

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TERAPEUTYCZNYCH W CENTRUM OSTEOPATII OSTEO-MACH**

w Rzeszowie / Lubaczowie

Obowiązuje od dnia 01.03.2025

### **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin określa zasady świadczenia oraz korzystania przez Pacjentów z usług terapeutycznych w Centrum Osteopatii OSTEO-MACH z siedzibą w Rzeszowie ul. Bałtycka 35 lok.1 NIP 7931550522 REGON 180670608 zwana dalej „Centrum” lub „OSTEO-MACH”
2. Wszystkie usługi świadczone są w siedzibie Centrum w Rzeszowie oraz oddziale OSTEO-MACH w Lubaczowie ul. Techniczna 14, w wybrane dni tygodnia w godzinach otwarcia placówki.
3. Niniejszy regulamin jest zgodny z Regulamin organizacyjnym OSTEO-MACH, przyjętą Polityką ochrony danych osobowych oraz Standardami ochrony małoletnich w OSTEO-MACH.
4. OSTEO-MACH świadczy usługi z zakresu:
  - a. osteopatii
  - b. fizjoterapii
  - c. doboru i montażu wkładek ortopedycznych
  - d. wystawianie zleceń/ wniosków na sprzęt ortopedyczny finansowanych ze środków publicznych (NFZ).
5. OSTEO-MACH świadczy usługi dla osób dorosłych oraz dzieci, przy czym każda osoba niepełnoletnia poniżej 16 roku życia powinna przebywać w Centrum pod opieką rodzica/opiekuna prawnego lub osoby przez niego wyznaczonej.  
Osoba niepełnoletnia powyżej 16 roku życia, może korzystać z usług Centrum za pisemną zgodą rodzica/prawnego opiekuna, którą należy dostarczyć do Rejestracji przed wizytą.
6. Wszystkie świadczenia realizowane w OSTEO-MACH wykonywane są z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym.
7. Wszystkie usługi terapeutyczne udzielane są wyłącznie przez osoby, które posiadają wymagane przepisami prawa kwalifikacje do ich wykonywania, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami lub zaświadczeniami.
8. Każdy Pacjent ma prawo do dostępu i wglądu do Regulaminu organizacyjnego, wyciągu z praw pacjenta, Standardów ochrony małoletnich i Cennika usług dostępnego w Rejestracji lub na stronie [www.osteo-mach.pl](http://www.osteo-mach.pl)
9. Zarezerwowanie wizyty / usługi świadczonej przez OSTEO-MACH jest równoznaczne z akceptacją treści niniejszego Regulaminu.

## II. ORGANIZACJA ORAZ PRZEBIEG OBSŁUGI PACJENTA

### REZERWACJA TERMINU WIZYTY

1. Pacjent chcący skorzystać z usług Centrum zobowiązany jest do wcześniejszej rezerwacji terminu wizyty.  
Może tego dokonać osobiście w Rejestracji w siedzibie OSTEO-MACH telefonicznie pod numerem +48 666 684 112 lub mailowo [rejestracja@osteo-mach.pl](mailto:rejestracja@osteo-mach.pl)
2. Pacjent przy rejestracji zostanie poproszony o podanie imienia i nazwiska, nr telefonu  
Pozostałe dane: adres mailowy, PESEL, adres zamieszkania, Pacjent zobowiązany jest podać w Rejestracji przed pierwszą wizytą.  
W przypadku osoby niepełnoletniej niezbędne jest podanie również danych opiekuna prawnego.
3. Pacjent, na prośbę pracowników Rejestracji, ma obowiązek okazać dokument potwierdzający jego tożsamość.
4. Niezależnie od sposobu rejestracji 2 dni przed planowaną wizytą Pacjent otrzyma SMS lub/i telefon od pracownika Rejestracji Centrum z prośbą o potwierdzenie terminu wizyty.
5. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że godzina ustalonej wizyty na charakter orientacyjny i może ulec nieznacznym zmianom z uwagi na indywidualne podejście do Pacjenta i uzyskanie pełnego efektu terapeutycznego.  
Centrum dołoży wszelkich starań, aby zminimalizować powyższe sytuacje.
6. W Rejestracji poza możliwością ustalenia terminu wizyty Pacjent może uzyskać informacje na temat usług dostępnych w placówce, czasu oczekiwania, form i terminów zapisu, płatności za wizytę, wymaganych dokumentów, wyników badań niezbędnych podczas wizyty, miejsca wykonania dodatkowych zleconych przez Terapeutę badań diagnostycznych, zasad udostępniania dokumentacji medycznej oraz organizacji pracy placówki.

