



**REGULAMIN USŁUG TELEPORAD MEDYCZNYCH DLA KLIENTÓW
POWIATOWEGO CENTRUM ZDROWIA W BRZEZINACH SP. Z O.O.
zwany dalej „Regulaminem”
(obowiązuje od dnia 01 kwietnia 2020 r.)**

§1

Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Usług Teleporad medycznych (zwanymi dalej „Usługami”) dla Klientów Powiatowego Centrum Zdrowia w Brzezinach - Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Brzezinach (95-060) przy ul. M. Curie Skłodowskiej 6, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi pod nr KRS 0000314018, NIP 8331384412, REGON 100576369
2. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.

§ 2

Definicje pojęć użytych w niniejszym Regulaminie

Przez użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) Teleporada – udzielenie porady medycznej na podstawie zgłoszenia Klienta przez Lekarza Centrum Teleporad wyznaczonego do realizacji usługi przez Powiatowe Centrum Zdrowia w Brzezinach Sp. z o.o.
- 2) Centrum Teleporad – Powiatowe Centrum Zdrowia w Brzezinach - Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Brzezinach (95-060) przy ul. M. Curie Skłodowskiej 6, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi pod nr KRS 0000314018, NIP 8331384412, REGON 100576369
- 3) Klient – osoba fizyczna uprawniona do skorzystania z Usługi na podstawie Regulamin;
- 4) Lekarz Centrum Teleporad – osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza, wskazana przez Centrum Teleporad do realizacji Usługi;
- 5) Personel Centrum Teleporad – pracownik administracyjny Centrum Teleporad wspierający proces realizacji Usługi;
- 6) Personel Medyczny Centrum Teleporad – osoba uprawniona do wykonywania zawodu pielęgniarki, rehabilitanta lub ratownika medycznego, wskazana przez Centrum Teleporad do realizacji Usługi;
- 7) Regulamin – niniejszy Regulamin zasad korzystania z Usług dla Klientów Centrum Teleporad; Jest regulaminem usług świadczonych drogą elektroniczną zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku Dz.U. 2002 Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami.





8) Usługa – w zależności od wyboru Klienta:

a. konsultacja telefoniczna medyczna ogólna realizowana za pośrednictwem Centrum Teleporad przez Lekarza Centrum Teleporad. Usługę realizuje Lekarz pierwszego kontaktu.

b. konsultacja telefoniczna medyczna specjalistyczna realizowana za pośrednictwem Centrum Teleporad przez Lekarza Centrum Teleporad. Usługę realizuje Lekarz specjalista w danej specjalności medycznej będącej w aktualnej ofercie Centrum Teleporad.

§ 3

Ogólne zasady świadczenia Usług

1. Zasady świadczenia Usług określa niniejszy Regulamin, który wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2020r.

2. Usługi są realizowane jednorazowo na podstawie zgłoszenia Klienta spełniającego warunki niniejszego Regulaminu.

§ 4

Klienci

1. Korzystającymi z Usług mogą być tylko osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, które zakupiły Usługę za pośrednictwem Serwisu. Klientem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.

2. Warunkiem otrzymania dostępu do korzystania z Usług jest wybór lekarza specjalisty realizującego Teleporadę w ramach dostępności i opłacenie kosztu wizyty oraz przesłanie na adres email teleporady@szpital-brzeziny.pl lub na numer telefonu 506 008 452 mmsa potwierdzenia dokonania przelewu.

3. Usługa jest jednorazowa dla każdego Klienta zgodnie z wybranym terminem i godziną.

4. Klient może zrezygnować z korzystania z Usług w dowolnym momencie, informując o tym fakcie Centrum Teleporad w sposób określony poniżej. Rezygnacja nie jest możliwa po upływie terminu realizacji Usługi wybranej przez Klienta.

