

# REGULAMIN PORZĄDKOWY PODMIOTU LECZNICZEGO

IBEZSTRESU HEALTH&CARE; SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

REGON: 540158013 | NIP: 8943248025

## 1. Postanowienia wstępne

Regulamin porządkowy PODMIOTU LECZNICZEGO IBEZSTRESU HEALTH & CARE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (dalej: ibezstresu) określa organizację i przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, ofertę, zakres czynności pracowników, prawa i obowiązki pacjenta w ibezstresu, a także postanowienia dotyczące trybu składania skarg i wniosków przez pacjentów.

## 2. Organizacja i przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

- ibezstresu świadczy w ramach poradni usługi ortopedyczne i z zakresu fizjoterapii na podstawie umów cywilnoprawnych, na zasadach pełnej odpłatności za spełniane świadczenia zdrowotne.
- Przyjęcie na leczenie do ibezstresu następuje na zasadzie dobrowolności wyboru leczenia odpłatnego przez pacjenta i za jego zgodą.
- Lekarz lub fizjoterapeuta ma prawo odmówić leczenia pacjenta dobrowolnie bez podania przyczyny oraz zaproponować inną placówkę leczniczą, jeśli nie zagraża to życiu pacjenta i nie stwarza ryzyka w trakcie leczenia.
- Przyjęcie pacjenta wymaga założenia dokumentacji medycznej. Każdy pacjent ma zakładaną osobną dokumentację związaną z leczeniem w ibezstresu.
- Podczas pierwszej wizyty w placówce tożsamość pacjenta jest weryfikowana na podstawie dokumentu tożsamości. Pacjent (przedstawiciel ustawowy pacjenta) wypełnia oświadczenia związane z udostępnianiem dokumentacji medycznej innym osobom, wskazaniem osób upoważnionych do informacji o stanie zdrowia, zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Przy pierwszej wizycie przeprowadza się z pacjentem wyczerpujący wywiad na temat jego stanu zdrowia, który wymaga uaktualniania przy kolejnych wizytach.
- Pacjent posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, przedstawiciel ustawowy bądź opiekun prawny wyraża pisemną zgodę na zabiegi wykonywane w ibezstresu. Za dowód wyrażenia zgody ustnej uważa się poddanie przez pacjenta umówionemu leczeniu.
- Każde przyjęcie pacjenta jest odnotowywane w dokumentacji medycznej.
- Odmowa poddania się leczeniu w razie stwierdzenia niezwłocznej potrzeby leczenia przez lekarza podlega wpisowi do karty pacjenta i powinna być potwierdzona przez pacjenta.

## 3. Miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych

ibezstresu udziela świadczeń zdrowotnych w pomieszczeniach przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego pod następującymi adresami:

- ul. Ojca Beyzyma 5A, 53-204 Wrocław
- ul. Łukasińskiego 12/14/1A, Wrocław

Dni i godziny pracy określone są szczegółowo w harmonogramie (grafiku) pracy.

#### 4. Zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

ibezstresu świadczy stacjonarnie usługi ortopedyczne i fizjoterapeutyczne w zakresie:

- konsultacje
- profilaktyka i korygowanie wad postawy
- leczenie wad rozwojowych narządu ruchu
- poprawianie i przywracanie prawidłowych czynności narządu ruchu
- diagnostyka oraz leczenie problemów i chorób ortopedycznych
- kontrole po zabiegach operacyjnych
- kinesiotaping po urazach oraz w chorobach zwyrodnieniowych

W zakresie fizjoterapii w szczególności:

- ▶ wizyta fizjoterapeutyczna, także w domu pacjenta
- ▶ badanie funkcjonalne i fizjoterapia
- ▶ fizjoprofilaktyka
- ▶ fizjoterapia przed- i pooperacyjna w celu powrotu do pełnej funkcjonalności i aktywności fizycznej

#### 5. Cele i zadania podmiotu

Celem głównym ibezstresu jest podejmowanie działań na rzecz ochrony i poprawy stanu zdrowia ludności poprzez organizowanie i prowadzenie działalności leczniczej, profilaktycznej, stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych.

