

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

CALMA Klinika Terapii



§1 Świadczone usługi

1. Calma Centrum Medyczne Sp. z o.o. - CALMA Klinika Terapii z siedzibą w Gdańsku 80-309 przy Al. Grunwaldzkiej 492/3, posiadająca numer NIP 5842823213, numer REGON 52310835600011, wpisana do Rejestru Podmiotów Prowadzących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Pomorski Urząd Wojewódzki w Gdańsku pod numerem księgi rejestrowej 000000255100, jest podmiotem leczniczym świadczącym opiekę psychiatryczną i psychologiczną.
2. Wizyty odbywają się w formie wizyt stacjonarnych w placówkach pod adresem: Al. Grunwaldzka 492/3, 80-309 Gdańsk oraz ul. Szafarnia 5 lok U9, 80-755 Gdańsk, a także w formie wizyt zdalnych: teleporad i wideokonsultacji.
3. Teleporady i wideorozmowy realizowane są poprzez narzędzia takie jak telefon lub MS Teams. Wszystkie wizyty zdalne realizowane są wyłącznie po uiszczeniu przedpłaty (100% kwoty) zgodnie z obowiązującym cennikiem.
4. Wszystkie konsultacje psychiatryczne oraz psychologiczne pierwszorazowe realizowane są wyłącznie po uiszczeniu przedpłaty (100% kwoty). Konsultacje pierwszorazowe zdalne odbywają się wyłącznie w formie wideorozmowy, nie ma możliwości przeprowadzenia powyższych wizyt w formie rozmowy telefonicznej.
5. W szczególnych przypadkach lekarz może odmówić przeprowadzenia wizyty w trybie zdalnym i wskazać na konieczność przeprowadzenia wizyty w formie stacjonarnej, jeśli uzna, że do zachowania należytej staranności konieczne jest zbadanie pacjenta w ramach wizyty stacjonarnej.
6. W ramach wizyt lekarskich wystawiane są odpowiednie zaświadczenia i recepty. W przypadku braku zgłoszenia takiej potrzeby w trakcie wizyty istnieje możliwość odpłatnego wystawienia zaświadczenia poza wizytą, z obowiązującą przedpłatą. Zaświadczenie takie wystawiane jest na podstawie dokumentacji medycznej. Lekarz może odmówić wystawienia

zaświadczenia, jeśli w jego ocenie dokumentacja medyczna nie jest wystarczającym źródłem aktualnych danych o pacjencie i w ramach dochowania należytej staranności konieczne jest osobiste zbadanie pacjenta podczas wizyty.

7. Zwolnienia lekarskie oraz ocena zdolności pacjenta do powrotu do pracy po zakończeniu okresu zwolnienia wystawiane są wyłącznie w ramach wizyt, po osobistym zbadaniu pacjenta.
8. W szczególnych sytuacjach, kiedy nie ma możliwości umówienia wizyty u lekarza prowadzącego w dostatecznie szybkim terminie, dopuszcza się awaryjne wystawienie recepty poza wizytą w celu zapewnienia kontynuacji stałego leczenia, na ilość leków konieczną do kontynuacji farmakoterapii do następnej konsultacji lekarskiej, jednak nie więcej, niż na 1 miesiąc. Możliwość awaryjnego wystawienia recepty dotyczy tylko stałych pacjentów CALMA Klinika Terapii, którzy odbyli ostatnią konsultację lekarską u swojego lekarza z naszej kliniki w ciągu ostatnich 3 miesięcy oraz mają zaplanowaną kolejną wizytę. W razie wątpliwości co do stanu pacjenta lekarz może odmówić wystawienia takiej recepty, zalecić pilną konsultację lub skontaktować się z pacjentem w celu uzyskania potrzebnych informacji przed jej wystawieniem. Recepta zostanie wystawiona w najszybszym możliwym terminie uzależnionym od dostępności lekarza, po uiszczeniu przedpłaty zgodnie z cennikiem.
9. Diagnostyka psychologiczna przeprowadzana jest wyłącznie w trybie stacjonarnym. Dotyczy to zarówno diagnozy psychologicznej, neuropsychologicznej, jak i diagnozy w kierunku ADHD.
10. Sesje psychoterapeutyczne odbywają się w formie wizyt stacjonarnych oraz wizyt zdalnych. Formę terapii ustalana jest indywidualnie z terapeutą. Sesje terapeutyczne online są tylko realizowane po uiszczeniu przedpłaty (100% kwoty) zgodnie z cennikiem.