5. Rezygnacja z Usługi, zgodnie z ust. 4 powyżej, wymaga złożenia jednoznacznego oświadczenia wskazującego dane identyfikujące Klienta (imię, nazwisko, numer Pesel lub numer paszportu, numer telefonu oraz e-mail):

a. w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: teleporady@szpital-brzeziny.pl) lub

b. w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Powiatowe Centrum Zdrowia w Brzezinach Sp. z o.o., 95-060 Brzeziny, ul. Marii Skłodowskiej-Curie 6 z dopiskiem „Rezygnacja z Usług”).





§ 5

Przedmiot i zakres świadczonych Usług

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu są Usługi świadczone przez Centrum Teleporad.
2. Usługa jest realizowana z zachowaniem poniższych zasad:
 - a) czas oczekiwania na Usługę nie przekracza daty oraz godziny Teleporad wybranej na etapie zgłoszenia.
 - b) Usługa realizowana jest w formie konsultacji telefonicznej według wyboru Klienta i jest dostępna zgodnie z dostępnością terminów prezentowanych na stronie www.szpital-brzeziny.pl lub w rejestracji dostępnej pod numer 506 008 452 .
 - c) przed realizacją Usługi Klient może przesłać drogą mailową na adres telporady@szpital-brzeziny.pl dokumentację medyczną dotyczącą jego stanu zdrowia (tj. wyniki ostatnich badań, zdjęcie RTG z opisem, opis badań obrazowych, wypis ze szpitala jeśli dotyczy), w celu jej omówienia z Lekarzem Centrum Teleporad lub Personelem Medycznym Centrum Teleporad.
 - d) Lekarz Centrum Teleporad, po konsultacji telefonicznej może przesłać Klientowi drogą mailową na wskazanym w procesie rejestracji adres email skierowanie na płatne badania zalecone przez Lekarza Centrum Teleporad, e-recepty pełnopłatne lub e-zwolnienie.
3. Centrum Teleporad podejmuje maksymalnie 2 (słownie: dwie) próby telefonicznego skontaktowania się z Klientem celem realizacji Usługi. W przypadku nieodebrania połączenia przychodzącego na numer podany w procesie rejestracji i braku wcześniejszego kontaktu z Centrum Teleporad uznaje się, że wizyta została zrealizowana bez możliwości dochodzenia zwrotu z tytułu niewykonania Usługi.
4. Wartości Usług określa Cennik Usług dla Klientów Centrum Teleporad dostępny dla Klienta, łącznie z niniejszym Regulaminem, w formie:
 - a. elektronicznej na stronie www.szpital-brzeziny.pl lub
 - b. papierowej w siedzibie Powiatowego Centrum Zdrowia w Brzezinach Sp. z o.o. .
5. Klient zobowiązuje się ujawnić Lekarzowi Centrum Teleporad lub Personelu Medycznemu Centrum Teleporad wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla realizacji Usługi, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań. Klient zobowiązuje się również ujawnić Lekarzowi Centrum Teleporad lub Personelu Medycznemu Centrum Teleporad wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć wpływ na realizację Usługi.
6. Jednostkowa Usługa trwa od 15 minut).





§ 6

Płatność

1. Płatność za Usługę może być realizowana w następujący sposób:

a) przelewem bankowym na rachunek nr: 39 1750 1093 0000 0000 3565 4763 w tytule przelewu wpisując swoje imię i nazwisko oraz numer telefonu.

§ 7

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności

1. Centrum Teleporad nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte w oparciu o błędnie dane i informacje podane przez Klienta rozmowy z Personelem Centrum Teleporad, Personelem Medycznym Centrum Teleporad i Lekarzem Centrum Teleporad.

2. Centrum Teleporad nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podejmowane przez Klienta na podstawie przekazanych przez Personel Centrum Teleporad, Personel Medyczny Centrum Teleporad i/lub Lekarza Centrum Teleporad informacji oraz zaleceń.

3. Centrum Teleporad nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta niekompletnych, nieprawdziwych 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 Kliencie.

4. Centrum Teleporad nie ponosi odpowiedzialności za sytuacje uniemożliwiające prawidłowe świadczenie Usługi, które są wynikiem działania siły wyższej, awarii linii telefonicznej lub energetycznej, a także braku prezentacji numeru w Centrum Teleporad, umożliwiającej identyfikację Klienta.

