Regulamin świadczenia teleporad
w zakładzie leczniczym
Healthy Skin Clinic by MamaDermatolog
podmiotu leczniczego
AP ROB-MED SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

§ 1.
Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. Zakład leczniczy - [HSC] – [Healthy Skin Clinic by MamaDermatolog] z siedzibą w [Leżajsku], adres: [Borki 26, 37-300 Leżajsk], KRS [0000630738], REGON [365074300-00013], nr księgi rejestrowej [000000241975]
2. Podmiot leczniczy - [AP Rob-Med] – [AP ROB-MED SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ] z siedzibą w [Leżajsku], adres: [Borki 26, 37-300 Leżajsk], KRS [0000630738], REGON [365074300], nr księgi rejestrowej [000000241975]
3. Pacjent – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w [HSC] w ramach Teleporady;
4. Regulamin – niniejszy regulamin;
5. Regulamin Organizacyjny – Regulamin Organizacyjny Podmiotu Leczniczego AP Rob-Med znajdujący się na stronie www;
6. Strona www - https://www.mamadermatolog.com
7. Specjalista – lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych w imieniu i na rzecz [HSC];
8. Teleporada – porada medyczna udzielona przez specjalistę [HSC] za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych, w tym w szczególności połączenia telefonicznego, czatu online, połączenia video, komunikatora czy poprzez Platformę;
9. Platforma – specjalistyczny program firmy zewnętrznej do udzielania świadczeń zdrowotnych z którym [HSC] zawarł odpowiednią umowę na świadczenie tych usług.
10. Umowa – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady;

§ 2.

1. Teleporady udzielane są w ramach następujących specjalizacji:

1. [Lekarz ogólny];

2. Teleporada obejmuje udzielenie porady medycznej, w tym w szczególności przeprowadzenie badania podmiotowego, omówienie wyników badań, udzielenie informacji co do przyjmowanych leków, wystawienie recept, przedłużenie leków, skierowanie do diagnostyki laboratoryjnej.
3. W ramach Teleporady nie mogą być udzielone następujące świadczenia:

1. [badania znamion];
2. [pomoc w stanach ostrych];

4. Teleporady świadczone są odpłatnie, zgodnie z cennikiem umieszczonym na stronie www oraz Platformie.

5. Warunkiem korzystania z Teleporad jest:

1. rejestracja Pacjenta;
2. akceptacja postanowień Regulaminu;
3. akceptacja postanowień Regulaminu Organizacyjnego dostępnego na stronie www;
4. zapoznanie się z polityką prywatności dostępnej na stronie www;

5. zapoznanie się z dokumentem RODO dostępnego na stronie www;
6. opłacenie usługi.

6. W przypadku Pacjentów małoletnich czynności, o których mowa w niniejszym Regulaminie, wykonuje opiekun prawny Pacjenta.
7. Udzielenie Teleporady wymaga spełnienia przynajmniej następujących warunków technicznych:

1. połączenie z siecią Internet,
2. przeglądarkę internetową,
3. aktywne konto poczty e-mail,
4. oprogramowanie komputerowe pozwalające na otwarcie przesyłanych plików popularnych formatów, w szczególności plików tekstowych – np. .pdf, .doc., .docx, .txt, .jpg.

8. HSC nie zapewnia urządzeń ani oprogramowania wskazanych w ust. 7 niniejszego paragrafu.

§ 3.

1. Rejestracji Pacjenta można dokonać:

1. Poprzez rejestrację na stronie www za pośrednictwem formularza rejestracyjnego lub poprzez Platformę;

2. W trakcie procesu rejestracji Pacjent zobowiązany jest podać swoje dane osobowe:

1. imię i nazwisko;
2. numer PESEL;
3. adres zamieszkania;
4. numer telefonu;
5. adres e-mail;
6. w przypadku Pacjenta małoletniego – imię, nazwisko i numer PESEL opiekuna prawnego.

3. W trakcie rejestracji Pacjent wybiera, datę, godzinę oraz formę Teleporady. Pomyślne zakończenie procesu rejestracji wraz z akceptacją regulaminu jest równoznaczne z zawarciem Umowy.
4. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady wymaga dostarczenia przez Pacjenta dodatkowych informacji/dokumentów (np. wyników badań), Pacjent zobowiązany jest przekazać je Specjaliście najpóźniej na 1 dzień przed rozpoczęciem Teleporady. W tym celu Pacjent przesyła konieczną formie dokumentację w formie skanu (w formacie pdf lub jpg) poprzez formularz otrzymany po pomyślnej rejestracji. Przesłane dokumenty dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta.
5. Specjalista zastrzega sobie prawo do odmowy wydania recepty w przypadku istnienia wątpliwości medycznych, dotyczących np. interakcji z przyjmowanymi lekami lub istnienia poważnych chorób przewlekłych, których stwierdzenie będzie wymagało konsultacji specjalistycznej.

§ 4.

1. Płatność za Teleporadę następuje przed wykonaniem usługi, w jednej z następujących form płatności:

1. przelew bankowy;
2. płatność za pośrednictwem [PayU];
3. płatność za pośrednictwem [Tpay];

2. Brak płatności w ciągu 48h od rejestracji a przed rozpoczęciem Teleporady stanowi podstawę do odmowy świadczenia usługi i jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy.
3. Po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres e-mail podany przez Pacjenta w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie opłaty.

§ 5.

