NeuroProtect Sp. z o.o.
Centrum Medyczne NeuroProtect
ul. Klaudyny 16C, 01-684 Warszawa
NIP: 9212045710 | REGON: 523558326-00029
RPWDL: 000000164211
Tel. +48 22 699 60 15

Regulamin rejestracji i umawiania wizyt w NeuroProtect

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania ze świadczeń, prawa i obowiązki Pacjentów oraz zasady umawiania, potwierdzania, zmiany terminu i odwoływania wizyt i badań w Centrum Medycznym NeuroProtect, ul. Klaudyny 16C, 01-684 Warszawa, prowadzonym przez NeuroProtect sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, KRS 0001000396, NIP 9212045710, REGON 523558326-00029, wpisaną do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod nr 000000164211 (dalej: „CM NeuroProtect").
2. CM NeuroProtect udziela świadczeń wyłącznie odpłatnie, bez umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia, zgodnie z cennikiem dostępnym w rejestracji. Skrócony cennik jest dostępny na stronie neuroprotect.pl/cennik.
3. Umówienie wizyty, w dowolnej formie, oznacza zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptację. Rejestracja informuje Pacjenta o Regulaminie przy umawianiu wizyty i przesyła mu link do niego e-mailem; jego treść jest też dostępna na stronie internetowej i w rejestracji. Postanowienia o Przedpłacie i Opłacie rezerwacyjnej stosuje się wobec Pacjenta, któremu Regulamin został udostępniony przed umówieniem Wizyty.
4. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
   a) **Pacjent** – osoba korzystająca ze świadczeń CM NeuroProtect, a w przypadku osoby małoletniej także jej przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny.
   b) **Wizyta** – konsultacja lekarska, badanie diagnostyczne lub inne świadczenie umawiane na określony termin.
   c) **Późne odwołanie** – odwołanie lub zmiana terminu Wizyty po upływie terminu określonego w § 4 ust. 1.
   d) **Nieobecność** – niestawienie się na Wizytę bez jej odwołania, a przy teleporadzie – nieodebranie trzech prób połączenia lekarza (§ 7 ust. 6).
   e) **Przedpłata** – opłata w wysokości 200 zł, wnoszona przed Wizytą i odliczana od jej ceny, na zasadach § 5.
   f) **Opłata rezerwacyjna** – opłata w wysokości 200 zł pobierana przy umawianiu badania EMG na zasadach § 6.

§ 2. Zakres świadczeń i organizacja pracy

1. CM NeuroProtect udziela ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych, w szczególności konsultacji neurologicznych i specjalistycznych oraz badań diagnostycznych, w tym EMG. Aktualny wykaz świadczeń i lekarzy jest dostępny w rejestracji i na stronie internetowej.
2. CM NeuroProtect jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–17:00, a w wybrane dni działają poradnie popołudniowe. Godziny przyjęć poszczególnych lekarzy podaje rejestracja.
3. Kierownikiem (dyrektorem) CM NeuroProtect jest Maciej Czarnecki. Uwagi dotyczące organizacji pracy Pacjent może zgłosić w rejestracji lub na adres naruszenia@neuroprotect.pl.

4. CM NeuroProtect nie udziela świadczeń w stanach nagłego zagrożenia życia. W takiej sytuacji należy dzwonić pod numer 112 lub 999 albo udać się do szpitalnego oddziału ratunkowego.
5. Świadczenia są udzielane w kolejności umówionych terminów. Pierwszeństwo może dotyczyć osób uprawnionych na podstawie przepisów, w miarę możliwości organizacyjnych.

§ 3. Umawianie wizyt

1. Wizytę można umówić:
   a) telefonicznie pod numerem 22 699 60 15 lub 22 699 60 16, w godzinach pracy rejestracji,
   b) osobiście w rejestracji CM NeuroProtect.
2. Przy umawianiu Pacjent podaje imię i nazwisko, numer telefonu komórkowego oraz – przy pierwszej wizycie – dane niezbędne do założenia dokumentacji medycznej.
3. Dzień przed Wizytą, ok. godz. 11:00, CM NeuroProtect wysyła SMS z przypomnieniem. Pacjent może potwierdzić Wizytę, odpowiadając TAK, albo ją odwołać, odpowiadając NIE – w terminie z § 4 ust. 1, tj. do godz. 12:00 tego dnia. Brak przypomnienia, np. z powodu błędnego numeru telefonu, nie zwalnia Pacjenta z obowiązku stawienia się na Wizytę lub jej odwołania.
4. Jeśli Pacjent nie odpowie na SMS (TAK albo NIE), rejestracja dzwoni do niego. Jeśli nie uda się potwierdzić Wizyty ani skontaktować z Pacjentem do godz. 12:00 dnia poprzedzającego Wizytę, CM NeuroProtect może zwolnić termin, o czym informuje Pacjenta SMS-em. Nie dotyczy to Wizyt opłaconych z góry (Przedpłata, Opłata rezerwacyjna, opłata za teleporadę).
5. Na pierwszą Wizytę Pacjent przychodzi ok. 10 minut wcześniej i zabiera dokument tożsamości oraz posiadaną dokumentację medyczną (wyniki badań, wypisy, listę przyjmowanych leków).
6. Na badania wymagające przygotowania (w tym EMG) rejestracja przekazuje Pacjentowi informację o przygotowaniu przy umawianiu terminu.

§ 4. Odwołanie i zmiana terminu wizyty

1. Pacjent, który nie może przyjść na Wizytę, odwołuje ją lub zmienia jej termin najpóźniej do godz. 12:00 dnia poprzedzającego Wizytę. Termin ten dotyczy wszystkich Wizyt, także badania EMG i teleporady.
2. Wizytę można odwołać telefonicznie pod numerem 22 699 60 15 lub 22 699 60 16 albo osobiście w rejestracji, w godzinach pracy CM NeuroProtect, a także w każdym czasie e-mailem na adres recepcja@neuroprotect.pl lub odpowiadając NIE na SMS z przypomnieniem.
3. O zachowaniu terminu decyduje chwila zgłoszenia odwołania w rejestracji, a przy odpowiedzi SMS lub e-mailu – godzina ich wysłania, zapisana w systemie. Odpowiedź NIE wysłana po godz. 12:00 dnia poprzedzającego Wizytę jest Późnym odwołaniem.
4. Zmiana terminu Wizyty jest traktowana jak jej odwołanie i umówienie nowej Wizyty.

5. CM NeuroProtect odnotowuje w systemie rejestracji każde Późne odwołanie i każdą Nieobecność.

§ 5. Przedpłata po dwóch późnych odwołaniach lub nieobecnościach

1. Jeżeli Pacjent dwukrotnie dokonał Późnego odwołania lub nie stawił się na Wizytę (w dowolnym połączeniu), każda kolejna Wizyta wymaga wniesienia Przedpłaty w wysokości 200 zł, odliczanej od ceny Wizyty. Przy badaniu EMG Przedpłatą jest Opłata rezerwacyjna z § 6, a przy teleporadzie – opłata za teleporadę wnoszona z góry w całości; Pacjent nie płaci podwójnie.
2. Obowiązek Przedpłaty obowiązuje przez 12 miesięcy od drugiego zdarzenia. Rejestracja informuje o nim Pacjenta przy umawianiu kolejnej Wizyty.
3. Przedpłatę wnosi się przelewem na rachunek PL71 1140 1010 0000 3308 0500 1001, BLIK-iem lub w rejestracji (gotówka, karta) w ciągu 24 godzin od umówienia Wizyty, nie później jednak niż do upływu terminu z § 4 ust. 1; przy umówieniu Wizyty po tym terminie – niezwłocznie. W tytule przelewu należy podać imię i nazwisko Pacjenta, datę Wizyty oraz nazwisko lekarza.
4. Jeśli Przedpłata nie wpłynie w terminie, CM NeuroProtect może anulować rezerwację, o czym informuje Pacjenta.
5. Przedpłata jest zaliczana na poczet ceny Wizyty, która się odbyła.
6. Jeśli Pacjent nie stawi się na Wizytę lub odwoła ją po upływie terminu z § 4 ust. 1, Przedpłata przepada i nie podlega zwrotowi – stanowi rekompensatę za zarezerwowany i niewykorzystany czas lekarza, z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 i 7.
7. Jeśli Pacjent odwoła Wizytę w terminie z § 4 ust. 1, Przedpłata – według wyboru Pacjenta – jest przenoszona na nowy termin albo zwracana w ciągu 14 dni na wskazany rachunek.

§ 6. Opłata rezerwacyjna za badanie EMG i opłata za teleporadę

1. Umówienie badania EMG wymaga zawsze wniesienia Opłaty rezerwacyjnej w wysokości 200 zł, zgodnie z cennikiem, niezależnie od wcześniejszej historii wizyt Pacjenta. Teleporada jest płatna z góry w całości – 300 zł, zgodnie z cennikiem. Do opłaty za teleporadę stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego paragrafu i § 7 dotyczące Opłaty rezerwacyjnej.
2. Opłatę rezerwacyjną wnosi się przelewem na rachunek PL71 1140 1010 0000 3308 0500 1001 (dane do przelewu Pacjent otrzymuje także e-mailem; w tytule przelewu należy podać imię i nazwisko Pacjenta, datę wizyty oraz nazwisko lekarza), BLIK-iem podczas rozmowy z rejestracją albo w rejestracji kartą lub gotówką.
3. Termin jest zarezerwowany dla Pacjenta z chwilą wpływu Opłaty rezerwacyjnej. Opłatę wnosi się w ciągu 48 godzin od umówienia, nie później jednak niż do upływu terminu z § 4 ust. 1; przy umówieniu wizyty po tym terminie – niezwłocznie. Jeśli opłata nie wpłynie w terminie, rezerwacja zostaje anulowana.
4. Opłata rezerwacyjna jest odliczana od ceny badania EMG w dniu jego wykonania; opłata za teleporadę pokrywa całą cenę teleporady. Ostateczna cena badania EMG zależy od jego zakresu (liczby badanych nerwów) i jest ustalana po badaniu, zgodnie z cennikiem.

5. Pacjent może bezpłatnie odwołać wizytę lub zmienić jej termin – telefonicznie, osobiście w rejestracji, e-mailem na adres recepcja@neuroprotect.pl lub odpowiadając NIE na SMS – najpóźniej do godz. 12:00 dnia poprzedzającego wizytę (§ 4 ust. 1). Wówczas Opłata rezerwacyjna – według wyboru Pacjenta – jest przenoszona na nowy termin albo zwracana w ciągu 14 dni.
6. Jeśli Pacjent odwoła wizytę po tym terminie albo nie stawi się na nią, Opłata rezerwacyjna przepada i nie podlega zwrotowi – stanowi rekompensatę za zarezerwowany i niewykorzystany czas lekarza oraz aparatury, z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 i 7.

