

REGULAMIN DLA PACJENTA

Gabinet Fizjoterapii

AB Fizjoterapia Adrian Brudnicki

REGULAMIN DLA PACJENTA

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy regulamin („**Regulamin**”) określa zasady udzielania odpłatnych świadczeń zdrowotnych z zakresu fizjoterapii oraz prawa i obowiązki Pacjentów i Gabinetu związane z rezerwacją, przebiegiem i rozliczaniem Wizyt.
- 1.2. Świadczeń zdrowotnych udziela Adrian Brudnicki z siedzibą w Jastrzębie-Zdrój (adres: Mazurska 2), NIP 6443331147, REGON 380903957 („**Gabinet**”). Dane kontaktowe Gabinetu: tel. 500119129, e-mail: fizjoadi@gmail.com, strona internetowa: www.abfizjoterapia.pl.
- 1.3. Kierownikiem Gabinetu jest Adrian Brudnicki – fizjoterapeuta posiadający prawo wykonywania zawodu fizjoterapeuty (PWZFz nr 56405), wpisany do Krajowego Rejestru Fizjoterapeutów.
- 1.4. Gabinet posiada obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność leczniczą.
- 1.5. Regulamin uzupełnia regulamin organizacyjny Gabinetu przyjęty na podstawie art. 24 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej. W zakresie, w jakim Regulamin kształtuje treść umowy o udzielenie świadczenia zdrowotnego zawieranej z Pacjentem, stanowi on wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego. W razie sprzeczności Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa stosuje się te przepisy.
- 1.6. Regulamin i Cennik są nieodpłatnie dostępne w Gabinetzie oraz na stronie internetowej Gabinetu w sposób umożliwiający ich pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Dokonanie Rezerwacji oznacza akceptację Regulaminu, pod warunkiem że został on udostępniony Pacjentowi przed zawarciem umowy.

2. DEFINICJE

- 2.1. Pojęcia pisane w Regulaminie wielką literą mają następujące znaczenie:
 - a. **Cennik** – wykaz świadczeń i opłat obowiązujących w Gabinetzie, stanowiący Załącznik nr 1;
 - b. **Fizjoterapeuta** – osoba udzielająca w Gabinetzie świadczeń zdrowotnych, posiadająca prawo wykonywania zawodu fizjoterapeuty;
 - c. **Konsument** – Pacjent będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego;
 - d. **Małoletni** – Pacjent, który nie ukończył 18. roku życia;
 - e. **Opłata za gotowość** – opłata, o której mowa w pkt 5.2;
 - f. **Pacjent** – osoba korzystająca lub zamierzająca korzystać ze świadczeń zdrowotnych Gabinetu;
 - g. **Pierwsza wizyta** – Wizyta obejmująca wywiad, badanie funkcjonalne oraz kwalifikację do terapii;
 - h. **Przedstawiciel ustawowy** – rodzic albo inna osoba uprawniona z mocy prawa do wyrażania zgody w imieniu Małoletniego;
 - i. **Rezerwacja** – uzgodnienie terminu Wizyty w sposób opisany w pkt 4;
 - j. **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

k. **Sila Wyższa** – nagłe zdarzenie, którego Pacjent nie mógł przewidzieć ani mu zapobiec (w szczególności nagłe zachorowanie, wypadek, hospitalizacja), uniemożliwiające stawienie się na Wizytę albo jej terminowe odwołanie;

l. **Wizyta** – objęty Rezerwacją termin udzielenia świadczenia zdrowotnego.

2.2. Odesłania do punktów i załączników są odesłaniami do punktów i załączników Regulaminu. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.

3. ZAKRES I CHARAKTER ŚWIADCZEŃ

3.1. Gabinet udziela ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych z zakresu fizjoterapii, w szczególności:

- a. badania fizjoterapeutycznego i diagnostyki funkcjonalnej;
- b. kinezyterapii;
- c. terapii manualnej;
- d. masażu leczniczego;
- e. fizykoterapii (m.in. elektroterapia, ultradźwięki, laseroterapia, pole magnetyczne, krioterapia miejscowa);
- f. fizjoprofilaktyki i edukacji zdrowotnej.

3.2. Świadczenia są udzielane zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.

