

Regulamin poradni

Kontakt w sprawach ochrony danych: rodo@psychiatriagrudziadz.com.pl

Dokument organizacyjny

Regulamin Niepublicznej Poradni Psychiatryczno-Psychologicznej „Psychiatria-Grudziądz” sp. z o.o.
Obowiązuje od 1 września 2026 r.

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady rezerwacji, odwołania oraz świadczenia usług lekarskich, psychoterapeutycznych, psychologicznych, dietetycznych, neurologopedycznych oraz zajęć prowadzonych w formie warsztatowej przez Niepubliczną Poradnię Psychiatryczno-Psychologiczną „Psychiatria-Grudziądz” sp. z o.o., zwaną dalej „Usługodawcą”.
2. Regulamin jest integralną częścią umowy zawieranej z Klientem i obowiązuje wszystkie osoby korzystające z usług Usługodawcy.
3. Zawarcie umowy następuje z chwilą dokonania rezerwacji terminu wizyty i jej potwierdzenia przez Usługodawcę.
4. Regulamin uwzględnia przepisy dotyczące praw pacjenta, działalności leczniczej, dokumentacji medycznej oraz zasady etyki zawodowej właściwe dla osób udzielających świadczeń.
5. Regulamin jest udostępniany przed zawarciem umowy:
 - w widocznym miejscu w siedzibie Poradni,
 - na stronie internetowej Poradni,
 - w formie elektronicznej na żądanie Pacjenta.

II. Definicje

1. **Klient / Pacjent** – osoba fizyczna, w tym konsument, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych Usługodawcy.
2. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. **Świadczenie zdrowotne** – działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia, wykonywane przez osoby uprawnione.
4. **Zadatek** – suma pieniężna wpłacana przy zawieraniu umowy, stanowiąca zabezpieczenie jej wykonania w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego.
5. **Rezerwacja** – zgłoszenie chęci skorzystania z usługi w określonym terminie.
6. **Dokumentacja medyczna** – dokumentacja prowadzona przez Usługodawcę w postaci elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami.

III. Prawa Pacjenta

1. Usługodawca respektuje prawa pacjenta wynikające z obowiązujących przepisów.
2. Pacjent ma w szczególności prawo do:
 - świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej,
 - uzyskania przystępnej informacji o stanie zdrowia, rozpoznaniu, metodach diagnostycznych i leczniczych, następstwach ich zastosowania lub zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniu,
 - wyrażenia zgody na postępowanie diagnostyczne i lecznicze na zasadach określonych prawem,
 - zachowania w tajemnicy informacji związanych ze stanem zdrowia i udzielaniem świadczeń,
 - dostępu do dokumentacji medycznej i uzyskania jej kopii, wyciągu, odpisu lub wydruku,
 - poszanowania intymności, godności i prywatności,
 - zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza na zasadach ustawowych.
3. W przypadkach przewidzianych ustawą o ochronie zdrowia psychicznego możliwe jest zastosowanie przymusu bezpośredniego wyłącznie na zasadach i w trybie określonym przepisami prawa.

IV. Tajemnica zawodowa

1. Lekarze oraz inne osoby mające dostęp do informacji o stanie zdrowia Pacjentów są zobowiązane do zachowania tajemnicy zawodowej.
2. Ujawnienie informacji objętych tajemnicą może nastąpić wyłącznie w przypadkach przewidzianych prawem, w szczególności:
 - za zgodą Pacjenta,
 - gdy zachowanie tajemnicy może stanowić istotne niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia Pacjenta albo innych osób,
 - gdy obowiązek ujawnienia wynika z przepisów prawa.
3. Osoby asystujące lub pomagające przy udzielaniu świadczeń uzyskują dostęp tylko do informacji niezbędnych do prawidłowego wykonywania ich obowiązków.

V. Dokumentacja medyczna

1. Lekarz lub psycholog czuwa nad prawidłowym prowadzeniem dokumentacji medycznej.
2. Dokumentacja jest prowadzona elektronicznie zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi dokumentacji medycznej.
3. Pacjent ma prawo do:
 - wglądu do dokumentacji dotyczącej jego osoby,
 - uzyskania kopii, wyciągu, odpisu lub wydruku,
 - udostępnienia dokumentacji podmiotom uprawnionym zgodnie z prawem.
4. Udostępnienie dokumentacji osobom trzecim następuje na podstawie przepisów prawa lub upoważnienia Pacjenta.

VI. Rezerwacja wizyty i zadek

1. Rezerwacja pierwszorazowej wizyty wymaga wpłacenia zadatku w wysokości 50% wartości usługi.
2. Zadek należy uiścić w terminie 24 godzin od ustalenia terminu wizyty. Brak wpłaty w tym czasie może skutkować anulowaniem rezerwacji.
3. Zadek jest zaliczany na poczet ceny usługi w dniu wizyty. Przy rezerwacji telefonicznej płatność może zostać wykonana przez link płatniczy przekazany przez pracownika Poradni.
4. Odwołanie lub niestawienie się na dwie kolejne umówione wizyty lub sesje bez wcześniejszego uzgodnienia ze specjalistą może skutkować utratą stałego terminu Pacjenta, jeżeli taki termin był ustalony.

VII. Zmiana i odwołanie wizyty

1. Zmiana terminu jest możliwa bez utraty zadatku pod warunkiem poinformowania Poradni nie później niż 24 godziny przed planowaną wizytą.
2. W przypadku odwołania wizyty na mniej niż 24 godziny przed terminem albo niestawienia się Pacjenta zadek nie podlega zwrotowi.
3. Poradnia może zwrócić zadek lub przenieść go na inny termin w uzasadnionych sytuacjach losowych, takich jak:
 - nagła choroba udokumentowana kartą informacyjną z leczenia szpitalnego, SOR/NPL lub zwolnieniem lekarskim od innego specjalisty,
 - wypadek, śmierć w rodzinie, klęska żywiołowa lub inne zdarzenie o charakterze siły wyższej.
4. Dokument potwierdzający zdarzenie losowe należy przedstawić w terminie 7 dni.
5. Jeżeli wizyta zostanie odwołana z przyczyn leżących po stronie Poradni, zadek jest zwracany w całości w terminie 7 dni albo – za zgodą Pacjenta – przenoszony na inny termin.

VIII. Realizacja usługi

1. Lekarz prowadzi i dokumentuje postępowanie diagnostyczne, lecznicze lub zapobiegawcze z należytą starannością i zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.
2. Psycholog lub psychoterapeuta prowadzi i dokumentuje postępowanie diagnostyczne oraz sesje terapeutyczne zgodnie ze swoim zakresem kompetencji.
3. Forma konsultacji – w szczególności stacjonarna lub zdalna – powinna zapewniać odpowiednią jakość i ciągłość opieki.
4. Spóźnienie Pacjenta nie powoduje przedłużenia wizyty ani obniżenia jej ceny; wizyta kończy się o planowanej godzinie.
5. W przypadku umów zawieranych na odległość stosuje się prawa konsumenta, w tym zasady odstąpienia od umowy, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych dla usług wykonanych za wyraźną zgodą Pacjenta.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach specjalista może nie podjąć się albo odstąpić od opieki, z wyjątkiem sytuacji, w których zwłoka mogłaby zagrażać życiu lub spowodować znaczne pogorszenie stanu zdrowia w krótkim czasie. W takim przypadku wskazuje Pacjentowi inną możliwość uzyskania pomocy.

7. Psycholog lub psychoterapeuta nie przyjmuje osób znajdujących się pod wpływem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych.

IX. Ceny i płatności

1. Aktualny cennik jest dostępny w siedzibie Poradni, na stronie internetowej Poradni oraz jest przekazywany Pacjentowi przy rezerwacji.
2. Cena usługi jest ustalana przed zawarciem umowy i potwierdzana przy rezerwacji.
3. Płatność za usługę następuje w dniu wizyty po pomniejszeniu o wcześniej wpłacony zadek.
4. Akceptowane formy płatności: gotówka, karta płatnicza, przelew oraz BLIK.

X. Dane Usługodawcy i kontakt

Niepubliczna Poradnia Psychiatryczno-Psychologiczna „Psychiatria-Grudziądz” sp. z o.o.

ul. Poniatowskiego 15 lok. 1, 86-300 Grudziądz

NIP: 8762522451

Rejestracja / recepcja: 504 193 700

Euromedica — centrala: 56 465 06 00

E-mail: kontakt@psychiatriagrudziadz.com.pl

Godziny pracy: 08:00–21:00

XI. Reklamacje

1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą świadczonych usług osobiście, pisemnie na adres siedziby albo drogą elektroniczną na adres kontaktowy Poradni.
2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko, dane do korespondencji, datę wizyty, opis problemu i oczekiwany sposób rozpatrzenia.
3. Poradnia rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania i informuje Pacjenta o sposobie rozpatrzenia.
4. Niezależnie od reklamacji Pacjent może skorzystać z uprawnień przysługujących mu na podstawie przepisów o prawach pacjenta.

XII. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest Niepubliczna Poradnia Psychiatryczno-Psychologiczna „Psychiatria-Grudziądz” sp. z o.o. z siedzibą w Grudziądzu.
2. Kontakt w sprawach ochrony danych: rodo@psychiatriagrudziadz.com.pl.
3. Dane osobowe, w tym dane dotyczące zdrowia, są przetwarzane w celu udzielania świadczeń, prowadzenia dokumentacji medycznej i realizacji obowiązków prawnych, a w pozostałym zakresie na właściwej podstawie prawnej, w tym zgodzie – jeżeli jest wymagana.
4. Pacjentowi przysługują prawa wynikające z przepisów o ochronie danych osobowych oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

5. Dane dotyczące zdrowia są udostępniane wyłącznie podmiotom uprawnionym lub na podstawie upoważnienia Pacjenta, z zachowaniem tajemnicy zawodowej.

XIII. Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów

1. Pacjent może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów, w tym mediacji lub postępowania przed właściwym polubownym sądem konsumenckim.
2. Informacje o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów publikuje Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

XIV. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od 1 września 2026 r.
2. Regulamin jest akceptowany przez Pacjenta przy dokonaniu rezerwacji – telefonicznie, online, osobiście albo za pośrednictwem zewnętrznego portalu rejestracyjnego.
3. Usługodawca może zmienić Regulamin. Zmiany wchodzi w życie po upływie 14 dni od ich publikacji, o ile przepisy prawa nie wymagają innego terminu.
4. W sprawach nieuregulowanych stosuje się odpowiednie przepisy prawa cywilnego, praw konsumenta, praw pacjenta i działalności leczniczej.