Regulamin korzystania ze świadczeń komercyjnych

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania ze świadczeń odpłatnych w poradniach podmiotu leczniczego „Arka Noego", prowadzonego przez Stowarzyszenie Pomocy „Arka Noego" z siedzibą w Skarżysku-Kamiennej, ul. Apteczna 7, 26-110 Skarżysko-Kamienna (dalej: „poradnia").
2. Poradnia Zdrowia Psychicznego dla Dorosłych udziela odpłatnie świadczeń osobom pełnoletnim: wizyt u lekarza psychiatry, sesji psychoterapii indywidualnej (u psychoterapeuty certyfikowanego albo w trakcie certyfikacji) i porad psychologicznych.
3. Poradnia Zdrowia Psychicznego dla Dzieci i Młodzieży udziela odpłatnie świadczeń osobom małoletnim: wizyt u lekarza psychiatry dzieci i młodzieży, wizyt u psychologa klinicznego, neurologa, pedagoga specjalnego ,logopedy, porad psychologicznych, sesji psychoterapii oraz diagnozy w kierunku neuroróżnorodności.
4. Świadczenia odpłatne nie są finansowane ze środków publicznych. Pacjent ma prawo do informacji o możliwości uzyskania świadczenia w ramach umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia.
5. **Rezerwacja wizyty oznacza akceptację regulaminu**. Przy pierwszej wizycie pacjent (albo rodzic lub opiekun prawny) potwierdza podpisem, że się z nim zapoznał.
6. Ceny świadczeń, pakietów i zniżek określa cennik przyjęty przez Zarząd Stowarzyszenia, dostępny w rejestracji i na stronie internetowej. Zmiana cennika nie dotyczy wizyt i pakietów już opłaconych.

§ 2. Rejestracja wizyty

1. Wizytę można zarezerwować telefonicznie w rejestracji (tel. 517 604 204), mailowo (rejestracja@arka-noego.org.pl) lub osobiście.
2. Rejestracja przekazuje zgłoszenie wybranemu specjaliście, a termin pierwszego spotkania ustalany jest z pacjentem telefonicznie.
3. Po rezerwacji pacjent otrzymuje potwierdzenie z datą wizyty, ceną, danymi do przelewu i terminem płatności.
4. Na wizytę należy zabrać dokument tożsamości oraz posiadaną dokumentację medyczną, psychologiczną lub szkolną dotyczącą problemu.

§ 3. Płatności

1. **Za świadczenia można zapłacić: przelewem na rachunek bankowy Stowarzyszenia, kartą płatniczą lub BLIK-iem w terminalu w rejestracji albo gotówką w rejestracji.**
2. Dane do przelewu: Stowarzyszenie Pomocy „Arka Noego", ul. Apteczna 7, 26-110 Skarżysko-Kamienna, Erste Bank Polska, nr rachunku **15 1090 2590 0000 0001 4916 8073**.
3. **Za wizytę należy zapłacić najpóźniej 24 godziny przed jej terminem.** Przy przelewie liczy się dzień uznania rachunku Stowarzyszenia; aby przyspieszyć potwierdzenie, pacjent może przesłać

potwierdzenie przelewu na adres mailowy rejestracji. Kartą lub gotówką można zapłacić w rejestracji w godzinach jej pracy – np. przy umawianiu wizyty albo po poprzedniej wizycie.

