

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

(dalej: „Regulamin Usług Elektronicznych”)

§ 1 POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin Usług Elektronicznych określa zasady oraz warunki świadczenia usług medycznych drogą elektroniczną przez Medic House Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Biały Kamień 7, 02- 593 Warszawa (dalej zwana: „Medic House”).
2. Medic House jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej, jako zarejestrowany Podmiot Wykonujący Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000168075.
3. Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:
 - 1) Cennik – cennik Usług, udostępniany Pacjentowi przed zawarciem Umowy, określający wynagrodzenie należne Medic House za świadczone Usługi; Cennik jest dostępny na stronie www.medichouse.pl.
 - 2) Formularz – Formularz internetowy, w którym Pacjent uzupełnia dane, niezbędne do udzielenia Świadczeń Telemedycznych zgodnie z regulaminem Usług Telemedycznych;
 - 3) Grafiki pracy – terminarz dostępności Specjalistów.
 - 4) Infolinia Rejestracji – informacja telefoniczna, pod którą Pacjent może uzyskać informacje na temat Usług medycznych oraz umówić termin i miejsce wykonania takiej Usługi.
 - 5) Konsultacja Telemedyczna – konsultacja świadczona Pacjentowi za pomocą rozmowy telefonicznej lub transmisji wideo.
 - 6) Opłata – kwota należna Medic House od Pacjenta z tytułu Umowy.
 - 7) Pacjent – osoba fizyczna zgłaszająca wolę zawarcia Umowy, na rzecz którego zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa mogą być świadczone usługi drogą elektroniczną.
 - 8) Placówka – siedziba podmiotu leczniczego znajdująca się w Warszawie 02-593 przy ul. Biały Kamień 7.
 - 9) Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
 - 10) Rejestracja – procedura polegająca na podaniu właściwych danych osobowych przez Pacjenta, która jest niezbędna do utworzenia Karty Pacjenta oraz udzielania Świadczeń Zdrowotnych;
 - 11) Karta Pacjenta – przydzielona danemu Pacjentowi identyfikowana za pomocą numeru PESEL (w przypadku braku numeru PESEL – za pomocą numeru paszportu) część Serwisu, w której przechowywana jest dokumentacja medyczna Pacjenta.
 - 12) Rezerwacja wizyty – rezerwacja terminu Wizyty do Specjalisty.
 - 13) Specjalista – Pracownik wykonujący zawód medyczny posiadający odpowiednią wiedzę i uprawnienia współpracujący z Medic House.
 - 14) Świadczenie zdrowotne – działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia.
 - 15) Umowa – porozumienie zawierane pomiędzy Pacjentem a Medic House, na podstawie którego Medic House na wniosek Pacjenta zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Pacjenta zamówionych usług.
 - 16) Usługa Telemedyczna – usługa świadczona przez Medic House drogą elektroniczną.
 - 17) Usługi – usługi świadczone na podstawie Regulaminu.
 - 18) Usługodawca – Medic House Sp. z o.o.
4. Do Regulaminu zastosowanie mają przede wszystkim następujące akty prawne:
 - 1) Prawo telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.);

- 2) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 ze zm.);
 - 3) Ustawa o działalności leczniczej – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 618 ze zm.);
 - 4) Ustawa o prawach pacjenta - Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzecznik Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 186 ze zm.);
 - 5) RODO – Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
 - 6) Kodeks cywilny – Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 ze zm.).
5. Medic House udostępnia Regulamin Usług Elektronicznych oraz w postaci papierowej bezpośrednio w swojej siedzibie oraz w postaci cyfrowej za pośrednictwem strony internetowej www.medichouse.pl w sposób gwarantujący jego pobranie, wydrukowanie oraz utrwalenie.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

