

REGULAMIN ORGANIZACYJNY ORAZ ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PODMIOTU LECZNICZEGO przypisanego do COREclinic spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

I. Podstawy prawne funkcjonowania

COREclinic spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (nazwa skrócona COREclinic sp. z o.o.), zwany dalej „podmiotem leczniczym” lub „COREclinic działa na podstawie obowiązujących aktów prawnych, w tym w szczególności:

1. Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2020 r. poz. 295 ze zm.)
2. Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2019 r. poz. 1127 ze zm.)

II. Postanowienia ogólne

Regulamin organizacyjny COREclinic sp. z o.o. określa w szczególności:

1. Nazwę podmiotu leczniczego.
2. Cele i zadania podmiotu leczniczego COREclinic sp. z o.o.
3. Strukturę organizacyjną zakładu leczniczego.
4. Rodzaj działalności oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych.
5. Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych.
6. Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń.
7. Organizację i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych zakładu leczniczego oraz warunki współdziałania tych jednostek lub komórek dla zapewnienia sprawnego i efektywnego funkcjonowania podmiotu.
8. Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych.
9. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej. Wysokość opłaty za udostępnianie dokumentacji medycznej zgodnie z art. 28 ust. 4 z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
10. Skargi i wnioski.
11. Umawianie, odwoływanie i potwierdzanie wizyt.
12. Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat.
13. Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne, które mogą być zgodnie z przepisami ustawy udzielane za częściową lub całkowitą odpłatnością.
14. Korzystanie z „Systemu rejestracji wizyt on-line”.
15. Zakup i korzystanie z VOUCHERÓW.
16. Reklamacje w związku ze świadczeniem usługi systemu rejestracji wizyt on-line.

17. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
18. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym.
19. Zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
20. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
21. Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego.
22. Dane Osobowe.

Nazwa podmiotu leczniczego

COREclinic spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisana jest do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Wielkopolskiego w księdze rejestrowej 000000256001 oraz do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000757586, posiada numer REGON 381799947 i NIP 7831792237.

Cele i zadania podmiotu

1. Podstawowym celem podmiotu leczniczego jest przywracanie, poprawa lub zachowanie zdrowia pacjentów, a także stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług oraz propagowanie zachowań prozdrowotnych.
2. Do głównych zadań podmiotu należy:
 - a. udzielanie świadczeń zdrowotnych w zakresie: ambulatoryjnej opieki specjalistycznej, rehabilitacji, diagnostyki w zakresie poszczególnych komórek organizacyjnych;
 - b. udzielanie świadczeń zdrowotnych zgodnie ze specjalnością danej komórki organizacyjnej oraz potrzebami zdrowotnymi pacjentów;
 - c. udzielanie świadczeń zdrowotnych polegających na działaniach usprawniających, które służą zachowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia;
 - d. zapewnienie fachowej opieki lekarskiej i fizjoterapeutycznej;
 - e. prowadzenie na bieżąco obowiązującej dokumentacji medycznej;
 - f. wydawanie opinii, orzeczeń i zaświadczeń;
 - g. prowadzenie szkoleń i praktyk;
 - h. inne zadania zlecone przez Kierownika podmiotu leczniczego.

Struktura organizacyjna zakładu leczniczego

W skład zakładu leczniczego wchodzi jednostka organizacyjna o nazwie: COREclinic.
Zostały wyodrębnione komórki organizacyjne:

- I. Ortopedia KK – Poradnia chirurgii urazowo-ortopedycznej
- II. Fizjoterapia KK – Dział (pracownia) fizjoterapii
- III. Fizjoterapia dzieci KK – Dział (pracownia) fizjoterapii dla dzieci
- IV. Ortopedia DD – Poradnia chirurgii urazowo-ortopedycznej
- V. Diagnostyka – Diagnostyka laboratoryjna
- VI. Fizjoterapia DD – Dział (pracownia) fizjoterapii
- VII. Fizjoterapia dzieci DD – Dział (pracownia) fizjoterapii dla dzieci
- VIII. Masaż K – Dział (pracownia) masażu leczniczego

IX. Masaż DD - Dział (pracownia) masażu leczniczego

X. Punkt szczepień – Punkt szczepień

Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. COREclinic sp. z o.o. prowadzi działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne (kod resortowy 3 część VI systemu resortowych kodów identyfikacyjnych).
2. Zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych przez COREclinic sp. z o.o. obejmuje:
 - a. specjalistyczne leczenie ambulatoryjne:
 - ortopedia
 - b. świadczenia z zakresu usług rehabilitacyjnych:
 - kinezyterapia
 - fizykoterapia
 - hydroterapia
 - trening medyczny
 - masaż leczniczy
 - c. dietetykę.

