

## ZASADY WSPÓŁPRACY

Nazywam się Ewa Pomorska. Jestem psychologiem i psychoterapeutą. W tym dokumencie opisuję, jak może Pani/Pan skorzystać ze świadczonych przeze mnie usług.

Jeżeli w dokumencie piszę:

“ja” - oznacza to Ewę Pomorską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą GABINET PSYCHOLOGICZNY EWA POMORSKA, ul. Bednarska 24 m.77, 93-030 Łódź, NIP: 7321083329

“Pani/Pan” - oznacza to każdą osobę, która korzysta ze świadczonych przeze mnie usług.

Może się Pani/Pan ze mną skontaktować mailowo: doewy@wp.pl lub telefonicznie: 509 022 542.

### I. Jakie usługi świadczę?

1. Świadczę usługi zarówno stacjonarnie (adres: ul. Pabianicka 37m.35, 93-030 Łódź), jak i online (za pośrednictwem internetu).
2. Są to między innymi następujące usługi:
  - a) Konsultacje psychologiczne
  - b) Psychoterapia indywidualna dla osób dorosłych
  - c) Terapia par.
3. Szczegółowe informacje dotyczące poszczególnych usług, takie jak cena czy czas trwania, znajdzie Pani/Pan w moim gabinecie oraz na mojej stronie internetowej (<https://gabinetewapomorska.pl/>). Może też Pani/Pan zapytać mnie o nie mailowo lub telefonicznie.

### II. Jak można się umówić na pierwsze spotkanie?

4. Jeśli chce się Pani/Pan umówić na spotkanie, musi mieć Pani/Pan ukończone 18 (osiemnaście) lat - pracuję tylko z osobami dorosłymi.
5. Na pierwsze spotkanie może się Pani/Pan umówić telefonicznie.
6. Szczegóły spotkania ustalimy podczas rozmowy.
7. Potwierdzenie rezerwacji otrzyma Pani/Pan mailowo lub SMSem. W momencie, kiedy dostanie Pani/Pan tę wiadomość, zostanie zawarta między nami Umowa, dotycząca świadczenia określonej usługi. Umowę zawieramy w języku polskim, zgodnie z przepisami polskiego prawa. Jedną stroną Umowy jest Pani/Pan, a drugą ja.
8. Umowa dotyczy pierwszego spotkania, a jeżeli zdecydujemy, że będziemy kontynuować współpracę - także kolejnych spotkań.

9. Na treść Umowy składa się ten dokument (Zasady Współpracy), ewentualnie także nasze dodatkowe ustalenia (pisemne, mailowe lub ustne), np. kontrakt terapeutyczny.
10. Wszystkie spotkania są płatne. Może Pani/Pan zapłacić przelewem, BLIKiem lub gotówką w gabinecie.
11. Konieczne jest uregulowanie całej należnej kwoty zaraz po spotkaniu.
12. Mogę zmieniać ceny poszczególnych usług. Jeżeli będzie Pani/Pan korzystał z regularnych spotkań, poinformuję o zmianie cen z co najmniej trzymiesięcznym wyprzedzeniem. Jeżeli nie zaakceptuje Pani/Pan nowych cen, proszę o informację zanim zaczną one obowiązywać - w takim przypadku rozwiążemy Umowę.

### **III. Jak będzie wyglądała nasza współpraca?**

13. Na pierwszym spotkaniu (wizyta stacjonarna) poproszę o wypełnienie karty informacyjnej. Jeżeli spotkanie odbywa się online, poproszę o wypełnienie karty informacyjnej i odesłanie skanu lub zdjęcia mailowo najpóźniej na 24 godziny przed umówionym terminem.
14. Terapia poprzedzona jest spotkaniem konsultacyjnym. Podczas tego spotkania poznamy się, ustalimy szczegóły dotyczące procesu i decydujemy wspólnie o dalszej współpracy.
15. W przypadku rozpoczęcia terapii, będziemy się spotykać w stałych, z góry ustalonych terminach (wyjątkowo możemy zmienić termin spotkania).
16. Sesja psychoterapeutyczna indywidualna i pary oraz konsultacja psychologiczna trwa 50 minut.
17. Jeżeli spóźni się Pani/Pan na spotkanie, jego czas nie zostanie przedłużony, a cena nie zostanie zmniejszona.
18. W przypadku terapii par, na spotkaniu muszą być obecne obydwie osoby. Wyjątkowo możemy ustalić spotkania indywidualne (spotykam się po kolei z każdą osobą), z zastrzeżeniem, że wszystko, co zostanie ujawnione na takim spotkaniu indywidualnym, zostanie następnie omówione na wspólnym spotkaniu.
19. Nawet jeżeli skutecznie umówi się Pani/Pan na spotkanie, mogę odmówić świadczenia usługi, w przypadku, gdy:
  - a) będę przypuszczać, że jest Pani/Pan pod wpływem substancji psychoaktywnych lub alkoholu,
  - b) będzie Pani/Pan zachowywać się w sposób agresywny lub będzie Pani/Pan naruszać moje dobra osobiste,
  - c) nie ureguluje Pani/Pan należnych płatności,
  - d) świadczenie usługi naruszałoby obowiązujące przepisy prawa, zasady etyki lub prawa osób trzecich,
  - e) uznaję że stan Pani/Pana zdrowia psychofizycznego nie pozwala na efektywne świadczenie usług.

