

§ 1 Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin odnosi się do usług dotyczących zdrowia oraz reguluje korzystanie z naszych internetowych interfejsów i właściwości będących własnością i kontrolowanych przez Spółkę: Futuremed sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w tym usług dostępnych dla Pacjentów za pośrednictwem portalu ZaufanyLekarz (zwanego w dalszej części „Portalem”), udostępnianego poprzez stronę internetową zaufanylekarz.pl. Przestrzeganie niniejszego Regulaminu jest warunkiem korzystania z portalu. Jeżeli nie zgadzasz się na przestrzeganie niniejszego Regulaminu, powinienes niezwłocznie opuścić ten portal. Niezależnie od niniejszego Regulaminu, prosimy również o zapoznanie się z naszą Polityką prywatności w celu uzyskania opisu naszych praktyk i polityki prywatności, w tym sposobu gromadzenia i przetwarzania informacji o Pacjencie.

2. Do niniejszego Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:

- 1) ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne;
- 2) ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 3) ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
- 4) ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
- 5) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.

§ 2 Definicje

Pojęcia używane w dalszej części Regulaminu oznaczają:

- a) E-recepta – recepta wydawana w postaci elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 roku Prawo farmaceutyczne (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 499 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 13 kwietnia 2018 roku w sprawie wydawania recept (Dz.U. z 2018 r. poz. 745);
- b) E-skierowanie – skierowanie na leczenie, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych;
- c) E-zwolnienie – zaświadczenie lekarskie stanowiące o czasowej niezdolności do pracy, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 25 czerwca 1999 roku o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa;
- d) Internetowe Konto Pacjenta – konto udostępniane w serwisie pacjent.gov.pl, prowadzonym przez Ministerstwo Zdrowia i Narodowy Fundusz Zdrowia;
- e) Lekarz – osoba świadcząca usługi telemedyczne, wykonująca zawód na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, posiadająca wymagane kwalifikacje, potwierdzone odpowiednimi dokumentami;
- f) Osoba wykonująca zawód medyczny – osoba uprawniona na podstawie odrębnych przepisów do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz osoba legitymująca się nabyciem fachowych kwalifikacji do udzielania świadczeń zdrowotnych w określonym zakresie lub w określonej dziedzinie medycyny;
- g) Portal / Serwis – platforma technologiczna i infrastruktura do łączenia osób z uczestniczącymi Świadczeniodawcami w czasie rzeczywistym poprzez transmisję strumieniową wideo na żywo i/lub audio, a także telefonicznie lub innych technologii komunikacyjnych w celu uczestniczenia w usługach telemedycyny, która zapewnia również inne rodzaje usług administracyjnych i informacji;
- h) Świadczeniodawca – lekarz i inne osoby wykonujące zawód medyczny, w tym w szczególności dentysta, pielęgniarka, ratownik medyczny, diagnosta laboratoryjny, felczer;
- i) Usługi telemedyczne – świadczenia opieki zdrowotnej na odległość z wykorzystaniem interaktywnej technologii audio i/lub wideo, a także telefonicznie bez bezpośredniego badania

przedmiotowego Pacjenta, w której Pacjent i Świadczeniodawca nie znajdują się w tym samym miejscu fizycznie, rozumiane jako wszelkie świadczenia, których charakter oraz specyfika pozwalają przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane w takim trybie;

j) Zaświadczenie lekarskie – zaświadczenia wystawiane przez Świadczeniodawcę, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 3 Organizator udzielania świadczeń telemedycznych

1. Organizatorem udzielania świadczeń telemedycznych jest spółka Futuremed spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie: Aleja „Solidarności” 117 / 207, 00-140 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS 0001086342, NIP: 5252991458, REGON: 527690979

2. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej i został wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem: 000000273793

3. Dane kontaktowe organizatora udzielania świadczeń telemedycznych:

a) adres e-mail: kontakt@zaufanylekarz.pl

4. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych zapewnia platformę technologiczną i infrastrukturę do łączenia osób z uczestniczącymi Świadczeniodawcami w czasie rzeczywistym poprzez transmisję strumieniową wideo i/lub audio na żywo lub inne technologie komunikacyjne, a także telefonicznie w celu uczestniczenia w usługach telemedycyny, a także zapewnia inne rodzaje usług administracyjnych i informacji.

§ 4 Rejestracja w portalu

1. W celu skorzystania ze świadczonych usług telemedycznych Pacjent może dokonać rejestracji w portalu, która skutkuje założeniem indywidualnego konta, udostępnianego za pośrednictwem portalu w Panelu Pacjenta.

2. W trakcie rejestracji koniecznym jest podanie następujących danych osobowych:

a) imię i nazwisko;

b) data urodzenia;

c) PESEL;

d) płeć;

e) adres e-mail;

f) telefon.

3. Pacjent może skorzystać ze świadczonych usług telemedycznych bez konieczności rejestracji w portalu, natomiast brak rejestracji w portalu wiąże się jednak z ograniczonym dostępem do świadczonych usług.

