

REGULAMIN UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W NOVUM

Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady i warunki zawierania umów oraz realizacji umów o udzielenie świadczeń zdrowotnych drogą elektroniczną – prowadzonych przez:

Przychodnię Lekarską „nOvum” Katarzyna Koziół, Piotr Lewandowski Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie 02 - 807, ul. Bociania 13, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000080445, NIP: 9511742693, REGON: 011130441, dalej zwaną **Przychodnią**

§ 1 Podstawa prawna

Do Regulaminu zastosowanie mają następujące akty prawa powszechnego:

1. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 2019 poz. 1145. z późn.zm.);
2. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344. z późn.zm.);
3. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2019 poz. 1127. z późn.zm.);
4. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2020 r. poz. 295. z późn.zm.);
5. ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2011 r. Nr 113, poz. 657).
6. ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287. z późn.zm.);
7. ustawa z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia oraz niektórych innych ustaw
8. Rozporządzenie 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 (RODO);
9. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000, z późn.zm.)

§ 2 Słownik pojęć

Cennik

cennik Konsultacji telemedycznych udostępniony na Stronie internetowej;

Dane identyfikacyjne

zestaw danych zawierający: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu oraz uwagi dodatkowe;

Konsultacja - Konsultacja telemedyczna

świadczenie zdrowotne, wykonywane przez Lekarza Przychodni na rzecz Pacjenta na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, odpowiednio w formie: wideokonsultacji lub konsultacji telefonicznej);

Lekarz

lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych w ramach Konsultacji telemedycznej;

Oświadczenia

oświadczenie Pacjenta o upoważnieniu osoby trzeciej do uzyskiwania informacji o jego stanie zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych, oświadczenie Pacjenta o upoważnieniu osoby trzeciej do uzyskiwania dokumentacji oraz wskazaniu osoby, którą należy zawiadomić w przypadku pogorszenia się stanu zdrowia Pacjenta, powodującego zagrożenie życia lub zdrowia;

Pacjent

osoba fizyczna zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Przychodnię

Płatność

świadczenie pieniężne wynikające z ceny konsultacji telemedycznej uiszczane przez Pacjenta wobec nOvum za pośrednictwem Serwisu Tpay

Przychodnia

Klinika nOvum Katarzyna Kozioł Piotr Lewandowski Sp.k.

Strona internetowa

strona internetowa Przychodni www.novum.com.pl

Tpay

Krajowy Integrator Płatności spółka akcyjna z siedzibą w Poznaniu, ul. Św. Marcin 73/6, 61-808 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000412357, NIP 7773061579, REGON 300878437, kapitał zakładowy 5.494.980,00 PLN - wpłacony w całości;

Umowa sprzedaży

umowa sprzedaży w rozumieniu ustawy kodeks cywilny, zawierana pomiędzy Przychodnią a Pacjentem, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, której przedmiotem są Konsultacje telemedyczne;

Usługa

usługa Konsultacji telemedycznej wraz z towarzyszącymi, niezbędnymi do jej wykonania czynnościami:

- czas przygotowania przez Sekretariat dokumentacji niezbędnej do Konsultacji,
- czas niezbędny na zapoznanie się dokumentacją przez Lekarza,
- czas konsultacji – w zależności od rodzaju konsultacji, wg cennika na Stronie internetowej,
- wypisanie recept i zaleceń przez Lekarza
- uzupełnienie dokumentacji medycznej przez lekarza po Konsultacji

- korespondencja mailowa i telefoniczna z Pacjentem

§ 3 Warunki zawierania umów o świadczenie Konsultacji telemedycznych drogą elektroniczną

