

## REGULAMIN

Regulamin udzielania świadczeń zdrowotnych za pomocą środków porozumiewania się na odległość w **Przychodni NUTRIKON Sp. z o.o.**

### § 1

Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez **podmiot leczniczy NUTRIKON Sp. z o. o. ul. Dąbrowicka 10, 45-050 Walidrogi**, zwane dalej **Placówką**.

### § 2

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. Placówka – **NUTRIKON Sp. z o. o. ul. Dąbrowicka 10, 45-050 Walidrogi**
2. usługa teleporady – konsultację lekarza udzielaną za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
3. świadczenie zdrowotne – usługę medyczną lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia;
4. pacjent – osobę, która kontynuuje leczenie w Placówce albo zwraca się do Placówki o udzielenie świadczeń zdrowotnych komercyjnie

### § 3

Usługi teleporad będą wykonywane w drodze:

- połączenia telefonicznego, na dedykowany numer 792 766 000 po uprzednim przekazaniu stosownych informacji i wyrażeniu zgody na udzielenie teleporad.

### § 4

Uprawnionym do skorzystania z usługi teleporad jest pacjent, który korzysta z świadczeń medycznych komercyjnie.

### § 5

Skorzystanie z usługi teleporad jest możliwe po:

1. dokonaniu analizy przez lekarza prowadzącego stanu klinicznego pacjenta oraz że teleporada jest adekwatnym i stosownym sposobem udzielenia świadczenia zdrowotnego dla danego pacjenta i nie powoduje żadnego ryzyka w zakresie prowadzonego czy mającego się rozpocząć leczenia,
2. wyrażeniu uprzedniej zgody na udzielenie teleporady przez pacjenta,
3. poinformowaniu o konsekwencjach i warunkach odbycia teleporady przez osobę wykonującą teleporadę.

## § 6

1. Rejestracji Pacjenta można dokonać:

1) telefonicznie, pod numerem telefonu:

792 325 000

792 766 000

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;

6) w przypadku Pacjenta małoletniego – imię, nazwisko i numer PESEL opiekuna prawnego.

3. W trakcie rejestracji Pacjent wskazuje, a w przypadku rejestracji telefonicznej ustala z pracownikiem Placówki: datę, godzinę oraz formę Teleporady. Pomyślne zakończenie procesu rejestracji jest równoznaczne z zawarciem Umowy.

## § 7

1. Płatność za Teleporadę następuje przed wykonaniem usługi w następującej formie płatności:

1) przelew bankowy: ING Bank Śląski S.A. nr konta: 26 1050 1520 1000 0090 3140 9429

2. Brak płatności na koncie bankowym Placówki przed rozpoczęciem Teleporady stanowi podstawę do odmowy świadczenia usługi i jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy

## § 8

1. Pacjent ma prawo rezygnacji z Teleporady najpóźniej do momentu rozpoczęcia wykonywania usługi. O rezygnacji Pacjent zawiadamia Placówkę telefonicznie nr tel. 792 325 000 lub pocztą elektroniczną na adres: [nutrikon@nutrikon.pl](mailto:nutrikon@nutrikon.pl)

2. W przypadku rezygnacji z Teleporady po dokonaniu zapłaty za usługę, Pacjentowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty.

3. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady w pierwotnie ustalonym terminie jest niemożliwe, Placówka 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 wpłaconej kwoty.

## § 9

W przypadku pacjenta małoletniego osobą biorącą udział w teleporadzie musi być również jej przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny lub pełnomocnik przedstawiciela ustawowego.

## § 10

Teleporada w formie rozmowy telefonicznej zainicjowana zostanie przez lekarza poprzez wykonanie połączenia telefonicznego do Pacjenta. W sytuacji gdy próba połączenia z Pacjentem nie powiedzie się:

a) wysyłana jest do Pacjenta wiadomość SMS z informacją o podjętej już próbie połączenia oraz planowanych w najbliższym czasie dodatkowych dwóch próbach połączenia (jeśli Usługodawca dysponuje numerem telefonu komórkowego Pacjenta) albo nagrywana jest

wiadomość głosowa z informacją o podjętej już próbie połączenia oraz planowanych w najbliższym czasie dodatkowych dwóch próbach połączenia (jeśli Usługodawca dysponuje numerem telefonu stacjonarnego Pacjenta, który daje taką możliwość);

b) wykonywane są dwie dodatkowe próby połączenia z Pacjentem w odstępach 5 minutowych.

