



REGULAMIN ORGANIZACYJNY

Centrum Psychoterapii HELPO

z dnia: 01.01.2025r.

1. Nazwa podmiotu

Centrum Psychoterapii HELPO, zwana dalej „HELPO”, oraz „placówka”, prowadzona przez Centrum HELPO sp. z o. o. z siedzibą w Łodzi (90-229) przy ul. Kamińskiego 21, NIP: 7252327477, KRS: 0001014451.

2. Cele i zadania

Celem HELPO jest udzielanie świadczeń w zakresie działań służących przywróceniu i poprawie zdrowia psychicznego. Nasza placówka jest zaangażowana w dostarczanie najwyższej jakości opieki psychologicznej. Nasza misja, wizja i wartości kierują nami w codziennej pracy i w dążeniu do doskonałości.

Cel główny: Zapewnienie pacjentom kompleksowej opieki psychologicznej, promowanie zdrowego stylu życia oraz edukację pacjentów w zakresie profilaktyki zdrowotnej.

Zadania realizowane przez placówkę:

a) Świadczenia

Udzielanie świadczeń z zakresu psychologii i psychoterapii, w ramach kompetencji psychologów jako innych specjalistów w zakresie ochrony zdrowia, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 7.08.2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (Dz. U. z 2014 r. poz. 1145);

3. Struktura organizacyjna

HELPO zostało zbudowane tak, aby zapewnić sprawne i skuteczne funkcjonowanie w zakresie opieki psychologicznej. Struktura organizacyjna odzwierciedla nasze dążenie do doskonałości w każdym aspekcie działalności.

Dział Psychologii i Psychoterapii:

Oferuje konsultacje psychologiczne zapewniające bezpieczeństwo i komfort dla pacjenta.

Dział Administracyjny, Finansowy, Marketingu:

Zarząd Spółki: Odpowiada za rekrutację i rozwój personelu, za przygotowanie dokumentów księgowych oraz wynagrodzeń. Monitoruje wydatki i przychody placówki, zapewniając jej stabilność finansową. Promuje placówkę w mediach, organizuje kampanie informacyjne i dba o wizerunek placówki w społeczności. Monitoruje postępy oraz działania każdej jednostki w strukturze organizacyjnej.

4. Rodzaj działalności i zakres świadczeń

HELPO świadczy usługi w zakresie psychologii i psychoterapii. Nasza oferta jest wynikiem doświadczenia oraz współpracy z ekspertami z różnych dziedzin i obejmuje:

a) Konsultacje:

Psychologia i psychoterapia – specjalista w diagnozowaniu i leczeniu psychologicznym.

5. Miejsce udzielania świadczeń

Świadczenia udzielane są w siedzibie placówki w Łodzi (90-229) przy ul. Kamińskiego 21 w nowoczesnych gabinetach. Wszystkie pomieszczenia są przystosowane dla osób niepełnosprawnych.

Dział Psychologii:

Oferuje konsultacje specjalistyczne dla pacjentów potrzebujących pomocy w zakresie zdrowia psychicznego.

6. Proces udzielania świadczeń

HELPO zapewnia dostępność i jakość świadczeń poprzez:

Indywidualne podejście do pacjenta: Każdy pacjent jest traktowany jako unikalny przypadek, z uwzględnieniem jego potrzeb i oczekiwań.

Współpracę z wykwalifikowanym personelem: Nasz zespół składa się z doświadczonych specjalistów. Świadczenia udzielane są wyłącznie przez pracowników, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje do wykonywania świadczeń, potwierdzone dyplomami, certyfikatami i spełniających odpowiednie wymagania zdrowotne.

Stale szkolenia i podnoszenie kwalifikacji pracowników: Dbamy o rozwój naszego personelu, organizując szkolenia i warsztaty.

Monitorowanie satysfakcji pacjentów: Regularnie zbieramy opinie pacjentów, aby ciągle doskonalić jakość naszych usług.

Placówka przykłada wielką wagę do jakości i skuteczności świadczonych usług. Proces udzielania świadczeń został zaprojektowany tak, aby zapewnić pacjentom najwyższy standard opieki, jednocześnie dbając o ich komfort i bezpieczeństwo. Składają się na niego następujące etapy:

a) Rejestracja i konsultacja wstępna:

Pacjent rozpoczyna proces od wizyty w rejestracji, gdzie jest rejestrowany i otrzymuje niezbędne informacje dotyczące wizyty.

