

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PSYCHOTERAPEUTYCZNYCH PRZEZ OPIEKUN EMOCJI SP. Z O.O.

sporządzony w Warszawie, zwany dalej
Regulaminem aktualnym na dzień 10 stycznia 2023 r.

Preambuła

Niniejszym Regulamin określa dokładne zasady świadczenia usług psychoterapeutycznych przez OPIEKUN EMOCJI spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, w udostępnionym lokalu na ul. Aleja Solidarności 129/131, m.192, 00-898 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001011588, z siedzibą na ul. Aleja Jerzego Waszyngtona 104/13, 04-008 Warszawa, zwanej dalej Usługodawcą.

§1 Postanowienie ogólne

1. Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w przepisach prawa, Ustawie bądź w niniejszym paragrafie:
 - 1) Gabinet – siedziba Usługodawcy, czyli miejsce udzielania przez Usługodawcę świadczeń psychoterapeutycznych na rzecz Pacjentów;
 - 2) Pacjent – osoba fizyczna zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Usługodawcę; w tym korzystająca z zasobów Strony Internetowej (ZnanyLekarz.pl) na zasadach i w zakresie przewidywanym w Regulaminie.
 - 3) Regulamin – niniejszy Regulamin;
 - 4) Usługodawca – należy przez to rozumieć opiekun emocji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Aleja Jerzego Waszyngtona 104/13, 04-008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001011588, REGON 52410213700000, NIP 1133082167;
 - 5) Strona – należy przez to rozumieć Usługodawcę oraz Pacjenta

- 6) Usługa psychoterapeutyczna – świadczenie psychoterapeutyczne, o którym mowa w art.2 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2190 z późn. zm.), czyli działania służące poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;
- 7) Wizyta stacjonarna – opisany w niniejszym Regulaminie, czas, forma i miejsce spotkania w celu świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta Świadczeń psychoterapeutycznych.

§2 Usługi i jakość ich świadczenia

1. W Gabinetzie terapeutycznym Opiekun Emocji przyjmowane są osoby, które wyrażają zgodę na kontakt z psychologiem, psychoterapeutą lub specjalistą psychoterapii uzależnień i akceptują warunki niniejszego Regulaminu.
2. W ramach oferty Gabinetu terapeutycznego Opiekun Emocji prowadzone są konsultacje psychologiczne, indywidualne sesje psychoterapeutyczne, sesje dla osób nieletnich oraz sesje psychoterapii par i małżeństw. Zarówno konsultacje, jak i sesje psychoterapeutyczne mogą być prowadzone w formie spotkań tradycyjnych, odbywających się w gabinecie lub też w formie sesji online za pośrednictwem komunikatora Skype lub Whatsapp.
3. Rozpoczęcie procesu psychoterapii poprzedzone jest konsultacjami psychoterapeutycznymi lub psychologicznymi, które dają możliwość wzajemnego poznania się, jak również służą sformułowaniu problemu, ustaleniu celu lub celów psychoterapii oraz określania zasad współpracy.
4. Konsultacje psychologiczne, sesje psychoterapii indywidualnej oraz sesje psychoterapii par i małżeństw prowadzone są z częstotliwością jeden raz w tygodniu i trwają po 50 minut każda.
5. W przypadku spóźnienia Klienta na sesję czas jej trwania nie ulega wydłużeniu. W sytuacji, gdy sesja zostaje opóźniona z powodu zależnych od terapeuty, czas jej trwania zostanie odpowiednio wydłużony w trakcie bieżącego lub kolejnego spotkania, w zależności od możliwości każdej ze stron.
6. Wszystkie usługi świadczone w ramach Gabinetu Terapeutycznego Opiekun Emocji są zgodne z Kodeksem Etyki Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego oraz z przepisami prawa obowiązującymi w Polsce.
7. W trosce o wysoką jakość świadczonych usług praca psychoterapeuty poddawana jest regularnej Superwizji u Superwizora Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego.

§3 Poufność sesji i dobro Klienta

1. Psychoterapeuta zobowiązany jest do przestrzegania tajemnicy zawodowej.
2. Treść sesji pozostaje poufna i nie może być ujawniana osobom trzecim ani przez psychoterapeutę, ani przez Klienta, z zastrzeżeniem §2 pkt. 1 i 5.
3. Sesja może być zarejestrowana na nośniku danych elektronicznych wyłącznie za obopólną zgodą Klienta i psychoterapeuty, w szczególności, jeśli nagranie stanowi materiał pomocniczy w procesie psychoterapii.
4. Psychoterapeuta w trosce o świadczenie wysokiej jakości usług poddaje swoją pracę z Klientem Superwizji, w trakcie której omawia kwestie związane z prowadzonymi przez siebie procesami psychoterapeutycznymi. Superwizor jest zobowiązany do przestrzegania tajemnicy zawodowej.
5. W przypadku, kiedy w ocenie psychoterapeuty zdrowie lub życie klienta lub osób z jego otoczenia jest zagrożone, ma on prawo powiadomić o tym fakcie wskazane przez Klienta osoby lub zawiadomić stosowne służby np. wezwać pomoc medyczną.
6. Psychoterapeuta prowadząc sesję online ma prawo przerwać połączenie, jeśli Klient połączy się w celu innym niż konsultacja czy sesja psychoterapeutyczna lub gdy pojawią się uzasadnione przesłanki, że znajduje się on pod wpływem środków psychoaktywnych.

