

Regulamin Wizyt w Poradni Specjalistycznej

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania z usług Poradni Specjalistycznej („Poradnia”) prowadzonej przez Fundację „Auxilium” („Fundacja”) z siedzibą w Tarnowie.

1.2. Postanowieniami Regulaminu objęte są odpłatne wizyty świadczone w ramach Poradni – konsultacje psychologiczne, terapie par i rodzin oraz usługi psychoterapii oraz terapii uzależnień. Poprzez rejestrację wizyty w Poradni Pacjent akceptuje warunki Regulaminu.

1.3. Strony mogą wyłączyć stosowanie wszystkich lub niektórych postanowień Regulaminu na podstawie odrębnej, zawartej w formie pisemnej umowy.

2. Rejestracja wizyt

2.1. Wizyty w Poradni można umawiać telefonicznie: 14 692 02 93 / 17 773 08 09 / 18 547 49 70 / 451 610 421, osobiście w sekretariacie Poradni lub za pośrednictwem systemu rezerwacji online dostępnego na stronie internetowej Fundacji.

2.2. Termin wizyty za każdym razem ustalany jest w porozumieniu z Pacjentem, w miarę dostępności terminów ustalonych w harmonogramie pracy Poradni. Harmonogram na dany miesiąc udostępniany jest Pacjentom 15. dnia poprzedniego miesiąca (lub następnego dnia roboczego, jeśli 15. dzień miesiąca przypada w sobotę, niedzielę lub inny dzień wolny od pracy). Jeżeli na dany dzień nie ustalono harmonogramu, rejestracja wizyty na ten dzień nie jest możliwa.

2.3. Przy rejestracji Pacjent zobowiązany jest podać dane niezbędne do umawiania wizyt oraz kontaktu w przypadku zmiany warunków świadczenia usługi przez Poradnię, w tym w szczególności imię, nazwisko oraz dane kontaktowe.

2.4. W przypadku rejestracji online płatność za wizytę wymagana jest w ciągu 30 minut od dokonania rezerwacji. Brak opłacenia rezerwacji w tym terminie skutkuje jej anulowaniem.

3. Obowiązki Pacjenta. Odwołanie i zmiana terminu wizyty

3.1. Czas trwania wizyty ustalony jest ogólnie, zgodnie z terminem uzgodnionym w trakcie rejestracji, o której mowa w pkt 2.1.–2.2. Regulaminu. Pacjent zobowiązuje się do punktualnego stawienia się na wizytę. W przypadku spóźnienia Pacjenta wizyta nie zostaje przedłużona i kończy się o godzinie wskazanej w trakcie rejestracji. Jeżeli w takiej sytuacji, wskutek spóźnienia Pacjenta, wizyta będzie trwała krócej niż zaplanowano, to Pacjentowi nie przysługuje prawo do żądania pomniejszenia ceny ani umówienia w ramach opłaconej ceny kolejnej wizyty.

3.2. W przypadku niemożności uczestniczenia w umówionej wizycie, Pacjent zobowiązany jest do jej odwołania najpóźniej do godziny 19:00 przedostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień wizyty. Pacjent odwołuje wizytę telefonicznie, osobiście w sekretariacie Poradni lub drogą mailową na adres: rejestracja@auxilium.pl.

3.3. Pacjent ma możliwość zmiany terminu wizyty, o ile poinformuje Fundację o tej zmianie najpóźniej do godziny 19:00 przedostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień wizyty.

3.4. Jeżeli Pacjent nie stawi się na wizytę i nie odwoła jej zgodnie z treścią pkt 3.2. Regulaminu, ponosi on jej całkowity koszt zgodnie z cennikiem wizyt. Uregulowanie należności związanej z taką nieodwołaną wizytą jest warunkiem rejestracji na kolejną wizytę.

3.5. Pacjent korzystający z usług Poradni jest zobowiązany do przestrzegania prawa, zachowywania zasad współżycia społecznego oraz poszanowania autonomii innych osób, zwłaszcza korzystających z usług Poradni. Fundacja zastrzega sobie prawo do odmowy lub przerwania świadczenia usługi w przypadku zachowania Pacjenta naruszającego prawa i godność innych osób, jak również wtedy, gdy Pacjent znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających. W takiej sytuacji odpowiednio stosuje się zapisy pkt 3.4.

3.6. Pacjent zobowiązuje się do nieutrwalania przebiegu sesji terapeutycznej lub porady psychologicznej w jakikolwiek sposób, zwłaszcza przy pomocy narzędzi służących do rejestrowania obrazu lub dźwięku takich jak dyktafon czy telefon z funkcją nagrywania.

4. Obowiązki Poradni

4.1. Specjalista prowadzący wizytę zobowiązany jest do zapewnienia pełnej poufności i profesjonalizmu w pracy z Pacjentem.

4.2. Wszystkie informacje dotyczące Pacjenta, uzyskane w trakcie terapii, są objęte tajemnicą zawodową i nie mogą być ujawniane bez zgody Pacjenta, chyba że obowiązkiem ujawnienia wynika z przepisów prawa.

4.3. Specjalista ma obowiązek poinformowania Pacjenta o wszelkich zasadach oraz etycznych normach stosowanych podczas terapii.

4.4. Jeżeli Pacjent pozostawił w Poradni swój numer kontaktowy, sekretariat Poradni informuje go niezwłocznie o odwołaniu wizyty lub innych nieprzewidzianych okolicznościach, mających wpływ na świadczone przez Poradnię usługi. Fundacja zastrzega sobie prawo do odwołania wizyty, o czym Pacjent będzie niezwłocznie poinformowany.