Następnie pacjent jest kierowany na konsultację psychologiczną, gdzie przeprowadzana jest sesja psychologiczna i podejmowana jest decyzja o dalszym postępowaniu.

b) Plan leczenia:

Na podstawie konsultacji, specjalista tworzy indywidualny plan dla pacjenta. Plan ten jest omawiany z pacjentem, który jest informowany o wszystkich etapach, potencjalnych ryzykach i korzyściach.

c) Realizacja planu leczenia:

Pacjent przechodzi przez wszystkie etapy leczenia zgodnie z ustalonym planem. W trakcie całego procesu pacjent jest pod stałą opieką zespołu, który monitoruje postępy i w razie potrzeby dostosowuje plan leczenia.

d) Zakończenie procesu:

Po zakończeniu procesu zachęcamy pacjentów do dzielenia się swoimi opiniami i sugestiami dotyczącymi przebiegu leczenia, co pozwala nam ciągle doskonalić jakość świadczonych usług.

Każdy etap procesu udzielania świadczeń w naszej placówce jest monitorowany, aby zapewnić pacjentom najwyższą jakość opieki i zadowolenie z oferowanych usług.

7. Organizacja i zadania poszczególnych jednostek lub komórek organizacyjnych

W HELPO zbudowano skuteczną i przejrzystą strukturę organizacyjną, która pozwala na sprawną komunikację i realizację zadań. Każda jednostka lub komórka organizacyjna ma wyraźnie określone zadania i odpowiedzialności, które są opisane w wewnętrznych procedurach działania:

a) Dział Psychologii:

Zadania: Udzielanie świadczeń w zakresie psychologii i psychoterapii.

Organizacja: Dział składa się z działu specjalistycznego – psychologia. Dział ma swojego kierownika i zespół.

b) Dział Administracyjny, Finansowy, Marketingu:

Zadania: Zarządzanie placówką, koordynacja pracy poszczególnych działów, obsługa pacjentów, zarządzanie dokumentacją, zarządzanie finansami placówki, budżetowanie, rozliczenia z dostawcami i pacjentami, wypłata wynagrodzeń. Promowanie placówki w mediach, dbanie o wizerunek placówki w społeczności.

Organizacja: Dział składa się z Zarządu spółki i przekazuje część obowiązków zewnętrznej firmie Biura Rachunkowego.

Każda jednostka i komórka organizacyjna w naszej placówce jest niezbędna do zapewnienia kompleksowej opieki. Współpraca między działami i regularne spotkania koordynacyjne gwarantują, że wszyscy pracownicy są na bieżąco z realizacją zadań i potrzebami pacjentów.

8. Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych – pobieranie opłat

W HELPO dążymy do zapewnienia transparentności i jasności w kwestii opłat za świadczone usługi. Opłaty za świadczenia są pobierane przed ich udzieleniem, zgodnie z cennikiem dostępnym w placówce oraz na stronie internetowej. Placówka zapewnia możliwość płatności gotówką, kartą oraz przelewem. Poniżej przedstawiamy szczegółowy opis organizacji procesu udzielania świadczeń.

Świadczenia są realizowane na podstawie:

- indywidualnego rozliczenia z pacjentem.

a) Zasady zapisów na wizyty:

Pacjent ma możliwość zapisania się na wizytę: bezpośrednio u specjalisty podczas sesji psychologicznej, telefonicznie, mailowo lub poprzez link udostępniony na stronie internetowej.

W przypadku braku wolnego terminu na wizytę u konkretnego specjalisty w wybranej przez Pacjenta dacie istnieje możliwość zapisania się na listę rezerwową/ listę oczekujących. Zapisy na listę rezerwową prowadzone są na tych samych zasadach co standardowe zapisy.

b) Informacja o opłatach:

Przed każdym świadczeniem pacjent jest informowany o przewidywanej wysokości opłaty. Informacje te są dostępne również na stronie internetowej placówki oraz w recepcji.

c) Metody płatności:

Pacjenci mogą dokonywać płatności gotówką, kartą płatniczą, przelewem bankowym lub za pośrednictwem aplikacji mobilnych.

d) Faktury i rachunki:

Każdy pacjent otrzymuje dokładny rachunek lub fakturę za świadczone usługi.

e) Reklamacje dotyczące opłat:

Jeśli pacjent ma zastrzeżenia co do wysokości pobranej opłaty lub uważa, że został niesłusznie obciążony pewnymi kosztami, ma prawo złożyć reklamację. Każda reklamacja jest rozpatrywana indywidualnie, a jej wynik jest komunikowany pacjentowi w ciągu 14 dni od daty jej złożenia.

f) Konsultacje finansowe:

Dla pacjentów, którzy mają wątpliwości co do opłat lub chcą uzyskać więcej informacji na temat finansowania swojego leczenia, oferujemy konsultacje z doradcą finansowym placówki. Naszym celem jest zapewnienie pacjentom jasności i przejrzystości w kwestii opłat za świadczone usługi. Dbamy o to, aby każdy pacjent miał pełną świadomość kosztów związanych z leczeniem i mógł podjąć świadome decyzje finansowe.

