

Regulamin
udzielania świadczeń zdrowotnych za pomocą środków porozumiewania się na odległość i drogą elektroniczną w Halthymed Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez **HealthyMed sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu**, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 001131208, posiadającą numery: NIP:893005655 , REGON: 529859313 (zwana dalej „**Podmiotem**”), a w szczególności:

1. zakres i rodzaje usług, świadczonych drogą elektroniczną i za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
2. warunki świadczenia usług drogą elektroniczną i za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
3. warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną za pomocą środków porozumiewania się na odległość
4. tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2

Pod użytymi w niniejszym Regulaminie określeniami należy rozumieć:

Podmiot – HealthyMed Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu.

Porada telemedyczna - porada medyczna udzielana przez lekarzy i personel medyczny za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w szczególności poprzez bezpieczny email, czat tekstowy, umawianą poradę telefoniczną lub poprzez połączenie wideo;

Świadczenie zdrowotne - usługę medyczną lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia;

Pacjent - osoba, która kontynuuje leczenie w Podmiocie albo zwraca się do Podmiotu o udzielenie świadczeń zdrowotnych komercyjnie, w ramach świadczonych przez Podmiot usług medycznych;

Regulamin - niniejszy dokument.

§ 3

1. Usługi porad telemedycznych będą świadczone za pośrednictwem następujących systemów teleinformatycznych lub systemów łączności:
 - a) telefonicznie – umawiana porada telefoniczna pod następującym numerem telefonu 606617772;
 - b) e-mail – pod adresem poczty elektronicznej kontakta@healthymed.pl
 - c) połączenie video – z wykorzystaniem znanylekarz.pl. igabinet systemu łączności
 - d) wystawianie recept – za pomocą sutemu igabinet
2. Porady telemedyczne świadczone są w godzinach od **8.00 do 20.00** w dni robocze, oraz w soboty w godzinach **8.00-14.00**
3. Porady telemedyczne świadczone są w zakresie następujących specjalizacji:
 - a) Ginekologia;
 - b) Psychiatria;
4. Odpłatność za usługi telemedyczne odbywa się zgodnie z cennikiem dostępny na stronie www.healthymed.pl

5. Porada telemedyczna odbywa się po uprzednim uiszczeniu przez Pacjenta opłaty, zgodnie z obowiązującym na dzień udzielenia porady cennikiem. Płatności z tytułu porady telemedycznej następują na rachunek bankowy Podmiotu na 24 h przed ustalonym terminem porady telemedycznej przez system AUTOPAY
6. Po dokonaniu płatności Pacjent przesyła niezwłocznie potwierdzenie zapłaty, w formie skanu na następujący adres poczty elektronicznej Podmiotu kontakt@healthymed.pl

§ 4

1. Uprawnionym do skorzystania z porady telemedycznej jest Pacjent Podmiotu, który uprzednio został poinformowany przez Podmiot o sposobie przebiegu porady telemedycznej oraz złożył oświadczenie o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu.
2. Skorzystanie z usługi porady telemedycznej jest możliwe po:
 - a) dokonaniu analizy przez lekarza prowadzącego stanu klinicznego Pacjenta oraz stwierdzeniu przez niego, że usługa porady telemedycznej jest adekwatnym i stosownym sposobem udzielenia świadczenia zdrowotnego dla danego pacjenta i nie powoduje żadnego ryzyka w zakresie prowadzonego czy mającego się rozpocząć leczenia,
 - b) wyrażeniu uprzedniej zgody na skorzystanie z usługi porady telemedycznej przez Pacjenta,
 - c) poinformowaniu o konsekwencjach i warunkach odbycia porady telemedycznej przez osobę wykonującą poradę telemedyczną.

§ 5

1. W ramach porady telemedycznej lekarz prowadzący udziela informacji i zaleceń dotyczących jedynie Pacjenta, którego uprawnienia i tożsamość zostały odpowiednio zweryfikowane poprzez zadawanie pytań kontrolnych, których treść zna tylko personel Podmiotu.
2. W przypadku Pacjenta małoletniego osobą biorącą udział w poradzie telemedycznej może być tylko jej przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny lub pełnomocnik przedstawiciela ustawowego, który potwierdzi swoją tożsamość poprzez okazanie stosownego dokumentu, który poświadcza upoważnienie do reprezentacji małoletniego Pacjenta.
3. Korzystanie z porad telemedycznych przez Pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na to, by informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach porady telemedycznej z lekarzem lub pracownikiem medycznym zostały umieszczone w jego dokumentacji medycznej. Dokumentacja medyczna jest prowadzona zgodnie z wymaganiami prawnymi i zasadami udzielania świadczeń zdrowotnych obowiązującymi w Polsce.

