

**Regulamin udzielania
świadczeń zdrowotnych
za pośrednictwem systemów
teleinformatycznych**

W

ROGMED

Centrum Medyczne
Dominika Rogalska

REGULAMIN OPRACOWAŁ I ZATWIERDZIŁ

Lek. DOMINIKA ROGALSKA

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych przez ROGMED Centrum Medyczne Dominika Rogalska z siedzibą w Andrychowie określa warunki korzystania z usług medycznych, w szczególności :
 - a) zakres i rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną i za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
 - b) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną i za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
 - c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego.

§2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Usługodawca/Centrum-** należy przez to rozumieć ROGMED Centrum Medyczne Dominika Rogalska, z siedzibą - ul. Krakowska 83c, 34-120 Andrychów, wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem księgi rejestrowej 000000286448, NIP: 5512379904, REGON 122854986;
2. **Pacjent** - osoba fizyczna zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Usługodawcę; w tym korzystająca z zasobów Strony Internetowej na zasadach i w zakresie przewidzianym w Regulaminie;
3. **Regulamin** - niniejszy Regulamin;
4. **Strona** - należy przez to rozumieć Usługodawcę oraz Pacjenta;
5. **Usługa medyczna/Świadczenie zdrowotne** – świadczenie zdrowotne, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej czyli działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;
6. **Usługa telemedyczna, telekonsultacja-** usługa świadczona na rzecz Pacjenta mająca za przedmiot udzielanie świadczeń zdrowotnych w myśl art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.;
7. **Serwis** – strona internetowa prowadzona pod adresem internetowym: www.rogmed.pl

§3

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Pacjenta w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Pacjent zobowiązuje się zapoznania się z Regulaminem oraz do korzystania z Serwisu zgodnie z zasadami, obowiązującymi przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego.
3. Usługodawca przestrzega zasady ochrony danych osobowych Pacjentów przewidziane rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dn. 27.04.2016 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. Pacjent wyraża zgodę na gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie przez Centrum danych osobowych w celu realizacji usługi.
4. W razie zgłoszenia problemu w funkcjonowaniu serwisu Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby bez nieuzasadnionej zwłoki, usunąć problem, jeżeli leży on po stronie Usługodawcy i jest możliwy do usunięcia.
5. Usługodawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności stanowiących siłę wyższą lub wynikające z przyczyn leżących po stronie Pacjenta lub Klienta.

§4

Zakres i rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną i za pomocą środków porozumiewania się na odległość

1. Usługodawca poprzez Serwis świadczy następujące usługi :
 - a) rezerwacja wizyty;
 - b) telekonsultacje obejmujące E-recepty, E-skierowania, E-dokumentację, E-zwolnienie;
 - c) udostępnienie treści o ofercie na stronach Serwisu;
 - a) dostęp do danych teleadresowych i danych związanych z bieżącą działalnością Usługodawcy na stronie internetowej www.rogmed.pl;

§5

Ogólne warunki świadczenia usług drogą elektroniczną i za pomocą środków porozumiewania się na odległość

1. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną za odpłatnością na zasadach określonych w Regulaminie.

2. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę:
 - a) urządzenie z dostępem do sieci Internet,
 - b) przeglądarka internetowa,
 - c) dostęp do poczty elektronicznej,
 - d) urządzenie umożliwiające otrzymywanie wiadomości tekstowych SMS oraz łączność telefoniczną.
3. Pacjent ponosi opłaty związane z dostępem do sieci Internet i transmisją danych zgodnie z taryfą swojego dostawcy usług internetowych
4. Teleporady świadczone są w dniach funkcjonowania Centrum.
5. Usługa Telemedyczna realizowana jest przez Lekarza lub specjalistę wyłącznie z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość (wideokonsultacja przez platformę medfile.pl lub telefonicznie).
6. Usługi Telemedyczne realizowane są w terminie zarezerwowanym przez Pacjenta.
7. Lekarz podejmuje trzykrotną próbę połączenia z Pacjentem przez internet lub telefon w odstępach czasu nie krótszych niż 5 minut. Brak możliwości połączenia z Pacjentem skutkuje uznaniem usługi za zrealizowaną co powoduje brak możliwości otrzymania zwrotu płatności przez Pacjenta.
8. Lekarz uprawniony jest do weryfikacji tożsamości Pacjenta. Odmowa podania przez Pacjenta informacji pozwalających na jego weryfikację lub podanie błędnych informacji skutkuje odmową realizacji usługi oraz nie uprawnia Pacjenta do zwrotu płatności.
9. W przypadku zasadności ordynacji leku, Pacjent po realizacji Usługi przez Lekarza otrzymuje wiadomość z kodem umożliwiającym realizację E-recepty lub przez platformę medfile.pl w trakcie trwania usługi telemedycznej.
10. Lekarz posiada prawo do odmowy wystawienia E-recepty w przypadku, gdy informacje wskazane przez Pacjenta, dokumentacja medyczna lub ewentualny wywiad dodatkowy z Pacjentem nie uzasadniają konieczności ordynacji leku. W przypadku braku zasadności ordynacji leku, Pacjent otrzymuje dodatkowo wiadomość przesłaną na adres poczty elektronicznej wskazany przez Pacjenta zawierającą dokumentację medyczną z udzielonego świadczenia zabezpieczoną hasłem wraz z adnotacją o przyczynie odmowy wystawienia E-recepty.
11. Po realizacji Pacjent na życzenie otrzymuje wiadomość przesłaną na jego adres poczty elektronicznej zawierającą dokumentację medyczną z udzielonej usługi zabezpieczoną hasłem.
12. Usługodawca prowadzi dokumentację medyczną Pacjenta zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o prawach pacjenta. Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej na zasadach określonych w tej ustawie.

