

Regulamin udzielania porad telemedycznych za pomocą środków porozumiewania się na odległość w POLI-MED Bielsko Sp. z o.o. Galena Sp.k.

§ 1

Informacje ogólne

Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość przez POLI-MED Bielsko Sp. z o.o. Galena Sp. k. , ul. Żywiecka 71, 43-300 Bielsko-Biała | tel. +48 33 816 21 63, NIP: 5471801179, KRS: 0000573344, REGON: 070913559 zwany dalej Placówką.

§ 2

Podstawie definicje i pojęcia

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. **Placówka** – POLI-MED Bielsko Sp. z o.o. Galena Sp. k. , ul. Żywiecka 71, 43-300 Bielsko-Biała
2. zgodnie z art. 3 ust. 1 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz art. 2 ust. 4 Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, jest równoprawnym świadczeniem zdrowotnym, które powinno być udzielane na analogicznych zasadach jak osobista porada w gabinecie. Jediną różnicą jest to że kontakt między Pacjentem a lekarzem / personelem medycznym realizującym świadczenie zdrowotne jest ograniczony i odbywa się za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość. Kluczowe kwestie pozostają bez zmian: lekarz powinien postępować zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.
3. **Pacjent** – Świadczeniobiorca, osoba, która kontynuuje leczenie w Placówce albo zwraca się do Placówki o udzielenie świadczeń zdrowotnych.
4. **Personel Medyczny** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu medycznego tj. lekarza, pielęgniarki wskazana przez Placówkę do realizacji Usługi.
5. **Świadczenie zdrowotne** – usługa medyczną lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia;

§ 3

Zasady korzystania z porad telemedycznych

1. Z porad telemedycznych mogą skorzystać:
 - a) stali Pacjenci kontynuujący leczenie w Placówce
 - b) pacjenci zgłaszający dolegliwości, w przypadku których istnieje podejrzenie zagrożenia zdrowia.
2. Personel Medyczny udziela świadczeń telemedycznych po wcześniejszej rejestracji / umówieniu się Pacjenta na wizytę. .
3. Teleporady Specjalistyczne:
 - a) są płatne zgodnie z cennikiem dostępnym na stronie www.klinikagalena.pl.
 - b) realizowane są przez lekarzy specjalistów.
4. Przed realizacją świadczenia Pacjent może przesłać drogą mailową na adres e-konsultacja@klinikagalena.pl dokumentację medyczną dotyczącą jego stanu zdrowia (tj. wyniki ostatnich badań, wypis ze szpitala jeśli dotyczy), w celu jej omówienia z Lekarzem podczas teleporady.

§ 4 Umawianie wizyt

1. Korzystającymi z porady telemedycznej mogą być tylko osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, które umówiły się na wizytę. Pacjentem może być również osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.
2. Porady telemedyczne są wykonywane w formie połączenia telefonicznego, ewentualnie przy użyciu innych narzędzi komunikacji na odległość po wcześniejszym ustaleniu z Pacjentem.
3. Zawarcie Umowy na realizację świadczenia medycznego następuje poprzez umówienie teleporady i wymaga:
 - a) Zarezerwowania terminu. W tym celu należy skontaktować się pod numer +48 33 816 11 00 lub +48 33 816 04 43 (w godz. 8:00-19:00) a następnie w rozmowie z pracownikiem rejestracji medycznej zarezerwowanie terminu konsultacji z lekarzem.
 - b) Opłacić wybraną e-usługę, w tytule wpisać swoje nazwisko i imię oraz ustalony termin e-konsultacji.
 - c) Pobrać potwierdzenie dokonania opłaty (jako PDF, albo zdjęcie) i przesłać z potwierdzeniem opłaty na adres e-konsultacja@klinikagalena.pl
4. W przypadku pacjenta małoletniego osobą biorącą udział w teleporadzie może być tylko jej przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny lub pełnomocnik przedstawiciela ustawowego.
5. W ramach usługi lekarz i inny personel medyczny udziela informacji i zaleceń dotyczących jedynie pacjenta, którego uprawnienia i tożsamość zostały odpowiednio zweryfikowane poprzez zadawanie pytań kontrolnych, których treść zna tylko personel Placówki.