§ 6

1. Pracownik Podmiotu kontaktuje się z Pacjentem, który kwalifikuje się do porady telemedycznej albo zgłosił wolę przeprowadzenia porady telemedycznej i informuje go o zasadach przeprowadzenia porady telemedycznej, dostępności Regulaminu, a także konieczności potwierdzenia zapoznania się z jego treścią oraz informuje o sposobach wyrażenia zgody na przeprowadzenie porady telemedycznej.
2. Po wyrażeniu zgody na udzielenie porady telemedycznej oraz otrzymaniu przez Podmiot potwierdzenia uiszczenia opłaty za poradę telemedyczną zgodnie z § 3 ust. 3, pracownik Podmiotu kontaktuje się z Pacjentem w celu umówienia terminu na poradę telemedyczną i podaje wszystkie szczegóły niezbędne do udzielenia porady telemedycznej.
3. Przed terminem porady telemedycznej Pacjent ma prawo przesłać na adres kontakt@healthymed.pl wszelką dodatkową dokumentację, tj. zdjęcia i inne dokumenty które mogą stanowić podstawę dla oceny zakresu i przedmiotu porady telemedycznej. Przesyłane dokumenty powinny zostać zabezpieczone hasłem, które to hasło należy podać Podmiotowi w inny sposób niż droga mailowa, w celu zabezpieczenia danych zawartych w tych dokumentach.
4. Wszelka otrzymana od Pacjenta drogą elektroniczną dokumentacja będzie archiwizowana przez Podmiot i będzie stanowiła element składowy dokumentacji medycznej Pacjenta.

5. Czas trwania porady telemedycznej wynosi maksymalnie 20 minut. Przekroczenie czasu konsultacji, może generować konieczność przerwania konsultacji, lub – za uprzedzeniem – dopłaty do ceny usługi.
6. W przypadku gdy porada telemedyczna nie może się odbyć zgodnie z ustalonym terminem z uwagi na przyczyny leżące po stronie Podmiotu, pracownik Podmiotu kontaktuje się z Pacjentem, w celu uzgodnienia dalszego postępowania lub umówienia innego terminu.
7. Odwołanie przez Pacjenta umówionej porady telemedycznej jest możliwe nieodpłatnie do 24 godzin przed jej uzgodnionym terminem. Po upływie powyższego okresu, Pacjent, w razie nieprzybycia na poradę telemedyczną lub odwołania w okresie krótszym, niż wskazany w zdaniu pierwszym, obowiązany jest zapłacić 100% stawki za usługę.
8. Zwrot uiszczonej przez Pacjenta opłaty za wizytę skutecznie odwołaną przed upływem 24 godzin od umówionej konsultacji (zgodnie z §6 ust. 7), następuje w terminie 7 dni, od dnia zaksięgowania płatności na rachunku bankowym Podmiotu.

§ 7

1. W trakcie realizowania porady telemedycznej lekarz ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta i w oparciu o jej zawartość może kontynuować leczenie i jednocześnie w ramach wykonywania porady telemedycznej sporządza dokumentację medyczną.
2. W przypadku nowych Pacjentów lekarz sporządza odpowiednią dokumentację medyczną w ramach udzielania porady telemedycznej.

§ 8

1. W ramach porad telemedycznych lekarz:
 - a. udzieli porady medycznej, w tym zinterpretuje wyniki badań lub udzieli informacji na temat przyjmowanych leków,
 - b. w uzasadnionych przypadkach wystawi e-Receptę. Decyzję o wypisaniu-recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający porady telemedycznej, na podstawie badania wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności i w oparciu o dostępną dokumentację medyczną Pacjenta. W przypadku wystawiania e-Recept na leki refundowane lekarz zweryfikuje ubezpieczenie zdrowotne w systemie eWUŚ. W przypadku, gdy NFZ nie potwierdzi ubezpieczenia lekarz wypisze recepty z odpłatnością 100%,
 - c. w uzasadnionych przypadkach wystawi e-Zwolnienie, zgodnie z aktualnie obowiązującymi rozwiązaniami prawnymi. Decyzję o wystawieniu e-Zwolnienia zawsze podejmuje lekarz udzielający porady telemedycznej, na podstawie osobistego badania wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności i w oparciu o dostępną dokumentację medyczną Pacjenta.
2. w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawi skierowanie na badania i konsultacje.
3. W ramach porad telemedycznych położna lub pielęgniarka:
 - a. udzieli porady medycznej;
 - b. w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawi skierowanie na badania i konsultacje.