Do zadań ibezstresu należy udzielanie świadczeń zdrowotnych, a w szczególności:

- udzielanie świadczeń zdrowotnych zgodnie ze specjalizacją podmiotu leczniczego oraz potrzebami zdrowotnymi pacjentów
- zapewnienie fachowej opieki lekarskiej, zgodnej z przyjętymi standardami postępowania, sprzyjającej sprawnemu przebiegowi rozpoznawania oraz leczenia chorób
- prowadzenie na bieżąco obowiązującej dokumentacji medycznej
- realizacja zadań z zakresu promocji zdrowia
- dokonywanie bieżących analiz prowadzonej działalności
- stosowanie się do zarządzeń i instrukcji Kierownictwa oraz organów uprawnionych do kontroli zgodnie z obowiązującymi przepisami

#### 6. Zakres obowiązków personelu

Do obowiązków personelu ibezstresu należy:

- rzetelne udzielanie świadczeń zdrowotnych

- przestrzeganie praw pacjenta
- stałe podnoszenie kwalifikacji zawodowych
- prowadzenie rzetelnej dokumentacji medycznej
- zachowanie w tajemnicy wszystkiego, o czym powzięto wiadomość w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych
- przestrzeganie przepisów prawa, zasad BHP i PPOŻ oraz postanowień regulaminu

## 7. Prawa i obowiązki pacjenta

### **Prawa pacjenta - każdy pacjent ma prawo do:**

- uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, proponowanych metodach leczenia oraz o rokowaniu
- wyrażenia zgody albo jej odmowy na udzielenie świadczenia medycznego, wyrażenia pisemnej zgody na zabiegi i metody stwarzające podwyższone ryzyko – po uzyskaniu odpowiedniej informacji
- wglądu w dokumentację medyczną dotyczącą jego leczenia oraz uzyskiwania wyciągów, odpisów bądź kopii – osobiście lub przez upoważnioną osobę
- poszanowania intymności i godności oraz uprzejmego traktowania przez personel medyczny
- uzyskania informacji o stanie zdrowia dziecka, proponowanych badaniach i leczeniu
- rejestracji telefonicznej
- decydowania o osobach, którym lekarz może udzielać informacji o jego stanie zdrowia

### **Obowiązki pacjenta:**

- Pacjent wyrażający zgodę na leczenie zobowiązany jest do podpisania Zgody na leczenie i stosowania się do jej postanowień.
- Jeżeli wyrażenie zgody nie jest możliwe z powodu ubezwłasnowolnienia, zgodę wyraża przedstawiciel ustawowy.
- Pacjent jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń lekarzy i personelu. W przypadku nieprzestrzegania wskazań lekarskich pacjent ponosi wszelkie ryzyko z tym związane.
- Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa PPOŻ. Nie wolno manipulować przy urządzeniach i aparaturze, ani wchodzić do pomieszczeń przeznaczonych tylko dla personelu.
- Nie wolno zanieczyszczać ani zaśmiecać pomieszczeń poradni ani terenu wokół niej.
- Na terenie poradni obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu.

## 8. Tryb składania skarg i wniosków

Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych, ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do kierownika jednostki. Księga Skarg i Wniosków dostępna jest w Rejestracji. Odpowiedź na skargę lub wniosek udzielana jest niezwłocznie,

maksymalnie w terminie 60 dni.

## 9. Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych jest ibezstresu Health & Care Sp. z o.o. Inspektorem Ochrony Danych jest Maciej Zięba, tel. 695-208-012, e-mail: maciekzieba@outlook.com. Inspektor spotyka się z osobami, których dane dotyczą, po wcześniejszym ustaleniu terminu.

### Cel przetwarzania danych:

- udzielenie świadczenia zdrowotnego (w tym wystawienie skierowania, recepty)
- realizacja praw pacjenta – przechowywanie i udostępnianie dokumentacji medycznej
- tworzenie dokumentacji medycznej indywidualnej zewnętrznej
- wykonywanie badań statystycznych
- przekazanie informacji do Państwowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej
- wystawienie faktury VAT na życzenie pacjenta
- kontakt telefoniczny w sprawie wizyty – po uzyskaniu zgody

### Dane przetwarzane obowiązkowo:

imię i nazwisko, PESEL, data urodzenia, adres zamieszkania (oraz dane przedstawiciela ustawowego w przypadku pacjentów małoletnich).

### Dane przetwarzane dobrowolnie:

numer telefonu oraz adres e-mail. Brak tych danych uniemożliwia uzyskanie dokumentacji medycznej w formie elektronicznej.