§ 7. Spóźnienia, odwołanie przez CM NeuroProtect, sytuacje wyjątkowe

1. Godzina Wizyty jest godziną jej rozpoczęcia. Spóźnienie skraca Wizytę o czas spóźnienia, a cena pozostaje bez zmian.
2. Jeśli spóźnienie przekracza 15 minut (przy badaniu EMG – 10 minut), lekarz może odmówić przeprowadzenia Wizyty. Taką sytuację traktuje się jak Nieobecność, z zastrzeżeniem ust. 5.
3. CM NeuroProtect może odwołać lub przesunąć Wizytę z ważnych przyczyn, np. choroby lekarza lub awarii sprzętu. Informuje wtedy Pacjenta niezwłocznie i proponuje nowy termin.
4. Jeśli Wizytę odwołuje CM NeuroProtect, wniesiona Przedpłata, Opłata rezerwacyjna lub opłata za teleporadę jest przenoszona na nowy termin albo – na żądanie Pacjenta – zwracana w całości w ciągu 14 dni. Takie odwołanie nie jest liczone Pacjentowi jako Późne odwołanie.
5. W uzasadnionych przypadkach – nagłego zachorowania, wypadku, hospitalizacji lub zdarzenia losowego, które Pacjent udokumentuje – kierownik CM NeuroProtect może odstąpić od zatrzymania opłaty lub nie liczyć zdarzenia do limitu z § 5.
6. Teleporada odbywa się w umówionym terminie z tolerancją 15 minut przed i po wyznaczonej godzinie. Lekarz dzwoni na numer telefonu podany przy rejestracji. Jeżeli Pacjent nie odbierze trzech prób połączenia lekarza w tym czasie, traktuje się to jak Nieobecność, z zastrzeżeniem ust. 5.
7. Jeżeli termin zwolniony wskutek Późnego odwołania zostanie zajęty przez innego Pacjenta, Przedpłata, Opłata rezerwacyjna lub opłata za teleporadę – według wyboru Pacjenta – jest przenoszona na nowy termin albo zwracana w ciągu 14 dni, tak jak przy odwołaniu w terminie.

§ 8. Prawa Pacjenta

1. Pacjent ma prawa określone w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, w szczególności prawo do:
   a) świadczeń odpowiadających aktualnej wiedzy medycznej, udzielanych z należytą starannością,
   b) przystępnej informacji o stanie zdrowia, proponowanych metodach diagnostyki i leczenia oraz ich skutkach,
   c) wyrażenia zgody na świadczenie albo odmowy jej udzielenia,

d) zachowania w tajemnicy informacji z nim związanych,
e) poszanowania intymności i godności, także w czasie badania,
f) dostępu do dokumentacji medycznej (§ 10),
g) obecności osoby bliskiej przy udzielaniu świadczenia, chyba że lekarz odmówi ze względu na zagrożenie epidemiczne lub bezpieczeństwo zdrowotne Pacjenta,
h) zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza do Komisji Lekarskiej przy Rzeczniku Praw Pacjenta.

2. Wyciąg praw Pacjenta jest wywieszony w poczekalni.
3. Pacjent może zgłosić skargę dotyczącą przestrzegania jego praw kierownikowi CM NeuroProtect (ustnie w rejestracji, pisemnie lub na adres naruszenia@neuroprotect.pl). CM NeuroProtect odpowiada w ciągu 14 dni.
4. Niezależnie od tego Pacjent może zwrócić się do Rzecznika Praw Pacjenta (bezpłatna infolinia 800 190 590, www.gov.pl/web/rpp).

§ 9. Obowiązki Pacjenta i zasady pobytu w CM NeuroProtect

1. Pacjent podaje prawdziwe dane osobowe i rzetelne informacje o stanie zdrowia, przyjmowanych lekach, alergiach i wcześniejszym leczeniu.
2. Pacjent stosuje się do zaleceń dotyczących przygotowania do badań. Jeśli nie jest przygotowany, lekarz może odmówić wykonania badania; stosuje się wtedy zasady jak przy Nieobecności.
3. Pacjent i osoby towarzyszące zachowują się z szacunkiem wobec personelu i innych Pacjentów.
4. W CM NeuroProtect obowiązuje zakaz palenia tytoniu i e-papierosów oraz wnoszenia alkoholu i środków odurzających.
5. Lekarz może odmówić udzielenia świadczenia osobie pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, a także osobie zachowującej się agresywnie, chyba że zachodzi stan nagłego zagrożenia zdrowia lub życia.
6. W gabinecie zabrania się nagrywania dźwięku i obrazu bez zgody osób, które biorą udział w wizycie.
7. Telefon komórkowy należy wyciszyć w czasie wizyty i badania.
8. CM NeuroProtect nie odpowiada za rzeczy pozostawione bez nadzoru.

