

Regulamin Organizacyjny Podmiotu Leczniczego

realizowany od dnia 7. lutego 2024 roku

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego jest wewnętrznym dokumentem organizacyjnym podmiotu wykonującego działalność leczniczą – ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Katowicach, przy ul. Ułańskiej 12, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód – Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001029093, posiadająca NIP: 6343022323 oraz REGON:52496737000000, wpisanego do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego w Katowicach pod numerem księgi 23869, uchwalonym przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód na podstawie art. 23 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2021 r. poz. 711, 1773, 2120), w zakresie określonym art. 24 w/w ustawy.

2. Niniejszy Regulamin organizacyjny określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez Spółkę, a w szczególności:

- cele i zadania podmiotu;
- rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych;
- strukturę organizacyjną;
- organizację i zadania poszczególnych jednostek organizacyjnych;
- organizację i przebieg obsługi Pacjenta;
- organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych;
- zasady udostępniania dokumentacji medycznej;
- przepisy porządkowe;
- tryb składania skarg i wniosków.

3. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- a) Regulamin – określenie dla sposobu i warunków udzielania świadczeń zdrowotnych;
- b) Spółka – ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ;
- c) Ustawa – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. Nr 112, poz. 654, z późn. zm.);
- d) Dokumentacja medyczna – dokumentacja medyczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. Nr 52, poz. 417, z późn. zm.);
- e) Personel – osoby, które świadczą pracę w ŹRÓDŁO Centrum terapii i rehabilitacji na podstawie zawartej umowy o pracę, umowy zlecenie lub umowy cywilnoprawnej, jak również praktykanci odbywający praktyki lub staże zawodowe;
- f) Rejestracja – stanowisko obsługi Pacjentów i/lub osoby prowadzące obsługę Pacjentów.
- g) Świadczenie opieki zdrowotnej – usługi realizowane przez Spółkę na rzecz Pacjentów bezpośrednio w pomieszczeniach przedsiębiorstwa Spółki;

§2. CELE I ZADANIA

1. Celem działania ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ jest przede wszystkim udzielanie kompleksowych i specjalistycznych świadczeń zdrowotnych przez wykwalifikowaną kadrę medyczną i paramedyczną, a w szczególności świadczeń z zakresu fizjoterapii oraz neurologopedii, jak również promocja zdrowia oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych.

2. Do zadań ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ należą w szczególności:

- zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług medycznych i paramedycznych;
- sumienne wykonywanie obowiązków wynikających ze statusu podmiotu służby zdrowia, stałe i systematyczne podwyższanie wiedzy i umiejętności zawodowych, przestrzeganie etyki zawodowej;
- zapewnienie nowoczesnych, efektywnych i uznanych metod leczniczych;
- stosowanie wysokiej jakości sprzętu medycznego, będącego pod stałym nadzorem technicznym i spełniającego wszelkie wymagane prawem normy jakości;
- dbałość o efektywną organizację pracy i wykorzystanie bazy zabiegowej;
- świadczenie usług medycznych ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb Pacjentów oraz przestrzeganie praw Pacjenta;
- działania promujące profilaktykę zdrowia i aktywizację.

§3. RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELANYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ prowadzi działalność leczniczą w zakresie kompleksowego rehabilitowania dzieci i dorosłych poprzez świadczenia opieki zdrowotnej oraz świadczenia konsultacyjne realizowane drogą elektroniczną.

2. Zakres świadczeń opieki zdrowotnej udzielanych przez Spółkę obejmuje konsultacje:

- logopedyczne i neurologopedyczne,
- fizjoterapeutyczne i osteopatyczne,
- integracji sensorycznej,
- psychodietetyczne,
- pediatryczne.

przy czym aktualny zakres świadczeń dostępny jest w Rejestracji i na stronie internetowej www.zrodlo-rehabilitacji.pl.

§4. MIEJSCE UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ OPIEKI ZDROWOTNEJ

1. Świadczenia opieki zdrowotnej udzielane są w Katowicach, przy ul. Ułańskiej 12, a wyszczególnione na stronie: www.zrodlo-rehabilitacji.pl w zakładce „Oferta”.

2. Wszystkie pomieszczenia ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ odpowiadają wymaganiom odpowiednim do rodzaju wykonywanej działalności leczniczej

oraz zakresu udzielanych świadczeń zdrowotnych, określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 22 ust. 3 Ustawy.

