REGULAMIN PORAD, W TYM TELEMEDYCZNYCH, (E-WIZYT) NZOZ MediPsyche Sp. z o.o.

§ 1

1. Korzystanie przez Pacjentów z porad, w tym telemedycznych, w NZOZ MediPsyche prowadzonego przez spółkę NZOZ MediPsyche sp. z o.o. (zwanego dalej „Centrum”) odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Z porad telemedycznych mogą korzystać osoby (zwane dalej „Pacjentami”), którzy poprzez akceptację niniejszego regulaminu zawierają umowę o świadczenie usług medycznych na odległość oraz z góry uiszczą wynagrodzenia za świadczone usługi. (warunki świadczenia usług).
3. Poprzez porady telemedyczne należy rozumieć udzielanie porad medycznych przez specjalistów medycznych: lekarza, psychologa, psychoterapeuty, logopedy, dietetyka (zwanych dalej „Specjalistami”) za pośrednictwem następujących kanałów komunikacyjnych:
    1. Czat
    2. Video-rozmowa
    3. Telefon

Porady telemedyczne świadczona są w ramach świadczenia usług drogą elektroniczną.

4. Korzystanie z porad telemedycznych, jest możliwe po uprzedniej akceptacji wszystkich postanowień Regulaminu.
5. Świadczenie porad telemedycznych odbywa się za pomocą serwisu i aplikacji Medfile, przygotowanych przez przez firmę BioStat Sp. z.o.o, za pośrednictwem aplikacji Medfile (Oprogramowanie), dostępnej w Serwisie www.medfile.pl. Teleporady świadczone za pośrednictwem serwisu HaloDoctor.
6. Akceptując niniejszy regulamin, Pacjent akceptuje regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie korzystanie z serwisu medfile.pl.
7. Świadczenie porad telemedycznych ze specjalistą medycznym odbywa się wyłącznie na rzecz Pacjenta, który zawarł Umowę lub który jest wskazany, jako osoba uprawniona do Świadczeń zdrowotnych z tytułu Umowy i odbywa się poprzez zalogowanie tego Pacjenta do Portalu Pacjenta.
8. Pacjent nie może udostępniać swoich danych umożliwiających korzystanie z Serwisu. W przypadku, gdy Centrum podejmie uzasadnione wątpliwości co do tożsamości Pacjenta, w oparciu o informacje przekazywane przez Pacjenta, podejmie kroki w celu wyjaśnienia tych wątpliwości oraz może zaprzestać świadczenia usługi ze specjalistą medycznym na rzecz osoby, której tożsamość budzi uzasadnione wątpliwości.
9. Umowa o świadczenie porad telemedycznych ulega rozwiązaniu wraz z jej wykonaniem.

§ 2

1. **Odwołanie zarezerwowanej wizyty możliwe jest najpóźniej 24 h przed terminem wizyty. W przypadku umówienia wizyty w dniu, w którym ma być zrealizowana, nie ma możliwości jej anulowania.**
2. **Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe przez wysłanie wiadomości e-mail na adres email kontakt@medipsyche.pl lub wiadomości SMS pod numerem telefonu 881 676 666**
3. **Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przepadkiem uiszczonej zapłaty. Zapłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny.**
4. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty w przypadku jej odbycia skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. **W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty Centrum uprawnione jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty, co skutkuje przepadkiem zapłaty. Zapłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.**
5. Centrum zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty najpóźniej na godzinę przed terminem. W razie odwołania Centrum zaproponuje Pacjentowi nowy termin wizyty w najbliższym możliwym terminie.
6. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub niezaproponowania go Centrum zwróci Pacjentowi całość uiszczonej zapłaty.
7. Centrum dokona zwrotu przedpłaty w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu

wizyty zgodnie z Regulaminem.