5. Zasady płatności

5.1. Opłata za wizytę w Poradni musi zostać uiszczona przed lub w dniu wizyty, zgodnie z obowiązującym cennikiem usług Poradni określonym w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

5.2. W przypadku nieopłacenia wizyty przed jej rozpoczęciem, Poradnia zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia usługi.

5.3. Szczegółowe zasady dotyczące płatności, odwoływania wizyt, zmiany terminu oraz poniesienia kosztów w przypadku nieobecności znajdują się w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.

5.4. W przypadku rejestracji online dostępne formy płatności obejmują karty płatnicze, szybkie przelewy bankowe oraz inne metody udostępniane przez operatora płatności. Fundacja nie przechowuje danych kart płatniczych Pacjentów – dane dotyczące płatności przetwarzane są wyłącznie przez operatora płatności.

5.5. Polityka anulowania wizyt opłaconych online:

- anulowanie wizyty najpóźniej do godziny 19:00 przedostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień wizyty – Pacjentowi przysługuje prawo do zwrotu pełnej kwoty na wskazany rachunek bankowy (w terminie do 14 dni roboczych) albo bezpłatnego przełożenia wizyty na inny dostępny termin;
- anulowanie wizyty po upływie powyższego terminu lub niestawienie się bez odwołania – opłata nie podlega zwrotowi ani zaliczeniu na poczet innej wizyty, zgodnie z pkt 3.4. Regulaminu;
- odwołanie wizyty przez Poradnię – Pacjent może według własnego wyboru zażądać zwrotu pełnej kwoty na wskazany rachunek bankowy (w terminie do 14 dni roboczych) albo bezpłatnie przełożyć wizytę na inny dostępny termin.

5.6. Reklamacje dotyczące płatności online należy kierować na adres: sekretariat@auxilium.edu.pl. Poradnia rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od ich otrzymania.

6. Poufność i bezpieczeństwo

6.1. Poradnia zapewnia odpowiednie warunki do prowadzenia sesji, które gwarantują poufność i komfort Pacjentów.

6.2. Każdy Pacjent ma prawo do zgłoszenia swoich wątpliwości i zastrzeżeń dotyczących przestrzegania zasad poufności oraz jakości świadczonych usług. Wszelkie wątpliwości należy zgłaszać drogą mailową na adres: sekretariat@auxilium.edu.pl. Odpowiedzi będą udzielane w możliwie najkrótszym czasie.

7. Postępowanie w sytuacjach awaryjnych

7.1. W przypadku nagłych, zagrażających życiu sytuacji zdrowotnych Pacjenta, specjalista niezwłocznie podejmuje odpowiednie kroki, w tym ewentualne skontaktowanie się z odpowiednimi służbami ratunkowymi.

7.2. W przypadku pogorszenia stanu zdrowia psychicznego Pacjenta, specjalista ma obowiązek zaproponować dalszy plan leczenia lub skierowanie Pacjenta do odpowiednich specjalistów.

8. Zmiany regulaminu

8.1. Poradnia zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie. O zmianach Regulaminu Pacjent zostanie poinformowany na stronie internetowej Poradni oraz w sekretariacie.

8.2. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie określonym przez Poradnię, jednak nie wcześniej niż 7 dni od daty poinformowania Pacjenta.

9. Przetwarzanie danych osobowych

9.1. Pacjent wyraża zgodę na przetwarzanie przez Poradnię jego danych osobowych. Pacjent potwierdza również zapoznanie się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania przez Poradnię danych osobowych.

9.2. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informujemy, że:

I. Administrator Danych Osobowych

Administratorem danych osobowych Pacjenta jest Fundacja „Auxilium” z siedzibą w Tarnowie.

II. Cele przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe Pacjenta będą przetwarzane w celu świadczenia usług takich jak: konsultacje psychologiczne, terapie par i rodzin, psychoterapia, terapia uzależnień oraz realizacji statutowych celów Fundacji.

III. Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Pacjenta jest:

- art. 6 ust. 1 lit. b RODO (przetwarzanie niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą),
- w przypadku danych szczególnej kategorii (np. dotyczących zdrowia) – art. 9 ust. 2 lit. a RODO (zgoda osoby, której dane dotyczą) lub art. 9 ust. 2 lit. h RODO (przetwarzanie niezbędne do świadczenia usług w zakresie ochrony zdrowia).

Pacjent w każdej chwili może cofnąć zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych, co pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych przed cofnięciem zgody.

IV. Odbiorcy danych osobowych

Dane Pacjenta mogą być przekazywane:

- współpracującym z Fundacją psychologom oraz specjalistom,
- dostawcom usług IT, w tym
- operatorom płatności elektronicznych,
- dostawcom systemu rezerwacji online,
- podmiotom świadczącym obsługę prawną.

V. Okres przechowywania danych osobowych

Dane osobowe Pacjenta będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a następnie przez czas wynikający z przepisów prawa, w tym dotyczących przechowywania dokumentacji psychologicznej (jeśli dotyczy) lub do momentu cofnięcia zgody.

VI. Prawa przysługujące osobom, których dane dotyczą

Pacjent ma prawo do:

- dostępu do swoich danych,
- sprostowania swoich danych,
- usunięcia danych,
- ograniczenia przetwarzania,
- przenoszenia danych,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

VII. Skarga do organu nadzorczego

Pacjent ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

VIII. Dobrowolność podania danych osobowych

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do świadczenia usług Poradni. Niepodanie danych może skutkować niemożnością skorzystania z usług Fundacji.

10. Postanowienia końcowe

10.1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji i jest dostępny dla Pacjentów na stronie internetowej Poradni oraz w recepcji.

10.2. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości lub pytań dotyczących postanowień Regulaminu, Pacjenci mogą skontaktować się z administracją Poradni.

Podpis Pacjenta: _____

Data: _____