9. Opłaty za świadczenia

W HELPO dążymy do zapewnienia pacjentom jasności i przejrzystości w kwestii opłat za świadczone usługi. Szczegółowy cennik świadczeń jest dostępny w placówce oraz na stronie internetowej placówki. Cennik jest regularnie aktualizowany. Poniżej przedstawiamy szczegółowy opis opłat związanych z różnymi świadczeniami oferowanymi przez naszą placówkę.

a) Wysokość opłat

- Konsultacja psychologiczna 200 zł
- Konsultacja logopedyczna 200 zł
- Konsultacja psychologa dziecięcego 200 zł
- Konsultacja terapeutyczna w zakresie integracji sensorycznej 200 zł
- Terapia zajęciowa (1 na 1) 200 zł
- Konsultacja terapeutyczna - rozwijanie umiejętności społecznych 200 zł
- Edukacja dla rodziców / Szkoła dla rodziców 200 zł

b) Zasady korzystania z usług psychologii i psychoterapii:

- HELPO umożliwia pacjentom skorzystanie z udzielanych świadczeń w zakresie psychologii i psychoterapii w pojedynczych świadczeniach (pojedynczych wizytach). Każda wizyta trwa 50 minut.
- Koszt udzielenia pojedynczego świadczenia wynosi 200 zł brutto.
- Pacjent jest uprawniony do odwołania/przełożenia wizyty, na którą dokonał zapisu. Odwołanie/przełożenie wizyty na mniej niż 24 godziny przed planowanym terminem wiąże się z obowiązkiem pełnej płatności za wizytę (koszt pojedynczego świadczenia). Odwołanie/przełożenie wizyty na więcej niż 24 godziny przed wizytą nie wiąże się z obowiązkiem płatności za wizytę.
- Odwołanie/przełożenie wizyty/wizyt następuje:
 - w siedzibie placówki
 - telefonicznie lub mailowo.

c) Sposób dokonywania płatności:

Oplaty można dokonywać gotówką, kartą płatniczą, przelewem bankowym lub za pośrednictwem aplikacji mobilnych.

d) Reklamacje dotyczące opłat:

Jeśli pacjent ma zastrzeżenia co do wysokości pobranej opłaty lub uważa, że został niesłusznie obciążony pewnymi kosztami, ma prawo złożyć reklamację. Każda reklamacja jest rozpatrywana indywidualnie, a jej wynik jest komunikowany w ciągu 14 dni od daty jej złożenia.

Naszym celem jest zapewnienie pacjentom jasności i przejrzystości w kwestii opłat za świadczone usługi. Dbamy o to, aby każdy pacjent miał pełną świadomość kosztów związanych z leczeniem i mógł podjąć świadome decyzje finansowe. Wszystkie opłaty są ustalane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i mają na celu pokrycie kosztów związanych z udzielaniem świadczeń.

10. Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego

W HELPO przykładamy wielką wagę do efektywnego kierowania jednostkami oraz komórkami organizacyjnymi. Dzięki odpowiedniej strukturze i jasno określonym procedurom zapewniamy sprawną komunikację, koordynację działań i realizację zadań. Kierownictwo placówki nadzoruje działalność jednostek organizacyjnych, zgodnie z wewnętrznymi procedurami. Poniżej przedstawiamy sposób kierowania naszymi jednostkami:

a) Hierarchia kierownictwa:

Na czele placówki stoi Prezes Zarządu, który odpowiada za ogólną strategię, decyzje finansowe i reprezentowanie placówki na zewnątrz. Pod nadzorem Prezesa działają specjaliści, którzy odpowiadają za konkretne obszary działalności placówki.

b) Regularne spotkania kierownictwa:

Co tydzień odbywają się spotkania kierownictwa, podczas których omawiane są bieżące sprawy, planowane działania oraz ewentualne problemy.

c) System raportowania:

