

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
Ośrodek Psychoterapii „Poznaj Siebie” Karolina Sobkiewicz-Pyszny

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze świadczeń zdrowotnych oraz usług świadczonych przez Ośrodek Psychoterapii „Poznaj Siebie” Karolina Sobkiewicz-Pyszny.

2. Regulamin obejmuje:

a) świadczenia zdrowotne udzielane w ramach działalności leczniczej prowadzonej w lokalizacji przy ul. Daszyńskiego 44/II w Gliwicach, wpisanej do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem księgi 000000291922;

b) usługi świadczone poza działalnością leczniczą, w szczególności usługi psychologiczne, psychoterapeutyczne i psychodietetyczne oraz usługi o charakterze wspierającym, edukacyjnym lub rozwojowym.

3. Usługi poza działalnością leczniczą mogą być świadczone m.in. w lokalizacjach: Gliwice, ul. Lotników 54; Gliwice, ul. Daszyńskiego 44/II – w zakresie usług niestanowiących świadczeń zdrowotnych; Rybnik, ul. Zebrzydowska 28; Ruda Śląska, ul. Zabrzańska 24; Knurów, ul. Dworcowa 10A; w innych lokalizacjach wskazanych przez Ośrodek.

4. W zależności od rodzaju świadczonej usługi osoba korzystająca z usług Ośrodka jest określana jako „Pacjent” w przypadku świadczeń zdrowotnych albo „Klient” w przypadku usług świadczonych poza działalnością leczniczą.

§2. Rejestracja i umawianie wizyt

1. Wizyty pierwszorazowe wymagają wcześniejszego umówienia terminu poprzez rejestrację telefoniczną, internetową lub za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego udostępnionego przez Ośrodek.

2. Kolejne wizyty ustalane są indywidualnie ze Specjalistą, z uwzględnieniem potrzeb Pacjenta lub Klienta oraz zasad prowadzonego procesu terapeutycznego

3. Termin wizyty jest rezerwowany dla konkretnej osoby i konkretnego Specjalisty.

4. Ośrodek może stosować różne kanały rejestracji i komunikacji, w szczególności telefon, pocztę elektroniczną oraz systemy rezerwacyjne.

§3. Forma świadczenia usług

1. Usługi mogą być świadczone stacjonarnie w gabinecie albo zdalnie, jeżeli charakter danej usługi na to pozwala.

2. W przypadku usług zdalnych Ośrodek może korzystać z dostępnych rozwiązań teleinformatycznych, w szczególności Google Meet, Skype, WhatsApp, ZnanyLekarz lub innych aktualnie stosowanych narzędzi.

3. Ośrodek może zmieniać wykorzystywane narzędzie techniczne, jeżeli jest to uzasadnione względami organizacyjnymi, technicznymi lub bezpieczeństwa.

4. Pacjent lub Klient korzystający z usługi zdalnej zobowiązany jest, w miarę możliwości, zapewnić warunki pozwalające na zachowanie prywatności rozmowy, stabilne połączenie internetowe oraz sprawne urządzenie umożliwiające komunikację.

5. Zabrania się korzystania z konsultacji zdalnej podczas prowadzenia pojazdu lub wykonywania czynności, przy których prowadzenie rozmowy mogłoby powodować zagrożenie.

6. W przypadku przerwania połączenia z przyczyn technicznych po stronie Ośrodka Specjalista podejmuje próbę wznowienia połączenia. Jeżeli nie jest to możliwe, wizyta może zostać dokończona w innym terminie bez dodatkowej opłaty.

7. W przypadku przerwania połączenia z przyczyn leżących po stronie Pacjenta lub Klienta Specjalista podejmuje próbę wznowienia połączenia. Jeżeli wznowienie nie jest możliwe, zasady rozliczenia wizyty ustalane są z uwzględnieniem czasu trwania usługi i przyczyny przerwania połączenia.

§4. Osoby udzielające świadczeń i usług

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez osoby posiadające kwalifikacje wymagane przepisami prawa odpowiednie do rodzaju udzielanego świadczenia.

2. Świadczeń psychiatrycznych udzielają lekarze posiadający prawo wykonywania zawodu oraz kwalifikacje wymagane do udzielania świadczeń w zakresie psychiatrii.