4. W przypadku rejestracji lub korzystania ze świadczeń usług telemedycznych bez dokonywania rejestracji, Pacjent musi złożyć oświadczenia, iż:

a) zapoznał się i akceptuje treść niniejszego regulaminu;

b) został poinformowany, że to lekarz, po analizie formularza i/lub dokumentacji medycznej oraz po przeprowadzeniu badania, decyduje o wystawieniu lub odmowie wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia, a także o ilości i dawkowaniu przepisanych leków;

c) jest świadomy, iż po wypełnieniu formularza lekarz skontaktuje się z Pacjentem telefonicznie lub za pomocą innych środków komunikacji na odległość, celem przeprowadzenia zdalnego badania (konsultacji);

d) został pouczone, że uniemożliwienie kontaktu z lekarzem (odmowa odebrania połączenia)

- będzie skutkowało odmową wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia;
- e) został poinformowany, że zawarcie umowy dotyczącej świadczenia telemedycznego nie gwarantuje uzyskania wnioskowanej e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania. Lekarz stawia diagnozę oraz podejmuje decyzję o wystawieniu lub odmowie wystawienia dokumentu po analizie formularza i po zdalnym badaniu Pacjenta;
- f) został poinformowany, że w przypadku odmowy udzielenia wnioskowanego przez Pacjenta świadczenia, lekarz informuje Pacjenta o przyczynach decyzji, w tym: względach medycznych, które za tym przemawiają, ewentualnie o przyczynach, dla których lekarz przepisuje lek w mniejszej ilości, bądź też w innej postaci, a także o ewentualnej konieczności wykonania przez Pacjenta dodatkowych badań lub odbycia stacjonarnej konsultacji lekarskiej;
- g) zapoznał się i przyjął do wiadomości politykę prywatności;
- h) podane przez Pacjenta dane są kompletne i zgodne z prawdą;
- i) jest osobą pełnoletnią i posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
5. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania zasad poufności dotyczących swojego loginu i hasła do portalu, tj. takiego działania, które ograniczy możliwość uzyskania danych dostępowych oraz korzystanie z portalu przez osobę trzecią.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż podane dane osobowe są niezgodne z prawdą lub konto jest wykorzystywane przez inną niż Pacjent osobę, organizator zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do portalu do czasu wyjaśnienia wątpliwości.
7. W przypadku podejrzenia, iż osoba trzecia pozyskała login i hasło do portalu oraz posiada możliwość korzystania z portalu, Pacjent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt pod adresem mailowym kontakt@zaufanylekarz.pl.
8. Każdy Pacjent może założyć tylko jedno konto na portalu.
9. Zabroniona jest rejestracja na portalu w imieniu innej osoby.
10. Korzystanie z portalu jest możliwe pod warunkiem spełnienia następujących wymagań technicznych niezbędnych do współpracy: posiadanie urządzenia pozwalającego na korzystanie z Internetu, dostępu do Internetu, aktywnego indywidualnego konta poczty elektronicznej (e-mail), przeglądarki www.
11. Akceptując warunki użytkowania portalu Pacjent potwierdza, że rozumie i zgadza się z poniższymi zasadami:
- a) Pacjent rozumie, że Usługa może dostarczyć oczekiwanych korzyści z zastosowania telemedycyny w jego opiece, ale nie może zagwarantować ani zapewnić żadnych rezultatów;
- b) Pacjent rozumie, że przepisy prawa chroniące prywatność i bezpieczeństwo informacji dotyczących zdrowia mają zastosowanie do telemedycyny i otrzymał politykę prywatności, które bardziej szczegółowo opisują te zabezpieczenia;
- c) Pacjent rozumie, że jest w pełni odpowiedzialny za płatności.

§ 5 Świadczenia - informacje ogólne

1. Świadczenia telemedyczne oferowane przez Świadczeniodawców przy użyciu portalu obejmują udzielanie świadczeń, których charakter oraz specyfika pozwala przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane na odległość. W szczególności są to konsultacje medyczne, wystawianie e-recept, e-skierowań i e-zwolnień oraz usługi telemedycyny w zakresie wybranych schorzeń.
2. Świadczenia telemedyczne oferowane przez Świadczeniodawców przy użyciu portalu obejmują w szczególności udzielanie świadczeń z następującego zakresu:
- 1) Porada lekarza-specjalisty:
- a) internisty,
- b) alergologa,
- c) dermatologa i wenerologa,