§ 8

Dane osobowe Klienta

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Powiatowe Centrum Zdrowia w Brzezinach Sp. z o.o.

2. Dane osobowe, w tym dane wrażliwe o stanie zdrowia Klienta, będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawy o RODO.

3. Klient wyraża zgodę na udostępnianie swoich danych, w tym danych zawartych w dokumentacji medycznej, Lekarzowi Centrum Teleporad, Personelowi Centrum Teleporad, Personelowi Medycznemu Centrum Teleporad oraz innym podmiotom, z którymi Centrum Teleporad zawarło umowę powierzenia, w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wykonania i rozliczenia Usługi.

4. Podanie danych osobowych przez Klienta wynika z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, zaś podanie numeru telefonu jest niezbędne do komunikacji przy użyciu łącza telefonicznego.

5. Klient, jeśli przepisy prawa, m.in. ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, nie wskazują inaczej, ma prawo:



- a) dostępu do swoich danych osobowych,
- b) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdy zająd przestanki z art. 21 RODO
- c) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jednak że uniemożliwi świadczenie Usługi,
- d) przenoszenia danych
- e) wniesienia skargi do organu nadzorczego
- f) ograniczenia przetwarzania danych osobowych
- g) usunięcia swoich danych osobowych
- h) sprostowania swoich danych osobowych

6. W celu wykonania powyższych uprawnień należy skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych Panem Mariuszem Pachowskim poprzez e-mail na adres iod@szpital-brzeziny.pl lub poprzez pocztę tradycyjną.

7. Dane Klienta będą wykorzystywać przez okres realizacji Usługi oraz przez okres, w którym przepisy ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta nakazują przechowywać dokumentację medyczną. W zależności od rodzaju dokumentacji będzie to czas nawet do 30 lat.

8. Dane osobowe Klienta nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

§ 9

Prawa i obowiązki stron

1. Klientom przysługuje prawo do korzystania z Usług wskazanych w § 5, za pośrednictwem Centrum Teleporad, dostępnego pod numerem telefonu 506 008 452, dostępnym z telefonów stacjonarnych i komórkowych.

2. Aby skorzystać z Usług Klient jest zobowiązany podać Centrum Teleporad następujące dane:

- a) swoje imię i nazwisko
- b) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Klientem.
- c) potwierdzenie dokonania płatności za wizytę.

3. Jeżeli Klient nie dopełni któregokolwiek z obowiązków określonych w ust. 2, Centrum Teleporad może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 5, jeżeli uniemożliwia to ustalenie uprawnienia danej osoby do korzystania z Usług opisanych w niniejszym Regulaminie.





REKLAMACJE

1. Klienci mają prawo do wniesienia reklamacji do Centrum Teleporad. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Powiatowe Centrum Zdrowia w Brzezinach Sp. z o.o., 95-060 Brzeziny, ul. Marii Skłodowskiej-Curie 6 „Dział Reklamacji”),
 - b) ustnie (telefonicznie) pod numerem telefonu 506 008 452,
 - c) osobiście w siedzibie spółki Powiatowe Centrum Zdrowia w Brzezinach Sp. z o.o., 95-060 Brzeziny, ul. Marii Skłodowskiej-Curie 6 lub
 - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: teleporady@szpital-brzeziny.pl).
2. Centrum Teleporad udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub na trwałym nośniku informacji, w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji w formie oraz w miejscu wskazanym w ust. 1 powyżej. Na żądanie Osoby składającej reklamację Centrum Teleporad może udzielić odpowiedzi, o której mowa w zdaniu poprzednim, za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej niniejszego artykułu, Centrum Teleporad wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności od ustalenia, których zależy rozpatrzenie reklamacji, a także określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Osoba składająca reklamację ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