20. Jeżeli odmówię świadczenia usługi w sytuacjach wskazanych powyżej, będzie to równoznaczne z rozwiązaniem Umowy w trybie natychmiastowym.
21. Jestem zobowiązana do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych od Pani/Pana w związku ze świadczonymi usługami, w szczególności informacji o stanie zdrowia. Działam w tym zakresie zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami etyki (w szczególności z Kodeksem Etyczno-Zawodowym Psychologa). Mogę odstąpić od obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej w przypadkach przewidzianych w obowiązujących przepisach, w szczególności, jeżeli zagrożone będzie życie lub zdrowie Pacjenta lub innych osób - w takim przypadku mogę się skontaktować z odpowiednimi służbami.
22. Może Pani/Pan poprosić mnie o wydanie zaświadczenia dotyczącego odbytych spotkań. W zaświadczeniu mogą się znaleźć informacje dotyczące tego w jakim przedziale czasowym, z jaką częstotliwością i z jakich usług korzystał dany Pacjent. Jeżeli spotkanie dotyczy pary, o zaświadczenie może poprosić każdy uczestnik - wówczas w zaświadczeniu znajdą się tylko informacje dotyczące tej osoby. Zaświadczenia są płatne zgodnie z cennikiem.
23. Nie przygotowuję opinii psychologicznych.
24. Proszę pamiętać, że:
  - a) podczas świadczenia usług przedstawiam moją indywidualną interpretację sytuacji danej osoby, stworzoną na podstawie przeprowadzonego wywiadu, przy założeniu, że nie zatajono przede mną jakichkolwiek informacji,
  - b) moim zadaniem jest udzielenie pomocy, ułatwienie znalezienia pożądanых rozwiązań i wcielenie ich w życie dzięki procesowi wspólnego omawiania i analizowania zgłaszanych trudności, ale nie ponoszę odpowiedzialności za decyzje podejmowane przez Pacjenta,
  - c) nie mogę dać gwarancji odniesienia oczekiwanego przez Pacjenta rezultatu - osiągnięcie pożądanых efektów pomocy psychologicznej zależy w znacznym stopniu od zaangażowania i gotowości Pacjenta do zmiany zachowań i mechanizmów psychicznych,
  - d) inicjatywa i chęć współpracy Pacjenta są kluczowe dla skuteczności podejmowanego procesu terapeutycznego,
  - e) "skutkiem ubocznym" konsultacji/terapii może być czasowe pogorszenie samopoczucia psychicznego,
  - f) na każdym etapie terapii mogę zasugerować kontakt z innym specjalistą, np. psychiatrą.
25. Poddaję swoją pracę systematycznej superwizji w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych. W ramach superwizji omawiam sytuacje moich Pacjentów z superwizorem lub innym psychoterapeutą (w ramach superwizji koleżeńskiej). Nie ujawniam przy tym żadnych informacji, które mogłyby umożliwić zidentyfikowanie konkretnej osoby.
26. Mogę nagrywać sesje tylko wtedy, kiedy wyrazi Pani/Pan na to zgodę.

#### **IV. Jakie dodatkowe zasady obowiązują w przypadku świadczenia usług online?**

27. W przypadku spotkania online musi Pani/Pan posiadać:
  - a) komputer, tablet, telefon lub inne urządzenie wyposażone w kamerę internetową i mikrofon,
  - b) szybkie łącze internetowe – minimum 512kb/s (wysyłanie i pobieranie),
  - c) dostęp do zaktualizowanej wersji komunikatora,
  - d) aktywne konto poczty e-mail.
28. W celu odbycia spotkania online korzystamy z komunikatorów zewnętrznych dostawców usług. Dostawcy usług mają swoje regulaminy i zasady przetwarzania danych osobowych, których musimy przestrzegać. Przed spotkaniem proszę zapoznać się z tymi dokumentami.
29. Przed spotkaniem ustalimy, z którego komunikatora będziemy korzystać. Jeżeli nastąpi nagła przerwa na łączach internetowych, naszą drugą opcją kontaktu jest telefon (rozmowa głosowa).
30. Kilka minut przed ustalonym terminem spotkania proszę przygotować sobie odpowiednie warunki i poczekać na nawiązanie przeze mnie połączenia.
31. W celu zapewnienia bezpieczeństwa spotkań online jesteśmy zobowiązani do:
  - a) korzystania wyłącznie z komputerów, na których zainstalowany jest aktualny legalny system operacyjny, oprogramowanie antywirusowe oraz najnowsza wersja komunikatora, z którego korzystamy,
  - b) korzystania wyłącznie z zabezpieczonych połączeń internetowych,
  - c) ustawienia bezpiecznego hasła do komputera oraz do komunikatorów,
  - d) zabezpieczenia sprzętu oraz haseł przed dostępem osób trzecich,
  - e) zabezpieczenia danych znajdujących się na komputerze oraz na serwerach platform internetowych lub tych portalach, na których umieszczone zostają materiały po sesji przed dostępem osób trzecich; w szczególności ma to zastosowanie do zapisów rozmowy tekstowej chat oraz notatek przesłanych mailem.
32. W trakcie trwania spotkania online w pomieszczeniu, w którym prowadzone jest spotkanie, nie mogą przebywać osoby trzecie. Udział innych osób w sesji dopuszczalny jest wyłącznie w uzasadnionych przypadkach i tylko jeżeli zostanie to wcześniej ustalone.
33. Nie ponoszę odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie, z którego Pani/Pan korzysta, a które uniemożliwiają Pani/Panu prawidłowe korzystanie z konsultacji online. Jeżeli nie uda nam się odbyć spotkania z przyczyn technicznych leżących po Pani/Pana stronie, nie przysługują Pani/Panu jakiegokolwiek roszczenia, w tym w szczególności roszczenie zwrotu uiszczonych płatności.