## § 11

1. Podczas telefonicznej rezerwacji terminu Teleporady Pacjent poproszony zostanie o podanie danych weryfikacyjnych:

1) w postaci imienia i nazwiska oraz numeru PESEL w przypadku Pacjenta korzystającego już z usług Placówki i mającego założoną teczkę Pacjenta;

2) w postaci imienia, nazwiska, daty urodzenia, numeru PESEL, adresu zamieszkania w przypadku Pacjenta, który ma korzystać z usług Placówki po raz pierwszy.

2. Dodatkowo Pacjent jeśli dane te nie znajdują się już w teście Pacjenta zostanie poproszony o podanie numeru telefonu i ewentualnie adresu e mail

3. Po zainicjowaniu Teleporady celem potwierdzenia tożsamości Pacjent poproszony zostanie o podanie swoich danych osobowych w postaci imienia, nazwiska, numeru PESEL, daty urodzenia, adresu zamieszkania. Dodatkowo jeśli Pacjent będzie korzystał z usług Placówki po raz pierwszy zostanie poproszony również o podanie innych danych niezbędnych do założenia dokumentacji medycznej.

4. W przypadku Teleporady odbywanej jako videoporada Pacjent zobowiązany jest do okazania do kamery dokumentu tożsamości w sposób zapewniający jego widoczność.

5. Podczas umawiania Teleporady jak również w trakcie jej trwania Pacjent zobowiązany jest do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Podczas weryfikacji tożsamości Pacjent poproszony zostanie o złożenie deklaracji dotyczącej swojej tożsamości.

6. W sytuacji gdy lekarz podczas Teleporady poweźmie wątpliwość, co do tożsamości Pacjenta, lekarz jest uprawniony do wstrzymania świadczenia usług w ramach Teleporady i do dokonania dodatkowej weryfikacji Pacjenta. Powyższe dotyczy sytuacji, gdy podczas Teleporady pojawią się rozbieżności pomiędzy danymi i informacjami posiadanymi już przez Usługodawcę a danymi i informacjami przekazywanymi przez Pacjenta w trakcie Teleporady.

7. Po dokonaniu dodatkowej weryfikacji:

1) jeśli przebiegła pozytywnie Teleporada jest kontynuowana, a czas przeprowadzenia dodatkowej weryfikacji nie jest wliczany do czasu Teleporady;

2) jeśli przebiegła negatywnie Teleporada nie może być dalej kontynuowana, o czym Pacjent jest informowany przez lekarza.

## § 12

1. W ramach prowadzonej Teleporady personel Placówki przeprowadzający Teleporadę:

1) przeprowadzi z Pacjentem wywiad;

2) przeprowadzi badanie przedmiotowe polegające na zadawaniu Pacjentowi pytań dotyczących dolegliwości oraz w przypadku takiej technicznej możliwości poprosi o pokazanie jamy ustnej, gardła, zademonstrowanie zakresu ruchów w stawach, przeprowadzi konsultację logopedyczną itp.;

3) udzieli zaleceń lekarskich, w tym w razie potrzeby wystawi receptę oraz udzieli zaleceń dotyczących dalszego postępowania;

- 4) w razie potrzeby i możliwości wystawi zwolnienie;
2. Przebieg Teleporady opisywany jest w prowadzonej przez Placówkę dokumentacji medycznej Pacjenta.
3. Pacjent ma możliwość zakończenia Teleporady w każdym czasie poprzez zakończenie rozmowy telefonicznej.

#### § 13

1. W trakcie wykonywania usługi teleporad lekarz ma dostęp do dokumentacji medycznej pacjenta i w oparciu o jej zawartość może kontynuować leczenie i jednocześnie w ramach wykonywania teleporad sporządza dokumentację medyczną.
2. W przypadku nowych pacjentów lekarz sporządza odpowiednią dokumentację medyczną w ramach udzielania teleporad.