§ 2 RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Poprzez Usługi Telemedyczne Medic House należy rozumieć udzielanie świadczeń zdrowotnych przez Specjalistów Medic House w jednej z następujących form:
 - 1) konsultacja telefoniczna – konsultacja telemedyczna wykorzystująca przekaz audio między Pacjentem, a Specjalistą za pośrednictwem telefonu;
 - 2) konsultacja wideo – konsultacja telemedyczna wykorzystująca przekaz audiowizualny między Pacjentem a Specjalistą za pośrednictwem połączenia internetowego;
 - 3) zdalne zamówienie e-recepty – wniosek złożony za pośrednictwem poczty elektronicznej o przepisane przez lekarza prowadzącego leków w ramach kontynuacji leczenia bez konieczności wizyty w placówce.
2. Korzystanie z usług telemedycznych, jest jednoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu.
3. Warunkiem udzielenia Pacjentowi Świadczenia Telemedycznego jest posiadanie przez Medic House następujących danych:
 - 1) imię (imiona) i nazwisko (nazwiska),
 - 2) data urodzenia,
 - 3) płeć,
 - 4) obywatelstwo,
 - 5) adres miejsca zamieszkania,
 - 6) numer PESEL, jeżeli został nadany, a w przypadku braku numeru PESEL numer dokumentu tożsamości wraz z jego rodzajem i miejscem wydania,
 - 7) adres e-mail i numer telefonu kontaktowego.
2. O ile Medic House nie posiada już w indywidualnej dokumentacji medycznej danych Pacjenta, o których mowa w ustępie poprzedzającym, Pacjent podaje je w formularzu rejestracyjnym przekazywanym w formie mailowej przez pracowników recepcji lub podczas rezerwacji wizyty przez infolinię.
3. Przed rozpoczęciem Konsultacji telemedycznej, Specjalista identyfikuje Pacjenta prosząc o podanie imienia i nazwiska oraz numeru PESEL.
4. W przypadku Konsultacji wideo w celu weryfikacji pacjenta, lekarz może dodatkowo poprosić o okazanie dokumentu tożsamości.

5. W przypadku Pacjenta Małoletniego, osobą biorącą udział w połączeniu może być tylko jej przedstawiciel ustawowy, pełnomocnik przedstawiciela ustawowego lub opiekun faktyczny.
6. Usługa zdalnego zamówienia e-recepty dostępna jest dla Pacjentów, którzy są pod stałą opieką Specjalisty Medic House, kontynuujących leczenie wynikające z dokumentacji medycznej oraz przyjmujących leki stosowane w leczeniu chorób przewlekłych, hormonalnej terapii zastępczej lub antykoncepcji.
7. Pacjent dokonuje zamówienia e-recepty dzwoniąc na Infolinię lub poprzez kontakt mailowy z Medic House.
8. Podczas składania zamówienia Pacjent może zostać zobowiązany do złożenia stosownych oświadczeń w tym dotyczących stanu zdrowia.
9. Zamówiona e-recepta zostanie wystawiona najpóźniej w dniu zwyczajowych przyjęć Specjalisty, a informacja o wystawionej e-receptie wraz z 4-cyfrowym kodem do jej realizacji zostanie przekazana na podany przy rejestracji adres mailowy lub numer telefonu komórkowego.
10. Specjalista może odmówić wystawienia e-recepty lub podjąć decyzję o konieczności osobistej konsultacji przed przepisaniem wskazanego przez Pacjenta leku. Informację o takiej decyzji wraz z zaleceniami dotyczącymi konsultacji (stacjonarna czy telemedyczna) zostanie przekazana przez Konsultanta Infolinii. Podczas tej rozmowy możliwe będzie wyznaczenie terminu konsultacji.
11. Medic House zastrzega, że nie wszyscy Specjaliści współpracujący z Usługodawcą realizują konsultacje w formie elektronicznej. Specjalista ma również prawo zastrzec, że usługi w drodze elektronicznej świadczy tylko dla stałych pacjentów. Aktualnych informacji w tym zakresie udziela Infolinia Rejestracji.

§ 3 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Specjalista w umówionym terminie inicjuje konsultację poprzez połączenie z Pacjentem:
 - 1) telefonicznie na numer telefonu podany podczas rejestracji i wpisany w dokumentacji medycznej Pacjenta lub,
 - 2) przez połączenie wideo, wykorzystując unikatowy link do wideokonsultacji wysłany pacjentowi na adres mailowy podany podczas rejestracji i wpisany w dokumentacji medycznej Pacjenta.
2. Specjalista podejmuje trzy próby połączenia.
3. Medic House zastrzega, że godzina Konsultacji Telemedycznej może ulec zmianie, dokładając wszelkich starań by czas oczekiwania na kontakt ze strony Specjalisty nie przekroczył 30 min. od terminu wyznaczonej konsultacji. W przypadku wydłużenia czasu oczekiwania na połączenie Usługodawca poinformuje o tym Pacjenta.
4. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas Konsultacji, Specjalista ponownie podejmie próbę połączenia z Pacjentem.
5. Czas trwania Konsultacji Telemedycznych uzależniony jest od jej rodzaju i specjalizacji, w ramach której jest udzielana. Czas trwania konsultacji podawany jest do wiadomości pacjenta przed jej rozpoczęciem. Po tym czasie Specjalista, uprzedzając Pacjenta będzie zmierzać do zakończenia usługi i może poprosić Pacjenta o zakończenie połączenia.
6. W trakcie Konsultacji Telemedycznej Specjalista, jeśli stan zdrowia pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, ma prawo zdecydować o konieczności odbycia przez pacjenta wizyty stacjonarnej, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.