- d) medycyny pracy,
 - e) pediatri,
 - f) ginekologa-położnika,
 - g) seksuologa,
 - 2) Porada lekarza Podstawowej Opieki Zdrowotnej,
 - 3) Porada lekarza Podstawowej Opieki Zdrowotnej w zakresie profilaktyki zdrowotnej i promocji zdrowia,
 - 4) Porada lekarza specjalisty:
 - a) internisty,
 - b) alergologa,
 - c) dermatologa i wenerologa,
 - d) medycyny pracy,
 - e) pediatri,
 - f) ginekologa-położnika
 - g) seksuologa,
 - h) urologa
- w przedmiocie profilaktyki zdrowotnej i promocji zdrowia.
- 5) Porada pielęgniarska,
- 6) Porada położnej.
3. Świadczenia telemedyczne są udzielane przez zespół wykwalifikowanych Świadczeniodawców, posiadających specjalizacje zgodne z wymaganiami wykonywanego zawodu lub będących w trakcie specjalizacji.
4. Świadczeniodawcy zobowiązują się bezwarunkowo do starannego, czytelnego i niezwłocznego po udzieleniu usługi, prowadzenia dokumentacji medycznej Pacjenta zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, która jest przechowywana i udostępniana przez Organizatora udzielania świadczeń medycznych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Strony są zobowiązane zapewnić ochronę danych zawartych w dokumentacji.
5. Podczas konsultacji telemedycznej ze Świadczeniodawcą szczegóły dotyczące historii stanu zdrowia pacjenta oraz osobiste informacje dotyczące stanu zdrowia mogą być omawiane za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym interaktywnej technologii audio i/lub wideo i/lub innych technologii telekomunikacyjnych, a także telefonicznie, a Świadczeniodawca może przeprowadzić badanie za pomocą tych technologii. W zależności od historii choroby lub stanu zdrowia, pacjent może zostać poproszony o podanie informacji za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej.
6. Usługi telemedyczne otrzymywane od Świadczeniodawców nie mają na celu zastąpienia relacji z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej czy lekarzem opieki specjalistycznej ani spełniania funkcji zakładu opiekuńczo-leczniczego. W nagłych wypadkach należy zwrócić się o pomoc doraźną udając się do najbliższej placówki medycznej, jeśli jest ona zalecana przez Świadczeniodawcę lub w razie potrzeby kontynuować konsultacje z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej lub innymi pracownikami ochrony zdrowia, zgodnie z zaleceniami. Nie jest wykluczone, że w razie potrzeby opieka uzupełniająca może odbywać się za pośrednictwem innych podmiotów świadczących usługi zdrowotne.

§ 6 Świadczenie usług telemedycznych

1. Usługi telemedyczne świadczone są przez Świadczeniodawców na podstawie przeprowadzonego wywiadu o stanie zdrowia Pacjenta i informacji udzielonych przez Pacjenta. Po wypełnieniu ankiety przez Pacjenta, Lekarz udzielający świadczenia kontaktuje się z Pacjentem przy wykorzystaniu środków komunikacji na odległość (w tym telefonicznie),

celem przeprowadzenia zdalnego badania, w tym omówienia stanu zdrowia Pacjenta, historii jego choroby, analizy przesłanej przez Pacjenta dokumentacji medycznej.

2. Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność za poprawność i kompletność udzielonych informacji.

3. Organizator udzielania świadczeń nie weryfikuje statusu ubezpieczenia. W związku z tym Pacjent akceptuje, że leki są nierefundowane, nawet w przypadku spełnienia kryteriów refundacji oraz że rezygnuje z dochodzenia roszczeń w tej kwestii.

4. Świadczenia mieszczące się w ramach usług telemedycznych udzielane są do 5 dni roboczych, poprzez udostępnienie ich w portalu. W przypadku oczekiwania na udzielenie konsultacji telemedycznej za pomocą interaktywnej technologii audio i/lub wideo i/lub innych sposobów porozumiewania się na odległość, w tym także telefonicznie, Pacjent zostaje poinformowany za pośrednictwem Portalu (lub poczty elektronicznej bądź wiadomości sms w przypadku braku rejestracji konta użytkownika) o możliwych terminach udzielenia konsultacji telemedycznej.

5. W zależności od przebiegu badania i zakresu udzielanego świadczenia, w przypadku zaistnienia konieczności uzyskania dodatkowych informacji, Pacjent zostanie poinformowany o tym fakcie i poproszony o uzupełnienie przekazanych informacji (w tym o przesłanie dodatkowej dokumentacji medycznej) za pośrednictwem portalu lub o przesłanie ich za pośrednictwem środków komunikacji na odległość.

6. Świadczenie usług telemedycznych odbywa się następujący sposób:

a) po wejściu lub zalogowaniu się do portalu, Pacjent wybiera rodzaj schorzenia i/lub potrzebnego leku. Możliwy jest również wybór ogólnej wizyty – konsultacji lekarskiej, bez konieczności wyboru konkretnego schorzenia;

b) następnie Pacjent udziela odpowiedzi w specjalnie utworzonym w tym celu formularzu;

c) po akceptacji treści formularza, Pacjent zostanie poproszony o dokonanie płatności za usługę za pośrednictwem systemu płatności internetowych;

d) po zaksięgowaniu płatności na koncie Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych wszelkie dane zostają przesłane do odpowiedniego Świadczeniodawcy, który następnie udzieli świadczenia w ramach usługi telemedycznej, zgodnie z ust. 1 powyżej (po uprzednim skontaktowaniu się z Pacjentem w celu przeprowadzenia zdalnego badania).