Miejsce udzielania świadczeń

1. COREclinic sp. z o.o. udziela świadczeń pod adresami: 61-555 Poznań, ul. Droga Dębińska 10c oraz 61-619 Poznań ul. Karpia 25B lok. U
2. Udzielanie przez COREclinic sp. z o.o. ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych może odbywać się także w miejscu pobytu pacjenta.

Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez pracowników medycznych, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami.
2. Rejestracja pacjentów odbywa się zarówno osobiście (bądź przez członków rodziny, czy też osoby trzecie) jak i telefonicznie mailowo oraz online, z wyznaczeniem dnia i godziny realizacji świadczenia zdrowotnego.
3. COREclinic sp. z o.o. dąży do minimalizacji ryzyka ujawnienia informacji osobom postronnym, w szczególności danych o stanie zdrowia, w tym celu stosuje w zakładzie następujące rozwiązania:
 - a. weryfikacja tożsamości pacjenta przed utrwaleniem danych osobowych zebranych bezpośrednio od pacjenta, w szczególności w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych, chyba że ustalenie tożsamości przed uzyskaniem świadczenia nie jest możliwe i mogłoby istotnie utrudnić lub uniemożliwić uzyskanie świadczenia,
 - b. realizacja żądań pacjentów wynikających z art. 15-22 RODO;
 - c. udostępnianie pacjentowi informacji zawartych w dokumentacji medycznej i/lub informacji objętych tajemnicą osób wykonujących zawody medyczne zgodnie z art. 13 Ustawy o prawach pacjenta w związku z realizacją prawa pacjenta do informacji i prawa do dokumentacji medycznej.

4. COREclinic sp. z o.o. dokonuje weryfikacji tożsamości pacjenta poprzez kontrolę okazanego przez pacjenta dokumentu potwierdzającego tożsamość zawierającego co najmniej zdjęcie, imię i nazwisko oraz PESEL lub w przypadku jego braku inny numer jednoznacznie identyfikujący pacjenta. Dokumentem potwierdzającym tożsamość jest w szczególności: dowód osobisty, legitymacja studencka, legitymacja szkolna, prawo jazdy, paszport lub inny dokument urzędowy ze zdjęciem.
5. COREclinic sp. z o.o. może utrwalić informację o:
 - a. dacie dokonania weryfikacji tożsamości oraz
 - b. dokumencie, na podstawie którego została ona dokonana, z jednoczesnym wskazaniem numeru/identyfikatora tego dokumentu (np. numer i seria dowodu osobistego).
6. W przypadku, jeżeli w imieniu pacjenta małoletniego występuje przedstawiciel ustawowy, to tożsamość pacjenta może być potwierdzona również przez przedstawiciela ustawowego w drodze oświadczenia i okazania dowodu tożsamości przedstawiciela ustawowego zgodnie z pkt. 4. COREclinic sp. z o.o. może utrwalić informację o dacie dokonania weryfikacji oraz dokumencie przedstawiciela ustawowego, na podstawie którego została ona dokonana.
7. W przypadku, jeżeli pacjentowi małoletniemu towarzyszy opiekun faktyczny, który wyraża zgodę na badanie, to przed utrwaleniem danych w związku z tym badaniem, tożsamość pacjenta może być potwierdzona również przez opiekuna faktycznego w drodze oświadczenia i okazania dowodu tożsamości opiekuna faktycznego zgodnie z pkt. 4. COREclinic sp. z o.o. może utrwalić informację o dacie dokonania weryfikacji oraz dokumencie opiekuna faktycznego, na podstawie którego została ona dokonana.
8. Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem, w najszybszym możliwym terminie i dogodnym dla pacjenta.
9. Godzina przyjęcia jest orientacyjna. Ze względu na rodzaj wykonywanej usługi godzina przyjęcia może ulec zmianie.
10. Pacjent wyczytywany jest po imieniu. W wyjątkowych sytuacjach może zostać dodane imię i nazwisko lekarza, terapeuty, do którego zapisany jest dany pacjent oraz godzina wizyty.
11. W rejestracji pacjent zobowiązany jest do zapoznania się, uzupełnienia i podpisania:
 - "Klauzuli informacyjnej dla pacjentów"
 - "Zgody pacjenta na świadczenia zdrowotne" która zawiera m.in. oświadczenie o upoważnieniu osoby do wglądu w dokumentację medyczną za życia pacjenta i po jego śmierci (lub o nieupoważnieniu nikogo).
12. W trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego pacjent ma prawo do uzyskania niezbędnych wyjaśnień dotyczących postawionej diagnozy, wykonanej terapii, a także zaproponowanego leczenia oraz zaplanowanej rehabilitacji.
13. Podmiot leczniczy udziela wyłącznie płatnych świadczeń zdrowotnych.