3. Psychoterapia, konsultacje psychologiczne oraz pozostałe usługi specjalistyczne świadczone są przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje zawodowe, wykształcenie, szkolenie lub doświadczenie odpowiednie do rodzaju świadczonej usługi.

4. W przypadku psychoterapeutów będących w trakcie szkolenia psychoterapeutycznego zakres ich pracy odbywa się zgodnie z zakresem posiadanych kompetencji oraz zasadami szkolenia i supervizji.

§5. Zakres usług

1. W ramach działalności leczniczej Ośrodek może udzielać w szczególności świadczeń z zakresu psychiatrii, psychoterapii i konsultacji psychologicznych, zgodnie z aktualnym zakresem wpisu do RPWDL.

2. Poza działalnością leczniczą Ośrodek może świadczyć w szczególności: konsultacje psychologiczne; psychoterapię; terapię indywidualną; terapię par i rodzin; usługi psychodietetyczne; konsultacje i usługi o charakterze wspierającym, edukacyjnym lub rozwojowym.

3. Zakres konkretnej usługi ustalany jest indywidualnie z Pacjentem lub Klientem, z uwzględnieniem charakteru usługi oraz kompetencji Specjalisty.

§ 6. Osoby małoletnie i osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych

1. Usługi na rzecz osób małoletnich oraz osób nieposiadających pełnej zdolności do czynności prawnych są realizowane z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa oraz zasad dotyczących zgody przedstawiciela ustawowego

2. W przypadku osób małoletnich zasady udziału rodzica lub przedstawiciela ustawowego w procesie ustalane są indywidualnie, z uwzględnieniem wieku i dojrzałości dziecka, charakteru świadczenia oraz obowiązujących przepisów.

3. Rodzic lub przedstawiciel ustawowy zobowiązany jest do przekazywania informacji niezbędnych do bezpiecznego prowadzenia świadczeń oraz do współpracy ze Specjalistą w zakresie wynikającym z przepisów prawa

4. Szczegółowe zasady ochrony osób małoletnich określają obowiązujące w Ośrodku Standardy Ochrony Małoletnich.

§7. Bezpieczeństwo Pacjenta i Klienta

1. Specjalista wykonuje świadczenia i usługi z należytą starannością oraz w granicach swoich kompetencji zawodowych.

2. Jeżeli w toku konsultacji zostanie stwierdzona potrzeba dodatkowej konsultacji, diagnostyki lub kontaktu z innym specjalistą, Specjalista może zalecić Pacjentowi lub Klientowi skorzystanie z odpowiedniej pomocy.

3. W sytuacjach wymagających pilnej interwencji, w szczególności w przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia, Specjalista podejmuje działania przewidziane obowiązującymi przepisami prawa.

4. W zakresie, w jakim jest to prawnie dopuszczalne, Specjalista może skontaktować się z osobą wskazaną przez Pacjenta lub Klienta albo odpowiednimi służbami, jeżeli jest to niezbędne dla ochrony życia lub zdrowia.

§8. Odpłatność

1. Usługi świadczone przez Ośrodek mają charakter odpłatny, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.

2. Aktualne ceny usług określa Cennik dostępny w Ośrodku oraz za pośrednictwem strony internetowej lub systemu rezerwacyjnego.

3. Płatność może być dokonywana w szczególności gotówką, BLIK-iem lub za pośrednictwem metod płatności udostępnionych w systemie rezerwacyjnym.

4. W przypadku usług zdalnych Ośrodek może wymagać dokonania przedpłaty przed rozpoczęciem wizyty.

5. W przypadku braku zapłaty za wykonaną usługę Ośrodek może wezwać Pacjenta lub Klienta do zapłaty, a w przypadku dalszego braku płatności podjąć zgodne z prawem działania zmierzające do odzyskania należności.