§2 Godziny otwarcia

1. CALMA Klinika Terapii otwarta jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 20.00.
2. Rejestracja telefoniczna czynna jest w godzinach pracy kliniki.
3. Calma Klinika Terapii zastrzega sobie prawo do zmiany godzin otwarcia wynikających z przyczyn technicznych lub zdarzeń losowych.

§3 Rezerwacja wizyt

1. Wizyty przeprowadzane w CALMA Klinika Terapii mogą być zarezerwowane:
 - a. osobiście w rejestracji placówek przy al. Grunwaldzkiej 492/3 oraz ul. Szafarnia 5 lok. U9 w Gdańsku w godzinach pracy placówki,
 - b. telefonicznie – pod numerem tel. 58 742 33 22 w godzinach pracy placówki,
 - c. elektronicznie przez formularz kontaktowy na stronie internetowej: <https://klinikacalma.pl/>, przez portal znanylekarz.pl pod adresem: <https://www.znanylekarz.pl/placowki/calma-klinika-terapii> oraz mailowo pod adresem: rejestracja@klinikacalma.pl
2. Przed wizytą konieczne jest potwierdzenie swojej obecności w zarezerwowanym terminie. Potwierdzenie to można wykonać samodzielnie poprzez portal znanylekarz.pl lub odpowiadając na wysłany wcześniej sms z prośbą o potwierdzenie wizyty. W innych przypadkach, w dniu roboczym poprzedzającym dzień zaplanowanej wizyty, rejestracja kontaktuje się z pacjentem celem potwierdzenia obecności na wizycie. W przypadku braku kontaktu z pacjentem i braku potwierdzenia jego obecności do 24h przed planowaną wizytą placówka zastrzega sobie możliwość anulowania takiej wizyty.
3. W przypadku wizyt pierwszorazowych przeprowadzanych w formie wideorozmowy, w procesie potwierdzania wizyty pacjent jest zobowiązany do podania danych osobowych niezbędnych do przeprowadzenia wizyty w takiej formie oraz wyrażenia swojej woli dotyczącej upoważnienia (lub jego braku) osób trzecich do uzyskiwania informacji na temat stanu zdrowia pacjenta.
4. Przed wizytą pierwszorazową pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem Świadczenia Usług oraz Klauzulą Informacyjną placówki dotyczącą przetwarzania danych osobowych – dostępną na stronie internetowej klinikacalma.pl lub stacjonarnie w placówce.

§4 Rezygnacja z wizyty

1. Odwołanie rezerwacji wizyty zdalnej do 24 h przed umówionym terminem, dokonane w godzinach pracy kliniki, następuje bez dodatkowych opłat. Jeśli pacjent wykonał przedpłatę, kwota zostanie mu zwrócona w całości. W przypadku anulowania wizyty w późniejszym terminie, niż 24h przed wizytą, przedpłata nie podlega zwrotowi.
2. Anulowanie sesji psychoterapeutycznych możliwe jest bez dodatkowych opłat do 24 h przed umówionym terminem, dokonane w godzinach pracy kliniki. W przypadku anulowania sesji w terminie późniejszym, niż 24h przed wizytą, pacjent ma obowiązek opłacić całość należności za sesję

pomimo nieobecności. Zastrzega się możliwość odwołania umówionych z wyprzedzeniem sesji psychoterapeutycznych w przypadku co najmniej 3-krotnej nieobecności pacjenta na umówionych sesjach lub nieregulowanych płatności za odbyte sesje. O odwołaniu następných wizyt, a także w szczególnych przypadkach o umorzeniu konieczności opłaty za odwołaną sesję decyduje terapeuta prowadzący.