4. Jeśli wizyta została umówiona później niż 24 godziny przed jej terminem, pacjent płaci kartą lub gotówką w rejestracji przed rozpoczęciem wizyty.
5. W tytule przelewu należy podać imię i nazwisko pacjenta, datę wizyty oraz nazwę świadczenia lub pakietu (np. „Jan Kowalski, 14.02.2027, psychoterapia"). W przypadku dziecka – imię i nazwisko dziecka.
6. **Jeśli płatność nie wpłynie w terminie, rezerwacja jest anulowana**, a termin zostaje udostępniony innym pacjentom. Rejestracja informuje o tym pacjenta.
7. Pakiety, w tym pakiet diagnozy w kierunku neuroróżnorodności, opłaca się z góry – w całości albo w ratach określonych w cenniku. Każdą ratę należy wpłacić najpóźniej 24 godziny przed pierwszą wizytą danego etapu. Pakiet jest ważny 3 miesiące od pierwszej wizyty, a pakiet 10 sesji psychoterapii – 4 miesiące.
8. Zniżki przysługują po okazaniu dokumentu potwierdzającego uprawnienie. Zniżka dla dzieci objętych opieką Arki w ramach NFZ przysługuje przy jednorazowym opłaceniu 10 sesji psychoterapii. Dotyczy wyłącznie świadczeń odpłatnych – świadczenia w ramach NFZ i odpłatne są prowadzone osobno, a rejestracja zawsze informuje o terminie dostępnym w ramach NFZ. Zniżki nie łączą się ze sobą ani z pakietami i nie obejmują wizyt u lekarza psychiatry.
9. Każda płatność kartą i gotówką jest potwierdzana paragonem z kasy fiskalnej. Świadczenia zdrowotne są zwolnione z VAT. Na życzenie pacjenta wystawiamy rachunek lub fakturę.
10. Nadpłaty i kwoty do zwrotu oddajemy w ciągu 14 dni: przy przelewie – na rachunek, z którego przyszła wpłata; przy płatności kartą lub BLIK-iem – na kartę lub rachunek, z którego przyszła płatność; przy płatności gotówką – gotówką w rejestracji albo przelewem na rachunek wskazany przez pacjenta.

§ 4. Odwołanie i zmiana terminu przez pacjenta

1. **Wizytę można bezpłatnie odwołać lub przełożyć najpóźniej 24 godziny przed jej rozpoczęciem** – telefonicznie, mailowo lub SMS-em do rejestracji.
2. Przy odwołaniu w terminie wpłata, według wyboru pacjenta, przechodzi na kolejną wizytę albo jest zwracana zgodnie z § 3 ust. 10. Wizyta z pakietu przechodzi na kolejny termin w okresie ważności pakietu.
3. **Odwołanie później niż 24 godziny przed wizytą albo nieprzybycie na wizytę to nieobecność nieodwołana.**
4. **Przy nieobecności nieodwołanej termin przepada, a pacjent traci zarezerwowane miejsce w grafiku**, także stały termin w psychoterapii. Kolejny termin rezerwuje się według aktualnej dostępności specjalisty.

§ 5. Limit nieobecności

1. **W roku kalendarzowym pacjent może mieć 3 nieobecności nieodwołane bez opłaty.** Wpłata przechodzi wtedy na kolejną wizytę.
2. **Od 4. nieobecności nieodwołanej w danym roku opłata za niewykorzystaną wizytę nie jest zwracana ani przenoszona**, a wizyta z pakietu przepada.

3. **Pacjent w psychoterapii, który przekroczył limit, może ją kontynuować, jeśli zapłaci za każdą kolejną nieobecność nieodwołaną.** Bez tej opłaty traci stały termin.
4. Limit liczy się dla pacjenta (w przypadku dziecka – dla dziecka) łącznie dla wszystkich świadczeń odpłatnych.
5. W sytuacjach szczególnych, udokumentowanych (np. hospitalizacja, nagłe zdarzenie losowe), kierownik podmiotu leczniczego może na wniosek pacjenta odstąpić od opłaty.

§ 6. Spóźnienia

1. Gdy pacjent się spóźni, wizyta kończy się o zaplanowanej godzinie, a opłata się nie zmienia.
2. Spóźnienie dłuższe niż połowa czasu wizyty może oznaczać, że wizyta się nie odbędzie; traktuje się ją wtedy jak nieobecność nieodwołaną.

§ 7. Odwołanie wizyty przez poradnię

1. Jeśli wizyta nie może się odbyć z przyczyn po stronie poradni lub specjalisty, rejestracja niezwłocznie informuje pacjenta i w pierwszej kolejności proponuje nowy termin.
2. Pacjent wybiera przeniesienie wpłaty na nowy termin albo pełny zwrot w ciągu 14 dni. Odwołanie przez poradnię nie wlicza się do limitu nieobecności, a ważność pakietu wydłuża się o czas przesunięcia.

