

## **Oferta Centrum Dobrej Relacji**

1. Centrum Dobrej Relacji Sp. z o.o., ul. Kazimierza Tetmajera 3, 80-313 Gdańsk, NIP 5842829397, REGON 524173232, jest wpisana do Rejestru Podmiotów Prowadzących Działalność Leczniczą pod numerem 000000261639.
2. W Centrum Dobrej Relacji oferujemy następujące usługi: konsultacje psychiatryczne, konsultacje psychologiczne, psychoterapię, psychoedukację, opiniowanie oraz badania psychologiczne.
3. Nasi specjaliści przeprowadzają konsultacje w formie stacjonarnej (podczas wizyty w placówce) oraz w formie zdalnej (wideoporada/teleporada).
4. Wizyta pierwszorazowa zawsze odbywa się osobiście w gabinecie.
5. Wizyta kontrolna, kolejna konsultacja psychologiczna lub sesja psychoterapii może być zrealizowana w formie porady wideo lub telefonicznej (dostępne tylko dla stałych pacjentów Centrum, ostateczną decyzję podejmuje lekarz/psycholog).
6. Kontakt osobisty w czasie wizyty stacjonarnej ma wartość nadrzędną, w uzasadnionych przypadkach specjalista ma prawo odmówić przeprowadzenia wizyty w formie zdalnej.
7. Zalecamy, aby w sytuacji znacznego pogorszenia samopoczucia i/lub nowego problemu zdrowotnego wizyta odbyła się w gabinecie.
8. W przypadku jakichkolwiek pytań bądź wątpliwości zachęcamy do kontaktu z rejestracją: [rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl](mailto:rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl) lub pod numerem telefonu: 780 606 256.

## **Rezerwacja konsultacji**

1. Rezerwacji terminu wizyty można dokonać w następujący sposób:
  - osobiście w siedzibie Centrum Dobrej Relacji
  - telefonicznie - 780 606 256
  - mailowo - [rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl](mailto:rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl)
  - elektronicznie na stronie <https://www.znanylekarz.pl/placowki/centrum-dobrej-relacji>
2. Uprzejmie prosimy o potwierdzanie swojej obecności. Jeśli z jakiegoś powodu nie możesz przyjść na wizytę, prosimy o jej odwołanie.
3. W przypadku braku potwierdzenia obecności na wizycie oraz braku kontaktu z pacjentem zastrzegamy sobie prawo do jej odwołania.
4. Wizyty psychiatryczne pierwszorazowe oraz wszystkie wizyty odbywające się w weekend podlegają przedpłacie w formie zadatku w wysokości 100% ceny wizyty zgodnie z obowiązującym cennikiem.
5. W przypadku niepojawienia się na wizycie kontrolnej stacjonarnej/zdalnej lub jej odwołanie/zmiana terminu w czasie krótszym niż 24h przed jej terminem, umówienie kolejnej wizyty wiąże się z obowiązkiem przedpłaty w formie zadatku w wysokości 100% ceny wizyty zgodnie z obowiązującym cennikiem.

6. Rezerwacja terminu na badanie psychologiczne wiąże się z obowiązkiem dokonania przedpłaty w formie zadatku w wysokości 200zł.

### **Rezygnacja z wizyty**

1. Odwołanie wizyty/zmiana terminu wizyty z dokonaną przedpłatą w czasie powyżej 24h przed zaplanowanym terminem następuje bez dodatkowych kosztów, przedpłata zostaje zwrócona w całości lub przechodzi na poczet kolejnego terminu.
2. W przypadku: niepojawienia się na wizycie stacjonarnej/zdalnej z dokonaną przedpłatą, jej odwołania/zmiany terminu w czasie krótszym niż 24h przed planowanym terminem, przedpłata nie podlega zwrotowi, niezależnie od przyczyny.  
Jeśli wizyta zdalna nie odbędzie się z winy pacjenta (nieodebranie połączenia telefonicznego/ wideorozmowy) zadatek również nie ulega zwrotowi.
3. Zastrzegamy sobie prawo do odwołania umówionej wizyty w sytuacjach losowych, niezależnych od Centrum - w takiej sytuacji proponujemy najbliższy dostępny termin lub w przypadku dokonanej przedpłaty na życzenie Pacjenta zwrócimy całość przedpłaconej kwoty.