§5. STRUKTURA ORGANIZACYJNA

1. W celu świadczenia działalności leczniczej ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ tworzy zakład pod nazwą „ŹRÓDŁO Centrum terapii i rehabilitacji”.
2. Spółka posiada następujące komórki organizacyjne:
 - 1) Poradnia Pediatryczna;
 - 2) Pracownia Fizjoterapii;
 - 3) Poradnia Neurologopedyczna;
 - 4) Poradnia Dietetyczna;
 - 5) Poradnia Psychologiczna;
3. Jednostkami i komórkami organizacyjnymi kieruje Zarząd Spółki.
4. Jednostką odpowiedzialną za nadzór i standardy postępowania w sprawach dotyczących przeciwdziałania przemocy względem nieletnich jest Dyrektor podmiotu.

§6. ORGANIZACJA I PRZEBIEG OBSŁUGI PACJENTA

1. Wszystkie świadczenia realizowane w Spółce winny być wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym.
2. Spółka organizuje świadczenia zdrowotne udzielane w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, z zapewnieniem właściwej dostępności tych świadczeń w sposób gwarantujący Pacjentom najbardziej dogodną formę korzystania ze świadczeń.
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez osoby, które posiadają wymagane przepisami prawa kwalifikacje do ich wykonywania, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami lub zaświadczeniami.
4. Osoby wykonujące zawód medyczny w Spółce udzielają świadczeń zdrowotnych w sposób odpowiadający wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz kierując się zasadami etyki zawodowej.
5. Proces udzielania świadczeń rozpoczyna się w Rejestracji, gdzie Pacjenci zgłaszają się w celu ustalenia terminu udzielenia świadczenia. Rejestracja Pacjentów odbywa się w sposób określony w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności osobiście, za pośrednictwem pełnomocnika bądź telefonicznie lub za pośrednictwem Systemu Rejestracji internetowej dostępnej na stronach internetowych Spółki lub podmiotów współpracujących.
6. Każdy Pacjent informowany jest o terminie i miejscu planowanego świadczenia, a w przypadku osobistej rejestracji informację o planowanym świadczeniu otrzymuje na piśmie.

7. W Rejestracji, poza możliwością ustalenia daty świadczenia, Pacjent może uzyskać informacje na temat świadczeń dostępnych w placówce, czasu oczekiwania, form i terminów zapisu, wymaganych dokumentów i skierowań potrzebnych do przyjęcia, wyników badań niezbędnych podczas wizyty, zasad udostępniania dokumentacji medycznej oraz organizacji pracy placówki.

8. Każdy Pacjent korzystający ze świadczeń opieki zdrowotnej w Spółce zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie o zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem.

9. Każdy Pacjent korzystający ze świadczeń opieki zdrowotnej w Spółce zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie o 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.

10. Pacjenci zobowiązani są do zgłaszania się w miejscu świadczenia usług w ustalonym terminie. Ze względów organizacyjnych niezbędne jest zachowanie punktualności zgłoszeń.

11. W przypadku gdy Pacjent nie może stawić się w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował ze świadczenia opieki zdrowotnej, obowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Spółkę w każdy dostępny sposób.

12. W razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu udzielenia świadczenia, a które uniemożliwiają jego dotrzymanie, Pacjent jest informowany telefonicznie lub w inny dostępny sposób o zmianie tego terminu.

13. Świadczenia zdrowotne udzielane są w miarę możliwości w dniu zgłoszenia lub w innym terminie uzgodnionym z Pacjentem, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach ich udzielania przez Spółkę.

14. W trakcie realizacji świadczenia Pacjent ma prawo do uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniu.

15. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji. W przypadku zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla Pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej.

16. Pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności w trakcie realizacji świadczeń opieki zdrowotnej – osoba udzielająca ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa.

17. Podmiot leczniczy ŹRÓDŁO Centrum terapii i rehabilitacji posiada standardy postępowania w razie zaobserwowania niepokojących sygnałów/ obrażeń, które mogą świadczyć o stosowaniu przemocy względem nieletnich. W takich sytuacjach jest zobowiązany do niezwłocznego reagowania i informowania odpowiednich służb celem zapobiegania ewentualnej przemocy na nieletnich.

18. Lekarz/ specjalista w trakcie porady lekarskiej/ specjalistycznej w szczególności:

- przeprowadza wywiad oraz badanie przedmiotowe,
- określa rozpoznanie choroby, problemu zdrowotnego lub urazu,
- ustala plan leczenia,
- w razie potrzeby wystawia skierowania, recepty lub zlecenia na wyroby medyczne i zaświadczenia o stanie zdrowia, a także zalecenia terapeutyczne,
- wypełnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami wewnętrznymi.

§7. ORGANIZACJA PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie.

2. Wysokość opłat za poszczególne usługi realizowane przez Spółkę określa cennik dostępny w Rejestracji oraz na stronach internetowych www.zrodlo-rehabilitacji.pl .

