

REGULAMIN ŚWIADCZENIA TELEPORAD

§ 1. DEFINICJE:

USŁUGODAWCA – Centrum Medyczne MedSen sp. z o.o., ul. Gen. Stanisława Maczka 86, 15- 691 Białystok, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000695920, NIP 5423283485, REGON 36831440800000

TELEPORADA – usługa medyczna z zakresu otolaryngologii, otolaryngologii dziecięcej, ortopedii i logopedii świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie za pośrednictwem Platformy lub – w przypadkach określonych w Regulaminie – poprzez połączenie telefoniczne

PACJENT – osoba fizyczna, na rzecz której będzie świadczona Teleporada

UMOWA O ŚWIADCZENIE TELEPORADY– umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Pacjentem a Usługodawcą, na mocy której Usługodawca świadczy Teleporadę

PLATFORMA – platforma Doxy.me umożliwiająca odbycie Teleporady w formie wideorozmowy

REGULAMIN – niniejszy regulamin świadczenia Teleporad dostępny pod adresem www.medsen.pl.

§ 2. ZASADY UMAWIANIA TELEPORAD I PŁATNOŚCI ZA TELEPORADY:

1. W celu umówienia Teleporady Pacjent powinien skontaktować się z Usługodawcą drogą telefoniczną na numer 577 644 440.
2. Po telefonicznym zarezerwowaniu terminu Teleporady na podany przez Pacjenta adres e-mail przesłane zostanie:
 - 1) potwierdzenie rezerwacji terminu wraz z informacją o cenie zarezerwowanej Teleporady oraz danych do przelewu;
 - 2) informacja o ustalonym sposobie realizacji Teleporady (Teleporada za pośrednictwem Platformy lub poprzez połączenie telefoniczne);
 - 3) Regulamin oraz polityka prywatności.
3. Ceny Teleporad podane są w cenniku znajdującym się na stronie internetowej www.medsen.pl.
4. Opłata za Teleporadę powinna zostać uiszczona na wskazany w informacji e-mailowej numer rachunku bankowego najpóźniej na 24 h przed terminem Teleporady.
5. W momencie uiszczenia opłaty za Teleporadę dochodzi do zawarcia Umowy o świadczenie Teleporady. Po zaksięgowaniu uiszczonej opłaty Usługodawca przesyła do Pacjenta potwierdzenie otrzymania wpłaty wraz z dokumentem księgowym.
6. Brak uiszczenia opłaty w w/w terminie skutkować będzie utratą zarezerwowanego terminu Teleporady.

§ 3. ZASADY REALIZACJI TELEPORADY:

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej Teleporady realizowane są za pośrednictwem Platformy.
2. W przypadku gdy Pacjent z powodów technicznych nie ma możliwości odbycia Teleporady za pośrednictwem Platformy oraz Pacjent wyraził wolę odbycia Teleporady poprzez połączenie telefoniczne i biorąc pod uwagę przedmiot Teleporady jest to możliwe, Teleporada może być zrealizowana w formie rozmowy telefonicznej.
3. Teleporady świadczone są w języku polskim i angielskim.
4. Czas trwania Teleporady wynosi do 25 minut.
5. Realizacja Teleporady za pośrednictwem Platformy odbywa się w następujący sposób:

- 1) najpóźniej na 2 h przed terminem Teleporady Usługodawca prześle do Pacjenta drogą e-mailową link do prywatnego wirtualnego pokoju za pośrednictwem Platformy wraz z instrukcją postępowania;
 - 2) Pacjent powinien uruchomić link co najmniej na 5 minut przed planowanym terminem Teleporady;
 - 3) Po uruchomieniu linka system poprosi Pacjenta o podanie imienia i nazwiska;
 - 4) Po podaniu przez Pacjenta imienia i nazwiska lekarz otrzyma ostrzeżenie o oczekiwaniu Pacjenta na Teleporadę oraz zainicjuje Teleporadę w umówionym terminie.
4. W przypadku gdy ustaloną formą Teleporady będzie rozmowa telefoniczna Pacjent powinien być dostępny pod numerem telefonu znajdującym się w dokumentacji Pacjenta – w przypadku Pacjenta, który korzystał już wcześniej z usług Usługodawcy lub podanym podczas rejestracji terminu Teleporady – w przypadku Pacjenta, który korzysta z usług Usługodawcy po raz pierwszy.
 5. 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.
 6. Postanowienia ust. 4 i 5 powyżej stosowane są również w sytuacji problemów technicznych z odbyciem Teleporady za pośrednictwem Platformy, o ile odbycie Teleporady w formie rozmowy telefonicznej w danym przypadku będzie możliwe.
 7. W przypadku jakichkolwiek problemów technicznych uniemożliwiających lub zakłócających odbycie Teleporady Pacjent może skontaktować się z Usługodawcą poprzez wykonanie telefonu na numer 577-644-440.
 8. W ramach prowadzonej Teleporady personel Usługodawcy 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;
 9. Przebieg Teleporady opisywany jest w prowadzonej przez Usługodawcę dokumentacji medycznej Pacjenta.
 10. Pacjent ma możliwość zakończenia Teleporady w każdym czasie poprzez zakończenie wideorozmowy prowadzonej za pośrednictwem Platformy lub rozmowy telefonicznej.

11. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu, jak również powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Podczas Teleporady Pacjent powinien zachowywać się w sposób zgodny z powszechnie przyjętymi standardami i zasadami, w tym powinien prowadzić rozmowę nie używając obraźliwych, niecenzuralnych treści. Podczas Teleporady zabronione jest przekazywanie treści o charakterze bezprawnym, jak również podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogłyby wpłynąć na bezpieczeństwo prowadzonej Teleporady, przekazywanych tam danych i wykorzystywanych narzędzi, w tym bezpieczeństwo funkcjonowania Platformy.

§ 4. WERYFIKACJA PACJENTA:

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 Usługodawcy i mającego założoną teczkę Pacjenta;
 - 2) w postaci imienia, nazwiska, daty urodzenia, numeru PESEL, adresu zamieszkania – w przypadku Pacjenta, który ma korzystać z usług Usługodawcy 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 Usługodawcy po raz pierwszy – zostanie poproszony również o podanie innych danych niezbędnych do założenia dokumentacji medycznej.
4. W przypadku Teleporady odbywanej za pośrednictwem Platformy 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 lub logopeda 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, logopedę

§ 5. ODWOŁANIE TELEPORADY:

1. Pacjent może odwołać umówioną Teleporadę. Prosimy o odwoływanie wizyt co najmniej na 2 h przed terminem Teleporady.
2. Odwołanie Teleporady możliwe jest:
 - 1) poprzez kontakt telefoniczny na numer 577-644-440

- 2) poprzez kontakt e-mailowy na adres: rejestracja@medsen.pl

§ 6. WARUNKI TECHNICZNE:

1. Do odbycia Teleporady za pośrednictwem Platformy potrzebne jest:
 - 1) posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet z zainstalowaną przeglądarką internetową Google Chrome, Firebox lub Microsoft Edg;
 - 2) posiadanie zintegrowanych z urządzeniem kamery wideo, głośników oraz mikrofonu;
 - 3) latarka lub inne źródło światła – w przypadku Teleporad z zakresu otolaryngologii i logopedii.
2. Do odbycia Teleporady za pośrednictwem połączenia telefonicznego konieczne jest posiadanie telefonu komórkowego lub telefonu stacjonarnego.

§ 7. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH:

1. Administratorem danych osobowych podawanych przez Pacjenta jest Centrum Medyczne MedSen sp. z o.o., ul. Gen. Stanisława Maczka 86, 15- 691 Białystok.
2. Administrator danych osobowych umożliwia kontakt za pomocą:
 - 1) e-maila: rejestracja@medsen.pl
 - 2) telefonu: 577-644-440
 - 3) drogą pocztową: ul. Gen. Stanisława Maczka 86, 15-691 Białystok
3. Administrator danych osobowych przetwarza dane Pacjenta, w tym dane teled adresowe 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.medsen.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 w postaci Platformy zapewnia bezpieczeństwo danych z uwagi na wykorzystywanie między innymi najnowocześniejszych protokołów bezpieczeństwa i szyfrowania danych.

§ 8. PRZESYŁANIE BADAŃ:

W przypadku gdy Pacjent dysponuje badaniami/dokumentacją, która może okazać się potrzebna podczas Teleporady Pacjent może przesłać ją do Usługodawcy na adres e-mail: rejestracja@medsen.pl z zastrzeżeniem jednak, że wszelkie przesyłane dokumenty powinny być przesłane w formie zabezpieczonej hasłem, a hasło podane Usługodawcy innym kanałem komunikacji, np. drogą telefoniczną pod numerem 577-644-440.

§ 9. ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNE:

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 : Usługodawcy, tj. ul. Gen. Stanisława Maczka 86, 15- 691 Białystok oraz drogą elektroniczną na adres e-mail: rejestracja@medsen.pl.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin obowiązuje od 23.04.2020 r.