### **Przebieg wizyty**

1. Pacjentów, którzy zgłaszają się do Centrum po raz pierwszy prosimy o wcześniejsze przybycie w celu uzupełnienia i zapoznania się z dokumentami oraz podpisania stosownych zgód i oświadczeń.
2. Pacjent, który zgłasza się do Centrum po raz pierwszy musi mieć ze sobą dokument tożsamości ze zdjęciem. Dokument ten jest wymagany w celu potwierdzenia tożsamości i założenia elektronicznej dokumentacji medycznej.
3. Na pierwszą wizytę prosimy zabrać ze sobą posiadaną dokumentację medyczną oraz informację nt. przyjmowanych obecnie leków.
4. W przypadku spóźnienia na wizytę czas wizyty nie ulega wydłużeniu.
5. W przypadku spóźnienia na wizytę lekarską dłuższego niż 15 minut zastrzegamy sobie prawo do nieprzeprowadzenia takiej wizyty. Wówczas proponujemy najbliższy dostępny termin.
6. Jeśli wizyta u danego specjalisty odbywa się po przerwie dłuższej niż rok, konieczne jest wydłużenie czasu wizyty, tj. przeprowadzenie ponownie wizyty pierwszorazowej.
7. W przypadku zmiany lekarza w obrębie Centrum, wizyta u nowego specjalisty jest traktowana jako wizyta pierwszorazowa.
8. Specjalista ma prawo odmówić przyjęcia pacjenta, którego stan wskazuje na bycie pod wpływem alkoholu i/lub innych substancji psychoaktywnych.

9. Zaświadczenie o leczeniu, zaświadczenie do lekarza medycyny pracy w czasie wizyty wystawiane są nieodpłatnie.
10. Zaświadczenia typu: OL-9, dla Zespołów ds. Orzekania o Niepełnosprawności, o potrzebie kształcenia indywidualnego itd. wystawiane są za dodatkową opłatą wg aktualnego cennika.
11. W przypadku pacjentów poniżej 18 roku życia konieczna jest również obecność rodzica/opiekuna prawnego/przedstawiciela ustawowego, który podpisuje zgodę na wizytę oraz inne potrzebne zgody i oświadczenia. W przypadku osób powyżej 16 roku życia zgody te podpisuje również pacjent.
12. Wizyta osoby poniżej 18 roku życia odbywa się w obecności rodzica/opiekuna prawnego/przedstawiciela ustawowego. W uzasadnionych przypadkach specjalista zdecyduje czy wskazana jest rozmowa z pacjentem na osobności.

### **Czas trwania konsultacji**

1. Wizyta pierwszorazowa u lekarza psychiatry trwa do 60 minut.
2. Kolejna wizyta u lekarza psychiatry trwa do 30 minut.
3. Sesja psychoterapii indywidualnej, interwencja kryzysowa, rozmowa z psychologiem, konsultacja wstępna do psychoterapii trwa 50 minut.
4. Sesja psychoterapii par trwa 80 minut.
5. Czas trwania wizyt jest taki sam zarówno w przypadku wizyt stacjonarnych, jak i on-line.

### **E-recepta bez wizyty, zaświadczenia o stanie zdrowia bez wizyty**

1. Pacjent może zamówić e-receptę u swojego lekarza psychiatry, bez konieczności realizowania wizyty kontrolnej. Jest to możliwe pod warunkiem, że jest to kontynuacja leczenia zleconego w Centrum, a pacjent jest w stanie stabilnym. Recepta wystawiana jest na okres 1 miesiąca.
2. Pacjent może zamówić również zaświadczenie o leczeniu i przyjmowanych lekach, poza terminem wizyty.
3. Realizacja w/w usług odbywa się wg aktualnego cennika Centrum.
4. E-receptę lub zaświadczenie można zamówić telefonicznie - 780 606 256 lub emailiem pisząc na adres: [rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl](mailto:rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl).
5. Aby uniknąć ewentualnych pomyłek zalecamy skorzystanie z drogi pisemnej elektronicznej. W treści maila prosimy o wpisanie następujących danych: PESEL pacjenta, nazwy leku/leków i przyjmowanej dawki.
6. Jeśli lekarz prowadzący leczenie uzna, że e-recepta jest możliwa, w odpowiedzi na maila pacjent otrzyma informacje jak dokonać płatności za e-receptę.

7. Recepta będzie wystawiona w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych od dnia złożenia zamówienia. W pilnych, wyjątkowych sytuacjach, w zależności od dostępności danego lekarza psychiatry, receptę realizujemy z dnia na dzień.
8. Po wystawieniu recepty, pacjent otrzyma jej kod smsem na numer telefonu podany w trakcie rejestracji. Możliwe jest także otrzymanie recepty w formie do wydruku na wskazany adres e-mail.
9. Ostateczna decyzja o wystawieniu recepty bez wizyty należy do lekarza, który – kierując się wskazaniami medycznymi oraz dobrem Pacjenta – może odmówić wystawienia recepty. Jeśli wystawienie recepty nie będzie możliwe, Pacjent zostanie o tym poinformowany.

