Regulamin gabinetu
Mental Care Clinic

§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres i rodzaj świadczonych usług psychologicznych przez Gabinet Mental Care (dalej: Gabinet) a także warunki ich świadczenia.
2. Podmiotem prowadzącym jest Karolina Chudy - Krycka prowadząca działalność gospodarczą pod firmą MENTAL CARE Karolina Chudy - Krycka, z siedzibą w Szklary Górne 141, 59-335 Szklary Górne NIP: 6922448663, REGON: 381926009 (dalej: Usługodawca).
3. Usługi są świadczone osobiście przez Usługodawcę lub przez zatrudnionych w Centrum specjalistów, w tym w szczególności psychologów, psychoterapeutów, dietetyków, seksuologów, lekarzy psychiatrów oraz innych specjalistów z zakresu ochrony zdrowia psychicznego (zwanych dalej łącznie: Specjalistami).
4. Wszystkie usługi świadczone w ramach Gabinetu są zgodne z Kodeksem Etyki Polskiego Towarzystwa Psychologicznego oraz przepisami obowiązującego prawa polskiego.
5. Z treścią Kodeksu Etyki Polskiego Towarzystwa Psychologicznego można zapoznać się pod adresem: [https://psych.org.pl/dla-psychologow/kodeks-etyczny]
6. Usługi świadczone są w formie stacjonarnej w gabinecie mieszczącym się w Lubinie ul. Kamienna 1B-1C oraz drogą elektroniczną (wideokonferencja) za pośrednictwem komunikatora, o którym mowa w § 7 pkt. 1 Regulaminu.
7. Specjalista może odmówić świadczenia usługi, jeżeli zgłaszany przez Klienta problem wykracza poza zakres świadczonych usług, jeżeli uzna, że świadczone przez niego usługi nie są odpowiednie wobec zgłaszanego problemu lub w przypadku niedostatecznego stanu zdrowia psychofizycznego klienta.
8. Specjalista może odmówić świadczenia usług osobie będącej pod wpływem alkoholu, środków psychoaktywnych, jest agresywna lub narusza jego dobra osobiste.
9. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z usług Gabinetu. Korzystanie z usług oznacza akceptację wszystkich postanowień Regulaminu.

§ 2. Usługi i jakość ich świadczenia

1. Gabinet świadczy na rzecz Klientów (dalej: Klient) usługi specjalistyczne (dalej łącznie: Usługi) z zakresu:
    1. konsultacji psychologicznych;
    2. diagnozy psychologicznej;
    3. wsparcia psychologicznego;
    4. psychoterapii;
2. Usługi realizowane są na zlecenie Klienta lub na zlecenie rodzica lub opiekuna prawnego Klienta wyłącznie za jego zgodą.
3. **Konsultacje psychologiczne** (dalej: Konsultacje) mają na celu wstępną ocenę problemów klienta, zrozumienie jego potrzeb oraz określenie dalszych możliwych kroków terapeutycznych.
    1. Konsultacje obejmują jedno lub dwa spotkania, podczas których Usługodawca przeprowadza wywiad diagnostyczny oraz formułuje wstępne zalecenia.
    2. Konsultacje mają charakter doradczy i mogą prowadzić do rekomendacji rozpoczęcia psychoterapii lub innych form wsparcia.

4. **Wsparcie psychologiczne** (dalej: Wsparcie) ma na celu pomoc w radzeniu sobie z trudnościami emocjonalnymi, psychicznymi lub behawioralnymi, które nie wymagają długoterminowej psychoterapii, ale mogą wymagać regularnych spotkań w krótkim lub średnim okresie.
    1. Wsparcie obejmuje serię ok. 10-12 spotkań, których liczba może być zwiększona lub zmniejszona w zależności od potrzeb Klienta i wspólnej decyzji Specjalisty oraz Klienta.

2. Podczas spotkań Specjalista udziela wsparcia w zakresie rozwiązywania bieżących problemów zgłaszanych przez Klienta, poprawy funkcjonowania w codziennym życiu oraz rozwijania umiejętności radzenia sobie ze stresem, emocjami czy relacjami interpersonalnymi.
3. W ramach wsparcia Specjalista może stosować testy i kwestionariusze psychologiczne, mające na celu dokładniejsze zrozumienie stanu psychicznego Klienta oraz ocenę jego postępów. Narzędzia te są dobierane indywidualnie i dostosowywane do specyfiki problemów zgłaszanych przez Klienta.
4. Wsparcie jest dostosowywane do indywidualnych potrzeb Klienta na podstawie wstępnych konsultacji, wyników testów i kwestionariuszy oraz bieżącej oceny postępów.