§ 3

1. Porad telemedycznych udzielają Specjaliści Centrum wymienieni na stronie internetowej Centrum pod adresem: www.medipsyche.pl oraz www.medipsyche.medfile.pl
2. Porad telemedycznych poprzez telefon udzielają Specjaliści Centrum wymienieni na stronie internetowej Centrum pod adresem: www.medipsyche.pl oraz www.medipsyche.medfile.pl

§ 4

1. W przypadku korzystania z porad telemedycznych, lekarz identyfikuje pacjenta na podstawie podanych przez pacjenta numeru klienta oraz numeru PESEL, a także indywidualnie przypisanego numeru PIN, który może zostać wysłany na wskazany przez Pacjenta przy rejestracji numer telefonu lub adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji.
2. Identyfikacja pacjenta może odbyć się również podczas wideo-rozmowy, pacjent zobowiązany jest okazać dowód tożsamości.
3. **Porada telemedyczna poprzez telefon może zostać udzielona tylko i wyłącznie pacjentom, którzy wcześniej odbyli wizytę w Centrum (w tym również vide-rozmowę).**
4. W ramach porad telemedycznych Specjalista może:
   a) udzielić porady medycznej,
   b) zinterpretować wyniki badań dostępne w elektronicznej dokumentacji medycznej do której ma dostęp,
   c) udzielić informacji na temat przyjmowanych leków (dot. lekarzy)
   d) umówienia wizyty w Centrum
   e) wystawić e-receptę lub e-zwolnienie (dot. lekarzy)
5. W trakcie porady telemedycznej lekarz, jeśli stan zdrowia pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, ma prawo zdecydować o konieczności odbycia przez pacjenta wizyty w Centrum, wystawienia skierowania do Szpitala, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.
6. Czas trwania udzielania porad telemedycznych jest nie krótszy niż 10 min, z zastrzeżeniem, że po zakończeniu świadczenia usług lekarz może poprosić pacjenta o rozłączenie.

§ 5

1. Korzystanie z porad telemedycznych przez Pacjenta, jest równoznaczne z wyrażeniem zgody, że informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach porady telemedycznej z lekarzem i znajdą się w jego dokumentacji medycznej.
2. **Zapis korzystania z porad telemedycznych stanowi dokumentację medyczną Pacjenta. Centrum przypomina, że zgodnie z art. 272 Kodeksu karnego, kto wyłudza poświadczenie nieprawdy przez podstępne wprowadzenie w błąd funkcjonariusza publicznego (lekarza) lub innej osoby upoważnionej do wystawienia dokumentu (wpisu do dokumentacji medycznej), podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.**
3. Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność zarówno cywilną, jak i karną za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym.
4. Pacjent może uzyskać dokumentację medyczną powstałą w wyniku korzystania z porad telemedycznych zgodnie z procedurą i zasadami udostępniania dokumentacji medycznej Usługodawcy.
5. Świadczenie usług drogą elektroniczną w postaci porad telemedycznych odbywa się w języku polskim.
6. Lekarz podczas świadczenia porad telemedycznych ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 6

1. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów lub załączania treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste lekarza lub innych osób oraz naruszające przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Jeżeli w ramach porad telemedycznych lekarz stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu, ma prawo przerwać poradę.

2. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas porady, pacjent powinien ponowić

połączenie z lekarzem.
3. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za zakres danych podawanych przez pacjenta podczas porady telemedycznej.

§ 7

1. Niedozwolone są jakiekolwiek próby wprowadzania do systemu informatycznego szkodliwych danych (oprogramowanie złośliwe w tym wirusy, pliki szpiegujące, „robaki” etc.). **Dostęp do Oprogramowania jest możliwy na urządzeniu komputerowym lub mobilnym spełniającym następujące warunki techniczne:**

1. **Należy używać jednej z następujących przeglądarek lub nowszych:**

a) Internet Explorer w wersji 11,
b) Microsoft Edge,
c) Chrome - od wersji 21,
d) Mozilla Firefox - od wersji 28,
e) Opera - od wersji 12.1,
f) Safari - od wersji 6.1.

2. **Wymagane jest włączenie obsługi:**

a) Ciasteczek - Cookies - do przechowywania sesji użytkowników,
b) JavaScript - wymagany jest do prawidłowego wyświetlania i funkcjonowania interfejsu aplikacji.