§9. Odwoływanie i zmiana terminu wizyty

1. **Pacjent lub Klient może odwołać albo zmienić termin wizyty bez ponoszenia opłaty, jeżeli poinformuje Ośrodek lub Specjalistę nie później niż 48 godzin przed planowanym terminem wizyty.**

2. **W przypadku odwołania wizyty lub zmiany jej terminu później niż 48 godzin przed wizytą Ośrodek może pobrać opłatę zgodnie z aktualnym Cennikiem, w tym opłatę w wysokości odpowiadającej pełnej cenie zarezerwowanej usługi, jeżeli taka zasada została wyraźnie wskazana w Cenniku lub warunkach rezerwacji.**

3. **W przypadku niepojawienia się na wizycie bez wcześniejszego odwołania stosuje się zasady określone w ust. 2.**

4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Ośrodek może odstąpić od naliczenia opłaty.

5. Z ważnych powodów Specjalista może odwołać wizytę lub zaproponować zmianę jej terminu. Pacjent lub Klient zostanie poinformowany o tym możliwie niezwłocznie.

§10. Czas trwania wizyty

1. Standardowa wizyta trwa 20-50 minut, chyba że przed jej rozpoczęciem ustalono inny czas trwania, zgodnie z ofertą i Cennikiem.

2. Spóźnienie Pacjenta lub Klienta może skutkować skróceniem czasu wizyty, bez automatycznego przedłużenia jej poza zarezerwowany termin.

§11. Rezygnacja ze świadczeń lub usług

1. Pacjent lub Klient może zrezygnować z dalszego korzystania z usług Ośrodka w każdym czasie, z uwzględnieniem zobowiązań dotyczących już zrealizowanych usług.

2. Specjalista może zakończyć świadczenie usług z ważnych przyczyn, w szczególności gdy: zakres problemu wykracza poza jego kompetencje; dalsze prowadzenie procesu nie jest możliwe z przyczyn organizacyjnych, prawnych lub zawodowych; zachowanie Pacjenta lub Klienta uniemożliwia bezpieczne i prawidłowe prowadzenie świadczeń; występują inne ważne okoliczności uzasadniające zakończenie współpracy.

3. Jeżeli jest to możliwe i uzasadnione, Specjalista może wskazać możliwość skorzystania z pomocy innego specjalisty lub podmiotu.

§12. Dokumentacja medyczna i dokumentacja dotycząca usług pozamedycznych

1. W ramach działalności leczniczej dokumentacja medyczna jest prowadzona, przechowywana i udostępniana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja medyczna może być prowadzona w systemach teleinformatycznych wykorzystywanych przez Ośrodek, w szczególności ZnanyLekarz, w zakresie odpowiadającym faktycznemu sposobowi prowadzenia dokumentacji.
3. W przypadku usług świadczonych poza działalnością leczniczą prowadzona może być dokumentacja dotycząca realizacji usługi, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz zasadami ochrony danych osobowych.
4. Dokumentacja medyczna nie jest utożsamiana z dokumentacją prowadzoną w związku z usługami pozamedycznymi.

§13. Opinie, zaświadczenia i dodatkowe dokumenty

1. Opinie, zaświadczenia i inne dokumenty mogą być sporządzane na wniosek Pacjenta lub Klienta, jeżeli ich sporządzenie mieści się w kompetencjach Specjalisty i wynika z posiadanych informacji lub dokumentacji.
2. Sporządzenie opinii lub zaświadczenia może podlegać odrębnej opłacie zgodnie z Cennikiem.
3. Termin przygotowania dokumentu jest ustalany indywidualnie, z uwzględnieniem zakresu dokumentu i dostępności informacji niezbędnych do jego sporządzenia.
4. Ośrodek lub Specjalista może odmówić sporządzenia dokumentu, jeżeli jego treść nie znajduje uzasadnienia w posiadanej dokumentacji, zakresie przeprowadzonego procesu lub kompetencjach osoby sporządzającej.

§14. Poufność i ochrona danych osobowych.

1. Ośrodek oraz osoby udzielające świadczeń i usług zobowiązane są do zachowania poufności informacji uzyskanych w związku z udzielaniem świadczeń lub świadczeniem usług, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa oraz zasad wykonywania danego zawodu.
2. Dane osobowe Pacjentów i Klientów są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.
3. Informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych są przekazywane w odpowiedniej klauzuli informacyjnej dostępnej w Ośrodku oraz na stronie internetowej.
4. Dostęp do danych mają wyłącznie osoby uprawnione i w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych im obowiązków.