### PŁATNOŚCI ZA USŁUGI

1. OSTEO-MACH pobiera opłaty za realizowane usługi zgodnie z Cennikiem obowiązującym na dany dzień dostępnym w Rejestracji Centrum oraz na stronie [www.osteo-mach.pl](http://www.osteo-mach.pl)
2. Opłaty za wizytę Pacjent realizuje po jej zakończeniu osobiście w siedzibie Centrum (kartą, gotówką, voucherem podarunkowym), przelewem na konto 73 1050 1562 1000 0090 7894 6358.  
W przypadku płatności przelewem w tytule przelewu należy wpisać:  
„Terapia indywidualna dla: imię nazwisko Pacjenta oraz datę i godzinę wizyty.”  
Wyjątek stanowią usługi dodatkowe Programy Terapeutyczne, których formy płatności regulują osobne regulaminy.
3. Na życzenie Pacjenta, zamiast paragonu fiskalnego wystawiany jest rachunek o czym należy powiadomić Rejestrację przed dokonaniem zapłaty.

### ZMIANA TERMINU I ODWOŁYWANIE WIZYT

1. Pacjent zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Rejestracji Centrum w przypadku braku możliwości stawienia się na zaplanowaną wizytę w formie telefonicznej (w godzinach pracy Centrum), SMS tel. +48 666 684 112 lub mailowej [rejestracja@osteo-mach.pl](mailto:rejestracja@osteo-mach.pl)
2. Pacjent ma prawo do odwołania lub zmiany terminu wizyty najpóźniej na 48h (2 dni robocze) przed jej rozpoczęciem lub przed jej potwierdzeniem telefonicznym lub SMSowym przez Rejestrację Osteo-Mach.

3. W przypadku braku potwierdzenia wizyty oraz kontaktu z Pacjentem w dniu potwierdzania wizyty przez Pracownika Osteo-Mach (2 dni robocze przed jej rozpoczęciem,) termin wizyty zostanie anulowany.
4. W przypadku, gdy Pacjent chce zmienić termin, odwołać wizytę po jej potwierdzeniu lub po upływie 48h (2 dni robocze) do zaplanowanej daty lub nie stawi się na umówioną wizytę, zobowiązany jest do zapłaty 50% opłaty za niezrealizowaną wizytę.  
Powyższą opłatę należy uiścić w Rejestracji Centrum przed rozpoczęciem kolejnej wizyty.  
Wyjątek od powyższej zasady stanowić może jedynie choroba Pacjenta udokumentowana zwolnieniem lekarskim, zaświadczeniem od lekarza lub kartą leczenia szpitalnego.
4. OSTEO-MACH zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług dla Pacjentów, którzy 3 krotnie w ciągu 6 m-cy odwołali wizytę

## **PRZEBIEG WIZYTY**

1. Każdy Pacjent proszony jest o przybycie do Centrum na 10 min przed zaplanowaną godziną wizyty.
2. W przypadku spóźnienia się Pacjenta czas wizyty może zostać skrócony, a w przypadku spóźnienia powyżej 15 min wizyta może zostać odwołana przez Terapeutę, przy zachowaniu 50% odpłatności za terapię.
3. Czas wizyty uzależniony jest od rodzaju terapii i udostępniony w Cenniku OSTEO-MACH, dostępnym w Rejestracji oraz na stronie [www.osteomach.pl](http://www.osteomach.pl)
4. W trakcie realizacji terapii Pacjent ma prawo do uzyskania informacji o swoim stanie zdrowia, diagnozie, proponowanych oraz możliwych metodach terapii.
5. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji od Terapeuty.
6. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania zaleceń po zabiegowych Terapeuty.
7. Postępowanie z osobą małoletnią podczas wizyty określają Standardy ochrony małoletnich przyjęte w OSTEO-MACH.
8. OSTEO-MACH zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania terapii w przypadku, gdy:
  - a. Pacjent odmawia podania danych niezbędnych do rejestracji lub weryfikacji tożsamości
  - b. Pacjent jest w stanie nietrzeźwym lub pod wpływem środków odurzających
  - c. Występują przeciwwskazania do wykonania terapii

## **ZGODY I WYMAGANE DOKUMENTY**

1. Każdy Pacjent korzystający z usług w Centrum zobowiązany jest przed pierwszą wizytą złożyć pisemne oświadczenia:
  - a. zgoda na przeprowadzenie badania i terapii
  - b. zgoda na przetwarzanie danych osobowych
  - c. upoważnieniu określonej osoby do uzyskiwania informacji o stanie swojego zdrowia i udzielonych mu świadczeniach zdrowotnych oraz do wglądu w dokumentację medyczną lub o braku takiego upoważnienia,
2. W przypadku osób niepełnoletnich, powyższe dokumenty wypełnia rodzic lub opiekun prawny.
3. Jeżeli Pacjent dysponuje dodatkową dokumentacją medyczną z innych placówek proszony jest o przekazanie jej do Rejestracji Centrum przed rozpoczęciem wizyty.