Organizacja i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych

1. Do zadań Poradni specjalistycznych (ortopedycznej) należy:
 - badanie i porady lekarskie
 - wykonywanie świadczeń medycznych określonych w zakresie czynności lekarza ortopedy/medycyny pracy
 - leczenie, wykonywanie opatrunków
 - orzekanie i opiniowanie o stanie zdrowia
 - prowadzenie dokumentacji

2. Do zadań Działu Fizjoterapii należy:

- badanie i porady fizjoterapeutyczne
- diagnostyka funkcjonalna
- prowadzenie indywidualnej fizjoterapii
- kontrolowanie przebiegu rehabilitacji
- prowadzenie dokumentacji.

Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. W przypadku współpracy z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą zostaje zawarta obustronna umowa o współpracy.
2. W uzasadnionych medycznie przypadkach lekarz wydaje skierowanie na badania diagnostyczne, do innych poradni specjalistycznych.
3. W razie potrzeby wydawane jest zaświadczenie o stanie zdrowia, zaświadczenie o niezdolności do pracy i przysługujących uprawnieniach z tytułu stanu zdrowia.

Zasady udostępniania dokumentacji medycznej

1. Podmiot leczniczy, zgodnie z zasadami określonymi w przepisach prawa prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych.
2. Podmiot udostępnia dokumentację medyczną następującym podmiotom i organom:
 - a. Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu bądź osobie upoważnionej przez pacjenta po wypełnieniu pisemnego wniosku o udostępnienie dokumentacji medycznej. Po śmierci pacjenta dokumentacja medyczna jest udostępniana osobie bliskiej, osobie upoważnionej przez pacjenta za życia lub osobie, która w chwili zgonu pacjenta była jego przedstawicielem ustawowym;
 - b. podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych;
 - c. właściwym do spraw zdrowia organom państwowym oraz organom samorządu zawodów medycznych w zakresie niezbędnym do wykonania kontroli i nadzoru.
 - d. ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem;
 - e. uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek;
 - f. organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem;
 - g. podmiotom prowadzącym rejestry usług medycznych, w zakresie niezbędnym do prowadzenia rejestrów;
 - h. zakładom ubezpieczeń, za zgodą pacjenta;
 - i. innym osobom i podmiotom, uprawnionym na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Udostępnienie dokumentacji następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.

Skargi i wnioski

1. Skargi i wnioski mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną osobę uprawnioną.
2. Placówka przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej, ustnie.
4. Skargi i wnioski nie mogą być anonimowe.
5. Skargi i wnioski będą rozpatrywane niezwłocznie.
6. Istnieje możliwość umówienia się na spotkanie bezpośrednio z kierownikiem kliniki w celu złożenia wniosku lub skargi.

Umawianie, odwoływanie i potwierdzanie wizyt

1. W celu umówienia usługi świadczonych przez COREclinic wymienionych w załączniku nr 1 do Regulaminu należy skontaktować się z rejestracją:
 - a. telefonicznie (511733877 lub 793519860)
 - b. mailowo (rejestracja@coreclinic.pl)
 - c. poprzez rejestrację online dostępną na stronie internetowej (www.coreclinic.pl)
 - d. osobiście w placówce.
2. Wszystkie wizyty są potwierdzane przez wiadomość tekstową (SMS) lub telefonicznie do godz. 15 dnia roboczego, poprzedzającego planowaną wizytę.
3. Wizyty niepotwierdzone będą anulowane, a termin anulowanej wizyty będzie proponowany pierwszemu pacjentowi z listy oczekujących.
4. W przypadku niestawienia się pacjenta na potwierdzoną wizytę lub odwołania wizyty w dniu wykonania planowanej usługi, konieczne jest wniesienie przedpłaty w formie zadatku w wysokości 50% wartości usługi przed kolejną wizytą.
5. Umówienie się na wybraną usługę jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.
6. Regulamin jest udostępniony pacjentowi nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.coreclinic.pl, w rejestracji oraz na tablicach w poczekalniach. COREclinic udostępnia go również w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, zapisanie i wydrukowanie.
7. Pacjent ma prawo w każdym momencie rozwiązać umowę o świadczenie usług.
8. Rozwiązanie umowy o świadczenie usługi następuje poprzez rezygnację z umówionej wizyty poprzez kontakt z rejestracją (511733877 lub 793519860) lub mailowo na adres rejestracja@coreclinic.pl, do godz. 15:00 dnia roboczego poprzedzającego wizytę
9. Pacjent może zrezygnować z usługi do godziny 15:00 dnia roboczego poprzedzającego umówioną wizytę.

Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w przypadku pobierania opłat

1. W przypadku świadczenia zdrowotnego odpłatnego pacjent ma prawo przed rozpoczęciem udzielania tego świadczenia poznać jego cenę.
2. Świadczenia zdrowotne odpłatne są realizowane na podstawie:
 - a. umowy z Partnerem - rozliczenie następuje w ustalonych okresach, a pacjent korzystający ze

- świadczenia zdrowotnego nie jest obciążony kosztami usługi;
- b. indywidualnego rozliczenia z pacjentem.
3. Przy płatnościach indywidualnych pacjent ma możliwość uregulowania należności za usługę przed jej rozpoczęciem lub po jej zakończeniu.
4. Na życzenie pacjenta za zrealizowanie odpłatnego świadczenia zdrowotnego wystawiana jest faktura.

Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne

Za udzielone świadczenia zdrowotne pacjenci wnoszą opłaty zgodnie z ustalonym cennikiem opłat. Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne przedstawia załącznik nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego.

Korzystanie z „Systemu rejestracji wizyt on-line”

Właścicielem oraz Administratorem Systemu rejestracji wizyt on-line jest COREclinic.

1. System rejestracji wizyt on-line umożliwia pacjentom COREclinic dokonanie rejestracji w zakresie usług świadczonych przez COREclinic wymienionych w załączniku nr 1 do Regulaminu.
2. Poprzez system można zapisać się na dostępne planowe wizyty specjalistyczne COREclinic sp. z o.o. wymienione w załączniku nr 1 do Regulaminu.
3. Korzystanie z systemu rejestracji on-line możliwe jest po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.
4. Dostęp do rejestracji online odbywa się za pośrednictwem strony internetowej www.coreclinic.pl
5. W celu umówienia wizyty za pośrednictwem systemu rejestracji wizyt on-line, pacjent zobowiązany jest do podania następujących danych: imię, nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego.
6. System rejestracji wizyt on-line udostępnia możliwość rejestracji terminów wizyt do czasu odwołania.
7. Rejestracja terminu musi zostać zrealizowana w czasie trwania jednej sesji przeglądarki.
8. COREclinic zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenie dostępu do świadczonych usług drogą elektroniczną w przypadkach wynikających:
 - a) ze względów bezpieczeństwa danych,
 - b) z przyczyn niezależnych od COREclinic,
 - c) z konieczności konserwacji, modernizacji oraz naprawy szeroko rozumianej infrastruktury teleinformatycznej.
9. Odwołanie/zmiana daty umówionej wcześniej wizyty jest możliwa za pośrednictwem systemu rejestracji wizyt online w przeciągu 1h od rejestracji wizyty bądź telefonicznie poprzez kontakt z rejestracją (511733877 lub 793519860) lub mailowo (rejestracja@coreclinic.pl), do godz. 15:00 dnia roboczego poprzedzającego wizytę.
10. Po rezerwacji wizyty i wyświetleniu się w systemie podsumowania dotyczącego warunków umówionej wizyty, tj. terminu, usługi oraz osoby wykonującej usługę, następuje ostateczna akceptacja przez pacjenta. Następnie pacjent otrzymuje podsumowanie umówienia wizyty na adres mailowy, który podał przy procesie rejestracji. W momencie potwierdzenia warunków wizyty z wiadomości e-mail, zostaje ona wpisana w grafik przyjęć.
11. W dzień roboczy poprzedzający zaplanowaną wizytę, na podany numer telefonu komórkowego pacjent otrzymuje również wiadomość SMS przypominającą o wizycie.

12. Wszystkie wizyty są potwierdzane przez wiadomość tekstową (SMS) lub telefonicznie do godz. 15 dnia roboczego poprzedzającego planowaną wizytę.
13. Wizyty niepotwierdzone będą anulowane, a termin anulowanej wizyty będzie proponowany pierwszemu pacjentowi z listy oczekujących.
14. W przypadku niestawienia się pacjenta na potwierdzoną wizytę lub odwołania wizyty w dniu wykonania planowanej usługi, konieczne jest wniesienie przedpłaty w formie zadatku w wysokości 50% wartości usługi przed kolejną wizytą.
15. O ewentualnych zmianach w warunkach świadczenia zarejestrowanej usługi, pacjent jest informowany telefonicznie przez rejestrację COREclinic najpóźniej dzień przed planowaną wizytą. W takiej sytuacji pacjent ma prawo anulować zarejestrowaną wizytę lub zmienić warunki świadczenia usługi (termin, osobę wykonującą usługę) w uzgodnieniu z COREclinic.

Zakup i korzystanie z VOUCHERÓW

Zakup Vouchera

1. Na potrzeby postanowień niniejszego rozdziału „Zakup i korzystanie z VOUCHERÓW” osoba fizyczna lub prawna, a także jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, lecz posiadająca zdolność prawną, która zawiera umowę nabycia Vouchera będzie nazywana **„Nabywcą”**.
2. COREclinic oferuje w sprzedaży vouchery (dalej jako „Voucher”):
 - a. na usługi wymienione w Załączniku nr 1 do Umowy lub
 - b. na pokrycie płatności za usługi wymienione w Załączniku nr 1 do Umowy do wysokości wartości Vouchera.
3. Zakup Vouchera jest możliwy:
 - c. w rejestracji COREclinic przy ulicy Droga Dębińska 10c w Poznaniu
 - d. w rejestracji COREclinic przy ulicy Karpia 25B w Poznaniu
4. COREclinic zobowiązuje się do przekazania Nabywcy zakupionego Vouchera, a następnie do zapewnienia możliwości jego realizacji w placówkach COREclinic. Nabywca zobowiązuje się do przekazania COREclinic środków pieniężnych w kwocie równej wartości wybranego Vouchera.
5. Deklarowana kwota wartości Vouchera może być opłacana:
 - a) za pomocą gotówki lub kartą płatniczą w przypadku Voucherów nabywanych w rejestracji COREclinic,
 - b) za pomocą przelewu (przelew bankowy lub zapłata za pośrednictwem PayU).