3. Rejestracja na wizytę odbywa się wyłącznie osobiście lub telefonicznie (numery telefonów podane na stronie internetowej www.zrodlo-rehabilitacji.pl).

4. Świadczenia zdrowotne odpłatne realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z Pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi.

5. Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zapoznaje się z ceną świadczenia obowiązującą w ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ . Aktualny cennik dostępny jest w Rejestracji oraz na stronie www.zrodlo-rehabilitacji.pl.

6. Pacjent zapisujący się na wizytę w poradni po raz pierwszy reguluje należność 50% wartości usługi do 24. godzin od umówienia wizyty przelewem na konto: **66 1050 1214 1000 0090 8219 5638**, co stanowi gwarancję rezerwacji wizyty. W innym wypadku termin zostaje zwolniony.

7. Pacjent reguluje należność za usługę przed jej rozpoczęciem.

8. Zapłata za świadczenia zdrowotne może być dokonana wpłatą gotówkową, kartą lub przelewem bankowym.

9. Każda indywidualna wpłata Pacjenta musi zostać wprowadzona przez pracownika Rejestracji do kasy fiskalnej, a Pacjent otrzymuje paragon fiskalny.

10. Pacjent ustala z pracownikiem Rejestracji termin realizacji świadczeń, dokonując wyboru spośród terminów zaproponowanych przez pracownika Rejestracji.

11. W przypadku braku możliwości zgłoszenia się w ustalonym terminie Pacjent zobowiązany jest do poinformowania ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ nie później niż 24 godziny przed ustalonym terminem realizacji usługi. Wówczas istnieje możliwość zmiany planowanego terminu świadczenia na inny zaproponowany przez ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ. W przeciwnym razie Pacjent ponosi koszt usługi (50% wartości).

12. Jeżeli Pacjent nie skorzysta z zakupionych wcześniej usług w jednym z zaproponowanych terminów ani nie poinformuje o swojej nieobecności we wskazanym w ust. 10 terminie, dokonana wpłata nie podlega zwrotowi, a jeśli opłata nie została pobrana – zostanie naliczona opłata w wysokości równej cenie usługi.

13. W przypadku braku możliwości odbycia przez Pacjenta świadczenia w ustalonym terminie z uwagi na stan zdrowia uniemożliwiający skorzystanie z wykupionej wcześniej usługi, dokonana wpłata za niewykorzystane świadczenia jest każdorazowo zwracana, po przedłożeniu pisemnego zaświadczenia od lekarza wskazującego okoliczności uniemożliwiające realizację usługi. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku siły wyższej.

14. Pacjenci Pracowni Fizjoterapii, którzy mają ustaloną serię zabiegów zobowiązani są do przestrzegania ustalonych terminów i liczby zabiegów. W razie rezygnacji z części zabiegów w terminie określonym w ust. 10, Pacjenci zobowiązani są uregulować ŹRÓDŁO CENTRUM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ należności całości pozostałej kwoty ze względu na gotowość i blokowanie terminu innym Pacjentom.

§10. ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

1. Spółka prowadzi dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych oraz zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest na pisemny wniosek:

- Pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez Pacjenta, za okazaniem dowodu tożsamości;
- podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów, w szczególności: podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych; organom władzy publicznej, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru; podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia;
- ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
- uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
- organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
- podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
- zakładom ubezpieczeń, za zgodą Pacjenta;
- lekarzowi, specjalście lub położnej, w związku z prowadzeniem procedury oceniającej podmiot

udzielający świadczeń zdrowotnych na podstawie przepisów o akredytacji w ochronie zdrowia, w zakresie niezbędnym do jej przeprowadzenia;

- wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, w zakresie prowadzonego postępowania;
- spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed Wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych;
- osobom wykonującym czynności kontrolne na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. Nr 113, poz. 657 i Nr 174, poz. 1039), w zakresie niezbędnym do ich przeprowadzenia.

3. Dokumentacja medyczna może być udostępniona także szkole wyższej lub instytutowi badawczemu do wykorzystania w celach naukowych, bez ujawniania nazwiska i innych danych umożliwiających identyfikację osoby, której dokumentacja dotyczy.

4. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 2 lit. a) winno wyraźnie (literalnie) wskazywać, że dotyczy dostępu do dokumentacji medycznej danego Pacjenta.

5. Po śmierci Pacjenta, prawo do wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Pacjenta za Życia.

6. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:

- w oryginale do wglądu w miejscach prowadzenia działalności Spółki,
- poprzez sporządzenie jej kopii,
- poprzez sporządzenie jej odpisów lub wyciągów.