§ 11

Faktura elektroniczna

1. Akceptując niniejszy Regulamin Klient dokonujący zakupu oferowanych Usług automatycznie zgłasza żądanie otrzymania faktury zamiast paragonu fiskalnego. Jednocześnie, wyraża on zgodę na otrzymywanie faktury (w tym duplikatów i faktur korygujących) w postaci elektronicznej, zgodnie z art. 106n ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1221 z późniejszymi zmianami). Zgoda na otrzymywanie faktury w formie elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktury w formie papierowej.
2. Faktura elektroniczna będzie przesyłana jako załącznik w formacie PDF (PortableDocument Format) do wiadomości wysłanej na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta. Format PDF (PortableDocument Format) gwarantuje autentyczność ich pochodzenia, czytelność oraz integralność ich treści. W celu spełnienia obowiązku czytelności i integralności treści faktury, system poprzez wprowadzone systemy kontrolne zapewnia, że dane pierwotnie wprowadzone na fakturze nie zostały zmienione - istnieje możliwość sprawdzenia daty ostatniej modyfikacji. Za datę skutecznego doręczenia faktury uznawana jest data zarejestrowania wysyłki na serwerze Sprzedawcy – dotyczy to



zarówno faktur jak i faktur korygujących oraz duplikatów. Dowodem dostarczenia wiadomości zawierającej fakturę korygującą na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta, będzie automatyczne potwierdzenie doręczenia wygenerowane przez serwer pocztowy Klienta.

3. Centrum Teleporad nie ponosi odpowiedzialności za nieotrzymanie faktury elektronicznej przez Klienta, jeżeli jest ono spowodowane z przyczyn niezależnych od Centrum Teleporad, w szczególności jeżeli jest ono skutkiem podania przez Klienta nieprawidłowego lub nieistniejącego adresu poczty elektronicznej; utraty prawa korzystania przez Klienta ze wskazanego adresu poczty elektronicznej; zakwalifikowania przez system informatyczny, z którego korzysta Klient wiadomości, do której załączona została faktura elektroniczna jako spam; braku dostępu Klienta do połączenia internetowego; usunięcia przez Klienta wiadomości, do której załączona została faktura elektroniczna; uznania przez Klienta załącznika zawierającego fakturę elektroniczną za zarażony wirusem komputerowym. Centrum Teleporad nie ponosi odpowiedzialności za błędne dane Klienta wskazane przez niego przy rejestracji jako właściwe do wystawienia faktury VAT.

4. Akceptacja Klienta w przedmiocie przesyłania faktur (w tym duplikatów i faktur korygujących) w postaci elektronicznej nie wyłącza prawa Centrum Teleporad do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej w przypadkach problemów technicznych uniemożliwiających przesłanie faktur w formie elektronicznej. Centrum Teleporad może z przyczyn technicznych lub z innych przyczyn niezależnych od niego zawiesić lub zakończyć przesyłanie faktur elektronicznych.

5. Klient może zmienić adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który przesyłane są faktury elektroniczne lub zrezygnować z otrzymywania faktur elektronicznych poprzez przesłanie wiadomości na adres teleporady@szpital-brzeziny.pl. W przypadku braku powiadomienia Centrum Teleporad przez Klienta o zmianie adresu e-mail, korespondencję kierowaną na dotychczasowy adres e-mail uważa się za prawidłowo doręczoną.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Korzystanie z Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu jest jednoznaczny z akceptacją niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku jakiegokolwiek sporu wynikającego lub związanego z niniejszym Regulaminem, zostanie on przez strony rozstrzygnięty polubownie. W przeciwnym razie właściwy będzie sąd zgodnie z właściwością ogólną.
4. Zmiany niniejszego Regulaminu będą przekazywane Klientom w formie pisemnej na 30 dni przed ich wejściem w życie. W przypadku braku akceptacji wprowadzanych zmian Klient może pisemnie zrezygnować ze świadczenia Usług w terminie określonym jako termin obowiązywania nowego regulaminu. Brak wypowiedzenia umowy po otrzymaniu zmian regulaminu będzie rozumiany jednoznacznie jako akceptacja tych zmian.