§ 5 Zakres i realizacja świadczonych usług

1. Zakres Usług określa Cennik dostępny dla Pacjenta, łącznie z niniejszym Regulaminem, w formie:
 - a) elektronicznej na stronie www.klinikagalena.pl lub
 - b) papierowej w siedzibie POLI MED Bielsko Sp. z o.o. Galena Sp. k
2. Pacjent zobowiązuje się ujawnić Lekarzowi lub Personelowi Medycznemu realizującemu usługę wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla realizacji Teleporady w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, wypisy ze szpitala itp.
3. W ramach realizowanych usług Placówka może:
 - a) udzielić konsultacji medycznej specjalistycznej,
 - b) w uzasadnionych przypadkach wystawić e-Receptę. Decyzję o wypisaniu e-Recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający usługi, na podstawie badania wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności i w oparciu o dostępną w Placówce dokumentację medyczną Pacjenta.
 - c) zinterpretować wyniki badań dostępnych w elektronicznej dokumentacji medycznej Placówki,
 - d) udzielić informacji na temat przyjmowanych leków,
 - e) w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić skierowania na badania i konsultacje.
 - f) w uzasadnionych przypadkach wystawić e-zwolnienie
4. Jeżeli Lekarz w trakcie świadczenia porady uzna, że stan Pacjenta zagraża jego zdrowiu, ma prawo zdecydować o konieczności zgłoszenia się na wizytę lekarską przez Pacjenta osobiście.
5. W trakcie wykonywania usługi teleporad lekarz ma dostęp do dokumentacji medycznej pacjenta i w oparciu o jej zawartość może kontynuować leczenie i jednocześnie w ramach wykonywania teleporad sporządza dokumentację medyczną.

6. W przypadku wystawienia e-recepty informacja o wystawionej e-receptce zawierająca min. 4-cyfrowy kod dostępu zostanie wysyłana na wskazany adres e-mail lub wiadomość SMS na numer telefonu Pacjenta.
7. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów technicznych z kanałami komunikacji uniemożliwiających odbycie teleporady należy skontaktować się z Placówką wysyłając wiadomość na adres e-mail: e-konsultacja@klinikagalena.pl

§ 7 **Płatność**

1. Płatność za porady telemedyczne może być realizowana przelewem bankowym na rachunek POLI - MED Bielsko Sp. z o.o. Galena Sp. k, ul. Żywiecka 71, 43-300 Bielsko-Biała

§ 8 **Prawa i obowiązki Stron**

1. W przypadku udzielania porad telemedycznych Pacjent zobowiązany jest do:
 - a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą, którego będzie odbywała się usługa ,
 - b) zapewnienia sobie intymności oraz niezakłóconego przebiegu teleporady, w tym uniemożliwienia dostępu osób trzecich,
 - c) udzielania odpowiedzi na pytania kontrolne dotyczące tożsamości pacjenta w celu prawidłowej weryfikacji przez pracowników Placówki.
2. W przypadku udzielania porad telemedycznych Placówka zobowiązuje się do:
 - a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą, którego będzie odbywała się usługa,
 - b) udzielania pacjentowi wszelkich informacji dotyczących formy świadczenia usługi medycznej (teleporady) i ograniczenia z tym związane.
 - c) zapewnienia intymności i poufności pacjentom na takim samym poziomie jak w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych w sposób tradycyjny.

§ 9 **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Dane osobowe podawane przez Pacjentów przy rejestracji i realizacji teleporady, przetwarzane są przez POLI-MED Bielsko Sp. z o.o. Galena Sp. k, ul. Żywiecka 71, 43-300 Bielsko-Biała.
2. Dane przetwarzane są w celu niezbędnym do wykonania postanowień niniejszego Regulaminu, a w szczególności w celu:
 - a) zawarcia umowy o świadczenie zdrowotne udzielane przez Usługodawcę na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne celem świadczenia usługi umową przewidzianej,
 - b) wystawienia dokumentu potwierdzającego dokonanie zapłaty za zamówienie, prowadzenia ksiąg rachunkowych, wypełnienia innych obowiązków podatkowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z m.in. ustawą o rachunkowości przez okres konieczny do wypełnienia obowiązku prawnego,
 - c) dokonania niezbędnych zapisów w dokumentacji medycznej i przekazania jej Pacjentowi na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z ustawą o prawach pacjenta przez czas wskazany przepisami prawa oraz na podstawie innych przepisów prawa zgodnie z art. 6 ust.1 lit c RODO,
 - d) przechowania danych osobowych Pacjenta w bazie Pacjentów w celu prowadzenia ewentualnego postępowania reklamacyjnego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c oraz f RODO,

jako tzw. prawnie uzasadniony interes Administratora, którym jest dochodzenie naszych roszczeń i obrona naszych praw przez okres przewidziany przepisami prawa.