7. W sytuacjach określonych w obowiązujących przepisach dokumentacja może być wydana w oryginale z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu i za pokwitowaniem, jeżeli uprawniony organ lub podmiot (w tym Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona do wglądu w dokumentację) żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji.

8. Udostępnianie dokumentacji prowadzonej w postaci elektronicznej następuje przez:

- przekazanie informatycznego nośnika danych z zapisaną dokumentacją,
- dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji,
- przekazanie papierowych wydruków – na żądanie uprawnionych podmiotów lub organów.

9. W przypadku, gdy dokumentacja prowadzona w postaci elektronicznej jest udostępniana w postaci papierowych wydruków, osoba upoważniona przez podmiot potwierdza ich zgodność z dokumentacją w postaci elektronicznej i opatruje swoim podpisem i pieczętką, wraz z podaniem daty.

10. Dokumentacja udostępniana jest Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez Pacjenta na pisemny wniosek.

11. Decyzję o udostępnieniu dokumentacji medycznej może podjąć Kierownik Recepcji i Lekarz prowadzący.

12. W przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe, odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.

13. W przypadku wydania dokumentacji medycznej w oryginale konieczne jest pozostawienie jej kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.

14. Spółka udostępnia dokumentację do 14 dni.

15. Za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej na elektronicznym nośniku danych, Spółka nie pobiera od Pacjenta żadnych opłat.

16. Dokumentacja może zostać wydana wyłącznie na podstawie decyzji osoby uprawnionej i po potwierdzeniu tożsamości osoby odbierającej dokumentację z danymi wnioskodawcy. Wnioskodawca potwierdza osobisty odbiór dokumentacji własnoręcznym podpisem na Karcie wydania dokumentacji.

17. Na wniosek osoby uprawnionej dokumentacja może zostać przesłana pocztową przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru. W takim przypadku na formularzu wydania dokumentacji należy odnotować numer nadawczy i załączyć potwierdzenie nadania oraz zwrotne potwierdzenie odbioru.

18. Spółka oraz osoby świadczące w jej imieniu usługi lecznicze, mogą udzielać innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z Pacjentem w przypadku gdy:

- Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy;
- zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia Pacjenta lub innych osób;
- zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o Pacjencie, związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń;
- obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.

19. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie przekazywania dokumentacji medycznej oraz informacji o stanie zdrowia Pacjentów odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności praw Pacjenta.

§11. PRZEPISY PORZĄDKOWE

1. Każdy Pacjent korzystający z usług Spółki zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem późniejszych zmian jego treści, które nastąpiły po dniu złożenia oświadczenia.

2. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany jego treści, dostępny jest m.in. na stronie www.zrodlo-rehabilitacji.pl oraz w miejscach prowadzenia działalności Spółki.

3. Każdy Pacjent korzystający z usług Spółki zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych obowiązujących w Spółce, a nie wynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, w szczególności

umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, w Recepcji, przekazywanych ustnie przez pracowników Spółki.

4. Na terenie Spółki istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.

5. Pacjenci przebywający na terenie Spółki zobowiązani są do poszanowania mienia będącego własnością Spółki oraz należącego do innych Pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach z których korzystają.

6. Za zniszczenia i kradzieże mienia, o którym mowa w ust. 5 Pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów.

7. Pacjenci obowiązani są przestrzegać norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych Pacjentów oraz personelu Spółki.

8. Pacjenci winni odnosić się kulturalnie i życzliwie do innych Pacjentów i personelu Spółki.

9. Pacjenci Spółki nie mogą:

- samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń,
- samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury medycznej,
- wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia, bez zgody personelu Spółki,
- zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej, ani używać sprzętów elektronicznych podczas świadczonych usług z naciskiem na brak możliwości wykonywania zdjęć oraz nagrań w związku z przeciwdziałaniem przemocy na nieletnich.

10. Spółka nie odpowiada za rzeczy będące własnością Pacjentów pozostawione w pomieszczeniach Spółki. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.

11. Personel Spółki zobowiązany jest do:

- noszenia odzieży ochronnej o ustalonej kolorystyce,
- noszenia w widocznym miejscu identyfikatora z imieniem i nazwiskiem,
- przestrzegania kolejności przyjęć pacjentów.

§12. TRYB SKŁADANIA SKARG I WNIOSKÓW

Skargi i wnioski można składać na piśmie na adres siedziby Spółki lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: rejestracja@zrodlo-rehabilitacji.pl

Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni roboczych od dnia wpływu. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp. odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie Pacjent zostaje powiadomiony.