### **Płatności**

1. Aktualny cennik znajduje się na stronie internetowej [www.centrumdobrejrelacji.pl](http://www.centrumdobrejrelacji.pl)
2. Płatność za wizytę stacjonarną należy uregulować przed jej rozpoczęciem.
3. Akceptujemy następujące formy płatności:
  - w Centrum: gotówka, karta kredytowa/debetowa, BLIK poprzez terminal płatniczy
  - poprzez bramkę płatniczą Tpay - dotyczy wizyt zdalnych, usługi e-recepty, zaświadczenia wystawionego poza wizytą oraz innych przedpłat. Odpowiednio przed terminem wizyty pacjent otrzyma drogą mailową link do płatności, link ważny jest 24h. W przypadku braku płatności zastrzegamy sobie prawo do odwołania wizyty
  - przelew tradycyjny - dane konta: Nest Bank 78 1870 1045 2078 1075 6695 0001.  
W tytule należy wpisać imię i nazwisko oraz datę wizyty. Potwierdzenie transakcji prosimy przesłać na adres: [rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl](mailto:rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl)
  - Opłatę za wizytę pierwszorazową lub wizytę zdalną należy uregulować do 24h przed jej terminem.

### **Warunki świadczenia umów drogą elektroniczną**

1. Świadczenie usług odbywa się przy wykorzystaniu systemów teleinformatycznych, zapewniających przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Rezerwacja i/lub zakup wizyty zdalnej oraz akceptacja niniejszego Regulaminu, jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną przez bez konieczności sporządzenia odrębnych umów.
3. W celu właściwego korzystania z usługi wizyty zdalnej pacjent powinien posiadać komputer lub urządzenie z zainstalowanym oprogramowaniem pozwalającym na przeglądanie stron internetowych oraz dostęp do sieci Internet.

4. W celu należytego świadczenia usług i zapewnienia kontaktu z pacjentem, Centrum Dobrej Relacji będzie przysyłać na podany przez pacjenta adres poczty elektronicznej i/lub numer telefonu wiadomości o charakterze technicznym dotyczące dokonanych rezerwacji.  
W celu uniknięcia wątpliwości, komunikaty o których mowa w zdaniu poprzednim nie stanowią informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Zakazane jest dostarczanie i przetwarzanie przez pacjenta treści o charakterze bezprawnym.

### **Wymagania techniczne**

1. Konsultacje zdalne odbywają się poprzez narzędzia do wideorozmów: na stronie [www.znanylekarz.pl](http://www.znanylekarz.pl), w aplikacji „znany lekarz” na telefon lub w innej ustalonej formie.
2. W celu prawidłowego skorzystania z wizyty zdalnej niezbędne są co najmniej:
  - sprawny komputer, telefon, tablet lub inne urządzenie posiadające oprogramowanie o następującej minimalnej specyfikacji: system operacyjny - Windows 10, MAc OS X 10.11, iOS, Android; przeglądarka internetowa - Safari, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera; włączona obsługa JavaScript
  - dostęp do sieci Internet, chyba, że wizyta ma formę porady telefonicznej
  - komputer, telefon, tablet lub inne urządzenie wyposażone w sprawny mikrofon oraz kamerę
3. W celu przeprowadzenia wizyty zdalnej w formie wideo niezbędne jest wyrażenie zgody na dostęp do kamery oraz mikrofonu.
4. Centrum Dobrej Relacji nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych.

### **Udostępnianie dokumentacji medycznej**

1. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podmiot leczniczy ma obowiązek udostępnić dokumentację medyczną pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta.
2. Dokumentację medyczną wydajemy na podstawie wniosku o udostępnienie dokumentacji.
3. Dokumentacja wydawana jest wyłącznie pacjentowi lub osobie pisemnie przez niego upoważnionej. W celu weryfikacji osoby odbierającej niezbędne jest okazanie dokumentu tożsamości ze zdjęciem.
4. Czas oczekiwania na wydanie dokumentacji wynosi maksymalnie do 5 dni roboczych.
5. Istnieje możliwość otrzymania dokumentacji medycznej w formie elektronicznej w postaci pliku chronionego hasłem.
6. Opłaty nie pobieramy w przypadku wydruku dokumentacji medycznej po raz pierwszy.
7. Koszt kolejnego udostępnienia dokumentacji ustalony jest na podstawie art. 28 ww. ustawy o prawach pacjenta: za 1 stronę kserokopii lub wydruku - 0,47 zł.

## **Reklamacje**

1. Pacjent może złożyć skargę lub reklamację w ciągu 7 dni od zrealizowanej wizyty. Skargę lub reklamację można wysłać mailowo na adres: [rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl](mailto:rejestracja@centrumdobrejrelacji.pl) lub listownie na adres: Centrum Dobrej Relacji, ul. Kazimierza Tetmajera 3, 80-313 Gdańsk.
2. Skargi i reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania.