ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1. Przedmiot Regulaminu

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z promocji, ofert specjalnych, rabatów oraz pakietów pobytowych organizowanych przez Gedeon Medica.

Regulamin ma zastosowanie do wszystkich pobytów terapeutycznych oferowanych na warunkach promocyjnych niezależnie od sposobu dokonania rezerwacji.

Regulamin określa prawa i obowiązki Pacjenta oraz Gedeon Medica związane z realizacją pobytu promocyjnego.

Celem Regulaminu jest zapewnienie przejrzystych zasad korzystania z promocji oraz ochrona interesów Pacjentów i Ośrodka.

Regulamin jest udostępniany Pacjentowi przed dokonaniem płatności za pobyt.

Dokonanie wpłaty oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

§2. Zakres obowiązywania

Regulamin obowiązuje wszystkich Pacjentów korzystających z promocji organizowanych przez Gedeon Medica.

Regulamin stosuje się do:

pobytów stacjonarnych,

programów terapeutycznych,

pobytów diagnostycznych,

pobytów psychiatrycznych,

programów specjalistycznych.

Regulamin obowiązuje od momentu dokonania rezerwacji miejsca do chwili całkowitego zakończenia rozliczeń pomiędzy Pacjentem a Ośrodkiem.

W przypadku sprzeczności pomiędzy Regulaminem a indywidualną ofertą przedstawioną Pacjentowi pierwszeństwo mają warunki wskazane w ofercie indywidualnej.

§3. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące definicje:
Ośrodek - Gedeon Medica prowadzący działalność terapeutyczną, psychologiczną, psychiatryczną oraz diagnostyczną.
Pacjent - Osoba zakwalifikowana do pobytu terapeutycznego.
Pobyt - Całość świadczeń realizowanych przez Ośrodek podczas pobytu stacjonarnego.
Pobyt promocyjny - Pobyt objęty rabatem, promocją lub specjalnymi warunkami cenowymi.
Program terapeutyczny - Indywidualnie zaplanowany proces terapeutyczny obejmujący działania psychoterapeutyczne, psychiatryczne, diagnostyczne i rozwojowe.
Cena promocyjna - Cena ustalona na warunkach specjalnych wynikających z promocji.
Zadatek - Kwota wpłacona przez Pacjenta na poczet rezerwacji miejsca zgodnie z art. 394 Kodeksu cywilnego.
Świadczenie kompleksowe - Całość świadczeń, działań organizacyjnych i zasobów przeznaczonych do realizacji pobytu Pacjenta.

§4. Charakter promocji

Promocje organizowane przez Gedeon Medica mają charakter dobrowolny.
Promocje mogą obejmować:
obniżenie ceny pobytu,
dodatkowe świadczenia,
rozszerzenie programu terapeutycznego,
pakiety specjalne.
Liczba miejsc objętych promocją może być ograniczona.
Ośrodek może zakończyć promocję przed terminem po wyczerpaniu dostępnych miejsc.
Promocje nie podlegają zamianie na świadczenie pieniężne.

ROZDZIAŁ II
KWALIFIKACJA I REZERWACJA POBYTU

§5. Kwalifikacja do pobytu

Warunkiem rozpoczęcia pobytu jest pozytywna kwalifikacja przeprowadzona przez Ośrodek.
Kwalifikacja może obejmować:
- konsultację psychiatryczną,
- konsultację psychologiczną,
- wywiad pielęgniarski,
- analizę dokumentacji medycznej,
- ocenę ryzyka zdrowotnego.
Ośrodek może odmówić przyjęcia Pacjenta, jeżeli:
- jego stan zdrowia wymaga leczenia szpitalnego,
- istnieją przeciwwskazania do pobytu,
- Pacjent zataja istotne informacje medyczne.
Decyzja kwalifikacyjna należy wyłącznie do Ośrodka i nie wymaga uzasadnienia.

§6. Obowiązki informacyjne Pacjenta

Pacjent zobowiązuje się przekazać pełne i zgodne z prawdą informacje dotyczące swojego stanu zdrowia. Dotyczy to w szczególności:
- chorób psychicznych,
- uzależnień,
- prób samobójczych,
- hospitalizacji psychiatrycznych,
- stosowanego leczenia farmakologicznego,
- chorób somatycznych.

Zatajenie informacji mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo pobytu może skutkować zakończeniem pobytu. Pacjent ponosi odpowiedzialność za skutki podania nieprawdziwych informacji.

§7. Rezerwacja miejsca

Rezerwacja miejsca następuje po:
pozytywnej kwalifikacji,
zaakceptowaniu warunków pobytu,

dokonaniu wymaganej wpłaty.
Rezerwacja ma charakter indywidualny. Miejsce nie może zostać przekazane innej osobie bez zgody Ośrodka. Ośrodek ma prawo anulować rezerwację w przypadku braku terminowej wpłaty.

§8. Zadatek

Ośrodek może wymagać wpłaty zadatku. Zadatek stanowi zabezpieczenie rezerwacji miejsca. Zadatek zaliczany jest na poczet ceny pobytu. Rozliczenie zadatku następuje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz indywidualnymi warunkami oferty.

§9. Płatności

Pacjent zobowiązany jest do terminowego regulowania należności.
Ośrodek może wymagać:
- przedpłaty,
- płatności jednorazowej,
- płatności ratalnej.

Brak płatności może skutkować:
odmową rozpoczęcia pobytu,
wstrzymaniem realizacji części świadczeń,
anulowaniem rezerwacji.

ROZDZIAŁ III
CENA PROMOCYJNA I ŚWIADCZENIE KOMPLEKSOWE

§10. Charakter ceny promocyjnej

Cena promocyjna ma charakter ryczałtowy i pakietowy.
Cena promocyjna została ustalona przy założeniu realizacji pełnego programu terapeutycznego.
Cena uwzględnia:
- przygotowanie miejsca,
- gotowość personelu,
- organizację procesu terapeutycznego,
- koszty administracyjne,

- koszty organizacyjne.
Cena promocyjna nie stanowi sumy cen poszczególnych świadczeń.

§11. Świadczenie kompleksowe

Pobyt terapeutyczny stanowi świadczenie kompleksowe.
W skład świadczenia kompleksowego mogą wchodzić:
*zakwaterowanie,
*wyżywienie,
*konsultacje psychiatryczne,
*konsultacje psychologiczne,
*opieka pielęgniarska,
*psychoterapia indywidualna,
*psychoterapia grupowa,
*psychoedukacja,
*mindfulness,
*filmoterapia,
*praca z ciałem,
*zajęcia terapeutyczne,
*koordynacja leczenia.
Harmonogram świadczeń ustalany jest przez Ośrodek. Zmiana harmonogramu nie stanowi podstawy do reklamacji, o ile nie wpływa istotnie na realizację programu terapeutycznego.

§12. Zakres świadczeń objętych promocją

Zakres świadczeń objętych promocją określa oferta przedstawiona Pacjentowi.
Nie wszystkie świadczenia dostępne w Ośrodku muszą być objęte promocją.
Ośrodek może przyznawać różne warunki promocyjne różnym Pacjentom.
Promocje mają charakter indywidualny i nie podlegają negocjacjom po dokonaniu wpłaty.

§13. Ograniczenia promocji

Korzystanie z promocji oznacza akceptację wszystkich warunków promocji.

Promocja nie stanowi prawa nabytego do przyszłych świadczeń.
Ośrodek może odmówić przyznania promocji w przypadku podania nieprawdziwych informacji przez Pacjenta. Naruszenie Regulaminu może skutkować utratą warunków promocyjnych.
Promocje nie podlegają wymianie na środki pieniężne.
Kolejna część będzie obejmowała §14–§22 (rezygnacje, wypis na własne żądanie, niewykorzystane świadczenia, hospitalizacje, bezpieczeństwo, alkohol, agresję oraz odpowiedzialność materialną). To jest najważniejsza część z punktu widzenia ochrony interesów Gedeon Medica.

ROZDZIAŁ IV

REZYGNACJA, WCZEŚNIEJSZE ZAKOŃCZENIE POBYTU I ROZLICZENIA

§14. Rezygnacja przed rozpoczęciem pobytu

Pacjent ma prawo zrezygnować z pobytu przed jego rozpoczęciem.
Rezygnacja wymaga formy pisemnej lub wiadomości e-mail przesłanej na adres wskazany przez Ośrodek.
Za datę rezygnacji uznaje się dzień wpływu oświadczenia do Ośrodka. W przypadku rezygnacji Ośrodek dokonuje rozliczenia zgodnie z:
*warunkami przedstawionej oferty,
*zaakceptowaną przez Pacjenta promocją,
*obowiązującymi przepisami prawa.
Ośrodek ma prawo potrącić rzeczywiście poniesione i udokumentowane koszty organizacyjne związane z przygotowaniem pobytu.
W przypadku pobytów objętych promocją lub rabatem warunki zwrotu środków mogą zostać określone odrębnie w warunkach promocji zaakceptowanych przez Pacjenta i nie podlegać zwrotowi.
Rezygnacja nie zwalnia Pacjenta z obowiązku uregulowania należności wymagalnych przed dniem rezygnacji.

§15. Wcześniejsze zakończenie pobytu

Wcześniejsze zakończenie pobytu oznacza przerwanie programu terapeutycznego przed terminem określonym w harmonogramie pobytu.

Pacjent przyjmuje do wiadomości, że cena promocyjna została skalkulowana przy założeniu realizacji pełnego programu terapeutycznego. W przypadku wcześniejszego zakończenia pobytu rozliczenie dokonywane jest indywidualnie przez Ośrodek z uwzględnieniem:
przyczyn zakończenia pobytu,
długości pobytu,
zakresu zrealizowanych świadczeń,
kosztów organizacyjnych poniesionych przez Ośrodek,
warunków promocji.
Pacjent przyjmuje do wiadomości, że wcześniejsze zakończenie pobytu może skutkować utratą całości lub części korzyści wynikających z promocji.
Cena promocyjna nie podlega automatycznemu proporcjonalnemu rozliczeniu.
Ośrodek może zaproponować inne formy rozliczenia, jeżeli uzna to za zasadne.

§16. Wypis na własne żądanie

Pacjent ma prawo zakończyć pobyt poprzez wypis na własne żądanie. Wypis wymaga złożenia stosownego oświadczenia. Pacjent potwierdza, że został poinformowany o możliwych konsekwencjach terapeutycznych wynikających z przerwania leczenia.
Wypis na własne żądanie oznacza rezygnację z dalszego uczestnictwa w programie terapeutycznym.
Wypis na własne żądanie nie stanowi podstawy do automatycznego zwrotu niewykorzystanej części opłaty. Każdy przypadek rozpatrywany jest indywidualnie zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

§17. Niewykorzystane świadczenia

Niewykorzystanie części świadczeń przez Pacjenta nie powoduje automatycznie obowiązku zwrotu środków przez Ośrodek. Niewykorzystane świadczenia nie podlegają:
- wymianie na gotówkę,
- wypłacie ekwiwalentu pieniężnego,
- cesji na osoby trzecie,

- wymianie na inne świadczenia bez zgody Ośrodka.
W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zarząd Gedeon Medica może wyrazić zgodę na wykorzystanie części niewykorzystanych środków na inne usługi oferowane przez Ośrodek.
Decyzja taka ma charakter indywidualny i nie stanowi prawa Pacjenta. Brak uczestnictwa w zajęciach terapeutycznych z przyczyn leżących po stronie Pacjenta nie stanowi podstawy do obniżenia ceny pobytu.

§18. Hospitalizacja psychiatryczna lub somatyczna

W przypadku konieczności hospitalizacji psychiatrycznej lub somatycznej Pacjenta pobyt może zostać zakończony przed terminem.Decyzja o konieczności hospitalizacji podejmowana jest przez lekarza lub personel medyczny zgodnie z obowiązującymi przepisami.
W przypadku hospitalizacji Ośrodek dokonuje indywidualnej oceny sposobu rozliczenia pobytu.
Przy podejmowaniu decyzji uwzględnia się:
- przyczynę hospitalizacji,
- długość zrealizowanego pobytu,
- zakres wykorzystanych świadczeń,
- poniesione koszty organizacyjne.

Hospitalizacja nie skutkuje automatycznym obowiązkiem zwrotu środków. Ośrodek może zaproponować wykorzystanie części środków na inne świadczenia oferowane przez Gedeon Medica.

