

Regulamin korzystania z usług Lunera – Centrum Terapii i Rozwoju

§1. Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych przez Lunera Centrum Terapii i Rozwoju, dalej zwany „Poradnią”.

Poradnia świadczy usługi psychologiczne, diagnostyczne, terapeutyczne, psychoedukacyjne oraz rozwojowe dla dzieci, młodzieży, osób dorosłych i rodzin.

Korzystanie z usług Poradni oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

Dane:

Nazwa: Lunera – Centrum Terapii i Rozwoju

Adres: ul. Raciborska 15, 44-200 Rybnik

Telefon: 792 996 087

E-mail: psycholog@terapiarybnik.pl

NIP/REGON: NIP 9222982379

REGON 389330411

§2. Zakres usług

Poradnia oferuje w szczególności:

- konsultacje psychologiczne,
- psychoterapię indywidualną,
- diagnozę psychologiczną,
- terapię psychologiczną,
- terapię logopedyczną,
- konsultacje rodzicielskie,
- zajęcia terapeutyczne i rozwojowe dla dzieci i młodzieży,
- Trening Umiejętności Społecznych,
- warsztaty, grupy rozwojowe i zajęcia psychoedukacyjne.

Szczegółowy zakres pomocy ustalany jest indywidualnie podczas pierwszej konsultacji lub procesu kwalifikacji.

Poradnia nie świadczy pomocy w trybie interwencji nagłej ani całodobowej opieki kryzysowej.

W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia należy niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112, zgłosić się do najbliższego Szpitalnego Oddziału Ratunkowego lub skorzystać z pomocy psychiatrycznej/interwencyjnej.

§3. Umawianie wizyt

Wizyty można umawiać telefonicznie, mailowo, przez formularz kontaktowy lub system rezerwacji online.

Termin wizyty jest rezerwowany po potwierdzeniu przez Poradnię.

Pacjent lub rodzic/opiekun prawny zobowiązuje się do podania prawdziwych danych kontaktowych niezbędnych do organizacji wizyty.

Poradnia może odmówić przyjęcia lub zaproponować inną formę pomocy, jeżeli zgłaszany problem wykracza poza zakres świadczonych usług albo wymaga pilnej konsultacji lekarskiej, psychiatrycznej lub interwencji kryzysowej.

§4. Odwoływanie i przekładanie wizyt

Wizytę należy odwołać lub przełożyć najpóźniej 24 godziny przed zaplanowanym terminem.

Odwołanie wizyty po tym czasie albo niestawienie się na wizytę może skutkować obowiązkiem uiszczenia opłaty za wizytę w wysokości 100% ceny wizyty.

Spóźnienie pacjenta nie powoduje przedłużenia wizyty. Wizyta kończy się o wcześniej ustalonej godzinie.

W przypadku spóźnienia przekraczającego 15 minut specjalista może odmówić przeprowadzenia wizyty, a wizyta może zostać potraktowana jako nieodwołana.

Poradnia zastrzega sobie prawo do odwołania lub przełożenia wizyty z przyczyn losowych, organizacyjnych lub zdrowotnych specjalisty. W takiej sytuacji pacjentowi proponowany jest najbliższy możliwy termin.

§5. Czas trwania wizyt i płatności

Standardowy czas trwania konsultacji wynosi 50 minut, chyba że ustalono inaczej.

Czas trwania diagnozy, konsultacji rodzinnej, zajęć grupowych lub warsztatów może być inny i jest każdorazowo określany przed rozpoczęciem usługi.

Aktualny cennik usług dostępny jest w Poradni oraz na stronie internetowej.

Płatność za wizytę następuje gotówką, przelewem lub BLIK-iem.

Poradnia może wymagać przedpłaty, zadatku lub opłacenia wizyty z góry, szczególnie w przypadku diagnoz, zajęć grupowych, warsztatów lub rezerwacji cyklicznych.

Brak płatności w ustalonym terminie może skutkować anulowaniem rezerwacji.

§6. Zasady udziału dzieci i młodzieży

Osoby niepełnoletnie korzystają z usług Poradni za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego.

Na pierwszą konsultację dotyczącą dziecka lub nastolatka powinien zgłosić się rodzic/opiekun prawny, chyba że Poradnia ustali inaczej.

W przypadku, gdy władza rodzicielska przysługuje obojgu rodzicom, Poradnia może wymagać zgody obojga rodziców/opiekunów na rozpoczęcie diagnozy, terapii lub dłuższej współpracy.

Rodzic/opiekun prawny zobowiązuje się przekazać specjalście informacje istotne dla bezpieczeństwa dziecka, w szczególności dotyczące stanu zdrowia, leczenia psychiatrycznego, przyjmowanych leków, orzeczeń, opinii, trudności rozwojowych, zachowań autoagresywnych lub agresywnych.