Każda jednostka lub komórka organizacyjna ma obowiązek regularnego raportowania swojej działalności. Raporty te są analizowane przez wyższe kierownictwo, co pozwala na monitorowanie postępów i ewentualne korekty działań.

d) Komunikacja wewnętrzna:

Dbamy o sprawną komunikację wewnętrzną poprzez regularne spotkania, systemy komunikacji elektronicznej oraz tablice informacyjne. Wszyscy pracownicy są informowani o ważnych decyzjach i zmianach w placówce.

e) Procedury decyzyjne:

Wszystkie ważne decyzje są podejmowane kolegiałnie, po konsultacjach i analizie dostępnych danych. W sytuacjach kryzysowych istnieje jasno określony protokół działania.

f) Informacja zwrotna od pracowników:

Zachęcamy pracowników do dzielenia się swoimi opiniami i sugestiami dotyczącymi funkcjonowania jednostek i komórek organizacyjnych. Regularnie przeprowadzane są ankiety wewnętrzne oraz spotkania zespołów, podczas których pracownicy mogą wyrazić swoje uwagi.

g) Ewaluacja i ocena pracy:

Co roku przeprowadzana jest ewaluacja pracy każdej jednostki i komórki organizacyjnej. Na podstawie tej analizy podejmowane są decyzje o ewentualnych zmianach, promocjach czy inwestycjach.

Dzięki jasno określonym procedurom i odpowiedniej strukturze organizacyjnej zapewniamy efektywne kierowanie jednostkami i komórkami w naszej placówce. Dbamy o rozwój kierownictwa, sprawną komunikację oraz ciągłe doskonalenie procesów zarządczych.

11. Gospodarka finansowa

W HELPO zdajemy sobie sprawę z kluczowej roli odpowiedniej gospodarki finansowej w zapewnieniu wysokiej jakości świadczeń. Dział Finansowy jest odpowiedzialny za zarządzanie finansami placówki. Obejmuje to budżetowanie, kontrolę kosztów, a także płace pracowników. Regularne audyty finansowe zapewniają transparentność i odpowiedzialność finansową placówki. Poniżej przedstawiamy zasady i procedury, które kierują naszym podejściem do zarządzania finansami:

a) Budżetowanie:

Co roku tworzymy dokładny budżet placówki, uwzględniając przewidywane przychody i wydatki. Budżet jest opracowywany przez Prezesa Zarządu.

b) Kontrola finansowa:

Regularnie, co miesiąc, przeprowadzane są kontrole finansowe, które pozwalają monitorować faktyczne wydatki w stosunku do zaplanowanego budżetu. W przypadku jakichkolwiek nieprawidłowości lub odchyień od planu, podejmowane są odpowiednie kroki korygujące.

c) Inwestycje:

Wszystkie propozycje inwestycji są dokładnie analizowane pod kątem ich opłacalności, korzyści dla placówki i pacjentów oraz możliwości finansowania. Decyzje inwestycyjne są podejmowane po konsultacjach z zespołem zarządzającym i zatwierdzone przez Prezesa.

d) Zarządzanie płynnością:

Dbamy o to, aby placówka zawsze miała odpowiednie środki na bieżące wydatki. Regularnie monitorujemy nasze saldo, terminy płatności oraz przewidywane przychody.

e) Zobowiązania i długi:

Dążymy do terminowego regulowania wszystkich zobowiązań. W przypadku konieczności zaciągnięcia długu lub kredytu, dokładnie analizujemy warunki i koszty takiego finansowania.

f) Wsparcie zewnętrzne:

Aktywnie poszukujemy źródeł zewnętrznego finansowania, takich jak dotacje, granty czy partnerstwa publiczno-prywatne, które mogą wspomóc rozwój placówki.

g) Transparentność finansowa:

Dbamy o pełną transparentność finansową. Regularnie informujemy pracowników oraz interesariuszy o sytuacji finansowej placówki, a także publikujemy roczne sprawozdania finansowe.

h) Zabezpieczenie finansowe:

Dla zapewnienia stabilności finansowej placówki utrzymujemy odpowiednie rezerwy finansowe oraz ubezpieczenia, które chronią nas przed nieprzewidywanymi wydarzeniami.

Dzięki odpowiedniej gospodarce finansowej zapewniamy stabilność działania placówki, możliwość inwestowania w rozwój oraz gwarancję świadczenia usług na najwyższym poziomie. Wszystkie decyzje finansowe są podejmowane z uwzględnieniem długoterminowej strategii placówki oraz dobra naszych pacjentów.