3.3. Warunkiem rozpoczęcia terapii jest przeprowadzenie wywiadu, badanie funkcjonalne oraz zakwalifikowanie Pacjenta do zabiegu przez Fizjoterapeutę. Fizjoterapeuta może uzależnić kwalifikację od okazania posiadanej dokumentacji medycznej lub wyników badań albo zalecić uprzednią konsultację lekarską.

3.4. Zobowiązanie Gabinetu jest zobowiązaniem starannego działania. Gabinet nie zapewnia osiągnięcia określonego rezultatu terapeutycznego.

3.5. Fizjoterapeuta może odmówić udzielenia świadczenia albo przerwać jego udzielanie, jeżeli:

- a. stwierdzi przeciwwskazania do zabiegu albo zagrożenie dla zdrowia lub życia Pacjenta;
- b. Pacjent znajduje się w stanie po użyciu alkoholu lub środków odurzających;
- c. zachowanie Pacjenta zagraża bezpieczeństwu albo narusza godność personelu lub innych pacjentów;
- d. stan higieny Pacjenta uniemożliwia bezpieczne wykonanie zabiegu;
- e. Pacjent odmawia podania informacji niezbędnych dla bezpieczeństwa terapii albo takie informacje zataił;
- f. u Pacjenta występują objawy wskazujące na aktywną chorobę zakaźną.

3.6. Jeżeli przerwanie świadczenia nastąpiło z przyczyn wskazanych w pkt 3.5 lit. b–e, Gabinet pobiera opłatę w wysokości pełnej ceny Wizyty, tytułem rekompensaty za uniemożliwienie prawidłowego wykonania umowy z przyczyn dotyczących Pacjenta.

4. REZERWACJA I ZAWARCIE UMOWY

4.1. Rezerwacji można dokonać telefonicznie pod numerem 500119129, osobiście w Gabinetcie albo online za pośrednictwem systemu rezerwacji dostępnego na stronie internetowej www.abfizjoterapia.pl. Terminy są przydzielane według kolejności zgłoszeń.

- 4.2. Przy Rezerwacji Pacjent podaje imię i nazwisko, numer telefonu oraz – przy rezerwacji online – adres e-mail. Dane niezbędne do założenia dokumentacji medycznej (w tym numer PESEL albo datę urodzenia) Pacjent podaje najpóźniej przed rozpoczęciem Pierwszej wizyty, wypełniając Kartę pierwszej wizyty (Załącznik nr 7).
- 4.3. Umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia Rezerwacji przez Gabinet – odpowiednio w rozmowie telefonicznej, na miejscu albo w drodze potwierdzenia wygenerowanego przez system rezerwacji.
- 4.4. Rezerwacja online nie wymaga przedpłaty; cena Wizyty jest płatna zgodnie z pkt 9.2.
- 4.5. Gabinet może wysyłać przypomnienia o Wizycie (SMS lub e-mail). Przypomnienie ma charakter pomocniczy, a jego brak nie zwalnia Pacjenta z obowiązków dotyczących odwołania Wizyty (pkt 5).
- 4.6. W systemie rezerwacji online Regulamin i Cennik są udostępniane przed dokonaniem Rezerwacji, a ich akceptacja jest odnotowywana wraz z oznaczeniem wersji Regulaminu i chwili akceptacji.

5. ODWOŁYWANIE WIZYT, NIESTAWIENICTWO I SPÓŹNIENIA

- 5.1. Pacjent może bezpłatnie odwołać albo przełożyć Wizytę najpóźniej na **24** godziny przed jej terminem, kanałami wskazanymi w pkt 4.1 (w tym SMS-em pod numer 500119129). O zachowaniu terminu decyduje chwila, w której oświadczenie Pacjenta dotarło do Gabinetu albo w której anulowano Rezerwację w systemie online.
- 5.2. W przypadku odwołania Wizyty z naruszeniem terminu określonego w pkt 5.1 albo niestawienia się na Wizytę bez jej odwołania, Pacjent zobowiązany jest do naprawienia szkody poniesionej przez Gabinet wskutek pozostawania w gotowości do udzielenia świadczenia. Szkada ta odpowiada kosztom organizacji i rezerwacji stanowiska terapeutycznego i ustalana jest w wysokości ceny zarezerwowanej Wizyty.
- 5.3. Opłat, o których mowa w pkt 5.2, nie pobiera się, jeżeli niestawienie się albo spóźnione odwołanie było następstwem Siły Wyższej, którą Pacjent uprawdopodobnił, informując Gabinet niezwłocznie po ustaniu przeszkody, a także jeżeli jest to pierwszy taki przypadek danego Pacjenta w roku kalendarzowym. Gabinet pobiera opłatę z uwzględnieniem okoliczności konkretnego przypadku; naliczenie opłaty nie następuje automatycznie.
- 5.4. Jeżeli Wizytę odwołuje Gabinet, niezwłocznie informuje o tym Pacjenta i proponuje najbliższy możliwy termin zastępczy. W przypadku braku akceptacji nowego terminu przez Pacjenta, wszelkie uiszczone przedpłaty podlegają zwrotowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Pacjent.
- 5.5. W razie spóźnienia Pacjenta czas Wizyty może ulec skróceniu o czas spóźnienia bez obniżenia ceny, jeżeli przesunięcie kolejnych Rezerwacji nie jest możliwe. Spóźnienie przekraczające **15 minut** jest równoznaczne z niestawieniem się na Wizytę, chyba że Fizjoterapeuta zdecyduje o udzieleniu świadczenia w pozostałym czasie.

6. INFORMACJA I ZGODA

- 6.1. Przed udzieleniem świadczenia Pacjent otrzymuje przystępną informację o stanie zdrowia ustalonym w toku badania, o proponowanych metodach terapii, o dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania oraz o przewidywanym przebiegu terapii.
- 6.2. Świadczenie zdrowotne jest udzielane po wyrażeniu zgody przez Pacjenta. Zgoda może być wyrażona ustnie albo przez zachowanie, które w sposób niebudzący wątpliwości wskazuje na wolę poddania się świadczeniu. Wyrażenie zgody odnotowuje się w dokumentacji medycznej.
- 6.3. Zgoda na świadczenie o podwyższonym ryzyku, w szczególności suchą igłoterapię, techniki manipulacyjne w obrębie odcinka szyjnego kręgosłupa, jest wyrażana w formie pisemnej albo dokumentowej, po udzieleniu Pacjentowi indywidualnej informacji o ryzyku. Wzór formularza zgody stanowi Załącznik nr 3.

- 6.4. Pacjent może cofnąć zgodę w każdym czasie, także w trakcie udzielania świadczenia. W razie cofnięcia zgody w trakcie Wizyty Gabinet może pobrać opłatę odpowiadającą wykonanej części świadczenia.
- 6.5. Zgoda na świadczenie zdrowotne jest odrębna od informacji o przetwarzaniu danych osobowych i nie jest z nią łączona w jednym oświadczeniu.

7. PACJENCI MAŁOLETNI

- 7.1. W przypadku Małoletniego, który nie ukończył 16. roku życia, zgodę na udzielenie świadczenia wyraża Przedstawiciel ustawowy.
- 7.2. W przypadku Małoletniego, który ukończył 16. rok życia, wymagana jest zgoda zarówno Małoletniego, jak i jego Przedstawiciela ustawowego.
- 7.3. W razie rozbieżności stanowisk Małoletniego i Przedstawiciela ustawowego albo sprzeciwu, o którym mowa w art. 17 ust. 3 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Gabinet nie udziela świadczenia; rozstrzygnięcie należy do sądu opiekuńczego.
- 7.4. Małoletni, który nie ukończył 16. roku życia, przebywa w Gabinetce pod opieką Przedstawiciela ustawowego albo pełnoletniego opiekuna wskazanego przez Przedstawiciela ustawowego. Małoletni, który ukończył 16. rok życia, może przebywać w Gabinetce bez opiekuna, jeżeli Przedstawiciel ustawowy wyraził na to zgodę w formie pisemnej albo dokumentowej.
- 7.5. W Gabinetce obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich, stanowiące Załącznik nr 5. Osoby udzielające świadczeń Małoletnim podlegają weryfikacji w Rejestrze Sprawców Przepływów na Tle Seksualnym.

8. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA

- 8.1. Pacjentowi przysługują prawa określone w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, w szczególności prawo do:
- a. świadczeń odpowiadających aktualnej wiedzy medycznej, udzielanych z należytą starannością;
 - b. informacji o stanie zdrowia i proponowanym postępowaniu;
 - c. wyrażenia albo odmowy zgody na świadczenie;
 - d. poszanowania intymności i godności, w tym do obecności osoby bliskiej przy udzielaniu świadczenia;
 - e. zachowania w tajemnicy informacji z nim związanych;
 - f. dostępu do dokumentacji medycznej.
- 8.2. Pacjent jest obowiązany:
- a. podać prawdziwe, aktualne i kompletne dane oraz informacje o stanie zdrowia, w tym o dolegliwościach, przebytych urazach i operacjach, chorobach przewlekłych i zakaźnych, ciąży, przyjmowanych lekach, implantach (m.in. rozrusznik serca, endoprotezy, zespolenia metalowe), padaczce, chorobach nowotworowej, osteoporozie, zaburzeniach krzepnięcia oraz o innych okolicznościach mogących mieć znaczenie dla terapii;
 - b. informować o zmianach stanu zdrowia zaszłych w toku terapii;
 - c. stosować się do uzgodnionych zaleceń terapeutycznych, w tym pozabiegowych;
 - d. przestrzegać zasad higieny osobistej i posiadać strój umożliwiający wykonanie zabiegu;

- e. stawiać się na Wizyty punktualnie oraz odnosić się z poszanowaniem do personelu i innych pacjentów.

8.3. Niepodanie informacji, o których mowa w pkt 8.2 lit. a i b, może uniemożliwić zakwalifikowanie Pacjenta do zabiegu albo bezpieczne udzielenie świadczenia. Zatajenie takich informacji może zostać uwzględnione jako przyczynienie się Pacjenta do powstania szkody (art. 362 Kodeksu cywilnego). Postanowienie to nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Gabinetu za szkody wyrządzone z jego winy.

9. OPŁATY

9.1. Świadczenia są odpłatne według Cennika (Załącznik nr 1), dostępnego w Gabinetcie i na stronie internetowej www.abfizjoterapia.pl. Ceny wskazane w Cenniku są cenami ostatecznymi.

9.2. Cena Wizyty jest płatna najpóźniej bezpośrednio po Wizycie: gotówką albo kartą płatniczą.

9.3. Gabinet wystawia rachunek albo fakturę na żądanie Pacjenta zgłoszone w terminach wynikających z przepisów.

9.4. Gabinet może wprowadzić do oferty Pakiety. Zakres, cena, termin ważności oraz zasady rozliczania i zwrotów Pakietu są każdorazowo określone i udostępniane Pacjentowi przed jego zakupem; do Pakietów stosuje się odpowiednio pkt 5 i 10. Środki za niewykorzystane świadczenia z Pakietu nie przepadają automatycznie i podlegają rozliczeniu z uwzględnieniem przyczyn ich niewykorzystania.

10. UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ

10.1. Umowa zawarta za pośrednictwem systemu rezerwacji online z jednoczesną zapłatą (w tym zakup Pakietu online) jest umową zawartą na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

10.2. Konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania przyczyny, składając Gabinetowi oświadczenie (np. e-mailem na adres fizjoadi@gmail.com). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

10.3. Gabinet zwraca płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument zgodził się na inny sposób zwrotu.

10.4. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonywanie usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia, Konsument po spełnieniu świadczenia traci prawo odstąpienia, o czym Gabinet informuje go przed rozpoczęciem świadczenia. W razie odstąpienia po częściowym wykonaniu usługi Konsument płaci za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia.

11. DOKUMENTACJA MEDYCZNA

11.1. Gabinet prowadzi dokumentację medyczną w postaci elektronicznej i raportuje zdarzenia medyczne do systemu informacji medycznej zgodnie z przepisami.

11.2. Dokumentacja jest udostępniana Pacjentowi, jego Przedstawicielowi ustawowemu oraz osobie upoważnionej przez Pacjenta – m.in. do wglądu, w formie kopii, wyciągu, odpisu albo na informatycznym nośniku danych – bez zbędnej zwłoki. Wniosek można złożyć w dowolnej formie; przykładowy wzór stanowi Załącznik nr 4, a skorzystanie z niego nie jest warunkiem udostępnienia dokumentacji.