Rodzic/opiekun prawny dziecka zobowiązany jest do pozostania na terenie Poradni przez cały czas trwania wizyty dziecka, chyba że specjalista prowadzący ustali inaczej. Obecność rodzica/opiekuna na terenie Poradni ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa dziecka oraz możliwość bieżącego kontaktu ze specjalistą w razie potrzeby.

Rodzic/opiekun odpowiada za bezpieczeństwo dziecka przed rozpoczęciem wizyty oraz po jej zakończeniu.

Dziecko powinno zostać odebrane punktualnie po zakończonej wizycie lub zajęciach.

§7. Zasady przebiegu konsultacji, terapii i diagnozy

Pierwsze spotkanie ma charakter konsultacyjny i służy rozpoznaniu sytuacji, potrzeb oraz ustaleniu możliwych form pomocy.

Specjalista może zaproponować:

- kontynuację konsultacji,
- rozpoczęcie terapii,
- diagnozę psychologiczną,
- konsultację psychiatryczną,
- kontakt z innym specjalistą,
- udział w zajęciach grupowych,
- zakończenie współpracy, jeżeli Poradnia nie jest właściwym miejscem pomocy.

Efekty terapii, diagnozy lub konsultacji zależą od wielu czynników, w tym od charakteru trudności, regularności spotkań, współpracy pacjenta/rodziny oraz sytuacji życiowej pacjenta. Poradnia nie gwarantuje określonego rezultatu terapii lub konsultacji.

Pacjent ma prawo zadawać pytania dotyczące celu, przebiegu i proponowanych metod pracy.

Pacjent ma prawo zakończyć współpracę na każdym etapie, z zastrzeżeniem zasad dotyczących rozliczeń i odwoływania wizyt.

§8. Poufność i tajemnica zawodowa

Informacje przekazywane podczas konsultacji, terapii i diagnozy są objęte poufnością.

Specjaliści zobowiązani są do zachowania w tajemnicy informacji uzyskanych w związku z udzielaniem pomocy, w szczególności informacji dotyczących stanu zdrowia i sytuacji osobistej pacjenta. Prawo pacjenta do tajemnicy informacji potwierdza Rzecznik Praw Pacjenta.

Poufność może zostać ograniczona wyłącznie w sytuacjach przewidzianych prawem, w szczególności gdy:

- istnieje uzasadnione podejrzenie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia pacjenta,
- istnieje uzasadnione podejrzenie zagrożenia życia lub zdrowia innych osób,

- zachodzi podejrzenie przemocy wobec dziecka lub osoby zależnej,
- przepisy prawa nakładają na specjalistę obowiązek przekazania określonych informacji odpowiednim instytucjom,
- pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyrazi zgodę na przekazanie informacji.

W przypadku pracy z dziećmi i młodzieżą specjalista przekazuje rodzicom/opiekunom informacje niezbędne do wspierania dziecka, z poszanowaniem jego prywatności, wieku, poziomu rozwoju oraz zasad etyki zawodowej.

Supervizja pracy specjalisty może odbywać się z zachowaniem anonimowości pacjenta i zasad poufności.

§9. Dokumentacja i dostęp do dokumentacji

Poradnia prowadzi dokumentację dotyczącą udzielanych świadczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz standardami zawodowymi.

Pacjent ma prawo do dostępu do swojej dokumentacji dotyczącej stanu zdrowia i udzielonych świadczeń. Dokumentacja może być udostępniona między innymi do wglądu, w formie kopii, wydruku, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej lub na nośniku danych.

Dokumentacja może zostać udostępniona pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez pacjenta, po uprzedniej weryfikacji tożsamości i uprawnienia do dostępu.

W przypadku dokumentacji osoby niepełnoletniej dokumentacja udostępniana jest rodzicowi lub opiekunowi prawnemu w zakresie wynikającym z przepisów prawa oraz posiadanych uprawnień do reprezentowania dziecka.

Wniosek o udostępnienie dokumentacji można złożyć w formie pisemnej, mailowej, ustnej lub innej przyjętej przez Poradnię.

Poradnia udostępnia dokumentację bez zbędnej zwłoki, w formie przewidzianej przepisami prawa.

Poradnia może odmówić udostępnienia dokumentacji osobie, która nie jest uprawniona do jej otrzymania albo której tożsamości lub uprawnienia nie można zweryfikować.

Pierwsza kopia dokumentacji jest wydawana nieodpłatnie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§10. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych jest Lunera – Centrum Terapii i Rozwoju / Małgorzata Plisikiewicz.

Dane osobowe przetwarzane są w celu:

- rejestracji wizyt,
- świadczenia usług psychologicznych, terapeutycznych, diagnostycznych i rozwojowych,
- prowadzenia dokumentacji,
- kontaktu z pacjentem lub rodzicem/opiekunem,

- rozliczeń księgowych,
- realizacji obowiązków prawnych.