ROZDZIAŁ V
BEZPIECZEŃSTWO I ZASADY POBYTU

§19. Przestrzeganie regulaminów Ośrodka

Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania:
Regulaminu Pobytu,
Regulaminu Terapii,
zasad bezpieczeństwa,

zaleceń personelu medycznego.
Pacjent zobowiązany jest do poszanowania innych Pacjentów oraz personelu.
Naruszenie zasad może skutkować zastosowaniem środków przewidzianych w niniejszym Regulaminie.

§20. Alkohol, narkotyki i substancje psychoaktywne

Na terenie Ośrodka obowiązuje bezwzględny zakaz:
*spożywania alkoholu,
*posiadania alkoholu,
*używania narkotyków,
*używania substancji psychoaktywnych,
*udostępniania takich substancji innym osobom.
Ośrodek może podjąć działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa pozostałym Pacjentom.
Naruszenie zakazu może skutkować natychmiastowym zakończeniem pobytu. W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia zakazu Ośrodek może wezwać odpowiednie służby.

§21. Agresja i zagrożenie bezpieczeństwa

Zabrania się zachowań stanowiących zagrożenie dla życia, zdrowia lub bezpieczeństwa innych osób.
Za zachowania niedopuszczalne uznaje się w szczególności:
- agresję fizyczną,
- agresję słowną,
- groźby, wulgarne slownictwo
- przemoc psychiczną,
- niszczenie mienia.

Ośrodek może zakończyć pobyt Pacjenta, który stwarza zagrożenie dla siebie lub innych osób.
Ośrodek może wezwać:
Policję, Pogotowie Ratunkowe, transport medyczny, pracownika firmy ochroniarskiej, inne służby ratunkowe na koszt pacjenta. Zakończenie pobytu z przyczyn określonych w niniejszym paragrafie może skutkować utratą warunków promocyjnych.

§22. Odpowiedzialność materialna Pacjenta
Pacjent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone z własnej winy.
Odpowiedzialność obejmuje w szczególności:
wyposażenie pokoi, wyposażenie części wspólnych, sprzęt medyczny, sprzęt elektroniczny,mienie należące do Ośrodka.
Ośrodek może dochodzić odszkodowania na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.
Pacjent odpowiada również za szkody wyrządzone przez osoby odwiedzające go na terenie Ośrodka.
W przypadku szkody Ośrodek sporządza protokół określający zakres uszkodzeń i wartość szkody.

ROZDZIAŁ VI
REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ OŚRODKA

§23. Zasady składania reklamacji
Pacjent ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą sposobu realizacji świadczeń oferowanych przez Gedeon Medica.
Reklamacja może zostać złożona:
pisemnie,
drogą elektroniczną,
osobiście w siedzibie Ośrodka.
Reklamacja powinna zawierać:
imię i nazwisko Pacjenta,
dane kontaktowe,
opis zdarzenia,
datę zdarzenia,
wskazanie oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy.
Ośrodek może zwrócić się do Pacjenta o uzupełnienie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji. Reklamacje anonimowe mogą pozostać bez rozpoznania.

§24. Rozpatrywanie reklamacji
Każda reklamacja analizowana jest indywidualnie.

Ośrodek dokłada należytej staranności przy wyjaśnianiu zgłoszonych okoliczności.
Przy rozpatrywaniu reklamacji uwzględnia się:
dokumentację medyczną,
dokumentację organizacyjną,
wyjaśnienia personelu,
wyjaśnienia Pacjenta.
Odpowiedź na reklamację udzielana jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności wynikających z zawartej umowy.

§25. Odpowiedzialność Ośrodka

Ośrodek zobowiązuje się do realizacji świadczeń z należytą starannością wynikającą z charakteru prowadzonej działalności. Ośrodek nie gwarantuje osiągnięcia określonych efektów terapeutycznych.
Efektywność procesu terapeutycznego zależy między innymi od:
- zaangażowania Pacjenta,
- współpracy terapeutycznej,
- stanu zdrowia,
- czynników indywidualnych.

Ośrodek odpowiada wyłącznie za działania własne oraz osób, którymi posługuje się przy wykonywaniu świadczeń, w granicach przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa.

§26. Ograniczenie odpowiedzialności

Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za skutki:
zatajenia informacji medycznych przez Pacjenta, nieprzestrzegania zaleceń terapeutycznych, samowolnego odstawienia leków, spożywania alkoholu lub substancji psychoaktywnych.
Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez nadzoru przez Pacjenta, chyba że odpowiedzialność wynika bezpośrednio z obowiązujących przepisów prawa.
Ośrodek nie odpowiada za decyzje podejmowane przez Pacjenta po zakończeniu pobytu.