1. Do zawarcia umowy pomiędzy Pacjentem i Kliniką na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie dochodzi pod warunkiem łącznego spełnienia następujących warunków:
 - a. **Pacjent umawia Konsultację telemedyczną;**
 - b. **Pacjent otrzymuje wstępne potwierdzenie rezerwacji Konsultacji z adresu** telewizyta@novum.com.pl **na adres mailowy, który widnieje w jego dokumentacji medycznej.**
W wiadomości będzie również:
 - i. link do płatności,
 - ii. informacja dotycząca realizacji wizyty wraz z niezbędnymi dokumentami w załączniku, jeśli są potrzebne.
 - c. **Pacjent dokonuje płatności,** zgodnie z informacjami uzyskanymi w mailu wstępnie potwierdzającym Konsultację telemedyczną;
 - d. Dokonanie płatności przez Pacjenta jest warunkiem rezerwacji terminu Konsultacji.
 - e. Płatność powinna być dokonana jak najszybciej (patrz § 4.10). Dokonanie płatności jest jednoznaczne z zaakceptowaniem Regulaminu udzielania świadczeń zdrowotnych drogą elektroniczną i jednocześnie wyrażeniem zgody na kontakt telefoniczny i mailowy ze strony Kliniki.
 - f. **Klinika przesyła** z adresu telewizyta@novum.com.pl na adres e-mail pacjenta widniejący w dokumentacji medycznej wiadomość potwierdzającą zarezerwowanie terminu Konsultacji telemedycznej oraz - w przypadku wideokonsultacji - link do konsultacji.
 - g. Jeśli Pacjent nie otrzyma wiadomości e-mail potwierdzającej wizytę, powinien skontaktować się z Kliniką mailowo na adres telewizyta@novum.com.pl lub telefonicznie pod numerem 22 566 80 00 w dni powszednie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16 :00
2. Umowa zostaje zawarta na czas wykonywania usługi Konsultacji telemedycznej. Za moment zakończenia Umowy uznaje się zakończenie połączenia odpowiednio w formie: wideokonsultacji lub Konsultacji telefonicznej.

§ 4 Konsultacje telemedyczne

1. Po otrzymaniu potwierdzenia przez Klinikę rezerwacji, Pacjent, który dotychczas nie był pacjentem Kliniki, uzyskuje status Pacjenta Kliniki, która tworzy dla niego Historię choroby Pacjenta, na podstawie danych, przekazanych przez Pacjenta.
2. Pacjent, w przypadku określonym w ust.1 powyżej, zobowiązany jest przed Konsultacją telemedyczną wypełnić i podpisać przesłane przez Klinikę formularze zgody na objęcie leczeniem, a w przypadku niektórych wizyt również, wstępnej ankiety medycznej i odpowiednich oświadczeń.
3. Scany w/w podpisanych przez siebie dokumentów, a także dodatkowe dane dotyczące swojego stanu zdrowia (wyniki badań, wypisy ze szpitala, zalecenia lekarskie) Pacjent przesyła na adres mailowy telewizyta@novum.com.pl. Pliki z badaniami należy zabezpieczyć hasłem, które Pacjent podał w zgodzie na objęcie leczeniem. Jeśli Pacjent

nie pamięta tego hasła lub z jakiegoś powodu nie zostało jeszcze podane (np.: nowi pacjenci), to wyjątkowo można zabezpieczyć plik nr PESEL. Przy najbliższej wizycie w Klinice należy zaktualizować hasło i używać w przyszłej komunikacji.

4. Pacjent powinien rzetelnie przygotować się do Konsultacji telemedycznej, usprawni to przebieg rozmowy i zapewni pełne wykorzystanie czasu jej trwania.
5. Historia choroby Pacjenta w trakcie Konsultacji telemedycznej uzupełniana jest przez Lekarza lub Pielęgniarkę o pozostałe dane dotyczące Pacjenta, niezbędne do realizacji świadczenia zdrowotnego.
6. Lekarz nawiązuje połączenie telefoniczne z Pacjentem w godzinie ustalonej w trakcie rezerwacji, na numer podany przez Pacjenta.
7. W przypadku wystąpienia sygnału zajętości, niedostępności lub nieodebrania połączenia telefonicznego przez Pacjenta o ustalonej godzinie połączenia, Lekarz próbuje nawiązać połączenie powtórnie w ciągu nie dłuższej niż 3 minut od pierwszej próby. W przypadku wykonania dwóch bezskutecznych prób połączenia, Konsultację telemedyczną uznaje się za zrealizowaną.
8. Przychodnia zastrzega, że połączenie telefoniczne z Pacjentem może nastąpić z przesunięciem (minus) 5 minut oraz (plus) 10 minut.
9. Pacjent, po połączeniu się z lekarzem, zobowiązany jest podać swoje imię, nazwisko i numer PESEL, niezbędne do jego identyfikacji.
10. Konsultacje telemedyczne świadczone są przez Klinikę w dni powszednie w godzinach 8.00 - 19.00, w soboty w godzinach 8.00 – 13.00, ale korespondencja mailowa potwierdzająca konsultację odbywa się w dni powszednie w godzinach 8.00 – 16.00.
11. Konsultację uznaje się za zarezerwowaną, jeśli Pacjent dokona płatności, po której otrzyma z Kliniki mail potwierdzający rezerwację.
12. Konsultacja telemedyczna trwa nie dłuższej niż czas określony w Cenniku podanym na stronie internetowej, a w przypadku braku określenia czasu, trwa nie dłuższej niż 30 minut. Po tym czasie Lekarz poinformuje Pacjenta o upływie umówionego czasu i Konsultacja telemedyczna zakończy się.
13. Zmiany terminu realizacji Konsultacji telemedycznej dokonać można telefonicznie pod numerem 22 566 80 00 w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.
14. Klinika zastrzega sobie prawo zmiany Lekarza realizującego Konsultację telemedyczną, do którego Pacjent został umówiony.
15. Klinika zastrzega sobie prawo do wysyłania na adres e-mail Pacjentów komunikatów prawnych, technicznych i transakcyjnych, związanych z rezerwacją Konsultacji telemedycznej, w tym informacji o zmianach Regulaminu.