Sposób realizacji Vouchera

1. Voucher jest ważny rok.
2. Każdy z Voucherów posiada swój indywidualny numer identyfikacyjny.
3. Wszystkie Vouchery są ewidencjonowane przez COREclinic.
4. Vouchery są wydawane na okaziciela, co oznacza, że mogą zostać przekazane i wykorzystane przez osobę trzecią (posiadacza).
5. Voucher może zostać zrealizowany w placówkach COREclinic.
6. Wykorzystanie Vouchera w zakresie usług COREclinic powinno być poprzedzone wcześniejszą rejestracją pod numerem tel. 511 733 877, mailowo: rejestracja@coreclinic.pl lub online za pośrednictwem strony internetowej www.coreclinic.pl
7. Nabywca Vouchera lub jego posiadacz jest zobowiązany do uprzedniej rejestracji usługi, z co najmniej 1 dniowym wyprzedzeniem. Podstawą do wykonania usługi przez COREclinic jest uprzednie okazanie Vouchera lub podanie numeru Vouchera.
8. Voucher zakupiony stacjonarnie nie podlega zwrotowi ani wymianie na gotówkę.

9. Vouchery na wybrane usługi można wymienić na inne usługi z oferty COREclinic w tej samej kwocie lub droższe po uprzednim ustaleniu zmian telefonicznie z rejestracją w godzinach pracy rejestracji dostępnych na www.coreclinic.pl.
10. Jeśli wartość zamówionej usługi jest wyższa od wartości Vouchera, posiadacz Vouchera zobowiązany jest dopłacić różnicę.
11. Jeśli wartość usługi będzie niższa niż środki dostępne na Voucherze, posiadacz Vouchera może użyć pozostałych środków podczas kolejnej wizyty. Voucher można wykorzystać wielokrotnie, aż do wyczerpania limitu środków na karcie.
12. COREclinic ma prawo odmówić realizacji Vouchera w wypadku braku możliwości wykonania usługi w wybranym przez posiadacza Vouchera terminie.

Reklamacje w związku ze świadczeniem usługi systemu rejestracji wizyt on-line oraz zakupu vouchera

1. Prawo do złożenia reklamacji w związku ze świadczeniem usługi systemu rejestracji on-line oraz zakupu vouchera przysługuje każdemu pacjentowi/ Nabywcy, w terminie 14 dni od daty otrzymania Vouchera/ rejestracji wizyty. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej (listem poleconym) na adres: COREclinic lub w formie elektronicznej na adres: rejestracja@coreclinic.pl. COREclinic rozpatrzy reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania oraz powiadomi o jej rozstrzygnięciu.
2. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, dokładny adres oraz numer telefonu i adres email, czytelny podpis składającego reklamację, jak również dokładny opis i powód reklamacji. Reklamacje niekompletne lub zgłoszone po upływie wyżej wymienionego terminu nie będą rozpatrywane.
3. COREclinic nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w udostępnianiu systemu wynikające z przyczyn niezależnych od niego oraz za jakiegokolwiek szkody, w tym też pośrednie wynikające z przerwy w funkcjonowaniu serwisu wywołane koniecznością konserwacji systemu lub innymi czynnikami niezależnymi od COREclinic.
4. W przypadku okoliczności niezawinionych przez COREclinic takich jak m.in. choroba lub wypadek osoby mającej wykonać usługę, wprowadzenie ograniczeń w świadczeniu usług w związku ze stanem epidemiologicznym, sytuacje losowe, COREclinic ma prawo do przełożenia wizyty pacjenta na inny termin albo do odwołania wizyty, za które nie ponosi odpowiedzialności. Zmiana osoby wykonującej usługę nie stanowi niewykonania umowy przez COREclinic.

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Nabywca będący Konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży Vouchera,
2. Nabywca będący Konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a COREclinic,
3. Nabywca będący Konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a COREclinic,

korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

4. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi: <https://www.uokik.gov.pl> i <https://www.rf.gov.pl>.

Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) COREclinic jako przedsiębiorca mający siedzibę w Unii Europejskiej, zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług podaje łącze elektroniczne do platformy ODR (Online Dispute Resolution) umożliwiającej pozasądowe rozstrzyganie sporów: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Adres poczty elektronicznej COREclinic: rejestracja@coreclinic.pl

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym

1. Do korzystania z systemu rejestracji wizyt on-line oraz niezbędne są:
 - a. urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Chrome, Firefox, Safari, Edge.
 - b. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
2. Do szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem przez użytkowników z systemu rejestracji wizyt on-line należy korzystanie z nich bez stosowania zabezpieczeń opisanych w dokumentacji przeglądarki internetowej urządzenia. Dotyczy to w szczególności mechanizmów rozszerzających możliwości przeglądarek o funkcje wykraczające poza standard HTML. W przypadku nieprawidłowej konfiguracji zabezpieczeń przeglądarki istnieje też możliwość przechwycenia danych przesyłanych z i do serwera www.
3. Ponadto korzystanie z usług świadczonych poprzez sieć www wymaga udostępnienia podstawowych informacji o komputerze użytkownika, takich jak: adres IP, domena, używana przez użytkownika przeglądarka oraz system operacyjny itp.

Zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym

1. Użytkownik jest zobowiązany w szczególności do:
 - a. zapoznania się z Regulaminem i przestrzegania jego postanowień,
 - b. korzystania z systemu rejestracji wizyt on-line oraz w sposób niezakłócający ich funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
 - c. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa.

Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. COREclinic poprzez system rejestracji wizyt on-line świadczy usługi elektronicznej rejestracji wizyty (rejestracja wizyty on-line);
2. W ramach elektronicznej rejestracji wizyty pacjent ma możliwość:
 - a. zaplanować wizytę w placówce COREclinic;
 - b. zarządzać zaplanowanymi wizytami;
3. Korzystanie z usług dostępnych w systemie wymaga zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku rejestracji wizyty online, za moment zawarcia umowy przyjmuje się otrzymanie przez pacjenta potwierdzenia rejestracji.
5. Regulamin jest udostępniony pacjentowi nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.coreclinic.pl. COREclinic udostępnia go również w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, zapisanie i wydrukowanie.
6. Pacjent ma prawo w każdym momencie rozwiązać umowę o świadczenie usług rejestracji on-line.
7. Rozwiązanie umowy o świadczenie usługi rejestracji on-line następuje poprzez rezygnację z umówionej wizyty poprzez kontakt z rejestracją (511733877 lub 793519860) lub mailowo (rejestracja@coreclinic.pl), do godz. 15 dnia roboczego poprzedzającego wizytę
8. Pacjent może zrezygnować z usługi do godziny 15 dnia roboczego poprzedzającego umówioną wizytę.

Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego

1. Kierowaniem podmiotem leczniczym COREclinic sp. z o.o. zajmują się:
 - a. Przemysław Lutomski – Członek Zarządu COREclinic sp. z o.o.
 - b. Tomasz Stankowski – Członek Zarządu COREclinic sp. z o.o.
2. Do składania oświadczeń w imieniu spółki jest wymagane współdziałanie dwóch członków Zarządu albo jednego członka Zarządu łącznie z prokurentem.

Prawa i obowiązki pacjenta

Wszystkie prawa i obowiązki pacjenta określa Ustawa z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Ustawa jest ogólnie dostępna dla pacjentów.

Dane Osobowe

Informacja o Administratorze Danych:

Administratorem danych osobowych pacjentów oraz Nabywców Voucherów i ich posiadaczy jest **COREclinic spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Poznaniu, ul. Wałbrzyska 5/28, kod pocztowy 60-198 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000757586, NIP: 7831792237, REGON: 381799947 (dalej jako „My”).

Kontakt:

Możesz się kontaktować z nami korespondencyjnie pod adresem: ul. Droga Dębińska 10c, 61-555 Poznań lub mailowo: iod@coreclinic.pl.

Cel przetwarzania danych osobowych pacjentów oraz podstawa prawna przetwarzania:

W zakresie realizowania przez nas jako podmiotu wykonującego działalność leczniczą, świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej, przetwarzamy dane osobowe pacjentów:

- a. dane identyfikacyjne - imię, nazwisko, płeć, data urodzenia, numer Pesel (lub w przypadku braku - rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość), adres zamieszkania, w przypadku osoby małoletniej również dane opiekuna prawnego, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO w zw. z art. 25 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
- b. dane dotyczące zdrowia pacjenta zawarte w dokumentacji medycznej (w związku z procesem udzielania świadczeń medycznych) na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h) RODO w związku z art. 3 ust. 1 ustawy o działalności leczniczej oraz art. 24 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
- c. dane kontaktowe pacjenta - numer telefonu, adres e-mail na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), jakim jest przypomnienie o wizycie, jej położeniu oraz informacji o wynikach prowadzonej konsultacji lub w przypadku odwołania wizyty w celu zapytania o chęć dalszego korzystania z usług i umówienia nowego terminu wizyty,
- d. w celu wystawienia zaświadczeń lekarskich - na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h) RODO w związku z art. 54 ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa lub innych właściwych przepisów z zakresu prawa ubezpieczeń społecznych.