7. Jeśli połączenie ze Specjalistą nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Pacjenta pogarsza się, Pacjent powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w placówce służby zdrowia.
8. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.
9. W ramach konsultacji telemedycznych lekarz może:
 - 1) przeprowadzić wywiad i udzielić porady medycznej,
 - 2) zinterpretować wyniki badań dostępne w dokumentacji medycznej Medic House lub udostępnionej przez pacjenta przed konsultacją,
 - 3) udzielić informacji na temat przyjmowanych leków,
 - 4) wystawić e-receptę na lek, którego zastosowanie mógł uznać za zasadne po przeprowadzeniu badania za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. W przeciwnym wypadku pacjentowi zostanie zaproponowana wizyta w Medic House w celu przeprowadzenia badania fizykalnego; Decyzję o wypisaniu e-recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający porady telemedycznej; Po wystawieniu e-recepty pacjent otrzyma kod dostępu, umożliwiający realizację e-recepty,
 - 5) zlecić dodatkowe badania komercyjne, które nie wymagają skierowania,
 - 6) przestać lub zaprezentować materiały o tematyce zdrowotnej.
10. W ramach porad telemedycznych, lekarz nie ma możliwości:
 - 1) wystawienia skierowania na badania i konsultacje,
 - 2) wystawienia orzeczenia lub zaświadczenia, w szczególności zaświadczenia o czasowej niezdolności do pracy z powodu choroby, pobytu w szpitalu albo innym zakładzie leczniczym albo o konieczności osobistego sprawowania opieki nad chorym członkiem rodziny. Wyjątkiem może być wystawienie zaświadczenia o czasowej niezdolności do pracy stanowiące kontynuację długotrwałej niezdolności do pracy lub wynika wprost z wcześniejszej dokumentacji medycznej, w sytuacji, w której wizyta stacjonarna jest dla pacjenta znacznie utrudniona lub niemożliwa,
 - 3) umówienia terminu wizyty, czy terminu udzielenia innego świadczenia zdrowotnego w Medic House.
11. Korzystanie z Usług Telemedycznych przez Pacjenta, jest równoznaczne z wyrażeniem zgody, że informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach Konsultacji Telemedycznej, podane w formularzu zamówienia mogą znaleźć się w jego dokumentacji medycznej.
12. W ramach Konsultacji Telemedycznych pacjent może przekazać zdjęcie lub plik obrazujący problem zdrowotny. Wysyłka plików powinna nastąpić przed rozpoczęciem konsultacji na adres mailowy Medic House (telemedycyna@medichouse.pl).
13. Decyzję czy przesłane zdjęcia lub dokumenty zostaną załączone do dokumentacji medycznej podejmuje specjalista. W przypadku załączenia do dokumentacji medycznej zdjęcia lub dokumentu przesłanego przez Pacjenta, droga jego pozyskania zostaje odnotowana w dokumentacji medycznej.
14. Medic House informuje, że wszelkie dane przekazane podczas rejestracji, będą przypisane Pacjentowi. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść przesłanych przez siebie danych oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z przekazanymi plikami. Medic House nie ponosi odpowiedzialności za zakres danych podawanych przez pacjenta podczas rejestracji i porady telemedycznej.
15. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów lub załączania treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste Specjalisty lub innych osób oraz naruszające przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Jeżeli w ramach Konsultacji Telemedycznych Specjalista uzna, że nie zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu, ma prawo przerwać poradę.