7. Świadczeniodawcy zastrzegają sobie prawo do odmowy świadczenia usługi telemedycznej w przypadku wulgarnego komunikowania się lub innego rażąco konfliktowego zachowania ze strony Pacjenta lub podejrzenia przekazywania przez Pacjenta nieprawdziwych lub nierzetelnych informacji, a także w przypadku utraty zaufania lub obiektywizmu terapeutyczno-leczniczego przez świadczeniodawcę do Pacjenta, z zastrzeżeniem warunków, jakie powinny zostać spełnione w sytuacji odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego zgodnie z ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r. poz. 514 z późn.zm.).

8. Jednostkowa usługa telemedyczna trwa do 15 minut (jedna jednostka czasu), jednakże Pacjent może być obsługiwany przez Świadczeniodawcę przez okres czasu adekwatny do jego stanu zdrowia, który jest niezbędny do prawidłowego wykonania usługi telemedycznej.

9. Lekarze wykonują konsultacje w godzinach 8-22, zamówienia składane po tym czasie są obsługiwane w pierwszej kolejności następnego dnia.

10. Realizacja e-zwolnienia i e-skierowania od 15 min do 3h.

11. Czas realizacji dla e-recept jest uzależniony od kolejki do danego lekarza i może on wynosić od 5 min do 3h.

12. Jeżeli lekarz ma wątpliwości co do zasadności wystawienia e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania, to, po przeprowadzeniu zdalnego badania Pacjenta (jeśli wątpliwości nie zostaną usunięte), może odmówić ich wystawienia lub przepisać lek w mniejszej ilości niż wnioskowana przez Pacjenta albo w innej postaci. Mogą to być wątpliwości natury

medycznej, przeciwwskazania, błędy w wypełnionej ankiecie medycznej lub brak wyraźnych wskazań do leczenia. W takim wypadku środki nie podlegają zwrotowi za dokonaną konsultację medyczną. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych zastrzega sobie prawo do udzielenia w niektórych przypadkach refundacji usługi lub częściowego jej zwrotu. W przypadku odmowy lub zmiany ilościowej, o której mowa w niniejszym ustępie lekarz poinformuje Pacjenta niezwłocznie w jasnej i przejrzystej formie o przyczynach odmowy udzielenia świadczenia lub zmiany ilości albo rodzaju leku (względach zdrowotnych, które za tym przemawiają), a także o sposobie dalszego postępowania, w tym konieczności uzyskania dodatkowych badań lub odbycia stacjonarnej konsultacji lekarskiej.

13. W przypadkach, gdy lekarz poprosi o dosłanie dokumentacji medycznej lub zada dodatkowe pytanie uszczegóławiające w Panelu Pacjenta i nie zostanie mu udzielona odpowiedź w czasie do 24h, to e-recepta, e-zwolnienie lub e-skierowanie nie będą mogły być wystawione. Środki za konsultacje zostaną zwrócone w zakresie określonym w § 11 Regulaminu.

§ 7 E-recepta

1. Jednym ze świadczeń jest możliwość wystawienia przez lekarza e-recepty po uprzednio przeprowadzonej konsultacji medycznej. Świadczeniodawca w ramach świadczonych usług telemedycznych nie wystawia recept na leki refundowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

2. E-recepta może zostać wydana jako wydruk informacyjny lub zapisana w Internetowym Koncie Pacjenta.

3. W przypadku wydania wydruku informacyjnego, e-recepta może zostać wysłana za dodatkową opłatą przesyłką pocztową poleconą na adres wskazany przez Pacjenta. Możliwe jest również przesłanie za pośrednictwem portalu, a w przypadku woli Pacjenta – także pocztą elektroniczną lub sms „kodu” dostępu, dzięki któremu możliwe będzie zrealizowanie e-recepty w aptece. W przypadku Pacjenta, który nie dokonał rejestracji w portalu, możliwa jest za dodatkową opłatą wysyłka wydruku informacyjnego przesyłką pocztową poleconą na adres wskazany przez Pacjenta lub przesłanie kodu dostępu pocztą elektroniczną lub sms wedle wyboru Pacjenta.

4. W celu skorzystania z możliwości zapisania i odczytania e-recepty w Internetowym Koncie Pacjenta koniecznym jest dokonanie rejestracji na stronie pacjent.gov.pl.

5. Data ważności e-recepty liczona jest począwszy od daty wystawienia lub określonej jako „data realizacji od” w następujący sposób:

a) antybiotyk – 7 dni;

b) preparaty immunologiczne – 120 dni;

c) pozostałe leki, inne niż wskazane w lit a) i b) powyżej – 30 dni

d) 365 dni – w przypadku stosownej adnotacji sporządzonej przez lekarza, z tym jednak zastrzeżeniem, iż pierwsze opakowanie leku musi zostać wykupione nim minie 30 dni od daty wystawienia e-recepty.

6. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakikolwiek brak możliwości realizacji recepty w aptece, w przypadku jej prawidłowego wystawienia zgodnie z obowiązującym prawem, na podstawie informacji udzielonych przez Pacjenta.

7. Zastrzega się, iż Świadczeniodawca może odmówić wydania e-recepty w przypadku, gdy istnieją jakiegokolwiek przeciwwskazania lekarskie w tym zakresie, lub też w przypadku podejrzenia, że Pacjent przekazał nieprawdziwe lub nierzetelne informacje.

8. Zastrzega się, iż Świadczeniodawca może nie wystawiać e-recept na leki o działaniu narkotycznym, nasennym z benzodiazepiną, testosteron oraz inne leki psychoaktywne, jeśli w trakcie zdalnego badania lekarskiego nie zostanie potwierdzone, że (i) istnieją podstawy do

wystawienia takiej e-recepty, a także (ii) brak jest przeciwwskazań do jej wystawienia oraz (iii) wystawienie e-recepty następuje w celu kontynuacji leczenia. W przypadku wnioskowania o takie leki zwrot środków przysługuje w zakresie określonym w § 11 Regulaminu.

§ 7a E-zwolnienia

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić e-zwolnienie.
2. Co do zasady, e-zwolnienie wystawiane jest przez Świadczeniodawcę w formie elektronicznej i automatycznie przesyłane na profil Platformy Usług Elektronicznych (portal udostępniany pracodawcom przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych) płatnika składek i do systemu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
3. W przypadku, gdy płatnik składek nie posiada profilu na Platformie Usług Elektronicznych (co zostanie stwierdzone w trakcie wystawiania zwolnienia), Świadczeniodawca wystawia papierowe zwolnienie. Wystawione w ten sposób zwolnienie zostaje niezwłocznie wysłane, za zwrotem kosztów, do płatnika składek, za pośrednictwem operatora pocztowego.
4. Jeżeli lekarz ma wątpliwości co do stanu zdrowia lub danych podanych przez Pacjenta, wówczas może odmówić wykonania usługi telemedycznej, po wykonaniu połączenia głosowego do Pacjenta na podany przez niego w formularzu numer telefonu.
5. Po wypełnieniu formularza i opłaceniu konsultacji Pacjent proszony jest o oczekiwanie na telefon do momentu, kiedy zadzwoni do niego lekarz. Taki kontakt następuje na podany przez Pacjenta w formularzu numer telefonu, w godzinach pracy lekarza, z numeru zastrzeżonego. Jeżeli Pacjent ma zablokowane połączenia z numerów zastrzeżonych, powinien odblokować je przed telekonsultacją. W uzasadnionych przypadkach kontakt z lekarzem może się wydłużyć. Po trzech bezskutecznych próbach nawiązania kontaktu z Pacjentem, które uniemożliwiają wykonanie e-konsultacji, jest ona zamykana, a Pacjentowi przysługuje zwrot środków w zakresie określonym w § 11 Regulaminu.

§ 7b E-skierowanie

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić e-skierowanie.
2. E-skierowanie wystawiane jest w formie elektronicznej. Pacjent za pośrednictwem portalu, a także w przypadku takiej woli – poczty elektronicznej lub sms, otrzymuje 4-cyfrowy kod, który umożliwia realizację skierowania.
3. Organizator udzielania świadczeń jest prywatnym podmiotem medycznym. W związku z tym Pacjent akceptuje, że e-skierowanie wystawiane jest na wizyty oraz badania w ramach prywatnej opieki medycznej oraz, że rezygnuje z dochodzenia roszczeń w tej kwestii.

§ 8 Zobowiązania Pacjenta

Pacjent w trakcie korzystania z usług telemedycznych zobowiązuje się do:

- a) Podawania wyłącznie prawdziwych, aktualnych, rzetelnych i kompletnych informacji dotyczących stanu jego zdrowia, gdyż podanie informacji nieprawdziwych może negatywnie wpłynąć na dalsze świadczenie usługi telemedycznej.
- b) Zapoznawania się z wszelką korespondencją udostępnioną mu za pośrednictwem portalu.
- c) Przyjmowania leków zgodnie z zaleceniami udzielonymi przez Świadczeniodawcę oraz dołączoną do leku ulotką, z którą powinien się zapoznać. W przypadku jakichkolwiek dalszych wątpliwości związanych z przyjmowaniem leków należy podjąć kontakt ze Świadczeniodawcą bądź innym lekarzem lub farmaceutą.
- d) Akceptacji decyzji lekarza, która jest ostateczna i nie będzie podlegała dalszej

korrespondencji, w ramach jednej usługi telemedycznej.

e) Przyjęcia do wiadomości, iż w stanach podejrzenia nagłego zagrożenia zdrowotnego Pacjenta, Organizator udzielania świadczeń telemedycznych lub Świadczeniodawca mogą skontaktować się ze służbami medycznymi bez potrzeby wyrażania zgody przez Pacjenta w celu wezwania dla niego pomocy pod nr. tel. 112 lub sam Pacjent, jeśli pozwala mu na to stan zdrowia, powinien w takiej sytuacji wezwać pogotowie ratunkowe dzwoniąc na nr tel. 112. Podobnie w sytuacji przedłużającego się problemu technicznego, utrudniającego możliwość skorzystania z portalu, Pacjent powinien udać się po pomoc do najbliższej placówki opieki zdrowotnej lub zadzwonić pod nr tel. 112.