Ponadto przetwarzamy dane osobowe pacjentów w celach:

- a. dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
- b. w celach podatkowych i rozliczeniowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z ustawą o rachunkowości.

Na podstawie naszego uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit f RODO) przetwarzamy również dane osobowe pacjentów w celu:

- monitorowania bieżących rozliczeń i zaległych opłat,
- ustalenia czy pacjent korzysta z usług przedpłaconych przez naszych Partnerów,
- utrwalenia w naszych rejestrach, że wystawiliśmy dla pacjenta fakturę proforma,
- kontroli wpłat i rozliczeń w przypadku, gdy pacjent z góry opłaca usługi za określony okres korzystania,
- w przypadku, gdy pacjent korzysta z naszych usług na podstawie vouchera, który otrzymał, w celu udokumentowania, że voucher został wydany na imię i nazwisko pacjenta.

W celu świadczenia usługi rejestracji wizyty on-line przetwarzamy dane osobowe pacjenta takie jak imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

W celu realizacji umowy sprzedaży Vouchera oraz umożliwienia jego wykorzystania przetwarzamy dane osobowe Nabywcy oraz posiadacza Vouchera (jeżeli voucher został zakupiony dla osoby trzeciej), takie jak imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

Skąd pozyskaliśmy dane:

Dane pacjenta/Nabywcy pozyskaliśmy bezpośrednio od pacjenta/Nabywcy lub jego przedstawiciela ustawowego. W sytuacji, kiedy pacjent korzysta z naszych usług na podstawie Vouchera, jego dane

osobowe jak imię i nazwisko pozyskaliśmy od osoby, od której otrzymał Voucher.

Okres przechowywania danych osobowych:

Dane osobowe pacjentów będą przez nas przetwarzane przez okres 20 lat od dnia dokonania wpisu w dokumentacji medycznej. Dodatkowo dane te mogą być przez nas przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń przez okres wynikający z przepisów prawa cywilnego oraz z uwagi na względy podatkowe przez 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. Po upływie wyżej wymienionych okresów dane są usuwane lub poddawane anonimizacji.

Dane osobowe pacjentów, którzy pierwszy raz dokonali rejestracji wizyty w COREclinic, a usługa nie została wykonana, będą przechowywane przez okres 14 dni od anulowania wizyty, a następnie zostaną usunięte.

Dane osobowe Nabywców Vouchera, którzy nie są pacjentami COREclinic, będą przetwarzane przez okres przedawnienia roszczeń wynikający z zawartej umowy sprzedaży.

Prawa osób, których dane osobowe dotyczy:

W związku z przetwarzaniem danych osobowych, pacjentom i Nabywcom przysługują, w granicach określonych w przepisach prawa oraz w stosownym przypadku, następujące prawa:

1. **prawo dostępu** do treści swoich danych oraz ich **sprostowania**, a także **ograniczenia przetwarzania**;
2. prawo do żądania **usunięcia** swoich danych z wyjątkiem, gdy ich przetwarzanie jest niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku ciążącego na nas oraz do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń; prawo do usunięcia danych nie znajduje zastosowania wobec danych osobowych pacjenta przetwarzanych na podstawie art. 9 ust. 1 lit h RODO, w tym w szczególności wobec danych osobowych przetwarzanych w ramach dokumentacji medycznej,
3. prawo do **wniesienia sprzeciwu** - z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją pacjenta - wobec przetwarzania danych osobowych do celów wynikających z naszych prawnie uzasadnionych interesów;
4. prawo do przenoszenia danych do innego administratora - w przypadku przetwarzania danych osobowych podanych podczas rejestracji wizyty on-line lub podczas zakupu Vouchera za pośrednictwem strony internetowej;
5. prawo do **wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych**, gdy pacjent/Nabywca uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

Informacja o odbiorcach danych osobowych:

W niektórych sytuacjach mamy prawo przekazywać dane osobowe pacjentów/Nabywców, jeśli będzie to konieczne do wykonywania naszych usług. Będziemy przekazywać dane następującym grupom podmiotów:

- podmiotom przetwarzającym, którym zlecimy to zadanie, w tym:
- firmie obsługującej nasz system informatyczny służący do prowadzenia dokumentacji medycznej,
- firmie prowadzącej naszą rachunkowość,
- firmie obsługującej system rejestracji on-line oraz sprzedaż Voucherów oraz przechowującej dane z tych systemów.
- innym odbiorcom danych, w tym w szczególności osobom i podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji medycznej na podstawie przepisów prawa, m.in. przedstawicielowi

ustawowemu, osobie upoważnionej, organom władzy publicznej i NFZ, innym placówkom świadczącym usługi zdrowotne (gdy wymaga tego ciągłość leczenia), organom rentowym (w związku z prowadzonym postępowaniem) czy wojewódzkiej komisji do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych. Podmioty te przetwarzają będą dane osobowe jako ich niezależny administrator danych.