3. CALMA Klinika Terapii zastrzega sobie prawo do odwołania z przyczyn losowych umówionej wcześniej wizyty. W takiej sytuacji CALMA Klinika Terapii zobowiązuje się do zaproponowania pacjentowi innego, najbliższego wolnego terminu.

§5 Płatności:

1. CALMA Klinika Terapii jest podmiotem prywatnym, świadczącym usługi płatne.
2. Opłaty naliczane są według cennika dostępnego na stronie internetowej klinikacalma.pl oraz w rejestracji każdej z placówek CALMA Klinika Terapii.
3. Opłaty za wizyty można dokonać:
 - a. w placówce: możliwość płatności gotówką, kartą płatniczą oraz poprzez BLIK na terminal płatniczy.
 - b. poprzez płatność internetową za pośrednictwem portalu znanylekarz.pl lub za pomocą bramki płatniczej przelewy24.pl poprzez link do płatności wysłany przez rejestrację drogą mailową lub sms. Link do płatności ważny jest przez 24 godziny. W przypadku braku uiszczenia opłaty placówka zastrzega sobie prawo do anulowania wizyty.
 - c. Przelewem na konto bankowe o numerze:
mBank: 57 1140 2004 0000 3102 8286 2928.
W tytule przelewu należy wpisać swoje imię i nazwisko oraz datę wizyty. W przypadku wątpliwości dopuszcza się prośbę o przesłanie przez pacjenta potwierdzenia wykonania przelewu na adres: rejestracja@klinikacalma.pl
4. Opłatę za wizytę realizowaną stacjonarnie w placówce należy uregulować przed jej rozpoczęciem.
5. Wizyty lekarskie pierwszorazowe oraz konsultacje psychologiczne pierwszorazowe podlegają obowiązkowi przedpłaty (100 % kwoty) uiszczonej w ciągu 24 h od momentu zarejestrowania wizyty. Przedpłaty można dokonać poprzez opcję przedpłaty przy rezerwacji wizyty na portalu znanylekarz.pl, przelewem lub poprzez link do płatności internetowej wysłany przez rejestrację. W przypadku braku przedpłaty zastrzega się

możliwość anulowania zarejestrowanej wizyty pierwszorazowej. W przypadku odwołania przez pacjenta wizyty co najmniej 24 h przed jej zaplanowanym terminem, opłata zostanie zwrócona w całości. W przypadku odwołania w terminie krótszym, niż 24 h przed wizytą lub nieobecności pacjenta na wizycie, przedpłata nie podlega zwrotowi.

6. Opłatę za usługi zdalne (wideorozmowy i porady telefoniczne), recepty, zaświadczenia należy uregulować do 24 h przed terminem umówionej wizyty. W przypadku braku przedpłaty za wizytę, usługa nie zostanie wykonana.
7. Wizyta diagnostyczna lekarska w kierunku ADHD z wykonaniem DIVA-5 wymaga uiszczenia przedpłaty zgodnie z cennikiem w ciągu 24 h od zarejestrowania takiej wizyty. W przypadku braku przedpłaty zastrzega się możliwość anulowania zarejestrowanej wizyty. W przypadku odwołania przez pacjenta wizyty co najmniej 24 h przed jej zaplanowanym terminem, przedpłata zostanie zwrócona w całości. W przypadku odwołania w terminie krótszym, niż 24 h przed wizytą lub nieobecności pacjenta na wizycie, przedpłata nie podlega zwrotowi.
8. Udział w terapii grupowej oraz warsztatach wymaga przedpłaty zgodnie z osobnym regulaminem dotyczącym danej oferty. W przypadku braku uiszczenia opłaty osoba zostanie skreślona z listy uczestników.