f) Poinformowania Świadczeniodawcy za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji w przypadku wystąpienia jakichkolwiek efektów ubocznych w wyniku zażycia przepisanego przez Świadczeniodawcę leku lub gdy lek wydaje się nieskuteczny, a także gdy jego zastosowanie budzi jakikolwiek niepokój Pacjenta.

g) Zapoznania się z ulotką dołączoną do leku

h) Kontaktu z lekarzem rodzinnym (lekarzem podstawowej opieki medycznej) w razie wystąpienia skutków ubocznych leku.

i) Złożenia oświadczenia, że w pełni rozumie zadane mu pytania.

j) Złożenia oświadczenia, że formularz medyczny został wypełniony przez Pacjenta osobiście i jest on zgodny z prawdą.

§ 9 Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania uwag i reklamacji związanych ze świadczeniem usług telemedycznych przez Świadczeniodawców za pośrednictwem portalu lub związanych bezpośrednio z funkcjonowaniem portalu.

2. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:

1) dane wskazane zgodnie z § 4 ust. 2 niniejszego Regulaminu, pozwalające na identyfikację Pacjenta, tj.: imię i nazwisko, PESEL, nr telefonu, adres e-mail lub adres korespondencyjny na który ma być wysłana odpowiedź;

2) określenie przedmiotu reklamacji;

3) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależytym wykonaniu usługi telemedycznej lub problemu związanego bezpośrednio z funkcjonowaniem portalu;

3. Reklamacje dotyczące złożonego zamówienia należy kierować na adres korespondencyjny: kontakt@zaufanylekarz.pl.

4. Rozpatrzenie uwag i reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od dnia wpływu uwag lub reklamacji.

5. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres e-mail lub/i adres korespondencyjny, wskazany zgodnie z ust. 2 pkt 1 powyżej.

§ 10 Zasady dokonywania rozliczeń

1. Wszelkie ceny zamieszczone na portalu stanowią ceny brutto, wyrażone w złotych polskich (PLN). Nie zawierają one kosztów dostawy, jeżeli takowa występuje. Pacjent jest każdorazowo odrębnie informowany o sposobie i kosztach dostawy.

2. Wszelkie płatności dokonywane na rzecz Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych odbywają się za pośrednictwem:

a) systemu płatności internetowych

3. W przypadku płatności dokonywanych na rzecz Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych, za datę zapłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych.

4. Wszelkie zwroty płatności na rzecz Pacjenta dokonywane są za pośrednictwem systemu płatności internetowych.
5. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek problemy z dokonaniem płatności, stojących po stronie systemu płatności internetowych lub banku.

§ 11 Rozwiązanie umowy

1. Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych zawierana jest na zasadach określonych w §6 niniejszego Regulaminu.
2. Umowa zostaje zawarta w momencie dokonania płatności przez Pacjenta.
3. Pacjent ma możliwość odstąpienia od umowy w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić poprzez złożenie oświadczenia wysłanego w formie elektronicznej na adres mailowy kontakt@zaufanylekarsz.pl. W przypadku odstąpienia Pacjenta od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia, opłata zostanie zwrócona Pacjentowi w terminie 5 dni roboczych na rachunek bankowy Pacjenta, z którego dokonano opłaty.
4. W przypadku nieodstąpienia od umowy we wskazanym wyżej terminie z winy Pacjenta, Pacjent po dokonaniu opłaty, ale nie po ukończeniu drugiej części ankiety ma możliwość wykorzystania Kuponu na kolejną konsultację w terminie do 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia prawa do odstąpienia od umowy.
5. Jeżeli lekarz przeanalizował już formularz Pacjenta lub rozpoczął konsultację, a Pacjent będzie chciał zrezygnować, będzie miał taką możliwość w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy z zastrzeżeniem, że zwrot zostanie wykonany w ramach vouchera o wartości usługi lub zostanie pomniejszony o część kosztu świadczenia usługi w wysokości 29,00 PLN (słownie: dwadzieścia dziewięć złotych), a pozostałe środki zostaną zwrócone na konto w ciągu 5 dni roboczych.
6. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, które zostały w pełni wykonane za wyraźną zgodą konsumenta. Informujemy, że po takim spełnieniu świadczenia, konsument traci prawo do odstąpienia od umowy.
7. Kupon można zrealizować na usługę o tej samej lub niższej cenie. Jest przyznawany automatycznie i stosowany natychmiast przy płatności za nowe zamówienie. Jeśli telekonsultacja przeprowadzana za pomocą tego kuponu zakończy się niepowodzeniem, pacjent nie ma prawa do otrzymania kolejnego kuponu. (Kupon za nieudaną konsultację, spowodowaną błędem pacjenta, jest wydawany tylko raz.)