§6

1. Podczas teleporady, po stwierdzeniu możliwości udzielenia teleporady z zachowaniem prawa pacjenta do poufności, osoba jej udzielająca przeprowadza dokładny wywiad dotyczący aktualnego problemu zdrowotnego pacjenta, dokonuje oceny stanu pacjenta, ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne.
2. Specjalista (w tym lekarz) udzielający teleporady informuje pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia (w tym zdrowotnego) w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia w formie teleporady, co może wystąpić w sytuacji, w której m.in.:
 - a) zachodzą okoliczności wykluczające możliwość udzielenia świadczenia w ramach teleporady, wynikające z okoliczności wynikających z postanowień pkt. 1 ;
 - b) zebrany wywiad nie wystarcza do dokonania oceny stanu pacjenta i ustalenia rozpoznania;
 - c) stan pacjenta wskazuje na konieczność przeprowadzenia badania przedmiotowego i innych procedur z zakresu kompetencji Podmiotu, niemożliwych do wykonania w trakcie teleporady;
 - d) występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego, uzasadnionego niepokoju pacjenta;
 - e) w ocenie przeprowadzającego teleporadę brak jest spodziewanego efektu terapeutycznego (np. poprawy stanu zdrowia pacjenta) po uprzednio udzielonej/yh teleporadach, przeprowadzonej/yh z tej samej przyczyny.

§ 7

1. W czasie teleporady osoba jej udzielająca przekazuje pacjentowi zalecenia wynikające z oceny jego stanu zdrowia i rozpoznania oraz zaordynowanych leków (w tym zaleceń).
2. Osoba udzielająca teleporady informuje pacjenta o wystawionych dokumentach elektronicznych.
3. W przypadku, gdy pacjent nie dysponuje telefonem komórkowym lub mailem, sporządzając e – receptę lekarz informuje pacjenta o jej numerze nadanym przez system, bądź informuje o możliwości odbioru recepty w Centrum podobnie jak w przypadku odbioru wydruków innych wystawianych dokumentów, sporządzonych w wyniku teleporady.

§8

Zamówienie Usługi Medycznej lub Telemedycznej

1. W celu zamówienia Usługi Medycznej lub Telemedycznej Pacjent zostaje automatycznie przekierowany do zewnętrznego serwisu medfile.pl a następnie wybiera interesujący go wariant usługi, termin świadczenia usługi oraz wypełnia formularz rezerwacji.
2. Pacjent wypełniając formularz rezerwacji zobowiązany jest wypełnienia wszystkich pól oznaczonych jako obowiązkowe oraz do wskazania wyłącznie danych prawdziwych odzwierciedlający stan faktyczny.
3. Pacjent dokonuje rezerwacji usługi w serwisie medfile.pl zgodnie z regulaminem tego serwisu. Dla dokonania rezerwacji usługi może być wymagane przeprowadzenie rejestracji w serwisie medfile.pl.
4. Usługodawca zastrzega, iż nie ma możliwości rezerwacji i realizacji Usługi Telemedycznej, której przedmiotem ma być otrzymanie E-recepty na:
 - a) benzodiazepiny oraz pochodne, medyczna marihuana,
 - b) leki nasenne,
 - c) wyroby medyczne.
5. Usługodawca zastrzega, iż nie realizuje Usługi Telemedycznej dla Pacjentów, którzy są w stanie zagrożenia zdrowia lub życia.
6. Usługodawca zastrzega, iż decyzję w sprawie możliwości wystawienia E-recepty lub zwolnienia lekarskiego e-ZLA podejmuje wyłącznie lekarz.
7. Skorzystanie z Usługi Medycznej lub Telemedycznej nie gwarantuje tym samym otrzymania E-recepty lub zwolnienia lekarskiego e-ZLA.

§9

Warunki i metody płatności

1. Pacjent reguluje płatność za Usługę Telemedyczną z góry podczas rezerwacji usługi w serwisie medfile.pl poprzez udostępniony zewnętrzny system płatności online PayU. Wizyta, która nie zostanie opłacona i odnotowana w systemie w ciągu 60 minut, usuwana jest przez system medfile.pl.
2. W przypadku odwołania Usługi Telemedycznej lub Usługi Medycznej na 12 godzin przed terminem jej realizacji Pacjent otrzymuje zwrot dokonanej płatności z uwzględnieniem warunków określonych w regulaminie serwisu PayU (medfile.pl). Odwołanie Usługi Telemedycznej po określonym w zdaniu pierwszym terminie powoduje brak możliwości otrzymania zwrotu płatności.
3. Usługodawca dokumentuje sprzedaż usługi paragonem fiskalnym lub fakturą wystawianą na wyraźne żądanie Pacjenta. Pacjent akceptuje możliwość otrzymania faktury drogą elektroniczną na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

§10

Warunki zawierania i rozwiązywania Umowy

1. Korzystanie przez Pacjenta z Serwisu odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Złożenie przez Pacjenta oświadczenia o akceptacji Regulaminu lub rozpoczęcie korzystania z usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie stanowi zawarcie umowy na korzystanie z usługi oferowanej w Serwisie, z zastrzeżeniem ust. 3
3. W przypadku Telekonsultacji oraz Wizyty domowej, za moment zawarcia Umowy przyjmuje się dokonanie płatności za usługę przez Pacjenta.
4. Regulamin jest udostępniony Pacjentowi przed skorzystaniem z usługi oferowanej w Serwisie.
5. Pacjent ma prawo w każdym momencie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
6. Rozwiązanie Umowy następuje automatycznie po złożeniu przez Pacjenta lub Klienta odpowiedniego oświadczenia i przesłania go na adres e-mail Usługodawcy.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu konsultacji najpóźniej godzinę przed wyznaczonym terminem wizyty. W razie odwołania Usługobiorca proponuje Pacjentowi nowy termin konsultacji. W przypadku niezaakceptowania przez Pacjenta nowego terminu usługodawca zwróci Pacjentowi całość uiszczonej opłaty. Usługodawca zwróci opłatę do 7 dni od dnia niezaakceptowania nowego terminu przez pacjenta.

§11

Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Usługodawcę Usługi Medycznej lub Telemedycznej lub innych usług świadczonych drogą elektroniczną za pomocą Serwisu, Usługobiorca jest uprawniony do złożenia reklamacji na adres e-mail Usługodawcy.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać oznaczenie Pacjenta (imię i nazwisko oraz adres poczty elektronicznej), przedmiot reklamacji wraz ze wskazaniem okresu, którego dotyczy reklamacja oraz okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji. W przypadku podania niepełnych danych Usługodawca wezwie Pacjenta do uzupełnienia danych.

3. Reklamację rozpatruje Usługodawca w terminie do 14 dni od dnia otrzymania reklamacji lub od dnia uzupełniania przez Pacjenta danych uzasadniających złożenie reklamacji. Nierozpatrzenie reklamacji w określonym terminie oznacza jej uwzględnienie przez Usługodawcę.

§12

Własność intelektualna

1. Wszelkie treści zamieszczone na stronach Serwisu (wliczając w to grafikę, teksty, układ stron i logotypy), a nie pochodzące od innych dostawców, korzystają z ochrony przewidzianej dla praw autorskich i są wyłączną własnością Usługodawcy. Wykorzystywanie tych treści bez pisemnej zgody Usługodawcy skutkuje odpowiedzialnością cywilną oraz karną.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Serwisu jedynie w zakresie własnego użytku osobistego. Wykorzystanie treści w innym zakresie jest dopuszczone wyłącznie w przypadku, gdy tak wskazane zostało wyraźnie przez Usługodawcę na stronach Serwisu.
3. Korzystanie z Serwisu, w tym korzystanie z materiałów tekstowych, graficznych, zdjęć, aplikacji, baz danych czy innych treści, nie oznacza nabycia przez Usługobiorcę jakichkolwiek praw w odniesieniu do wskazanych treści, a w szczególności nie oznacza nabycia praw autorskich majątkowych, praw pokrewnych lub licencji.
4. Zabronione jest podejmowanie następujących czynności bez wyraźnej zgody Usługodawcy:
 - a) kopiowanie, modyfikowanie oraz transmitowanie elektronicznie lub w inny sposób Serwisu lub jego części, a także poszczególnych treści udostępnianych za jego pomocą,
 - b) rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób publikowanych na stronach Serwisu treści,
 - c) pobieranie zawartości baz danych i wtórne jej wykorzystanie w całości lub części.

§13

Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zachowuje sobie prawo do okresowego wyłączania dostępu do Serwisu lub wybranych funkcjonalności Serwisu w przypadku, gdy jest to niezbędne w celu rozbudowy lub konserwacji zasobów technicznych lub teleinformatycznych Usługodawcy związanych z działaniem Serwisu.
2. W pozostałych kwestiach nieuregulowanych zapisami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.

3. Spory powstałe w wyniku świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu zostaną poddane pod rozstrzygnięcie polskiemu sądowi powszechnemu zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
4. Usługobiorca będący konsumentem ma prawo do skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w drodze mediacji lub sądu polubownego. Niezależnie od tego konsument może zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumentów. Wszelkie niezbędne informacje można uzyskać na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 06.02.2025r.