§4 Dane osobowe

1. Dane osobowe przekazywane są przez Klienta dobrowolnie i będą one wykorzystane wyłącznie w celu realizowania sesji konsultacyjnych lub terapeutycznych.
2. W procesie rejestracji Klienta zobowiązany jest do podania, w zależności od preferowanego przez siebie kanału komunikacji: adresu e-mail, nazwy użytkownika Skype, Whatsapp lub numeru telefonu.
3. Właściciel Gabinetu dokłada wszelkich starań, by dane przekazane przez Klientów były należycie chronione i zabezpieczone przed nieuprawnionym dostępem lub wykorzystaniem przez osoby trzecie.
4. Zgromadzone dane Klientów nie są przekazywane, sprzedawane czy użyczane innym osobom bądź instytucjom, chyba, że dzieje się to zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub też na wniosek sądu bądź prokuratury lub innego uprawnionego organu, w przypadku naruszenia przez Klienta przepisów prawa albo w przypadkach zagrożenia życia lub zdrowia Klienta.
5. Podejmując kontakt z Gabinetem Terapeutycznym Opiekun Emocji, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych dla celów prowadzenia psychoterapii, w szczególności umawiania wizyt, kontaktu przez komunikator Skype, Whatsapp, e-mail lub telefon, zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz Unii Europejskiej

§5 Wizyta w Gabinetcie – weryfikacja tożsamości

1. Wizyta może mieć miejsce osobiście w siedzibie Usługodawcy – Wizyta stacjonarna lub w formie sesji online, gdzie Świadczenie usługi psychoterapeutycznej udzielane jest za pomocą Skype, Whatsapp, Messenger lub telefonicznie.
2. W dniu terminu Wizyty, Pacjent zobowiązany jest do stawienia się w 5 minut przed planowanym terminem Wizyty w celu weryfikacji, zapoznania się z regulaminami, wypełnienia karty pacjenta oraz klauzuli RODO.
3. W przypadku sesji online, Pacjent zobowiązany jest do oczekiwania na połączenie z psychoterapeutą w godzinie jej rozpoczęcia. Połączenie może nastąpić wcześniej lub później. Opóźnienie może wynikać z przedłużających się wcześniej zaplanowanych sesji z pacjentami.
4. Weryfikacja tożsamości Pacjenta w ramach Wizyty następuje na podstawie podania imienia i nazwiska.
5. Weryfikacja tożsamości Pacjenta w trakcie sesji online dokonywana jest poprzez podanie przez Pacjenta następujących danych:
 - 1) imię i nazwisko
 - 2) data urodzenia
 - 3) adres zamieszkania (jeżeli Pacjent prosi o wystawienie faktury)
6. Weryfikacja tożsamości Pacjenta przed wykonaniem sesji psychoterapeutycznej jest niezbędna dla ochrony jego danych, ochrony tajemnicy związanej ze świadczeń usługi psychoterapeutycznej oraz w celu bezpiecznego wykonania świadczenia.
7. Brak weryfikacji tożsamości (imię i nazwisko) Pacjenta przez pracownika recepcji lub psychoterapeutę w Gabinetcie uniemożliwia odbycie Wizyty.
8. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że brak możliwości weryfikacji jego tożsamości lub odmowa weryfikacji skutkować będzie odmową udzielenia usługi psychoterapeutycznej.

§6 Warunki świadczenia usługi psychoterapeutycznej

1. Usługi psychoterapeutyczne udzielane są wyłącznie przez osoby wykonujące zawód psychoterapeutyczny oraz posiadają wymagane kwalifikacje, określone w odrębnych przepisach.
2. Usługodawca oświadcza, że wykonywanie świadczeń psychoterapeutycznych odbywa się w oparciu o najbardziej aktualny stan wiedzy psychoterapeuty.
3. Opiekun Emocji Sp. z o.o. udziela świadczeń psychoterapeutycznych prywatnie.
4. Świadczenia udzielna są płatnie.