§ 5 Płatności

1. Płatności dokonywane są przez Pacjenta za pośrednictwem serwisu Tpay.
2. Link do płatności przesyła Klinika z adresu telewizyta@novum.com.pl na adres email, który Pacjent podał jako adres do kontaktu w „Zgodzie na objęcie leczeniem” i który widnieje w dokumentacji medycznej.
3. Faktura za usługę jest wystawiana na dane podane przez Pacjenta w Zgodzie na objęcie leczeniem.
4. Pacjent wyraża zgodę na przesłanie faktury elektronicznej na adres e-mail podany w mailu, w którym dokonał rezerwacji wizyty.

5. Ceny Konsultacji telemedycznych wskazane na stronie internetowej obowiązują w dniu rezerwacji Konsultacji telemedycznej i mogą ulegać zmianom.
6. Ceny Konsultacji telemedycznych podawane są w złotych polskich i są cenami brutto.
7. Brak realizacji Konsultacji telemedycznej z powodu braku dostępności Pacjenta w wyznaczonym i zaakceptowanym przez strony terminie, nie uprawnia Pacjenta do jej realizacji w innym terminie oraz nie uprawnia Pacjenta do otrzymania zwrotu uiszczonej płatności, chyba, że Pacjent przed terminem Konsultacji telemedycznej dokonał zmiany jej terminu.
8. Przychodnia ma prawo dokonać zmiany terminu Konsultacji telemedycznej z powodu braku możliwości realizacji Konsultacji telemedycznej w wybranym terminie z przyczyn leżących po stronie Przychodni, po zawiadomieniu Pacjenta i uzgodnieniu z nim nowego terminu Konsultacji telemedycznej.
9. W przypadku braku zgody Pacjenta na zmianę terminu Konsultacji telemedycznej, Klinika zwróci Pacjentowi całość uiszczonej Płatności.
10. Wszelkie zwroty Płatności dokonywane są na konto w ten sam sposób, w jaki Użytkownik opłacił Konsultację telemedyczną, maksymalnie w ciągu 14 dni kalendarzowych od momentu wystąpienia zdarzenia uprawniającego do zwrotu.
11. Faktura za zrealizowane świadczenie zdrowotne wystawiana jest za każdym razem na imię i nazwisko Pacjenta, na rzecz którego zrealizowana została Konsultacja telemedyczna.

§ 6 Tryb postępowania reklamacyjnego i odstąpienie od umowy

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczeniem Konsultacji Telemedycznych
 - a. na adres e-mail: uwagi@novum.com.pl
 - b. na piśmie na adres korespondencyjny: Klinika nOvum 02-807 Warszawa, ul. Bociania 13
 - c. telefonicznie (+48) 22 566 80 00
2. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji, dotyczących świadczenia usług Konsultacji telemedycznych i związanych z nimi kwestii technicznych następuje w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej, odpowiednio do formy złożenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od ich otrzymania.
3. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
 - a. dane pozwalające na identyfikację Pacjenta:
 - a. imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie);
 - b. określenie przedmiotu reklamacji,
 - c. określenie ewentualnych żądań Pacjenta,
 - d. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usługi,
 - e. numer rachunku bankowego, w przypadku zwrotu płatności
4. Pacjent może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy odstąpić od umowy poprzez odwołanie Konsultacji telemedycznej bez podania przyczyny za pośrednictwem wskazanych w ust. 1 powyżej kanałów komunikacji, wskazując co najmniej: imię, nazwisko, adres zamieszkania, datę i godzinę odwoływanej Konsultacji telemedycznej oraz datę dokonania Płatności.

5. Rozpoczęcie Konsultacji telemedycznej skutkuje utratą prawa do odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku skorzystania przez Pacjenta z prawa odstąpienia od Umowy Klinika niezwłocznie prześle Pacjentowi potwierdzenie odstąpienia od Umowy na adres e-mail Pacjenta oraz zwróci Pacjentowi dokonaną przez niego Płatność niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia:
 - a. w którym została skutecznie poinformowana przez Pacjenta o odstąpieniu od umowy świadczenia Konsultacji telemedycznej, albo
 - b. w którym na rachunek bankowy Kliniki wpłynęła Płatność z tytułu Umowy, od której Pacjent odstąpił.
7. Klinet dokonuje zwrotu Płatności na rzecz Pacjenta przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Pacjenta w pierwotnej transakcji.
8. Pacjent nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem Płatności na jego rzecz.