§ 9

1. W przypadku udzielania porady telemedycznej Pacjent zobowiązany jest do:
 - a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu - komputera lub telefonu, za pomocą którego będzie odbywała się porada telemedyczna,
 - b) zapewnienia sobie intymności oraz niezakłóconego przebiegu porady telemedycznej, w tym uniemożliwienia dostępu osób trzecich,
 - c) udzielania odpowiedzi na pytania kontrolne dotyczące tożsamości Pacjenta w celu prawidłowej weryfikacji przez pracowników Podmiotu.
2. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów lub załączania treści o charakterze niecenzuralnym,

obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste lekarza lub innych osób oraz naruszające przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Jeżeli w ramach porad telemedycznych lekarz lub położna stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu ma prawo przerwać poradę.

3. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas doraźnej usługi przez video lub porady telefonicznej inicjowanej przez Pacjenta, powinien on ponowić połączenie z lekarzem lub położną.
4. W przypadku usługi porady telemedycznej inicjowanej przez Podmiot, pracownik Podmiotu podejmie 3-krotnie próbę nawiązania połączenia z Pacjentem.
5. Podmiot nie ponosi odpowiedzialności za zakres danych podawanych przez Pacjenta podczas porady telemedycznej.
6. W przypadku udzielania porady telemedycznej Podmiot zobowiązuje się do:
 - a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą którego będzie odbywała się porada telemedyczna,
 - b) udzielania Pacjentowi wszelkich informacji dotyczących porady telemedycznej,
 - c) zapewnienia intymności i poufności Pacjentom na takim samym poziomie jak w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych w sposób tradycyjny,
 - d) poszanowania oraz respektowania praw Pacjenta.

§ 10

1. Reklamacje, dotyczące świadczonych usług, mogą być zgłaszane drogą elektroniczną, na następujący adres konatakt@healthymed.pl, z opisem „Reklamacja” lub listownie na adres siedziby Healthymed SP. Z O.O.
2. Reklamacje dotyczące obsługi technicznej, będą rozpatrywane w terminie 7 dni roboczych, licząc od dnia ich doręczenia Podmiotowi, zaś reklamacje dotyczące Usług Medycznych, będą rozpatrywane w terminie ustawowym - 14 dni.

§ 11

Administratorem danych osobowych Pacjenta jest **Healthymed sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu**, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001131208, posiadającą numery: NIP: 8993005655, REGON: 529859313.

1. Podanie danych osobowych przez Pacjenta jest dobrowolne, lecz niezbędne do udzielenia porady telemedycznej.
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych Pacjent może się kontaktować z Podmiotem, na adres poczty elektronicznej kontakt2healthymed.pl oraz pod numerem telefonu 606617772
3. Dane osobowe Pacjentów, będą przetwarzane w następujący sposób:
 - a) w celach marketingowych, wyłącznie za zgodą Pacjenta (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO)
 - b) w celu realizacji porady telemedycznej, z uwagi na okoliczność, że przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne dla wykonania usługi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO
 - c) w celu możliwości zarchiwizowania dokumentacji medycznej oraz potwierdzenia wykonania porady telemedycznej, przez okres prawnie uzasadniony, na podstawie art. 6 ust. 1 lit c) RODO
 - d) w celach statystycznych, jako celach Podmiotu, prawnie uzasadnionych, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO
 - e) w celu ochrony prawnie uzasadnionego interesu Podmiotu, w sytuacji naruszenia przez Pacjenta zasad, wynikających z Regulaminu, na podstawie art. 6 ust. 1 lit f) RODO
 - f) w celu ochrony prawnie uzasadnionego interesu Pacjenta, rozpatrzenia jego reklamacji, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO
 - g) w celu analizy i oceny stopnia satysfakcji Pacjenta, w ramach prawnie uzasadnionego interesu Podmiotu, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO

4. Dane osobowe Pacjenta mogą być przekazywane wyłącznie uprawnionym na podstawie przepisów prawa podmiotom.
5. Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie przez okres, w którym przepisy prawa nakazują Administratorowi przechowywać te dane, a nie dłużej niż okres przedawnienia ewentualnych roszczeń, jakie mogą wyniknąć ze stosunku prawnego, jaki wynika ze stosunku prawnego pomiędzy Pacjentem, a Podmiotem.
6. W przypadku, gdyby porada telemedyczna nie była świadczona przez Podmiot, wówczas HEALTHYMED SP. Z O.O., na podstawie wewnętrznej procedury usunie dane osobowe, chyba, że Pacjent jest Pacjentem Podmiotu.
7. Pacjent ma prawo do wglądu, dostępu do danych osobowych, uzyskania kopii danych, żądania sprostowania danych, ich usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie, prawo przenoszenia danych osobowych, prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że realizacja przez niego praw, o których mowa w ust. 5 może spowodować niemożność świadczenia porady telemedycznej, jak też, iż jego prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w każdym momencie, nie wpływa na zgodność z prawem ich przetwarzania przed wycofaniem zgody.

§ 12

1. Do spraw nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy ogólnie obowiązującego prawa, a w szczególności Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01/11/2024