12. Organizacja przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania uwag, skarg i wniosków w placówce

a) Przyjmowanie uwag, skarg i wniosków

Uwagi, skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu w Rejestracji placówki. W razie zgłoszenia uwagi, skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący uwagę, skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia uwagi, skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Przyjmujący uwagi skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

b) Rozpatrywanie uwag, skarg i wniosków

Uwagi, skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli z treści uwagi, skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego uwagę, skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu

dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie uwagi, skargi lub wniosku bez rozpoznania.

Jeżeli rozpatrzenie uwagi, skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, placówka jako właściwa do rozpatrzenia uwagi, skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień. Jeżeli uwaga, skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono uwagę, skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis uwagi, skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego uwagę, skargę lub wniosek. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Uwagi, skargi i wnioski rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty wpłynięcia.

13. Zasady podpisywania pism wychodzących z placówki i obieg korespondencji

Podpis osoby odpowiedzialnej za dokument musi zawierać pełne imię i nazwisko. To pomaga zidentyfikować autora dokumentu oraz uniknąć nieporozumień lub błędów związanych z tożsamością.

Jeśli to ma znaczenie w danym kontekście, podpis może zawierać tytuł zawodowy osoby, która go składa. Na przykład, lekarz może podpisać się jako "Dr.....".

Podpis powinien zawierać datę i, jeśli to konieczne, godzinę, kiedy dokument został podpisany. Dzięki temu można określić, kiedy dokument został stworzony lub zatwierdzony.

Podpis powinien być czytelny i zrozumiały. Nieczytelne podpisy mogą prowadzić do błędów lub nieporozumień.

Podpisywanie dokumentów powinno odbywać się w sposób, który chroni prywatność i bezpieczeństwo informacji pacjentów. Unikamy pozostawiania dokumentów bez nadzoru i dostępu nieupoważnionych osób do podpisanych dokumentów.

Obieg korespondencji

Otrzymywanie korespondencji:

Korespondencja przychodzi do placówki z różnych źródeł, takich jak pacjenci, inne placówki, ubezpieczyciele zdrowotni, dostawcy usług i inne instytucje.

Rejestracja i identyfikacja:

Korespondencja jest najpierw rejestrowana w systemie lub na papierze w przypadku dokumentów przychodzących w formie tradycyjnej. Każdy dokument jest identyfikowany, a dane takie jak data otrzymania, źródło, rodzaj dokumentu i priorytet są rejestrowane.

Przesyłanie do odpowiednich działów:

Korespondencja jest przekazywana do odpowiednich działów lub pracowników w placówce w zależności od jej rodzaju i treści. Na przykład wyniki badań laboratoryjnych trafiają do lekarza prowadzącego pacjenta, a dokumenty ubezpieczeniowe mogą zostać przekazane do działu administracji.

Ocena i przetwarzanie:

W zależności od rodzaju korespondencji, może być wymagane różne działania, takie jak ocena wyników badań, rejestracja informacji do elektronicznej historii pacjenta, opracowywanie planów leczenia itp.

W niektórych przypadkach, takich jak prośby o informacje od pacjentów lub odpowiedzi na zapytania innych placówek, wymagana jest reakcja lub odpowiedź. Odpowiednie osoby są odpowiedzialne za przygotowanie i przesłanie odpowiedzi.

Przechowywanie i archiwizacja:

Korespondencja jest starannie przechowywana i archiwizowana, aby zapewnić integralność danych i zgodność z przepisami. Niektóre dokumenty, takie jak wyniki badań lub historie pacjentów, mogą być przechowywane przez określony okres czasu.

14. Postanowienia dodatkowe i końcowe

- a) Za zniszczenia i kradzieże mienia, pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.
- b) Regulamin organizacyjny wchodzi w życie z dniem ogłoszenia, tj. 01.02.2023r.
- c) W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają pozostałe obowiązujące przepisy prawa oraz inne wewnętrzne akty normatywne wydawane przez Prezesa Zarządu.
- d) Podanie Regulaminu organizacyjnego do wiadomości pacjentów następuje poprzez udostępnienie go w miejscu ogólnodostępnym w placówce oraz na stronie internetowej: <https://www.centrumhelpo.pl/>.
- e) Rozpoczęcie korzystania z usług HELPO jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią Regulaminu oraz jego akceptacją.
- f) Postanowienia Regulaminu zostaną podane do wiadomości całemu personelowi placówki.