§ 10. Dokumentacja medyczna i upoważnienia

1. CM NeuroProtect prowadzi dokumentację medyczną w postaci elektronicznej i przechowuje ją przez okres wymagany przepisami, co do zasady 20 lat od końca roku, w którym dokonano ostatniego wpisu.
2. Pacjent może upoważnić osobę do uzyskiwania informacji o swoim stanie zdrowia i do dostępu do dokumentacji. Upoważnienie składa się na formularzu w rejestracji i można je w każdej chwili odwołać.
3. Dokumentacja jest udostępniana Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej, na wniosek złożony w rejestracji lub pisemnie, bez zbędnej zwłoki.

4. Dokumentacja jest udostępniana do wglądu w CM NeuroProtect, przez sporządzenie kopii, wyciągu lub odpisu albo w formie elektronicznej.
5. Wgląd w dokumentację w CM NeuroProtect jest zawsze bezpłatny. Pierwsze udostępnienie dokumentacji w żądanym zakresie jest bezpłatne. Za kolejne kopie, wyciągi, odpisy i nośniki elektroniczne CM NeuroProtect pobiera opłatę zgodnie z cennikiem, w granicach określonych w ustawie o prawach pacjenta.
6. Wyniki badań, w tym EMG, Pacjent otrzymuje po wizycie lub w terminie podanym przez lekarza.

§ 11. Pacjenci małoletni

1. Pacjent małoletni przychodzi na Wizytę z przedstawicielem ustawowym albo z osobą przez niego upoważnioną, która przedstawia pisemną zgodę przedstawiciela ustawowego na udzielenie świadczenia. Obowiązki z Regulaminu, w tym dotyczące odwołania Wizyty i opłat, spoczywają na przedstawicielu ustawowym.
2. Zgodę na świadczenie wyraża przedstawiciel ustawowy. Pacjent, który ukończył 16 lat, wyraża zgodę także samodzielnie (zgoda łączna), a jego zdanie jest brane pod uwagę również wtedy, gdy jest młodszy.
3. CM NeuroProtect stosuje Standardy ochrony małoletnich, dostępne w rejestracji i na stronie internetowej. Koordynatorem Standardów jest Marta Biel, kontakt: naruszenia@neuroprotect.pl.
4. Badanie lub wizyta małoletniego odbywa się w obecności przedstawiciela ustawowego lub opiekuna, chyba że małoletni, który ukończył 16 lat, sobie tego nie życzy, a lekarz uzna to za właściwe.

§ 12. Płatności, reklamacje i postanowienia końcowe

1. Za Wizyty, które się odbyły, Pacjent płaci po Wizycie, w rejestracji (gotówka, karta, BLIK), chyba że Regulamin przewiduje Przedpłatę, Opłatę rezerwacyjną lub płatność z góry za teleporadę. Ceny określa cennik.
2. Na żądanie CM NeuroProtect wystawia fakturę na pełną wartość świadczenia, uwzględniając wniesione wcześniej opłaty.
3. Reklamacje dotyczące opłat Pacjent może zgłosić na adres naruszenia@neuroprotect.pl lub w rejestracji. CM NeuroProtect odpowiada w ciągu 14 dni.
4. Dane osobowe Pacjentów są przetwarzane zgodnie z RODO i klauzulą informacyjną dostępną w rejestracji i na stronie internetowej.
5. Regulamin nie ogranicza praw Pacjenta wynikających z przepisów o prawach pacjenta ani z przepisów chroniących konsumentów.
6. CM NeuroProtect może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów, cennika lub organizacji pracy. Zmiany nie dotyczą Wizyt umówionych przed wejściem zmian w życie.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 listopada 2026 r.