§ 4 WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Medic House świadczy Usługi Telemedyczne odpłatnie na podstawie Regulaminu.
2. Koszt Usługi Telemedycznej jest zależny od jej rodzaju. Ceny podane w Cenniku obejmują jednostkową Usługę Telemedyczną. Cennik jest dostępny na stronie internetowej www.medichouse.pl
3. Płatność za pojedynczą Usługę Telemedyczną realizowaną przez Pacjenta jest pobierana przed jej rozpoczęciem. Pacjent ma możliwość rezygnacji z Usługi na 24 h przed jej realizacją bez podawania przyczyn. Po tym czasie Pacjent traci prawo odstąpienia od umowy.
4. Rezygnacji z usługi należy dokonać poprzez kontakt telefoniczny z Infolinią lub mailowy z Medic House.
5. Odwołanie Usługi Telemedycznej z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24 godziny przed terminem, na który została umówiona stanowi podstawę do wnioskowania o zwrot pobranej płatności. Uiszczona kwota zostanie zwrócona za pośrednictwem tego samego kanału płatności, którym dokonano płatności za usługę.
6. Dokonanie płatności przez Pacjenta następuje poprzez serwis płatności internetowych obsługiwany przez spółkę PayU Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, numer NIP 7792308495, REGON 300523444, kapitał zakładowy 4 944 000 PLN, kapitał wpłacony 4 944 000 PLN, będąca dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
7. W zależności od sposobu rezerwacji usługi Pacjent zostaje przekierowany do zewnętrznego serwisu płatności internetowych automatycznie za pośrednictwem hiperlinka przesłanego na adres e-mail Pacjenta.
8. Na żądanie Pacjenta Medic House przekaze fakturę VAT po dokonaniu stosownego zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: recepca@medichouse.pl.

§ 5 REALIZACJA USŁUG

1. W zależności od rodzaju Usługi Telemedycznej wymagane jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - 1) urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps, podłączonymi lub wbudowanymi kamerą, głośnikiem i mikrofonem,
 - 2) zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej,
 - 3) uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
 - 4) aktywny adres e-mail,
 - 5) telefon stacjonarny lub komórkowy.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia Usług oraz przesyłu danych, Medic House podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.
3. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań, określonych w Regulaminie.

4. Medic House zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia dostępu do usług świadczonych drogą elektroniczną, gdy:
 - 1) jest to niezbędne ze względów bezpieczeństwa;
 - 2) jest to niezbędne z jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Medic House, które mogłyby doprowadzić do naruszenia w ten sposób praw pacjenta lub innego naruszenia przepisów prawa;
 - 3) w razie konieczności dokonania niezbędnych czynności związanych z prawidłowym funkcjonowaniem, ulepszaniem, konserwacją lub zabezpieczaniem systemów informatycznych i zasilania, przy czym okres czasowego zawieszenia dostępu nie będzie dłuższy, niż czas konieczny do usunięcia powstałych nieprawidłowości.
5. Jeśli połączenie w ramach Usługi Telemedycznej nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Pacjenta w jego odczuciu pogarsza się, Pacjent powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w najbliższym podmiocie wykonującym działalność leczniczą.
6. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia Pacjenta, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub zasięgnąć pomocy w najbliższym podmiocie wykonującym działalność leczniczą.

§ 5 TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Pacjentom przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczonymi przez Medic House usługami drogą elektroniczną.
2. Zapytania, uwagi i reklamacje można zgłaszać osobiście w siedzibie Medic House, telefonicznie na numer 22 253 77 77 lub drogą mailową na adres recepca@medichouse.pl
3. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane pozwalające na identyfikację Pacjenta oraz nawiązanie z nim kontaktu: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu lub adres do korespondencji;
 - 2) określenie przedmiotu zapytania, uwagi lub reklamacji oraz okoliczności będących ich podstawą wraz z datą ich zaistnienia;
 - 3) określenie oczekiwań Pacjenta względem Medic House w szczególności wskazanie pożądaných działań ze strony Medic House.
4. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie w formie odpowiadającej formie zgłoszenia (tj. formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej), nie później jednak niż w terminie 30 (trzydzieści) dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia.
5. W sytuacji, gdy podane w zgłoszeniu dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Medic House zwraca się do składającego zgłoszenie, przed rozpatrzeniem zgłoszenia, o jego uzupełnienie. Czas udzielenia dodatkowych wyjaśnień przez Pacjenta przedłuża okres rozpatrywania zgłoszenia.

§ 6 WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługi świadczone drogą elektroniczną stanowią Usługi objęte umowami, których zasady zawierania i rozwiązywania określa Regulamin.

§ 7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Pacjent zobowiązuje się korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem Usług Elektronicznych, przepisami prawa i dobrymi obyczajami.
2. Pacjent zobowiązuje się do niepodejmowania działań prowadzących do zachwiania stabilności systemów informatycznych Medic House lub pogorszenia jakości świadczonych przez niego usług.
3. Regulamin może ulec zmianie, o czym Pacjenci będą informowani przez Medic House poprzez wskazanie daty ostatniej zmiany Regulaminu na stronach serwisu. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Medic House, który nie może być krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia na stronach serwisu zmienionego Regulaminu.