5. Za udzielanie świadczeń psychoterapeutycznych stacjonarnie lub telekonsultacji, Pacjenci wnoszą opłatę zgodnie z ustalonym cennikiem opłat, który udostępniony jest na stronie Znanylekarz.pl
6. Płatność za świadczenia, o których mowa w ust. 5 dokonywana jest z góry przelewem na podany numer konta:

Opiekun emocji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
Nr. rachunku: 68 2490 0005 0000 4530 2055 0733
Tytułem: imię i nazwisko, dzień, miesiąc spotkania

7. Pacjent zobowiązuje się do powiadomienia Usługodawcy na temat stanu swojego samopoczucia psychicznego, w szczególności przekazania informacji o przebytych i obecnych chorobach/zaburzeniach, przyjmowanych lekach, a także do poinformowania o wszystkim, co może wpłynąć na przebieg terapii.
8. Świadczenie Usługi na rzecz małoletniego -od 10 do 14 roku życia- (lub osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej) może być wykonywane w trakcie, w którym osoba ta znajduje się pod opieką rodzica/opiekuna prawnego.

§7 Postępowanie reklamacyjne

1. Pacjentowi przysługuje prawo składania reklamacji oraz skarg na psychoterapeutów i zażaleń w sprawach dotyczących Usług Psychoterapeutycznych i ich organizacji.
2. Reklamacje/skargi/zażalenia mogą być składane w jednej z poniższych form;
 - 1) Pisemnej, złożonej osobiście w Gabinetcie Usługodawcy.
 - 2) Pisemnej, przesyłając przesyłkę pocztową na adres udostępnionego lokalu (ul. Aleja Solidarności 129/131, m.192, 00-898 Warszawa)
 - 3) Ustnej, składając bezpośrednio w Gabinetcie (Psychoterapeucie)
 - 4) Ustnej, składając osobiście (Prezesowi Spółki) w Gabinetcie po wizycie Pacjenta
 - 5) Elektronicznie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: opiekunemocji@gmail.com
3. Prawidłowo złożona reklamacja/skarga/zażalenie powinna zawierać następujące dane:
 - 1) Oznaczenie Usługobiorcy (imię i nazwisko, adres e-mail, adres do korespondencji, numer telefonu, numer PESEL);
 - 2) Opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji/skargi/zażalenia;

- 3) Żądanie Pacjenta w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji/skargi/zażalenia;
 - 4) Określenie sposobu, w jaki Pacjent chce uzyskać odpowiedź na złożoną reklamację/skargę/zażalenie;
 - 5) Podpis Pacjenta – w przypadku składania reklamacji/skargi/zażalenia w formie pisemnej.
4. Zgłoszenia, które uniemożliwiają zidentyfikowanie Pacjenta nie podlegają rozpatrzeniu.
 5. Jeżeli w reklamacji/skardze/zażaleniu, zostały podane dane, które nie pozwalają jednoznacznie zidentyfikować Pacjenta, to Usługodawcy przysługują prawo skontaktowania się z Pacjentem w celu ustalenia, czy zgłasza on reklamację/skargę/zażalenie oraz jakie są jego zastrzeżenia i żądania.
 6. Usługodawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji/ustosunkowania się do skargi w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania oraz do poinformowania Pacjenta o jej wynikach na adres e-mail podany w zgłoszeniu lub pisemnie na podany przez niego adres korespondencyjny.
 7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego i udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni, Usługodawca przekaze stosowną informację Pacjentowi z wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia, a także określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi/zażalenia.

§8 Postanowienia końcowe

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody (nieporozumienia), związane ze świadczonymi usługami, powstałe z winy pacjenta, bądź też w wyniku zatajenia innych okoliczności, na które Usługodawca nie ma wpływu, chyba, że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego zaniedbania personelu Usługodawcy.
2. Usługodawca nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności w przypadku jakiegokolwiek uszczerbku na zdrowiu, wynikającego z zatajenia przez Pacjenta ważnych informacji o jego stanie zdrowia psychicznego bądź spowodowanego nieprzestrzeganiem przez Pacjenta planu terapii.
3. W przypadku niestosownego zachowania pacjenta na terenie Gabinetu terapeutycznego Opiekun Emocji lub naruszenia porządku czy przebiegu procesu udzielania świadczeń, Psychoterapeuta ma prawo odmówić lub przerwać świadczenie usługi i poprosić o niezwłoczne opuszczenie gabinetu, chyba, że zachodzi uzasadniona obawa, iż odmowa lub zaprzestanie udzielenia świadczeń może spowodować bezpośrednio niebezpieczeństwo dla zdrowia pacjenta.

W takiej sytuacji Usługodawca ma prawo do natychmiastowego wypowiedzenia świadczenia usługi i zatrzymania opłaty w pełnej wysokości, jako rekompensatę poniesionych strat i odszkodowanie z tytułu utraconych korzyści.

4. Pacjent ponosi odpowiedzialność finansową za szkody wyrządzone na terenie Gabinetu z jego winy.
5. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.
6. W sprawach nieregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. Nr. 112, poz.654) oraz przepisy wykonawcze.
7. Regulamin Świadczenia Usługi wchodzi w życie z dniem podpisania (04.01.2023r.).