Poradnia przetwarza dane zwykłe oraz dane szczególnej kategorii, w tym dane dotyczące zdrowia, wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usług i realizacji obowiązków prawnych.

Podanie danych może być niezbędne do skorzystania z usług Poradni.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a w przypadkach przewidzianych prawem również prawo do usunięcia danych, przeniesienia danych oraz wniesienia sprzeciwu.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności / Klauzuli informacyjnej RODO Poradni.

§11. Zasady zachowania w Poradni

Pacjent oraz osoby towarzyszące zobowiązani są do zachowania szacunku wobec specjalistów, innych pacjentów oraz pracowników Poradni.

Na terenie Poradni obowiązuje zakaz:

- stosowania przemocy słownej lub fizycznej,
- przebywania pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,
- nagrywania spotkań bez wyraźnej zgody specjalisty,
- publikowania wizerunku lub wypowiedzi specjalistów bez ich zgody,
- niszczenia mienia Poradni.

W przypadku zachowania zagrażającego bezpieczeństwu specjalista ma prawo przerwać wizytę lub odmówić jej przeprowadzenia.

Pacjent lub rodzic/opiekun ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez siebie lub dziecko na terenie Poradni.

§12. Wizyty online

Poradnia może świadczyć wybrane usługi w formie online, jeżeli charakter sprawy i stan pacjenta na to pozwalają.

Pacjent zobowiązuje się zapewnić warunki umożliwiające poufną rozmowę, w szczególności ciche pomieszczenie, stabilne połączenie internetowe oraz brak osób trzecich w trakcie spotkania.

Nagrywanie wizyty online bez zgody specjalisty jest zabronione.

W przypadku problemów technicznych strony podejmują próbę kontynuacji spotkania lub ustalają inny termin.

Poradnia może odmówić prowadzenia wizyty online, jeżeli uzna, że dla dobra pacjenta konieczna jest konsultacja stacjonarna, kontakt z lekarzem, psychiatrą lub pomoc interwencyjna.

§13. Opinie, zaświadczenia i dokumenty

Opinie, zaświadczenia i inne dokumenty wydawane są wyłącznie wtedy, gdy istnieją podstawy merytoryczne do ich sporządzenia.

Wydanie opinii lub zaświadczenia może wymagać dodatkowych spotkań, przeprowadzenia diagnozy, analizy dokumentacji lub konsultacji ze specjalistą.

Poradnia zastrzega sobie prawo odmowy wydania dokumentu, jeżeli nie ma wystarczających podstaw do jego sporządzenia.

Termin oraz koszt przygotowania opinii, zaświadczenia lub innego dokumentu ustalany jest indywidualnie.

Dokumenty wydawane są pacjentowi, rodzicowi/opiekunowi prawnemu lub osobie upoważnionej.

§14. Zajęcia grupowe, warsztaty i półkolonie

Udział w zajęciach grupowych, warsztatach lub półkoloniach wymaga wcześniejszego zgłoszenia oraz akceptacji zasad uczestnictwa.

Poradnia może przeprowadzić kwalifikację uczestnika do danej grupy, aby zapewnić bezpieczeństwo i odpowiednie dopasowanie formy zajęć.

Rodzic/opiekun zobowiązany jest poinformować Poradnię o istotnych trudnościach, chorobach, alergiach, przyjmowanych lekach, orzeczeniach, opiniach oraz innych informacjach ważnych dla bezpieczeństwa dziecka.

Poradnia może odmówić udziału w zajęciach grupowych, jeżeli uzna, że dana forma nie odpowiada aktualnym potrzebom lub możliwościom uczestnika.

Szczegółowe zasady płatności, rezygnacji i organizacji zajęć grupowych mogą być określone w osobnym regulaminie danej grupy, warsztatu lub półkolonii.

§15. Reklamacje i kontakt

Pacjent ma prawo zgłaszać uwagi dotyczące organizacji pracy Poradni.

Reklamacje i uwagi można składać:

- mailowo: psycholog@terapiarybnik.pl
- pisemnie na adres Poradni,
- osobiście po wcześniejszym ustaleniu terminu.

Poradnia rozpatruje zgłoszenia w terminie 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.

Odpowiedź udzielana jest w formie zgodnej z formą zgłoszenia lub inną ustaloną z pacjentem.

§16. Postanowienia końcowe

Regulamin obowiązuje od dnia 18.05.2026 r.

Poradnia zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.

Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest w Poradni oraz na stronie internetowej.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.

Regulamin ma charakter organizacyjny i informacyjny. W zakresie wymagającym indywidualnej oceny prawnej zaleca się konsultację z prawnikiem.