

Regulamin udzielania świadczeń zdrowotnych za pomocą środków porozumiewania się na odległość w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Twój Lekarz Sp. z o.o. z siedzibą w Kobierzycach

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez NZOZ „Twój Lekarz” Sp. z o.o. zwaną dalej Placówką.

§ 2

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. Placówka – Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „Twój Lekarz”;
2. Usługa teleporad – 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 rozpoczyna lub kontynuuje leczenie w Placówce albo zwraca się do Placówki o udzielenie specjalistycznych świadczeń zdrowotnych komercyjnych

§ 3

Usługi teleporad będą wykonywane w drodze:

- połączenia telefonicznego, z dedykowanego numeru 71 311 12 36
- połączenia video poprzez dedykowany portal www.webex.pl

po uprzednim przekazaniu stosownych informacji i wyrażeniu zgody na udzielenie teleporad w czasie rejestracji.

§ 4

Uprawnionym do skorzystania z usługi teleporad jest Pacjent objęty obowiązującym pakietem opieki zdrowotnej wynikającym z Umowy z NFZ w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej, dermatologii, chirurgii, endokrynologii ginekologii, kardiologii, neurologii, okulistyki, ortopedii, otolaryngologii, psychiatrii, reumatologii, a także Pacjent, który korzysta z świadczeń medycznych prywatnie w zakresie alergologii, dermatologii, doradztwa żywieniowego, chirurgii, endokrynologii, gastrologii, ginekologii, kardiologii, neurologii, okulistyki, ortopedii, otolaryngologii, psychiatrii, pulmonologii, reumatologii i medycyny pracy.

§ 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 podczas rejestracji na zasadach określonych w niniejszym regulaminie,
- 3) poinformowaniu o konsekwencjach i warunkach odbycia teleporady przez osobę wykonującą teleporadę.

§ 6

W przypadku Pacjenta małoletniego osobą biorącą udział w teleporadzie może być tylko jej przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny lub pełnomocnik przedstawiciela ustawowego.

§ 7

W ramach usługi teleporad lekarz prowadzący udziela informacji i zaleceń dotyczących jedynie Pacjenta, którego uprawnienia i tożsamość zostały odpowiednio zweryfikowane poprzez zadawanie pytań kontrolnych, których treść zna tylko personel Placówki.

§ 8

1. Pacjent jest zobowiązany do zarezerwowania sobie przedziału czasowego (ok. 30 min) w godzinach planowanej teleporady.
2. Placówka podejmuje maksymalnie 3 (słownie: trzy) próby telefonicznego skontaktowania się z Pacjentem na numer podany w procesie rejestracji celem realizacji usługi.
3. Każdy Pacjent traktowany jest indywidualnie. Personel poświęca tyle czasu każdej osobie, ile potrzeba. W związku z tym czas teleporady może ulec zmianie, a godziny przyjęć podczas rejestracji są przybliżone.

§ 9

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.

W przypadku nowych Pacjentów lekarz sporządza odpowiednią dokumentację medyczną w ramach udzielania teleporad.

§ 10

W przypadku świadczenia teleporad komercyjnie teleporada może zostać udzielona po uprzednim uiszczeniu opłaty zgodnie z obowiązującym na dzień udzielenia cennikiem Placówki.

§ 11

1. W przypadku udzielania teleporad Pacjent zobowiązany jest do:

- a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą którego będzie odbywała się teleporada,
- b) zarezerwowania sobie przedziału czasowego (ok. 30 min) w godzinach planowanej teleporady,
- c) zapewnienia sobie intymności oraz niezakłóconego przebiegu teleporady, w tym uniemożliwienia dostępu osób trzecich,
- d) udzielania odpowiedzi na pytania kontrolne dotyczące tożsamości Pacjenta w celu prawidłowej weryfikacji przez pracowników Placówki,
- e) ujawnienia Personelowi Medycznemu wszelkich informacji i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla realizacji usługi teleporady, w tym skan dokumentacji medycznej, wyników badań,
- f) podania adresu e-mail w celu wysłania dokumentacji umożliwiającej kontynuację leczenia.

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,
- d) wystawienia e-recepty oraz wysyłania na wskazany adres e-mail/wiadomości SMS na numer podany w czasie rejestracji 4-cyfrowego kodu dostępu,
- e) wystawienia dokumentacji umożliwiającej kontynuację leczenia oraz wysłania na wskazany adres e-mail skanu tych dokumentów.

§ 12

W przypadku potrzeby przekazania lekarzowi dokumentacji medycznej, np. wyników badań, dokumenty powinny zostać przesłane na adres mailowy wyniki@twojlekarz.net po uprzednim ich zabezpieczeniu hasłem i podaniu tego hasła w inny sposób niż droga mailowa, w celu zabezpieczenia danych zawartych w tych dokumentach.

§ 13

Placówka nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte w oparciu o błędne dane i informacje podane przez Pacjenta podczas rozmowy z personelem medycznym.

Placówka nie ponosi odpowiedzialności za sytuacje uniemożliwiające prawidłowe świadczenie Usługi, które są wynikiem działania siły wyższej, awarii linii telefonicznej lub energetycznej.

W przypadku gdy teleporada nie może się odbyć zgodnie z ustalonym terminem z uwagi na przyczyny leżące po stronie Placówki, pracownik Placówki kontaktuje się z Pacjentem, w celu uzgodnienia dalszego postępowania lub umówienia innego terminu.

§ 14

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. Witosa 5, 55-040 Kobierzyce oraz drogą elektroniczną na adres e-mail: internet@twojlekarz.net.

§ 15

Administratorem danych osobowych Pacjenta jest Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Twój Lekarz Sp. z o.o.

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

§ 16

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2020r.