§6 Wizyty

1. Pacjent, który zgłasza się po raz pierwszy do kliniki, proszony jest o przyjscie 10 minut przed planowaną wizytą celem uzupełnienia danych do dokumentacji medycznej, zapoznania się z Klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych oraz podpisania stosownych zgód i oświadczeń.
2. Pacjent, który zgłasza się do kliniki po raz pierwszy, musi posiadać przy sobie dokument tożsamości ze zdjęciem, niezbędny do potwierdzenia tożsamości i założenia dokumentacji medycznej.
3. Jeśli wizyta pierwszorazowa odbywa się w formie wideorozmowy, należy posiadać przy sobie dokument ze zdjęciem, celem potwierdzenia swojej tożsamości poprzez okazanie dokumentu do kamery.
4. Na wizytę, która dotyczy osoby poniżej 18 roku życia, musi stawić się również rodzic/ opiekun prawny/ przedstawiciel ustawowy, który przed wizytą wyraża na nią pisemną zgodę. W przypadku nastolatków powyżej 16 roku życia wymagana jest również pisemna zgoda nastolatka.

5. Wizyta osoby poniżej 18 roku życia odbywa się w obecności i za zgodą pisemną rodzica/ opiekuna prawnego/ przedstawiciela ustawowego. Psychiatra/ psycholog/ psychoterapeuta decyduje, czy i w którym momencie wskazana jest rozmowa z niepełnoletnim pacjentem na osobności.
6. W przypadku, w którym pacjent spóźni się na wizytę lekarską 15 minut lub więcej, lekarz zastrzega sobie prawo do nieprzeprowadzenia takiej wizyty. Wizyta taka może być przełożona na późniejszy termin, zgodnie z dostępnością grafików lekarzy. W przypadku spóźnienia pacjenta, czas wizyty może zostać skrócony. O wszelkich spóźnieniach prosimy informować rejestrację pod numerem tel 587423322.
7. Pacjent, który dotychczas nie leczył się u danego lekarza, powinien zarejestrować się na wizytę pierwszorazową (40/60-minutową). W przypadku, kiedy pacjent zapisze się błędnie na wizytę kolejną (20/30 minutową), otrzyma propozycję zmiany terminu, w którym wizyta pierwszorazowa będzie mogła zostać przeprowadzona w wymaganym wymiarze czasowym, a pierwotny termin zostanie anulowany. Wyjątkiem są sytuacje, w których pacjent leczony wcześniej w CALMA Klinika Terapii, wymaga konsultacji, a jego lekarz prowadzący jest niedostępny. Wówczas inny lekarz, który ma do dyspozycji wcześniejszą dokumentację medyczną pacjenta, może przeprowadzić standardową wizytę kolejną (20/30 minutową).
8. Jeśli ostatnia konsultacja u danego specjalisty odbyła się ponad 12 miesięcy wcześniej, celem zapewnienia należytej staranności przeprowadzenia badania, wymagane jest umówienie dłuższej wizyty - pierwszorazowej (40/60 minutowej), płatnej zgodnie z obowiązującym cennikiem.
9. Czas wizyty podany w cenniku usług jest czasem orientacyjnym. Może on w razie potrzeby ulec wydłużeniu lub skróceniu według decyzji lekarza.
10. CALMA Klinika Terapii zastrzega sobie prawo do opóźnień rozpoczęcia wizyty ze względu na zdarzenia losowe lub przedłużenie czasu wcześniejszych wizyt w grafiku danego lekarza. O opóźnieniach ponad 15-minutowych pacjent zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez sms. Czas trwania wizyty nie ulegnie zmianie.
11. Pacjent zobowiązuje się do zrealizowania otrzymanej na wizycie lekarskiej recepty zgodnie z terminem jej ważności (najczęściej 30 dni od daty wystawienia). W przypadku recepty niezrealizowanej lub przeterminowanej z powodu zaniedbania pacjenta, lekarz może zdecydować o ponownym wystawieniu recepty odpłatnie, zgodnie z obowiązującym cennikiem.