§ 7 Wymagania techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Dostęp do Usługi, możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:
 - a. korzystania z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,
 - b. korzystanie z jednego z systemów operacyjnych: Windows 7 lub nowszy, macOS, Linux, Android w wersji 5.0 lub nowszy, iOS.
 - c. minimalne wymagania sprzętowe: Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory), 512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych, minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek,
 - d. stałe połączenie do sieci Internet o przepustowości pozwalającej swobodne poruszanie się w sieci Internet oraz przesyłanie plików, o rekomendowanej przepustowości dwukierunkowej min. 1 Mb / sekundę,
 - e. w przypadku wideocztatu dodatkowo: kamerę internetową, mikrofon oraz stałe łącze o przepustowości dwukierunkowej min. 3 Mb / sekundę.
2. Użytkownik, aby skorzystać z Usługi, musi mieć dostęp do następujących rozwiązań technologicznych:
 - a. rachunek bankowy (bankowość elektroniczna),
 - b. konta poczty elektronicznej (e-mail),
 - c. numer telefonu stacjonarnego lub komórkowego z polską numeracją kierunkową (+48)
3. Do realizacji Konsultacji telemedycznej, Pacjent musi posiadać możliwość odebrania połączenia telefonicznego, a więc pozostawać w zasięgu sieci telefonicznej oraz posiadać sprawny i naładowany (w przypadku telefonów komórkowych) telefon.
4. Pacjent ponosi koszty związane z posiadaniem sprzętu umożliwiającego korzystanie z Usługi oraz wszelkie koszty wynikające z korzystania z usług telekomunikacyjnych, w tym środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do korzystania z usług, wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Użytkownika/Pacjenta usługi telekomunikacyjne. Połączenia telefoniczne realizowane w ramach Usługi nie są

połączeniami typu premium, a Klinika używa numerów lokalnych lub komórkowych z polską numeracją kierunkową (+48).

5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia Usługi oraz przesyłanych danych, Klinika podejmuje wszelkie środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.
6. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań, określonych w Regulaminie.
7. Strona internetowa oraz formularze Kliniki przesyłane Pacjentowi zawierają treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, zdjęcia, programy, grafika, znaki towarowe, ikony, logotypy itp. nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia.

§ 8 Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

1. W ramach Umowy dane osobowe Użytkownika/Pacjenta przetwarzane są zgodnie z przepisami rozporządzenia 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 oraz Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000, z późn. zm.) dla celów związanych ze świadczeniem usługi Konsultacji telemedycznej.
2. Klinika oświadcza, iż stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązującego prawa oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
3. Administratorem danych osobowych Użytkowników/Pacjentów przetwarzanych w związku ze świadczeniem Konsultacji telemedycznej jest Klinika nOvum Katarzyna Koziół Piotr Lewandowski Sp. k.
4. Klinika zapewnia każdemu Pacjentowi prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, żądania ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Pacjent może skorzystać z uprawnienia do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania przez Klinikę danych osobowych Pacjenta, prawa do przenoszenia danych do innego administratora danych oraz cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przed jej wycofaniem.
5. W celu realizacji swoich praw Pacjent może kontaktować się z Administratorem:
 - a. listownie na adres Klinika nOvum 02-807 Warszawa, ul. Bociania 13
 - b. telefonicznie pod numerem 225668000
 - c. e-mail: iod@novum.com.pl
6. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych dla zapewnienia wyższego bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących danych osobowych, Pacjent może kontaktować się z nim pod adresem e-mail: iod@novum.com.pl

7. Każdemu Pacjentowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2; 00-193 Warszawa).
8. Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych Użytkownika/Pacjenta jest dostępna w Polityce prywatności na Stronie internetowej oraz na każdą prośbę Pacjenta przesyłana na wskazany adres e-mail.

§ 9 Zasady zmiany Regulaminu

1. Klinika zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany będą zamieszczone w miejscach ich pierwotnej publikacji. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Klinikę, nie krótszym jednak niż w dniu ich udostępnienia.
2. Korzystanie przez Pacjenta z Usługi Kliniki po wprowadzeniu zmian Regulaminu oznacza ich akceptację.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. We wszelkich sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnego.
2. Regulamin niniejszy obowiązuje od dnia 15.10.2020 r.