3. System operacyjny, w którym uruchamiane są przeglądarki internetowe wypisane powyżej nie ma wpływu na działanie aplikacji, o ile spełniony jest punkt 1 oraz 2. Testowane systemy operacyjne to lub nowsze:

a) Windows XP, 7, 8 oraz 10,
b) Mac OS X,
c) Debian 7, 8 oraz 9,
d) Ubuntu 16 oraz 17,
e) Linux Mint.

4. Minimalne wymagania sprzętowe wynoszą następująco:

a) Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory),
b) 512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,
c) minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek.

5. **Stałe połączenie do sieci Internet.**
6. **<u>Kamera, słuchawki oraz mikrofon (dostęp do powyższych urządzeń musi zostać udzielony wyszukiwarce internetowej z której pacjent korzysta).</u>**

§ 8

1. Administratorem danych osobowych i medycznych w związku ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną jest Centrum.
2. Dane osobowe i medyczne Pacjenta będą przetwarzane w związku z realizacją usługi porad telemedycznych.
3. Pacjent może podawać wyłącznie własne dane osobowe.
4. Niedopuszczalne jest korzystanie z porad telemedycznych przez inną osobę niż uprawniony z Umowy Pacjent, co jest także czynem zabronionym na podstawie ustawy Kodeks Karny z dnia 6 czerwca 1997 r. (Dz.U. Nr 88, poz. 553), który w art. 190a § 2 stanowi, iż kto, podszywając się pod inną osobę, wykorzystuje jej wizerunek lub inne jej dane osobowe w celu wyrządzenia jej szkody majątkowej lub osobistej, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.
5. Dane osobowe i medyczne będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. (Dz. U. 2018 poz. 1000) dalej zwaną „Ustawą”

oraz zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie o ochronie danych – dalej zwane „RODO”). , w oparciu o politykę prywatności zakładu opieki zdrowotnej NZOZ MediPsyche siedzibą w Łodzi znajdującą się pod adresem: ul. Kolińskiego 27, 91-849 Łódź.

6. Centrum zapobiega pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych poprzez zastosowanie oprogramowania umożliwiającego kontrolę przesyłania informacji w systemie teleinformatycznym.
7. Centrum oświadcza, iż w celu gromadzenia informacji wykorzystuje pliki Cookies. Są to informacje, które serwer wykorzystywany do świadczenia usług telemedycznych zapisuje na dysku komputera Pacjenta, dzięki czemu Pacjent będzie „rozpoznawany” przy każdym kolejnym połączeniu z Kontem. System plików Cookies nie przeszkadza w działaniu komputera Pacjenta i można go w każdej chwili wyłączyć. Pliki Cookies umożliwiają:

a. utrzymanie sesji Pacjenta;
b. tworzenie statystyk oglądalności podstron Konta

8. Każdy Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do żądania ich uzupełniania, uaktualnienia, sprostowania, czasowego lub trwałego wstrzymania ich przetwarzania lub usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem UODO albo są już zbędne do realizacji celu, którym dane te są udostępniane, zwracając się w tym celu do Centrum lub listownie na adres: ul. Kolińskiego 27, 91-849 Łódź

§9

1. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji związanej ze świadczeniem drogą elektroniczną w postaci porad telemedycznych.
2. **Reklamacje można składać z wykorzystaniem poczty elektronicznej na adres: kontakt@medipsyche.pl. Reklamacja powinna zawierać w swej treści: imię i nazwisko, jego dokładny adres zamieszkania lub siedziby, ewentualnie adres korespondencyjny, jeśli jest różny od adresu zamieszkania lub siedziby, oraz adres poczty elektronicznej w celu prowadzenia korespondencji związanej ze złożoną reklamacją, jak również dokładny opis i powód reklamacji.**
3. Rozpatrywanie reklamacji odbywa się zgodnie z przyjętymi w Centrum zasadami.

§ 10

1. Centrum zastrzega sobie prawo do stosowania pouczeń, czasowego zawieszania, a w ostateczności usuwania Kont, którzy mimo stosowania uprzednich ostrzeżeń, swym działaniem łamią postanowienia niniejszego Regulaminu, utrudniają korzystanie z Serwisu innym podmiotom lub naruszają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały właściwe przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.).
3. Regulamin obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2020 roku.