## **DOKUMENTACJA MEDYCZNEJ I JEJ UDOSTĘPNIANIE**

1. OSTEO-MACH prowadzi dokumentację medyczną Pacjentów korzystających z usług oraz zapewnia ochronę i poufność danych w niej zawartych.
2. Do dokumentacji medycznej w rozumieniu tego Regulaminu zalicza się również Zaświadczenia o stanie zdrowia Pacjenta.
3. Dokumentacja medyczna udostępniana jest wyłącznie na pisemny wniosek Pacjenta, osoby przez niego upoważnionej za okazaniem dokumentu tożsamości lub upoważnionym do tego organom. Pisemny wniosek należy złożyć w Rejestracji Centrum.
4. Opłata za wydanie Zaświadczenia o stanie zdrowia Pacjenta wynosi 80 zł i powinna być opłacona w momencie składania wniosku o jego wydanie w Rejestracji Centrum.
5. W przypadku śmierci Pacjenta prawo do wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona za życia.
6. Dokumentacja medyczna zostanie wydana Pacjentowi tak szybko jak to możliwe uwzględniając zasady pracy Centrum
7. Dokumentacja medyczna może być udostępniona w formie:
  - a. kopii
  - b. odpisu
  - c. oryginału do wglądu w siedzibie Centrum OSTEO-MACH
  - d. mailowej – w przypadku dokumentacji elektronicznej
8. W przypadku formy papierowej dokumentacji Pacjent potwierdza jej odbiór wpisując datę odbioru oraz czytelny podpis na wcześniej złożonym wniosku o jej wydanie.
9. Dokumentacja może również na wniosek Pacjenta zostać wysłana listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

## **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Pacjent ma prawo do złożenia reklamacji, skarg, wniosków dotyczących działania oraz świadczonych przez OSTEO-MACH usług.
2. Reklamacje, skargi oraz wnioski powinny być składane w formie pisemnej na adres: Centrum Osteopatii OSTEO-MACH Rzeszów ul. Bałtycka 35 lok. 1, osobiście w Rejestracji lub w formie mailowej na adres [rejestracja@osteo-mach.pl](mailto:rejestracja@osteo-mach.pl)
3. Reklamacja/skarga powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Pacjenta, rodzaj usługi i datę jej wykonania, opis oraz oczekiwania Pacjenta.  
W przypadku braku danych identyfikacyjnych Pacjenta, zgłoszenie reklamacyjne może pozostać bez rozpatrzenia.
4. Centrum zobowiązane jest do rozpatrzenia, ustosunkowania się do reklamacji/skargi Pacjenta w terminie 14 dni od daty jej wpływu i poinformowaniu Pacjenta o jej wynikach w formie mailowej lub pisemnej przesłanej na adres Pacjenta listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
5. W przypadku reklamacji/skarg wymagających głębszej analizy lub braku dostępności do informacji z uwagi na nieobecność personelu (np. L4, urlop) termin odpowiedzi na reklamacje może zostać przedłużony o czym Pacjent zostanie poinformowany.
6. OSTEO-MACH nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające ze świadczonych usług z winy Pacjenta, siły wyższej lub okoliczności, na które Centrum nie miało wpływu, chyba że szkoda powstała w wyniku umyślnego działania lub rażącego zaniedbania pracowników OSTEO-MACH.

7. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za uszczerbek na zdrowiu Pacjenta lub brak progresu leczenia wynikającego z zatajenia przez Pacjenta ważnych informacji mających wpływ na jego zdrowie, nie przestrzegania zaleceń po zabiegowych przez Pacjenta.

## **POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Administratorem danych osobowych jest Centrum Osteopatii OSTEO-MACH z siedzibą w Rzeszowie ul. Bałtycka 35 lok.1 NIP 7931550522 REGON 180670608
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu udzielania świadczeń zdrowotnych, w tym prowadzenia dokumentacji medycznej oraz zarządzania procesem udzielania świadczeń.
3. Klauzula informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych pacjent otrzymuje podczas pierwszej wizyty w placówce.
4. Pacjent posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
5. Dane osobowe będą przechowywane do czasu odwołania zgody.
6. Kontakt z Administratorem danych może nastąpić drogą mailową na adres [rejestracja@osteo-mach.pl](mailto:rejestracja@osteo-mach.pl) lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
7. Pacjent ma prawo wnieść skargę w związku z przetwarzaniem danych osobowych do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

## **III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Każdy Pacjent korzystający z usług OSTEO-MACH zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu.
2. Na terenie Centrum obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych, zażywania środków odurzających, wprowadzania zwierząt oraz pojazdów jednośladowych (w tym rowerów i hulajnóg)
3. Pacjent przebywający na terenie Centrum zobowiązany jest do poszanowania mienia OSTEO-MACH i innych Pacjentów oraz ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualne jego zniszczenie. W przypadku Pacjentów niepełnoletnich odpowiedzialność za ewentualne zniszczone mienie ponosi Rodzic lub Opiekun prawny.
5. OSTEO-MACH nie odpowiada za rzeczy będące własnością Pacjentów pozostawione w poczekalni lub pomieszczeniach Centrum.
6. Każdy Pacjent korzystający z usług OSTEO-MACH zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w Centrum opisanych w niniejszym Regulaminie lub przekazywanych ustnie przez pracowników Centrum.
7. Jeżeli którekolwiek z postanowień zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z niniejszego Regulaminu, co jednak nie wpłynie na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
9. Regulamin może ulegać zmianie z zastrzeżeniem, iż zawsze jego aktualizacja jest dostępna w Rejestracji OSTEO-MACH oraz na stronie [www.osteo-mach.pl](http://www.osteo-mach.pl)
10. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.