3. Podanie danych osobowych przez Klienta wynika z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, zaś podanie numeru telefonu jest niezbędne do komunikacji przy użyciu łącza telefonicznego.
4. Klient wyraża zgodę na udostępnianie swoich danych, w tym danych zawartych w dokumentacji medycznej, Lekarzowi, Personelowi Medycznemu Placówki oraz innym podmiotom, z którymi Placówka zawarła umowę powierzenia, w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wykonania i rozliczenia Usługi.
5. Pacjent jeśli przepisy prawa, m.in. ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, nie wskazują inaczej, ma prawo:
 - a) dostępu do swoich danych osobowych,
 - b) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdy zajdą przesłanki z art. 21 RODO
 - c) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jednak że uniemożliwi świadczenie Usługi,
 - d) przenoszenia danych,
 - e) wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
 - f) ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - g) usunięcia swoich danych osobowych,
 - h) sprostowania swoich danych osobowych.
6. W celu wykonania powyższych uprawnień należy skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych poprzez e-mail: iod@klinikagalena.pl lub poprzez pocztę tradycyjną.
7. Dane Klienta będą wykorzystywane przez okres realizacji Usługi oraz przez okres, w którym przepisy ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta nakazują przechowywać dokumentację medyczną. W zależności od rodzaju dokumentacji będzie to czas nawet do 30 lat.
8. Dane osobowe Klienta nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
9. Dane osobowe Pacjenta nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy oraz do organizacji międzynarodowych.
10. Zgromadzone dane podlegają starannej ochronie, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Administrator dokłada wszelkich starań, aby przechowywanym danym zapewnić właściwy stopień bezpieczeństwa
11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Pacjent ma zawarte umowy.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich, które mogą uzyskać dostęp do komputera i / lub urządzenia mobilnego Pacjenta i odczytać dane jakie Placówka prezentuje dla Pacjenta.

§ 10

Odwołanie wizyty

1. Jeśli pacjent nie może odbyć umówionej Teleporady powinien ją odwołać najpóźniej 1 dzień przed zaplanowanym terminem Teleporady, aby otrzymać zwrot dokonanej płatności za usługę.
2. Placówka podejmuje maksymalnie 3 (słownie: trzy) próby skontaktowania się z Pacjentem celem realizacji teleporady. W przypadku nieodebrania połączenia przychodzącego na numer podany

w procesie rejestracji i braku wcześniejszego kontaktu z Placówką uznaje się, że wizyta została zrealizowana bez możliwości dochodzenia zwrotu z tytułu niewykonania porady.

3. W przypadku braku możliwości połączenia się z Pacjentem do Pacjenta wysyłana jest wiadomość SMS z informacją o podjętej próbie połączenia oraz przewidzianych w najbliższym czasie dodatkowych kolejnych próbach połączenia z Pacjentem.
4. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia Pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie z Personelem Medycznym, nie wykonując w tym czasie innych połączeń.
5. Placówka nie ponosi odpowiedzialności za usterki techniczne, uniemożliwiające nawiązanie lub kontynuowanie połączenia, nie leżące po stronie Placówki – wówczas ponowiona zostanie próba połączenia ale jedynie w ramach czasu przewidzianego na usługę.
6. W przypadku odwołania Teleporady z winy Placówki zostanie zaproponowany Pacjentowi inny dogodny termin na zrealizowanie Teleporady. W przypadku nieprzyjęcia innego terminu Pacjent ma także prawo ubiegać się o zwrot opłaty za niezrealizowaną teleporadę
7. Zwrot kosztów usługi nie przysługuje po zrealizowaniu usługi.

§ 11

Skargi i reklamacje

1. W przypadku zastrzeżeń do świadczonej usługi Pacjent ma prawo do złożenia skargi / reklamacji.
2. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres POLI-MED Bielsko Sp. z o.o. Galena Sp. k, ul. Żywiecka 71, 43-300 Bielsko-Biała lub mailowo: biuro@klinikagalena.pl

§ 12

Faktura elektroniczna

1. W przypadku usług płatnych faktura elektroniczna na życzenie Pacjenta będzie przesyłana jako załącznik w formacie PDF (PortableDocument Format) do wiadomości wysłanej na adres poczty elektronicznej podany przez Pacjenta. Format PDF (PortableDocument Format) gwarantuje autentyczność ich pochodzenia, czytelność oraz integralność ich treści.
2. Klient może zmienić adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który przesyłane są faktury elektroniczne poprzez przesłanie wiadomości na adres biuro@klinikagalena.pl. W przypadku braku powiadomienia Placówki o zmianie adresu e-mail, korespondencję kierowaną na dotychczasowy adres e-mail uważa się za prawidłowo doręczoną.

§13

Postanowienia końcowe

1. Pacjent zobowiązany jest do podawania informacji prawdziwych, Placówka nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji podawanych przez Pacjenta podczas świadczenia usług telemedycznych.
2. Zmiana regulaminu następuje poprzez udostępnienie zmienionego tekstu na stronie internetowej www.klinikagalena.pl
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 20.04.2020 r.