#### § 14

1. W przypadku udzielania teleporad pacjent zobowiązany jest do:
  - a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą którego będzie odbywała się teleporada,
  - b) zapewnienia sobie intymności oraz niezakłóconego przebiegu teleporady, w tym uniemożliwienia dostępu osób trzecich,
  - c) udzielania odpowiedzi na pytania kontrolne dotyczące tożsamości pacjenta w celu prawidłowej weryfikacji przez pracowników Placówki.
2. W przypadku udzielania teleporad Placówka zobowiązuje się do:
  - a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą którego będzie odbywała się teleporada,
  - b) udzielania pacjentowi wszelkich informacji dotyczących teleporad,
  - c) zapewnienia intymności i poufności pacjentom na takim samym poziomie jak w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych w sposób tradycyjny.

#### § 15

W przypadku potrzeby przekazania lekarzowi dokumentacji medycznej, np. wyników badań, dokumenty powinny zostać przesłane na adres mailowy [nutrikon@nutrikon.pl](mailto:nutrikon@nutrikon.pl) po uprzednim ich zabezpieczeniu hasłem i podaniu tego hasła w inny sposób niż droga mailowa np. telefonicznie lub sms, w celu zabezpieczenia danych zawartych w tych dokumentach.

#### § 16

W przypadku wystawienia e-recepty informacja o wystawionej e-recepcie zawierająca min. 4-cyfrowy kod dostępu zostanie wysyłana na wskazany adres e-mail lub wiadomość SMS na numer telefonu lub telefonicznie po uprzedniej prawidłowej weryfikacji pacjenta (np. poprzez numer PESEL pacjenta, powód wizyty lekarskiej, datę i godzinę wizyty, nazwisko lekarza prowadzącego itd.) w terminie jednego dnia roboczego od ustalonej daty wystawienia recepty.

#### § 17

1. Administratorem danych osobowych podawanych przez Pacjenta jest NUTRIKON Sp. z o. Sp. k. ul. Krakowska 32a, 45-075 Opole.
2. Administrator danych osobowych umożliwia kontakt za pomocą:

- 1) e- maila: [nutrikon@nutrikon.pl](mailto:nutrikon@nutrikon.pl)
- 2) telefonu: 792 766 000
- 3) drogą pocztową: ul. Krakowska 32a 45-075 Opole
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane Pacjenta, w tym dane teleadresowe i dane medyczne w celu świadczenia na rzecz Pacjenta usług medycznych.
4. Pacjentowi przysługują prawa określone w Rozporządzeniu 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 (dalej jako RODO), tj.:
  - 1) prawo dostępu do danych osobowych;
  - 2) prawo do sprostowania danych osobowych;
  - 3) w określonych w RODO przypadkach prawo do żądania usunięcia danych, prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych oraz prawo do przenoszenia danych.
5. Pacjentowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w przypadku, jeśli przy przetwarzaniu danych osobowych Pacjenta Administrator danych osobowych naruszy przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
6. Dodatkowo z uwagi na fakt, że dane osobowe Pacjenta będą przetwarzane przez Administratora danych osobowych do celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu Administratora danych osobowych, Pacjentowi przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w w/w celu z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Pacjenta.
7. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz ich ochrony zostały opisane w Polityce prywatności znajdującej się na stronie [www.nutrikon.pl](http://www.nutrikon.pl)
8. Administrator danych osobowych podejmuje wszelkie niezbędne środki do zapewnienia bezpieczeństwa danych Pacjenta, w tym przekazywanych podczas Teleporady. Stosowane przez Administratora danych osobowych narzędzie zapewnia bezpieczeństwo danych z uwagi na wykorzystywanie między innymi najnowocześniejszych protokołów bezpieczeństwa i szyfrowania danych.

#### § 18

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji związanej ze świadczeniem Teleporady.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym powinna zostać wskazana przyczyna reklamacji oraz żądanie Pacjenta. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Pacjenta umożliwiające jego zidentyfikowanie.
3. Usługodawca rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Pacjent ma możliwość złożenia zgłoszenia reklamacyjnego między innymi na adres pocztowy : Placówki, tj. ul. Krakowska 32a, 45-075 Opole oraz drogą elektroniczną na adres e mail: [nutrikon@nutrikon.pl](mailto:nutrikon@nutrikon.pl).

#### § 19

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 2020-09-01.