- innym odbiorcom danych (banki, system PayU)

Dobrowolność podania danych osobowych:

Podanie przez pacjenta/ Nabywcę danych osobowych jest w pełni dobrowolne, jednakże ich nie podanie może skutkować odmową umówienia wizyty, zrealizowania umowy sprzedaży Vouchera czy nawet samego świadczenia zdrowotnego. Wykonując dla pacjenta świadczenia zdrowotne jesteśmy zobowiązani do prowadzenia dokumentacji medycznej w sposób określony przepisami prawa, w tym do oznaczenia tożsamości pacjenta z wykorzystaniem jego danych osobowych. Niepodanie numeru telefonu oraz adresu e-mail nie wpływa na udzielanie świadczenia zdrowotnego chociaż w wielu przypadkach usprawnia to w stopniu znaczącym komunikację i jakość świadczonych usług.

Informacja dotycząca przekazywania danych do państw trzecich:

Co do zasady nie przekazujemy danych osobowych pacjentów do państw trzecich, z zastrzeżeniem sytuacji, które opisujemy powyżej.

III. Postanowienia końcowe

1. Regulamin organizacyjny ustalają wspólnicy - Przemysław Lutomski i Tomasz Stankowski.
2. Regulamin znajduje się w miejscu ogólnodostępnym dla pacjentów oraz na stronie internetowej www.coreclinic.pl.
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 03.02.2023 r.
4. COREclinic jest uprawniony do dokonania zmian Regulaminu. Wszelkie zmiany obowiązują od daty ich wprowadzenia, po udostępnieniu zmienionego Regulaminu na stronie internetowej www.coreclinic.pl z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem i zastrzeżeniem, że zmiana taka nie będzie dotyczyła Voucherów wydanych do dnia zmiany Regulaminu jak również wizyt zarejestrowanych do dnia zmiany Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące w Polsce przepisy prawa w szczególności:
 - a. Kodeksu cywilnego,
 - b. Ustawy z dnia 15 kwietnia o działalności leczniczej,
 - c. Ustawy z dnia 6 listopada 2008 o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
 - d. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE

Załącznik nr 1

Nazwa usługi:	Czas:	Cena:
Pierwsza konsultacja fizjoterapeutyczna	15 min	0,00 zł
Rehabilitacja		
Rehabilitacja w wodzie	45 min	150,00 zł
Przy zakupie 5 lub 10 zajęć (cena pojedynczej usługi)	140,00 zł	
Rehabilitacja na sali	45 min	150,00 zł
Przy zakupie 5 lub 10 zajęć (cena pojedynczej usługi)	140,00 zł	
Rehabilitacja na sali oraz w wodzie	90 min	300,00 zł
Przy zakupie 5 lub 10 zajęć (cena pojedynczej usługi)	250,00 zł	
Terapia osteopatyczna	30 min	180-220,00 zł
Sesja fizjoterapeutyczna	30 min	160-180,00 zł
Terapia uroginekologiczna	40 min	170,00 zł
Terapia rozluźniająco-relaksująca w wodzie metodą WATSU/WaterDance	45 min	150,00 zł
Rehabilitacja dzieci	45 min	150,00 zł
Rehabilitacja grupowa dla dzieci - 15yprostu się	45 min	60,00 zł
Masaż całego ciała	60 min	150,00 zł
Masaż częściowy ciała	45 min	120,00 zł
Rehabilitacja domowa	45 min	250,00 zł
Videorehabilitacja	45 min	70,00zł

Lekarze specjaliści

Konsultacja ortopedyczna dr Tomasz Jaszcak
200,00 zł
Konsultacja ortopedyczna dr Joanna Walecka
200,00 zł

Treningi

Trening medyczny	60 min	130,00 zł
------------------	--------	-----------

Refleksologia

Refleksologia stóp i dłoni	60 min	125,00 zł
Refleksologia twarzy i głowy	60 min	125,00 zł

Dietetyka

Badanie składu ciała - Tanita	20 min	
Porada dietetyczna - pomiar i analiza składu ciała, wywiad, analiza dotychczasowego żywienia, wstępne zalecenia, rozkład posiłków, zalecenia	40 min	
	75,00 zł	
	150,00 zł	
Ustalenie indywidualnego jadłospisu - jadłospis ustalony na 7 dni do stosowania przez kolejne 3 tygodnie	350,00 zł	
Biorezonans - SCIO	90-120 min	300,00 zł

Pakiety

Przedpłata - 5% zniżki min. 2000,00zł

***W przypadku niestawienia się pacjenta na potwierdzoną wizytę lub odwołania wizyty w dniu wykonania planowanej usługi, konieczne jest wniesienie opłaty w wysokości 50% wartości usługi.**

Regulamin dostępny w rejestracji, na tablicach w poczekalniach oraz na stronie internetowej:
www.coreclinic.pl