§ 8. Wizyty online

1. Wizyty kontrolne u lekarza psychiatry i wybrane sesje mogą odbywać się online, na bezpiecznej platformie wskazanej przez poradnię, po uzgodnieniu ze specjalistą. Wizyta online kosztuje tyle samo co w poradni.
2. Pacjent zapewnia miejsce, w którym ma prywatność, i stabilne połączenie. Brak połączenia z przyczyn po stronie pacjenta traktuje się jak spóźnienie albo nieobecność.
3. Specjalista może zdecydować, że wizyta odbędzie się w poradni, jeśli wymaga tego stan pacjenta.

§ 9. Bezpieczeństwo i zasady zachowania

1. **Wizyta się nie odbędzie, jeśli pacjent jest pod wpływem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych**; traktuje się ją jak nieobecność nieodwołaną. Specjalista może wskazać pacjentowi właściwą formę pomocy.
2. Agresja wobec personelu lub innych pacjentów może skutkować przerwaniem wizyty i odmową dalszych świadczeń odpłatnych, z zachowaniem prawa pacjenta do pomocy w stanie zagrożenia życia.
3. **Nagrywanie wizyt (dźwięku i obrazu) jest zabronione** bez pisemnej zgody specjalisty i pacjenta.
4. Między wizytami kontakt ze specjalistą jest wyłącznie organizacyjny i odbywa się przez rejestrację.
5. **Poradnia nie udziela pomocy w trybie nagłym.** W zagrożeniu życia należy dzwonić pod numer 112 albo zgłosić się na izbę przyjęć szpitala psychiatrycznego. Całodobowe wsparcie w kryzysie: Centrum Wsparcia dla Osób w Stanie Kryzysu Psychicznego – 800 70 2222; dla dzieci i młodzieży – 116 111 i 800 12 12 12.

§ 10. Dzieci i młodzież

1. Świadczeń dla osoby małoletniej udziela się za zgodą przedstawiciela ustawowego, a u pacjenta powyżej 16. roku życia – także za jego zgodą.
2. Pacjent poniżej 16. roku życia przychodzi z rodzicem lub opiekunem prawnym, który zostaje w poradni przez cały czas wizyty.
3. Specjalista informuje rodziców o przebiegu terapii w zakresie potrzebnym dla dobra dziecka, z poszanowaniem jego prawa do intymności.

§ 11. Tajemnica i ochrona danych

1. Specjaliści są zobowiązani do zachowania tajemnicy zawodowej. Zwolnienie z niej jest możliwe tylko w przypadkach przewidzianych przepisami, zwłaszcza przy zagrożeniu życia lub zdrowia pacjenta albo innych osób.
2. Administratorem danych osobowych jest Stowarzyszenie Pomocy „Arka Noego”. Szczegóły opisuje klauzula informacyjna RODO przekazywana przy rejestracji.

§ 12. Dokumentacja medyczna i raporty

1. Pacjent ma prawo dostępu do swojej dokumentacji medycznej na zasadach ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. W Stowarzyszeniu „Arka Noego” prowadzona jest elektroniczna dokumentacja medyczna, w systemie Mmedica. Pierwsza kopia dokumentacji w żądanym zakresie jest bezpłatna; za kolejne pobiera się opłaty dopuszczone przepisami.
2. Raport z diagnozy w kierunku neuroróżnorodności rodzice otrzymują na wizycie podsumowującej, najpóźniej 14 dni po wizycie u lekarza psychiatry.

§ 13. Skargi i wnioski

1. Skargi i wnioski można składać do kierownika podmiotu leczniczego: na piśmie w rejestracji, mailowo albo.. Odpowiedź przychodzi w ciągu 14 dni, a gdy sprawa wymaga wyjaśnień – do 30 dni.
2. Pacjent może też zwrócić się do Rzecznika Praw Pacjenta (bezpłatna infolinia 800 190 590).

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia przyjęcia uchwałą Zarządu Stowarzyszenia.
2. O zmianach regulaminu poradnia informuje w rejestracji i na stronie internetowej co najmniej 14 dni wcześniej.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy powszechnie obowiązujące, w szczególności ustawę o działalności leczniczej oraz ustawę o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.