1. Pacjent ma prawo rezygnacji z Teleporady najpóźniej do 24h przed wyznaczonym terminem Teleporady. O rezygnacji Pacjent zawiadamia [HSC] pocztą elektroniczną na adres [konsultacje@mamadermatolog.com]. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona opłata nie podlega zwrotowi.
2. 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 Specjalista uprawniony jest do anulowania rezerwacji terminu Teleporady, co skutkuje przepadkiem opłaty. Opłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.
3. W przypadku rezygnacji z Teleporady po dokonaniu zapłaty za usługę, Pacjentowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty pomniejszony o opłaty operatora płatności.
4. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady w pierwotnie ustalonym terminie jest niemożliwe, [HSC] niezwłocznie informuje o tym Pacjenta ustalając z nim nowy termin wykonania usługi. W takim przypadku Pacjentowi przysługuje również prawo odstąpienia od Umowy i żądania zwrotu całości wpłaconej kwoty.

§ 6.

1. Teleporada jest udzielana w terminie oraz formie ustalonej zgodnie z § 3 ust. 3. Zmiana terminu lub formy udzielenia Teleporady możliwa jest do 24h przed rozpoczęciem świadczenia usługi w pierwotnie ustalonym terminie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3. Zmiany należy dokonać w jeden ze sposobów skazanych w § 3 ust. 1.
2. W celu wykonania usługi, wyznaczony Specjalista kontaktuje się z Pacjentem w ustalonej formie. Trzykrotne niepodjęcie kontaktu przez Pacjenta jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy.
3. Specjalista weryfikuje tożsamość Pacjenta na podstawie danych, o których mowa w § 3 ust. 2, przekazanych przez Pacjenta w trakcie rejestracji. Specjalista przedstawia Pacjentowi informacje o tym, w jakim zakresie jest w stanie mu pomóc, oraz o tym, jakie są ograniczenia związane z Teleporadą. Instruuje również pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady. Brak pomyślnej weryfikacji tożsamości skutkuje natychmiastowym zakończeniem Teleporady i w takim przypadku HSC nie jest zobowiązane do zwrotu opłaty.
4. Czas trwania Teleporady wynosi [10-30] minut. W uzasadnionych przypadkach Specjalista może przedłużyć lub skrócić czas jej trwania.
5. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów niecenzuralnych, naruszających dobra osobiste innych osób, naruszających przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Naruszenie powyższego obowiązku stanowi podstawę odmowy udzielenia Teleporady lub zaprzestania dalszego jej udzielania.
6. Teleporady lekarskie przygotowywane są na podstawie informacji otrzymanych od Pacjenta. [HSC] oraz Specjalista nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość danych i informacji przekazanych przez Pacjenta.
7. Podanie danych przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem jego oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych HSC oraz posiadaniu pełnej zdolność do czynności prawnych, lub w przypadku jej ograniczenia posiadaniu niezbędnej zgody opiekuna prawnego.
8. HSC jednocześnie informuje, że podanie nieprawdziwych danych lub danych innej osoby może skutkować odpowiedzialnością prawną osoby dopuszczającej się takiego naruszenia, a podanie nieprawdziwych lub niepełnych danych podczas procesu rejestracji i Teleporady, może prowadzić do błędnej diagnozy, błędnego doboru leczenia i w efekcie stanowić zagrożenie dla życia lub zdrowia Pacjenta oraz brakiem możliwości wystawienia lub realizacji recepty.
9. E-Recepta jest wystawiana podczas Teleporady bądź do 24h po jej zakończeniu i jest dostępna dla pacjentów w serwisie Ministerstwa Zdrowia https://pacjent.gov.pl/.
10. W przypadku Pacjentów małoletnich, w trakcie udzielania Teleporady obowiązkowa jest obecność opiekuna prawnego Pacjenta.

11. Za zgodą Pacjenta, Teleporada może być rejestrowana. W takim przypadku zapis Teleporady dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta na Platformie bądź na serwerze zewnętrznym [HSC]. W przypadku braku zgody Specjalista ma prawo do zakończenia Teleporady i wyznaczenia nowego terminu a w uzasadnionych przypadkach do odwołania Teleporady.
12. Każdorazowo Teleporada jest udzielana w warunkach gwarantujących poufność, w tym przy zapewnieniu braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w związku z udzieleniem teleporady. Za weryfikację braku podsłuchu / przekierowania połączenia odpowiedzialna jest solidarnie każda ze stron na swoim urządzeniu / telefonie.
13. Specjalista nie ma wpływu na to, czy Pacjent korzystający z Teleporady przebywa w warunkach zapewniających poufność rozmowy. Pacjent jest świadomy, że w czasie rozmowy mogą paść informacje dotyczące stanu zdrowia – wobec czego powinien on zadbać o dyskretne warunki rozmowy.

14. Zabronione jest publikowanie całości lub jakiejkolwiek części Teleporady w jakiejkolwiek formie pod groźbą umownej kary w kwocie 10000zł (dziesięć tysięcy złotych).

§ 7.

1. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres poczty elektronicznej [konsultacje@mamadermatolog.com].
2. Reklamację rozpoznaje się w terminie 30 dni od dnia jej wpłynięcia.

§ 8.

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu.
2. Wszelkie spory między Usługodawcą a Pacjentem będą rozstrzygane w sposób polubowny.
3. W przypadku nierozwiązania sporów na drodze polubownej, między Usługodawcą, a Pacjentem, sądem właściwym jest Sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca siedziby Usługodawcy
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie od dnia [17.08.2021]r.