5. **Poradnictwo psychologiczne** (dalej: Poradnictwo) ma na celu przygotowanie indywidualnego programu wsparcia dostosowanego do specyficznych potrzeb Klienta, zmierzającego do pomocy w trudnych sytuacjach życiowych.
    1. Usługi w ramach Poradnictwa obejmują identyfikację źródeł problemów lub trudności, z jakimi zmaga się Klient.
    2. Celem poradnictwa jest kształtowanie i rozwijanie indywidualnego potencjału Klienta, nauczenie umiejętnego wykorzystania go w codziennym życiu, osiągnięcie harmonii i spokoju oraz redukcja lęków.
    3. Poradnictwo jest procesem wymagającym zaangażowania klienta oraz systematycznej pracy nad osiągnięciem ustalonych celów.

6. **Diagnoza psychologiczna** (dalej: Diagnoza) ma na celu ocenę funkcjonowania psychicznego Klienta, identyfikację trudności emocjonalnych, poznawczych lub behawioralnych oraz określenie zaleceń dotyczących dalszego postępowania terapeutycznego lub wsparcia.
    1. Diagnoza obejmuje wykorzystanie standaryzowanych testów, kwestionariuszy, wywiadów psychologicznych oraz innych metod i narzędzi psychometrycznych, dobranych indywidualnie w zależności od zgłaszanych trudności i celu diagnozy.
    2. Wyniki Diagnozy są omawiane z Klientem, a w razie potrzeby Specjalista może przedstawić pisemną opinię psychologiczną zawierającą opis wyników i rekomendacje dotyczące dalszego postępowania.
    3. Diagnoza może stanowić odrębny proces lub być elementem wsparcia psychologicznego bądź poradnictwa, jeśli wymaga tego sytuacja Klienta.

7. **Psychoterapia** (dalej: Psychoterapia) ma na celu długotrwałą pracę nad głębszymi problemami emocjonalnymi, behawioralnymi lub psychicznymi zgłaszanymi przez Klienta.
    1. Psychoterapia jest długotrwałym procesem obejmującym regularne, zaplanowane sesje, które mogą trwać od kilku do kilkunastu miesięcy, w zależności od potrzeb Klienta.
    2. Psychoterapia jest procesem wymagającym zaangażowania klienta oraz systematycznej pracy nad osiągnięciem ustalonych celów terapeutycznych.
    3. **Psychoterapia rozpoczyna się zawsze od zawarcia kontraktu terapeutycznego. Ustalone w nim indywidualne warunki oraz cel współpracy dostosowane są do potrzeb Klienta i mogą nieznacznie modyfikować Regulamin.**

8. Indywidualne ustalenia z Klientem mogą nieznacznie modyfikować postanowienia Regulaminu w celu lepszego dostosowania usług do specyficznych potrzeb Klienta.
9. Usługodawca i zatrudnieni przez niego Specjaliści poddają swoją pracę stałej superwizji w celu podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych i zapewniania najwyższej jakości świadczonych usług.
    1. Superwizja polega na omówieniu przypadków terapeutycznych oraz konsultacje z doświadczonymi superwizorami w celu doskonalenia warsztatu pracy.
    2. Superwizja jest prowadzona przez wykwalifikowanych i doświadczonych superwizorów, zgodnie ze standardami określonymi przez Polskie Towarzystwo Psychologiczne.
    3. Wszystkie informacje omawiane podczas superwizji są traktowane jako poufne i podlegają tajemnicy zawodowej, zgodnie z obowiązującymi standardami etyki zawodowej.

4. Klient, korzystając z usług Usługodawcy, wyraża zgodę na anonimowe omawianie jego przypadków w ramach superwizji, bez ujawniania danych osobowych ani innych informacji umożliwiających identyfikację klienta.

10. Spotkania nie są standardowo nagrywane ani zapisywane. Nagranie sesji może odbyć się wyłącznie za obopólną zgodą Klienta i Usługodawcy.

§ 3. Klienci

1. Z Usług mogą korzystać osoby pełnoletnie z zastrzeżeniem §3 ust. 2 i 3.
2. Osoby małoletnie mogą skorzystać z Usług wyłącznie za zgodą rodziców lub opiekunów prawnych.
3. W przypadku osób małoletnich, które ukończyły 16 rok życia, korzystanie z usług odbywa się po wyrażeniu zgody rodziców lub opiekunów prawnych oraz Klienta (zasada podwójnej zgody).
4. Na prośbę Usługodawcy rodzice lub opiekunowie prawni dziecka zobowiązani są do przedstawienia najbardziej aktualnego orzeczenia sądowego lub jakiegokolwiek innego dokumentu, z którego wynika sposób sprawowania opieki nad dzieckiem.
5. Usługodawca ma prawo jednorazowo wylegitymować rodzica lub opiekuna prawnego dziecka w celu ustalenia czy jest on przedstawicielem ustawowym Klienta.

§ 4. Umawianie i odwoływanie wizyt, płatności

1. Wizyty odbywają się wyłącznie po wcześniejszym umówieniu.
2. Rezerwacja wizyt odbywa się za pośrednictwem formularza rezerwacyjnego dostępnego na stronie internetowej Usługodawcy (www.mentalcare.pl), który umożliwia dokonanie rezerwacji przez całą dobę, z zastrzeżeniem postanowień pkt 4 Regulaminu, lub poprzez kontakt telefoniczny z recepcją Gabinetu.
3. Rezerwacja wizyty z wykorzystaniem formularza rezerwacyjnego może wymagać dokonania rejestracji w systemie udostępnionym przez podmiot prowadzący system rezerwacyjny (www.dobrygabinet.pl).
4. Terminy kolejnych wizyt mogą być ustalane bezpośrednio z Usługodawcą podczas spotkania. W przypadku nieustalenia terminu kolejnej wizyty w trakcie spotkania, Klient jest zobowiązany do samodzielnej rezerwacji wizyty zgodnie z zasadami określonymi w pkt 2 Regulaminu.
5. Klient zobowiązany jest do odwołania wizyty w przypadku braku możliwości jej odbycia. Informację o odwołaniu wizyty należy przesłać drogą telefoniczną, SMS-em na numer kontaktowy Usługodawcy lub innym uzgodnionym wcześniej sposobem komunikacji.
6. Warunkiem przyjęcia rezerwacji terminu jest podanie przez Klienta numeru telefonu i adresu e-mail do celów komunikacji, a w przypadku dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza rezerwacyjnego, również dokonanie płatności z wykorzystaniem tego serwisu.
7. Aktualny cennik usług znajduje się na stronie internetowej Gabinetu.
8. W przypadku spóźnienia Klienta na umówiony termin wizyty, jej czas nie jest przedłużany, a cena nie jest zmniejszana.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, utrudnienia lub brak możliwości skorzystania z systemu Medfile, wynikające z działania lub zaniechania podmiotu prowadzącego serwis. Wszelkie reklamacje dotyczące funkcjonowania portalu należy kierować bezpośrednio do podmiotu prowadzącego system Dobry Gabinet.
10. W przypadku jakichkolwiek zmian w regulaminie systemu Medfile Klient zobowiązany jest do zapoznania się z jego aktualną wersją. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieznajomość regulaminu serwisu przez Klienta.

§5. Płatności

1. Usługi świadczone przez Usługodawcę są płatne. Domyślną formą płatności jest dokonanie opłaty za pośrednictwem formularza rezerwacyjnego, z wykorzystaniem formularza oraz operatora płatności udostępnionego przez formularz rezerwacyjny.

2. Niezależnie od możliwości dokonania płatności online za pośrednictwem formularza rezerwacyjnego, dostępne są również inne formy płatności – gotówką, przelewem bankowym, kartą płatniczą lub BLIK-iem – po wcześniejszym uzgodnieniu z Usługodawcą.
3. Wizyta odwołana przez Klienta z co najmniej 24 – godzinnym wyprzedzeniem nie podlega opłacie.
4. W przypadku odwołania wizyty po godzinie 17:00 dnia poprzedzającego umówione spotkanie, Klient zobowiązany jest do uiszczenia 100% ceny wizyty.
5. Za wizyty odwołane przez Usługodawcę nie jest pobierana opłata.
6. W przypadku przeprowadzenia wizyty w formie online, płatności należy dokonać przelewem z góry. Wymagane jest zaksięgowanie płatności na koncie Usługodawcy najpóźniej 24 godziny przed umówionym spotkaniem.
7. W przypadku pierwszej wizyty nowego Klienta wymagana jest przedpłata w wysokości 100% ceny wizyty (**zadatek**), dokonana przed umówionym terminem spotkania. Nowy Klient ma prawo do jednorazowego przełożenia pierwszej wizyty najpóźniej na 2 dni przed planowanym terminem spotkania.
8. Kwota odpłatności za prowadzenie usług psychologicznych w gabinecie może być waloryzowana o stopień inflacji. Informacja o zmianach dotyczących płatności zostanie przekazana Klientom z minimum miesięcznym wyprzedzeniem.