§ 12 Zasady ponoszenia odpowiedzialności

1. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie wykonuje jakichkolwiek czynności w zakresie zarządzania medycznego i kontroli nad świadczeniem klinicznych i innych usług opieki zdrowotnej świadczonych na rzecz Pacjentów przed Świadczeniodawców, a wszystkie diagnozy, procedury i inne profesjonalne usługi opieki zdrowotnej są świadczone i wykonywane wyłącznie przez licencjonowany personel medyczny, tj. Świadczeniodawców, którzy podpisali niezależnie umowy z Organizatorem udzielania świadczeń telemedycznych w zakresie świadczenia przez nich usług.
2. Świadczeniodawcy ponoszą odpowiedzialność za swoje usługi, ich zgodność z aktualną wiedzą medyczną oraz zgodność z wszelkimi wymaganiami mającymi zastosowanie do ich prawa wykonywania zawodu lub posiadanych kwalifikacji. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie świadczy samodzielnie żadnych usług medycznych, lekarskich ani

innych usług Świadczeniodawców ani Organizator udzielania świadczeń telemedycznych, ani osoby trzecie, które promują jego usługi, nie ponoszą odpowiedzialności za wszelkie profesjonalne porady, które uzyskuje Pacjent od Świadczeniodawców za pośrednictwem portalu.

3. Świadczeniodawcy wykonują usługi telemedyczne w sposób samodzielny, bez nadzoru i zwierzchnictwa merytorycznego oraz ponoszą pełną odpowiedzialność zawodową, prawną, finansową i cywilną wobec Pacjenta, któremu jest udzielana usługa telemedycyny.

4. Świadczeniodawca ponosi odpowiedzialność za szkodę, którą poniósł Pacjent w związku z udzielanymi mu usługami telemedycznymi.

5. Świadczeniodawca ponosi odpowiedzialność za udzielanie świadczeń telemedycznych zgodnie z prawami pacjenta, aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta.

6. Świadczeniodawcy są zobowiązani do naprawienia szkody, jaką druga strona poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez nich obowiązków wynikających z realizowanej usługi telemedycyny, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które żadne z nich nie ponosi odpowiedzialności.

7. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta niekompletnych, nieprawdziwych, nieaktualnych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na Pacjencie.

8. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za skutki korzystania ze świadczeń telemedycznych przez Pacjenta w sposób sprzeczny z przyjętym regulaminem, szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez pacjentów z usług w sposób sprzeczny z umową, regulaminem lub przepisami prawa, działania osób trzecich lub szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania świadczeń zdrowotnych, będących następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej oraz działania i zaniechania osób trzecich.

9. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za skutki przyjmowania leków przez Pacjenta niezgodnie z zaleceniami lekarza oraz informacjami zawartymi na ulotce.

10. W przypadku wystąpienia nagłej sytuacji, określonej w § 9 lit. e), Świadczeniodawca niezwłocznie informuje właściwe służby, w szczególności poprzez wykonanie telefonu na nr 112, o zdarzeniu ze wskazaniem okoliczności, które mogą być istotne przy niesieniu Pacjentowi pomocy (imię i nazwisko, miejsce przebywania Pacjenta, określenie prawdopodobnej przyczyny zagrożenia życia lub zdrowia, wskazanie innych relewantnych schorzeń, na które cierpi Pacjent. Postępowanie w sposób wskazany powyżej stanowić będzie właściwe wypełnienie obowiązków postępowania w stanie nagłym wynikających z przepisów prawa.

10. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie gwarantuje, że portal lub dowolne treści na nim umieszczone, będą dostępne zawsze w sposób nieprzerwany. Portal jest dostępny przez określony czas. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub przerwania funkcjonowania portalu, jak też zmiany całości lub dowolnej części portalu bez uprzedzenia.

11. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności, jeśli z jakiegoś powodu portal nie będzie dostępny w dowolnym momencie i przez dowolny okres czasu.

12. Pacjent jest odpowiedzialny za skonfigurowanie swojego urządzenia, przeglądarki, platformy tak, by mieć dostęp do portalu.

13. Zabronione jest używanie portalu w sposób niewłaściwy i świadome wprowadzanie do niego tzw. wirusów, trojanów, robaków, bomb logicznych lub innych materiałów, które są złośliwe lub technologicznie szkodliwe. Pacjentowi nie wolno próbować uzyskać nieuprawnionego dostępu do portalu, serwera, na którym działa portal, komputerów lub baz danych podłączonych do portalu. Ponadto, Pacjentowi nie wolno atakować portalu poprzez denial-of-service lub rozproszony denial-of-service. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych będzie zgłaszał każde takie naruszenie do odpowiednich organów ścigania i będzie z nimi współpracować poprzez ujawnienie tożsamości osoby dokonującej określonych powyżej czynności. W przypadku takiego naruszenia prawo do korzystania z portalu natychmiast wygasa.