12. Druki OL-9 oraz zaświadczenia lekarskie wystawiane są bezpłatnie w ramach wizyty pacjenta. Lekarz ma 7 dni na przygotowanie i wystawienie stosownych zaświadczeń. Gotowe dokumenty są przechowywane w siedzibie kliniki – do odbioru osobiście, przez osobę upoważnioną, wysyłane przesyłką pocztową lub w formie zaszyfrowanego pliku wysłanego na wskazany w dokumentacji pacjenta adres e-mail. W przypadku wysyłki pocztowej pacjent zostanie obciążony kosztem wysyłki.
13. Lekarz lub terapeuta ma prawo odmówienia przyjęcia pacjenta, którego stan wskazuje na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających.
14. Na terenie CALMA Klinika Terapii obowiązuje bezwzględny zakaz spożywania alkoholu, palenia tytoniu i elektronicznych papierosów oraz zażywania substancji psychoaktywnych.
15. Obsługa CALMA Klinika Terapii zastrzega sobie prawo do przerwania lub odwołania wizyty oraz odstąpienia od leczenia, jeśli spotka się z sytuacją bezpośredniego zagrożenia zdrowia i życia pacjentów oraz innych osób.
16. W przypadkach zagrożenia życia pacjentów lub zdrowia i życia innych osób personel CALMA Klinika Terapii zobowiązuje się do wezwania służb mundurowych i/lub ratunkowych.
17. W sytuacji konfliktu interesów lub w innych kwestiach spornych i wątpliwych dotyczących korzystania przez pacjentów z usług poradni, decyzję ostateczną podejmuje kierownictwo placówki.

§7 Dokumentacja medyczna

1. Na wniosek uprawnionych podmiotów CALMA Klinika Terapii wydaje odpisy lub kopie dokumentacji medycznej, dotyczącej osób korzystających ze świadczeń w CALMA Klinika Terapii.
2. Wydawanie kopii dokumentów, będących w dyspozycji CALMA Klinika Terapii odbywa się z uwzględnieniem przepisów o ochronie danych osobowych, a także zasad przestrzegania tajemnicy lekarskiej i psychiatrycznej.
3. Pacjent lub osoba przez niego upoważniona może się zwrócić drogą telefoniczną pod numer: 58 742 33 22, mailową: rejestracja@klinikacalma.pl, listowną na adres CALMA Klinika terapii ul. Szafarnia 5 lok. U9 80-755 Gdańsk, czy też osobiście do CALMA Klinika Terapii o wydanie swojej dokumentacji medycznej.

4. Dokumentację wydaje się w formie uzgodnionej z pacjentem lub osobą upoważnioną pod postacią:
 - a. wydruku dokumentacji elektronicznej – przygotowanej do osobistego odbioru w siedzibie placówki lub wysyłki pocztowej,
 - b. szyfrowanego pliku przesłanego na wskazany w dokumentacji medycznej adres mailowy.
5. W przypadku osobistego odbioru dokumentacji, pacjent lub osoba upoważniona zobowiązana jest do posiadania przy sobie dokumentu tożsamości ze zdjęciem tak, aby pracownik rejestracji mógł zweryfikować tożsamość.
6. Wydanie dokumentacji nastąpi bez zbędnej zwłoki po dostarczeniu wniosku.
7. Kopię dokumentacji wydaje się nieodpłatnie.

§8 Skargi i reklamacje

1. Pacjent ma prawo do złożenia skargi lub reklamacji w ciągu 14 dni od daty zrealizowanej usługi. Skargę lub reklamację można wysłać mailowo na adres: rejestracja@klinikacalma.pl lub listownie na adres: CALMA Klinika Terapii ul. Szafarnia 5 lok.U9 80-755 Gdańsk.
2. Skargi i reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 21 dni od daty otrzymania korespondencji.