§27. Siła wyższa

Ośrodek nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczeń spowodowane działaniem siły wyższej.
Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, niezależne od Ośrodka, których nie można było przewidzieć ani im zapobiec.
Do zdarzeń takich zalicza się w szczególności:
klęski żywiołowe, pożary, epidemie, awarie infrastruktury krytycznej, działania władz publicznych.

ROZDZIAŁ VII
OCHRONA DANYCH, POUFNOŚĆ I OCHRONA WIZERUNKU

§28. Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych Pacjentów jest Gedeon Medica.
Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z:
Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO),
ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
ustawą o działalności leczniczej,
innymi obowiązującymi przepisami prawa.
Dane przetwarzane są wyłącznie w zakresie niezbędnym do:
realizacji świadczeń zdrowotnych, prowadzenia dokumentacji medycznej, realizacji obowiązków prawnych Ośrodka.
Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa Polityka Prywatności Gedeon Medica.

§29. Poufność

Pacjent zobowiązuje się do zachowania w poufności informacji dotyczących innych Pacjentów.
W szczególności zabrania się:
- ujawniania danych osobowych innych Pacjentów,
- rozpowszechniania informacji o przebiegu ich terapii,
- publikowania informacji uzyskanych podczas zajęć terapeutycznych.

Obowiązek poufności obowiązuje również po zakończeniu pobytu.

§30. Ochrona wizerunku

Wizerunek Pacjentów podlega ochronie prawnej.
Zabrania się wykonywania zdjęć, nagrań audio i wideo innych Pacjentów lub personelu oraz infrastruktury ośrodka bez pisemnej zgody.
Zabrania się publikowania materiałów przedstawiających innych Pacjentów, personelu, infrastruktury ośrodka bez ich uprzedniej zgody.
Naruszenie postanowień niniejszego paragrafu może skutkować odpowiedzialnością finansowa, cywilną i karną przewidzianą przepisami prawa.

§31. Tajemnica terapeutyczna

Informacje uzyskane podczas terapii objęte są tajemnicą zawodową zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
Personel Gedeon Medica zobowiązany jest do zachowania poufności wszelkich informacji uzyskanych podczas wykonywania obowiązków zawodowych.
Udostępnienie informacji może nastąpić wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa lub za zgodą Pacjenta.

ROZDZIAŁ VIII
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§32. Zmiana Regulaminu

Gedeon Medica zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.
Zmiany mogą wynikać w szczególności z:
zmian przepisów prawa,
zmian organizacyjnych,
rozszerzenia lub zmiany oferty.
Aktualna wersja Regulaminu publikowana jest na stronie internetowej Gedeon Medica.
Regulamin obowiązujący w dniu zawarcia umowy stosuje się do danego pobytu, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

§33. Prawo właściwe i wejście w życie Regulaminu

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego. W szczególności zastosowanie mają:
Kodeks cywilny, ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, ustawa o działalności leczniczej, RODO oraz przepisy wykonawcze.
Wszelkie spory strony będą starały się rozwiązać polubownie.
Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie internetowej Gedeon Medica.
Regulamin obowiązuje do czasu jego uchylenia lub zastąpienia nową wersją.

ZAŁĄCZNIK NR 1
OŚWIADCZENIE PACJENTA

Ja niżej podpisany/a oświadczam, że:
Otrzymałem/am Regulamin Promocji Pobytów Terapeutycznych Gedeon Medica przed dokonaniem płatności.
Zapoznałem/am się z treścią Regulaminu obejmującego §1–§33.
Miałem/am możliwość zadawania pytań dotyczących warunków promocji oraz zasad pobytu.
Rozumiem charakter świadczenia kompleksowego oraz zasady rozliczeń pobytów promocyjnych.
Akceptuję warunki uczestnictwa w promocji oraz postanowienia Regulaminu.
Potwierdzam, że zostałem/am poinformowany/a o zasadach składania reklamacji oraz ochrony danych osobowych.
Data: _____
Imię i nazwisko Pacjenta: _____

Podpis Pacjenta: _____

Podpis osoby kwalifikującej: _____