§ 6. Tajemnica zawodowa i poufność

1. Usługodawca zobowiązuje się do zachowania tajemnicy zawodowej oraz poufności wszelkich informacji uzyskanych od Klienta w trakcie świadczenia usług. Klient ma prawo do zachowania w tajemnicy przez Usługodawcę informacji z nim związanych z wyjątkami opisanymi w Regulaminie.
2. Usługodawca jest zobowiązany do zachowania tajemnicy zawodowej w zakresie przewidzianym w kodeksie etyki oraz przez obowiązujące przepisy prawa.
3. Prawo do poufności terapii przysługuje również małoletnim Klientom. Usługodawca nie przekazuje rodzicom informacji, które uzyska od Klienta z zastrzeżeniem § 6 pkt. 5 Regulaminu.
4. W przypadku Klientów małoletnich informacje przekazywane jego rodzicom/opiekunom prawnym ograniczone są do ogólnych wniosków i zaleceń z przebiegu spotkań z zastrzeżeniem § 6 pkt. 5 Regulaminu.
5. Wyjątkiem od zasady określonej w §6 pkt. 1 i 2 Regulaminu jest sytuacja zagrożenia zdrowia lub życia Klienta lub innych osób i inne sytuacje określone przez prawo. W szczególności dotyczy to takich sytuacji, jak:
    1. kiedy zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia Klienta lub innych osób;
    2. Klient lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy;
    3. zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o Pacjencie związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń.

6. Klient wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy przez terapeutę w przypadku konieczności skorzystania z konsultacji z innym specjalistą (np. lekarzem psychiatrą, seksuologiem, psychoterapeutą, superwizorem). Takie sytuacje są zawsze wcześniej konsultowane z Klientem.
7. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Klienta, wyraża on zgodę na kontakt Usługodawcy z członkiem najbliższej rodziny lub osobą do kontaktu wskazaną i upoważnioną przez Klienta, a także z odpowiednimi służbami według uznania Usługodawcy.

§7. Bezpieczeństwo sesji online

1. Sesje online są prowadzone za pośrednictwem wybranego komunikatora. Spotkania odbywają się

zgodnie z najwyższymi standardami bezpieczeństwa i poufności.
2. Klient oraz Usługodawca zobowiązują się do korzystania z bezpiecznych i aktualnych urządzeń oraz oprogramowania.
3. W trakcie trwania sesji online, w pomieszczeniu, w którym odbywa się sesja, nie mogą przebywać osoby trzecie.
4. Klient i Usługodawca zobowiązują się do korzystania z komputerów, tabletów lub smartfonów, na których zainstalowany jest legalny i aktualny system operacyjny oraz oprogramowanie antywirusowe.
5. Aplikacja używana do spotkania online powinna być regularnie aktualizowana do najnowszej wersji dostępnej na rynku.
6. Klient oraz Usługodawca zobowiązują się do korzystania z zabezpieczonych połączeń internetowych, najlepiej za pośrednictwem prywatnych i bezpiecznych sieci Wi-Fi.
7. Klient i Usługodawca są zobowiązani do ochrony swoich urządzeń przed dostępem osób trzecich, w tym poprzez stosowanie silnych haseł.
8. Sesje online nie są standardowo nagrywane ani zapisywane. Nagranie sesji może odbyć się wyłącznie za obopólną zgodą Klienta i Usługodawcy.
9. Każda ze stron jest zobowiązana do zapewnienia stabilnego połączenia internetowego na czas trwania sesji online.
10. W przypadku przerwania sesji z przyczyn technicznych, Usługodawca i Klient ustalą nowy termin spotkania lub kontynuują sesję po przywróceniu połączenia w miarę możliwości.
11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za stabilność oraz bezpieczeństwo systemów komunikacji, serwerów pocztowych oraz innych platform cyfrowych wykorzystywanych do sesji online.
12. Klient, korzystając z tych usług, akceptuje regulaminy i polityki bezpieczeństwa dostawców tych usług oraz jest świadomy ewentualnego ryzyka.