11.3. Dokumentacja medyczna jest przechowywana co do zasady przez 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkami przewidzianymi przepisami.

12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

12.1. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest Gabinet. Kontakt w sprawach ochrony danych: fizjoadi@gmail.com

- 12.2. Dane, w tym dane dotyczące zdrowia, są przetwarzane w celu udzielania świadczeń zdrowotnych i prowadzenia dokumentacji medycznej (art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z przepisami o działalności leczniczej i o prawach pacjenta), w celu obsługi Rezerwacji i kontaktu (art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO) oraz w celu realizacji obowiązków rozliczeniowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO). Podstawą przetwarzania danych o zdrowiu nie jest zgoda Pacjenta.
- 12.3. Podanie danych wymaganych do prowadzenia dokumentacji medycznej jest obowiązkiem ustawowym; ich niepodanie uniemożliwia udzielenie świadczenia.
- 12.4. Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania oraz – w granicach przepisów – ograniczenia przetwarzania, usunięcia i sprzeciwu, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Prawo do usunięcia danych nie obejmuje danych zawartych w dokumentacji medycznej w okresie jej ustawowego przechowywania.
- 12.5. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych zawiera klauzula informacyjna stanowiąca Załącznik nr 2, dostępna także w Gabinetcie i na stronie internetowej.

13. REKLAMACJE I SKARGI

- 13.1. Reklamacje, skargi i wnioski można składać ustnie w Gabinetcie, pisemnie na adres Gabinetu albo e-mailem na adres fizjoadi@gmail.com.
- 13.2. Gabinet odpowiada niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia. Jeżeli rozpatrzenie sprawy wymaga dłuższego czasu, Gabinet informuje o przyczynie i o przewidywanym terminie odpowiedzi, nie dłuższym niż 30 dni.
- 13.3. Przemijające odczyny pozabiegowe (np. tkliwość mięśni, niewielkie zasinienie), typowe dla prawidłowo wykonanego zabiegu, nie stanowią same w sobie nienależytego wykonania umowy; nie ogranicza to uprawnień Pacjenta wynikających z przepisów.
- 13.4. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego Pacjent może zwrócić się do Rzecznika Praw Pacjenta (bezpłatna infolinia: 800 190 590), do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (w sprawach danych osobowych) albo wystąpić na drogę sądową.

14. ZMIANY REGULAMINU

- 14.1. Gabinet może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, zakresu świadczeń, kanałów rezerwacji albo organizacji pracy Gabinetu. Zmieniony Regulamin jest udostępniany w sposób opisany w pkt 1.6 co najmniej 7 dni przed wejściem w życie.
- 14.2. Do Rezerwacji dokonanych przed wejściem zmiany w życie stosuje się Regulamin w brzmieniu z chwili Rezerwacji, chyba że brzmienie nowe jest dla Pacjenta korzystniejsze.
- 14.3. Regulamin oznacza się numerem wersji i datą wejścia w życie.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 15.1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy o działalności leczniczej, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, ustawy o zawodzie fizjoterapeuty, Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz RODO.
- 15.2. Bezskuteczność lub nieważność poszczególnych postanowień Regulaminu nie wpływa na pozostałe postanowienia.
- 15.3. Spory rozpoznaje sąd powszechny właściwy według przepisów; Konsument może wytoczyć powództwo również przed sąd właściwy dla swojego miejsca zamieszkania.
- 15.4. Integralną część Regulaminu stanowią załączniki:
- a. Załącznik nr 1 – Cennik świadczeń;

- b. Załącznik nr 2 – Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych;
- c. Załącznik nr 3 – Formularz zgody na świadczenie zdrowotne o podwyższonym ryzyku;
- d. Załącznik nr 4 – Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej;
- e. Załącznik nr 5 – Standardy Ochrony Małoletnich;
- f. Załącznik nr 6 – Informacja dla Pacjenta;
- g. Załącznik nr 7 – Karta pierwszej wizyty (ankieta zdrowotna i oświadczenia Pacjenta).

15.5. Regulamin w niniejszej wersji wchodzi w życie z dniem 10 sierpnia 2026 r.