§15. Nagrywanie sesji do celów superwizyjnych

1. Nagrywanie sesji terapeutycznej lub konsultacji może odbywać się wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej, dobrowolnej i świadomej zgody Pacjenta lub Klienta, zgodnie z odrębną procedurą obowiązującą w Ośrodku.
2. Nagranie może być wykorzystywane wyłącznie w celu określonym w udzielonej zgodzie, w szczególności w ramach superwizji.
3. Nagrania są zabezpieczane przed dostępem osób nieuprawnionych i przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały wykonane.
4. Po ustaniu celu przetwarzania nagranie jest usuwane zgodnie z obowiązującą w Ośrodku procedurą.
5. Nagrywanie sesji bez wiedzy i zgody uczestnika jest niedopuszczalne.

§16. Standardy Ochrony Małoletnich

1. Ośrodek stosuje Standardy Ochrony Małoletnich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Standardy określają zasady bezpieczeństwa dzieci i młodzieży oraz sposób postępowania w przypadku podejrzenia krzywdzenia małoletniego.
3. Aktualna wersja Standardów jest dostępna w Ośrodku oraz, w zakresie wymaganym przepisami, na stronie internetowej.

§17. Monitoring

1. W budynkach, w których znajdują się gabinety Ośrodka, może być stosowany monitoring wizyjny przez właściciela lub administratora budynku.
2. Monitoring może obejmować części wspólne budynku i może rejestrować obraz bez dźwięku.
3. Jeżeli Ośrodek nie jest administratorem systemu monitoringu, nie odpowiada za jego prowadzenie ani za przetwarzanie danych z monitoringu.
4. Informacje dotyczące administratora monitoringu oraz zasad jego funkcjonowania są dostępne u właściciela lub administratora danego obiektu.

§18. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usługi na odległość Pacjent lub Klient będący konsumentem może mieć prawo odstąpienia od umowy na zasadach określonych w przepisach dotyczących praw konsumenta.

2. Jeżeli świadczenie usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, rozpoczęcie świadczenia przed upływem tego terminu wymaga, w przypadkach przewidzianych przepisami, wyraźnego żądania konsumenta.

3. W przypadku pełnego wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia prawo odstąpienia może nie przysługiwać, jeżeli zostały spełnione warunki określone w obowiązujących przepisach, w szczególności jeżeli konsument został odpowiednio poinformowany i wyraził wymaganą zgodę.

4. W przypadku umów zawieranych w lokalu Ośrodka przepisy dotyczące umów zawieranych na odległość nie mają zastosowania.

§19. Akceptacja Regulaminu

1. Przed rozpoczęciem korzystania z usług Pacjent lub Klient zostaje zapoznany z Regulaminem.

2. Akceptacja Regulaminu może nastąpić w formie papierowej lub elektronicznej, w sposób umożliwiający potwierdzenie zapoznania się z jego treścią.

3. Korzystanie z usług Ośrodka oznacza akceptację zasad Regulaminu w zakresie, w jakim zostały one skutecznie udostępnione osobie korzystającej z usług.

§20. Zmiany Regulaminu i Cennika

1. Ośrodek zastrzega możliwość zmiany Regulaminu oraz Cennika w przypadku zmiany przepisów prawa, organizacji działalności, zakresu usług lub innych uzasadnionych okoliczności.

2. Aktualna wersja Regulaminu oraz Cennika jest udostępniana w Ośrodku oraz za pośrednictwem strony internetowej.

3. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych przez Pacjenta lub Klienta przed dniem ich wejścia w życie.

§21. Postanowienia końcowe

1. W sprawach dotyczących świadczeń zdrowotnych stosuje się w szczególności przepisy dotyczące działalności leczniczej, praw pacjenta, dokumentacji medycznej, wykonywania odpowiednich zawodów medycznych oraz ochrony danych osobowych.

2. W sprawach dotyczących usług świadczonych poza działalnością leczniczą stosuje się właściwe przepisy prawa cywilnego, przepisy dotyczące ochrony konsumentów, ochrony danych osobowych oraz inne przepisy właściwe dla danego rodzaju usługi.

3. Regulamin jest dostępny w Ośrodku oraz na stronie internetowej: www.poradniapoznajsiebie.pl

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego ogłoszenia.

.....
data i podpis pacjenta/klienta