§8. Dokumentacja

1. Usługodawca prowadzi dokumentację dotyczącą przebiegu świadczonych Usług. Dokumentacja jest prowadzona w formie elektronicznej.
2. Notatki sporządzane podczas sesji nie stanowią dokumentacji psychologicznej i nie są udostępniane nikomu, w tym Klientowi. Są one tworzone wyłącznie na własny użytek Specjalisty, w celu rzetelnego prowadzenia terapii.
3. Dokumentacja przechowywana jest przez okres 5 lat. Po upływie tego okresu dokumentacja jest niszczona w sposób nieodwracalny, zapewniający brak możliwości odzyskania danych.
4. Usługodawca nie wydaje opinii.
5. Usługodawca, na uzasadniony pisemny wniosek Klienta, może wydać zaświadczenie. Zaświadczenie zawiera jedynie podstawowe informacje o korzystaniu z Usług takie jak data pierwszego i ostatniego kontaktu, czas trwania terapii, częstotliwość i forma spotkań.
6. Wydawanie zaświadczeń podlega dodatkowej opłacie.

§9. Reklamacje i rozwiązywanie sporów

1. Wszelkie reklamacje związane z realizacją usług świadczonych przez Usługodawcę należy składać drogą elektroniczną na adres e-mail kontakt@mentalcare.pl
2. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od daty ich otrzymania przez Usługodawcę.
3. W przypadku, gdy reklamacja nie będzie mogła zostać rozpatrzona z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. brak wystarczających informacji), Usługodawca niezwłocznie poinformuje o tym Klienta, określając niezbędne kroki do uzupełnienia zgłoszenia.
4. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Klienta, opis sytuacji będącej przedmiotem reklamacji oraz preferowany sposób jej rozpatrzenia.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona takim samym sposobem, w jaki została złożona.

6. Strony zobowiązują się do dążenia do polubownego rozwiązania wszelkich sporów wynikających z realizacji usług objętych niniejszym Regulaminem. W przypadku pojawienia się nieporozumień lub konfliktów, Strony w pierwszej kolejności podejmą próbę ich załatwienia na drodze negocjacji lub mediacji.
7. Sądem właściwym do rozpoznawania sporów wynikłych na tle niniejszego Regulaminu jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

§10. Przetwarzanie danych osobowych i postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej Gabinetu oraz w miejscu świadczenia Usług.
2. Regulamin może ulec zmianie z ważnych powodów, w szczególności w przypadku zmian przepisów prawa lub zmian organizacyjnych (takich jak, ale nie wyłącznie: zmiany w strukturze firmy, zmiany godzin pracy, zmiany w sposobie świadczenia usług, zmiana lokalizacji, zmiany kadrowe, zmiany w procedurach).
3. Zmiany w regulaminie wchodzą w życie z dniem ich opublikowania na stronie internetowej Gabinetu, o ile nie wskazano innej daty.
4. Na co najmniej 14 dni przed planowanym wejściem w życie zmian w regulaminie, Klient otrzyma wiadomość e-mail zawierającą wyciąg proponowanych zmian. Klient, po zapoznaniu się ze zmianami, będzie zobowiązany do podjęcia aktywnego kroku w celu ich akceptacji, np. poprzez kliknięcie w odpowiedni link lub wyrażenie zgody w wiadomości zwrotnej.
5. W przypadku braku akceptacji zmian w regulaminie, Klient ma prawo bez konsekwencji zakończyć umowę przed datą wejścia zmian w życie poprzez złożenie oświadczenia o zakończeniu korzystania z usług.
6. Korzystanie z usług świadczonych przez Gabinet oznacza akceptację niniejszego regulaminu przez Klienta.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach Klienta i Rzeczniku Praw Klienta.
8. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z klauzulą informacyjną RODO, dostępną na stronie internetowej Gabinetu lub w siedzibie Gabinetu.
9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach Klienta i Rzeczniku Praw Klienta.
10. Postanowienia Regulaminu nie naruszają praw konsumenta przysługujących mu na mocy obowiązujących przepisów prawa.
11. Wszelkie pytania i uwagi dotyczące Regulaminu oraz świadczonych usług należy kierować do Usługodawcy za pośrednictwem danych kontaktowych podanych na stronie internetowej Gabinetu.