### Prawa osoby, której dane dotyczą:

- dostęp do danych
- sprostowanie danych
- usunięcie danych – w zakresie przewidzianym przepisami
- ograniczenie przetwarzania – w zakresie przewidzianym przepisami
- wniesienie sprzeciwu wobec przetwarzania
- przenoszenie danych – w zakresie przewidzianym przepisami
- cofnięcie zgody na przetwarzanie danych
- wniesienie skargi do organu nadzorczego

Dane mogą być przetwarzane poprzez profilowanie w celu uzyskania informacji o stanie zdrowia pacjenta, właściwego postawienia diagnozy i przygotowania planu leczenia. Pacjent zostanie o tym poinformowany przez personel przed rozpoczęciem takiego procesu.

## 10. Okresy przechowywania dokumentacji

Dane zawarte w dokumentacji medycznej indywidualnej przechowywane są przez:

- 2 lata – gdy świadczenie nie zostało udzielone z powodu niezgłoszenia się pacjenta

- 5 lat – skierowania na badania lub zlecenia lekarza
- 10 lat – zdjęcia rentgenowskie przechowywane poza dokumentacją medyczną
- 20 lat – dokumentacja zbiorcza i rejestr udostępnionej dokumentacji
- 22 lata – dokumentacja dotycząca dzieci do ukończenia 2. roku życia
- 30 lat – dokumentacja w przypadku zgonu pacjenta na skutek uszkodzenia ciała lub zatrucia
- 5 lat – dane zawarte na fakturze VAT oraz w Księdze Skarg i Wniosków

W zakresie nieuregulowanym dokumentacja przechowywana jest przez 20 lat.

## 11. Warunki pozostawiania odzieży i rzeczy osobistych

Personel ibezstresu nie odpowiada za rzeczy Pacjentów pozostawione w poczekalni. Poczekalnia jest ogólnie dostępna, w związku z czym nie należy pozostawiać w niej przedmiotów wartościowych. Pacjenci zobowiązują się do niepozostawiania w poczekalni teczek, toreb, dokumentów, wartości pieniężnych, kart płatniczych, biżuterii ani kluczy. W razie potrzeby zabezpieczenia przedmiotów, pacjent winien poinformować personel i powierzyć im rzeczy na przechowanie w odrębnym pomieszczeniu lub zamkniętej szafie. Pacjenci zrzekają się roszczeń wobec Podmiotu Leczniczego w przypadku utraty przedmiotów wynikającej z nieprzestrzegania powyższych zasad.

## 12. Płatności i plan leczenia

W ibezstresu akceptowane są płatności gotówką oraz kartą płatniczą. Wysokość opłat za poszczególne świadczenia określona jest w cenniku dostępnym w Poczekalni. Plan leczenia oraz wynikający z niego koszt są orientacyjne i mogą ulec zmianie w trakcie leczenia.

## 13. Odwoływanie wizyt i spóźnienia

Wizyta potwierdzana jest z jednodniowym wyprzedzeniem przez portal Znany Lekarz (SMS). Brak jakiegokolwiek informacji zwrotnej od Pacjenta powoduje skrócenie umówionej wizyty do 30 minut lub jej anulowanie. Jeśli Pacjent ma wyznaczonych kilka terminów i nie ma z nim kontaktu ani nie zgłosił się na wizytę, każdy kolejny umówiony termin zostaje anulowany.

Pacjent ma obowiązek odwołania wizyty z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem. W przypadku rezygnacji z wizyty w dniu, w którym miała się odbyć, pacjent zobowiązany jest do jej opłacenia. Trzykrotne zaniechanie odwołania wizyty lub nieopłacenie może stanowić podstawę do odmowy leczenia.

## 14. Kolejność przyjmowania pacjentów

Pierwszeństwo przyjęcia mają osoby zapisane na wizytę. Z uwagi na charakter świadczonych usług mogą wystąpić opóźnienia, dlatego prosimy o zarezerwowanie odpowiedniej ilości czasu na wizytę z uwzględnieniem możliwych przesunięć.

## 15. Zakaz spożywania alkoholu oraz palenia

Na terenie ibezstresu obowiązuje całkowity zakaz palenia oraz spożywania alkoholu i środków psychotropowych/psychoaktywnych. W przypadku stwierdzenia przez Lekarza lub personel, iż Pacjent pozostaje w stanie wskazującym na ich spożycie, odmawia się wykonania zabiegu/procedury.

## 16. Postanowienia końcowe

- Zmian regulaminu dokonuje kierownik jednostki.
- W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.
- Regulamin udostępniany jest pacjentom na wniosek w siedzibie podmiotu leczniczego oraz na stronie internetowej <https://ibezstresu.pl/>
- Akceptacja regulaminu następuje poprzez zaznaczenie rubryki [TAK] krzyżykiem w Ankiecie dla pacjentów.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2025.