#### **V. Jakie dodatkowe zasady obowiązują w przypadku rozpoczęcia terapii?**

34. Cele terapii ustalamy każdorazowo indywidualnie - ich osiągnięcie zależy w takim samym stopniu od mojego, jak i od Pani/Pana zaangażowania. Cel terapii może ulec zmianie w trakcie jej prowadzenia.
35. Nie ustalamy z góry czasu trwania terapii. Decyzję o jej zakończeniu podejmujemy wspólnie, po osiągnięciu ustalonych celów lub w przypadku, gdy terapia nie przynosi pozytywnych efektów.
36. Może Pani/Pan w każdym momencie zrezygnować z terapii. Przed zakończeniem ustalimy jedno spotkanie podsumowujące.
37. Ja mogę zrezygnować z terapii wyłącznie z ważnych powodów, na przykład jeżeli:
  - a) będzie Pani/Pan naruszać postanowienia Umowy,
  - b) uznam, że moje kompetencje są w danym przypadku niewystarczające,
  - c) znajdę się w takiej sytuacji życiowej, która utrudni mi świadczenie usług.
38. Nie będziemy się ze sobą kontaktować poza sesjami, chyba że odrębnie postanowimy inaczej.

#### **VI. Jak można odwołać spotkanie?**

39. Regularność spotkań jest bardzo ważna z punktu widzenia efektywności terapii.
40. Jeśli z jakichś przyczyn nie może Pani/Pan pojawić się na spotkaniu, należy poinformować mnie o tym SMSem najpóźniej 48 godzin przed ustalonym terminem spotkania..
41. Jeżeli nie odwoła Pani/Pan spotkania w sposób wskazany powyżej, a o ustalonej godzinie nie pojawi się Pani/Pan w gabinecie lub nie połączy się Pani/Pan ze mną online (w zależności od rodzaju spotkania), spotkanie podlega opłacie w pełnej wysokości. Opłatę należy uiścić najpóźniej w dniu kolejnego spotkania.
42. Może Pani/Pan odwołać maksymalnie 5 spotkań w ciągu roku.
43. Jeżeli spotkanie nie odbędzie się z przyczyn leżących wyłącznie po mojej stronie, zaproponuję inny termin. Jeżeli nie uda nam się ustalić dogodnego terminu, zwrócę Pani/Panu dokonaną płatność.

#### **VII. Jakie są moje obowiązki wynikające z zawartej Umowy?**

44. Jestem zobowiązana do świadczenia usług zgodnie z Umową.
45. Zakres mojej odpowiedzialności wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z postanowień Kodeksu Cywilnego.
46. Jeżeli stwierdzi Pani/Pan, że nie wywiązałem się z Umowy, może Pani/Pan złożyć reklamację (np. mailowo). Reklamację rozpatrzę w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania.
47. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne nie przyniesie oczekiwanego przez Panią/Pana rezultatu, może Pani/Pan skorzystać z:
  - a) mediacji prowadzonej przez właściwy miejscowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej,

- b) pomocy właściwego miejscowo stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej,
- c) bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów – w zależności od miejsca Twojego zamieszkania,
- d) internetowej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **VIII. Co jeszcze warto wiedzieć?**

- 48. Zasady przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem usług opisałam w odrębnym dokumencie.
- 49. Z ważnych przyczyn mogę zmieniać treść Zasad Współpracy. Co do zasady naszą Umowę będzie regulować dokument obowiązujący w dniu jej zawarcia. Jeżeli w związku ze zmianą Zasad Współpracy będę chciała zmienić zasady obowiązującej nas Umowy, poinformuję Panią/Pana o tym z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem. Jeżeli nie zaakceptuje Pani/Pan zmian, proszę o informację zanim zaczną one obowiązywać - w takim przypadku rozwiążemy Umowę.
- 50. Zasady Współpracy w obecnym brzmieniu obowiązują od dnia XXXX.