§ 13 Polityka prywatności oraz Cookies

Polityka prywatności oraz polityka plików cookie są dostępne pod adresem zaufanylekarsz.pl/Polityka-prywatności-i-cookies.pdf. Określają one zasady przetwarzania zebranych danych osobowych oraz informacje na temat plików cookies wykorzystywanych na portalu. Używając portalu wyrażasz zgodę na przetwarzanie danych zgodnie z wspomnianymi dokumentami i potwierdzasz, że wszystkie dane dostarczone przez Ciebie są zgodne z prawdą.

§ 14 Informacje zamieszczane na portalu

1. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia, aby informacje dostępne na portalu, dotyczące działalności, usług i jakichkolwiek produktów opisanych na portalu, były dokładne i zgodne z rzeczywistością. Może się jednak zdarzyć, że informacja zaprezentowana na portalu będzie nieaktualna w związku z jego ciągłym rozwojem.
2. Ogólne informacje medyczne znajdujące się na portalu – w odróżnieniu od spersonalizowanych informacji umieszczanych w Panelu pacjenta lub przekazywanych bezpośrednio Pacjentowi – nie stanowią substytutu porady medycznej i nie powinny być odczytywane i rozumiane w ten sposób. Nie są one informacjami, które należy traktować jako poradę medyczną. Należy uzyskać specjalistyczną poradę medyczną przed podjęciem lub zaniechaniem jakichkolwiek działań na podstawie ogólnych informacji medycznych znajdujących się na portalu.
3. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych może zamieszczać na portalu odnośniki do stron internetowych, których właścicielami są osoby trzecie lub które są kontrolowane przez osoby trzecie. Te odnośniki są zamieszczone dla wygody Pacjenta i Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie ma wpływu na treści zawarte na tych stronach, ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności w odniesieniu do tych stron internetowych.

§ 15 Prawa własności intelektualnej

1. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych jest właścicielem lub licencjobiorcą wszystkich praw własności intelektualnej do portalu i materiałów na nim opublikowanych. Materiały te na całym świecie pozostają pod ochroną prawa autorskiego i innych przepisów prawa. Wszelkie takie prawa są zastrzeżone.
2. Wszelkie wykorzystanie w jakikolwiek sposób treści udostępnianych na portalu, w celu innym niż dozwolony użytek osobisty, wymaga uprzedniej zgody Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych.
3. W przypadku wykorzystania treści udostępnianych na portalu, z zastrzeżeniem ust. 2

powyżej, Organizator udzielania świadczeń telemedycznych oraz inni zidentyfikowani twórcy muszą zostać wskazani jako autorzy ww. treści.

§ 16 Cesja praw i obowiązków

1. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych może przenieść wszelkie prawa i obowiązki wynikające z niniejszego regulaminu na inny podmiot lub osobę fizyczną. W takim przypadku Pacjent zostanie poinformowany pisemnie (pisemnie oznacza również informację za pomocą wiadomości e-mail lub za pomocą Panelu pacjenta).
2. Pacjent nie może przenieść swoich praw i obowiązków na inną osobę.

§ 17 Zmiany regulaminu

1. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu. Pacjent zostanie poinformowany o zmianach poprzez wiadomość udostępnioną w portalu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nowa treść regulaminu zostanie niezwłocznie udostępniona na portalu. Zmiana ta staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych. Termin zmiany nie może być krótszy niż 14 dni od momentu udostępnienia na portalu zmienionego Regulaminu.
2. Pacjent zostanie poinformowany o zmianach poprzez wiadomość udostępnioną w portalu i możliwości ich akceptacji. Za akceptację zmian uważa się także skorzystanie przez Pacjenta z jakiegokolwiek usługi telemedycznej, po wejściu w życie zmian. W przypadku braku akceptacji zmian, Pacjent powinien samodzielnie zamknąć posiadane konto użytkownika na Portalu do czasu upływu terminu wskazanego zgodnie z § 18 ust. 1 Regulaminu. W przypadku dalszego korzystania z Portalu, uważa się, że Pacjent akceptuje treść zmienionego Regulaminu.

§ 18 Pozostałe postanowienia

1. Jeżeli jakakolwiek klauzula, zdanie, postanowienie lub inna część niniejszego Regulaminu jest lub stanie się niezgodna z aktualnie obowiązującymi przepisami z powodu ich zmiany, nieważna, niewykonalna z jakiegokolwiek powodu lub zostanie uznana za taką przez właściwy sąd, taka część niniejszego Regulaminu zostanie uznana za zmienioną w zakresie wymaganym do nadania jej ważności i wykonalności, a pozostałe części pozostaną w pełnej mocy i skuteczności.
2. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie jako nagłówki poszczególnych sekcji niniejszego dokumentu służą wyłącznie wygodzie lektury Regulaminu, a Pacjenci zgadzają się, że określeń takich nie należy interpretować jako części niniejszego Regulaminu ani stosować ich do określania lub interpretowania intencji lub treści niniejszego Regulaminu.