

## REGULAMIN UDZIELANIA TELEPORAD „PRZYCHODNIA NAD STAWEM”

Zasady korzystania przez Pacjentów z TELEPORAD, świadczonych przez Przychodnię określa Regulamin świadczenia usługi TELEPORAD dla Pacjentów PRZYCHODNI NAD STAWEM.

### SŁOWNIK

**TELEPORADA** – porada medyczna, która udzielana jest przez Specjalistę Przychodni za pośrednictwem połączenia telefonicznego lub z wykorzystaniem e-maila. Porada jest realizowana w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej.

**Przychodnia** – „Przychodnia Nad Stawem” Spółka z o.o.

**Specjalista Przychodni** – lekarz POZ lub pielęgniarka POZ udzielający świadczeń w Przychodni.

**Pacjent** – osoba fizyczna lub osoba niepełnoletnia, która będzie korzystać z TELEPORADY.

**Rejestrujący Pacjenta** – Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy, bądź osoba dokonująca rejestracji w imieniu Pacjenta wskazana w upoważnieniu pozostawionym w Przychodni.

### PODSTAWOWE ZASADY KORZYSTANIA Z TELEPORADY

#### 1. TELEPORADY:

- są bezpłatne,
- skorzystać z nich mogą:
  - Pacjenci, którzy złożyli deklarację w Przychodni,
  - Pacjenci z kartą EKUZ, których stan zdrowia pogorszył się lub nagle zachorowali,
  - Pacjenci, których przychodnia POZ została zamknięta decyzją władz sanitarnych w związku z epidemią COVID19,
- realizowane są przez lekarzy POZ lub pielęgniarki POZ udzielający świadczeń w Przychodni.

#### 2. TELEPORADY udzielane są telefonicznie lub z wykorzystaniem e-maila.

#### 3. Aby skorzystać z TELEPORADY należy:

- zarejestrować się telefonicznie,
- zaakceptować poprzez wyrażenie zgody wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu.

#### 4. Specjalista Przychodni w wyznaczonym terminie telefonicznie skontaktuje się z Pacjentem.

#### 5. Rozmowy stanowiące TELEPORADĘ są rejestrowane.

#### 6. Przed udzieleniem TELEPORADY, Specjalista Przychodni identyfikuje Pacjenta na podstawie otrzymanych danych od Pacjenta lub osoby Rejestrującej Pacjenta:

- imię i nazwisko Pacjenta,



- numer PESEL Pacjenta,
- adres Pacjenta,
- numer telefonu kontaktowego Pacjenta podany na oświadczeniu w Przychodni,
- imię i nazwisko osoby upoważnionej do dostępu do dokumentacji medycznej podane w oświadczeniu pozostawionym w Przychodni.

## ZAKRES TELEPORADY

7. W ramach TELEPORADY Specjalista Przychodni może:
  - udzielić porady medycznej,
  - w uzasadnionych przypadkach wystawić e-Receptę. Decyzję o wypisaniu e-Recepty zawsze podejmuje Specjalista Przychodni udzielający TELEPORADY. W przypadku wystawiania e-Recept na leki refundowane zostanie zweryfikowane ubezpieczenie zdrowotne w systemie eWUŚ oraz uprawnienia do refundacji. Jeżeli system nie potwierdzi ubezpieczenia lub Pacjent nie posiada odpowiednich uprawnień, Specjalista Przychodni wypisze recepty z odpłatnością 100%,
  - zinterpretować wyniki badań dostępnych w elektronicznej dokumentacji medycznej Przychodni,
  - udzielić informacji na temat przyjmowanych leków,
  - w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić skierowania na badania i konsultacje. Zlecone badania i konsultacje mogą zostać zrealizowane w Przychodni lub poza Przychodnią,
  - wystawić zwolnienie z pracy lub inne zaświadczenie lekarskie.
8. Jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłoszony w trakcie TELEPORADY problem medyczny tego wymaga, Specjalista Przychodni ma prawo zdecydować o konieczności zgłoszenia się na wizytę lekarską przez Pacjenta osobiście, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.
9. Czas trwania TELEPORADY wynosi maksymalnie 15 minut.
10. Po upływie określonego czasu specjalista może poinformować Pacjenta o zakończeniu czasu TELEPORADY i rozłączyć się.

## ZGODA NA PRZETWARZANIE INFORMACJI I DOSTĘP DO DANYCH OSOBOWYCH

11. Korzystanie z TELEPORADY przez Pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na to, by informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach TELEPORADY ze Specjalistą Przychodni:
  - zostały zarejestrowane elektronicznie,
  - umieszczone zostały w jego dokumentacji medycznej w Przychodni.
12. Przed rozpoczęciem TELEPORADY Pacjent może wysłać wyniki badań, które chce skonsultować z lekarzem lub, które są niezbędne do przeprowadzenia porady. Przedmiotowy dokument lub dokumentację należy przesłać e-mailem na adres: rejestracja@przychodnianadstawem.pl, nie później niż na 3 godz. przed terminem



TELEPORADY z danymi identyfikacyjnymi pacjenta w tytule maila ( Załącznik do TELEPORADY – imię i nazwisko pacjenta ). Dopuszczalny format plików to: jpg, pdf.

13. Specjalista Przychodni podczas TELEPORADY ma możliwość oceny wyłącznie zdjęcia lub dokumentu przesłanego najpóźniej na 3 godzin przed odbyciem TELEPORADY.
14. Przesłane zdjęcia lub dokumenty pozostają w dokumentacji medycznej pacjenta w Przychodni.

### **REZYGNACJA / ODWOŁANIE TELEPORADY**

15. Jeśli Pacjent nie może odbyć umówionej TELEPORADY powinien ją odwołać najpóźniej na 6 godzin przed zaplanowanym czasem TELEPORADY.
16. Specjalista Przychodni dokona 3 prób połączenia się z Pacjentem w czasie przewidzianym na odbycie TELEPORADY.
17. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas TELEPORADY Pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie ze Specjalistą Przychodni, nie wykonując w tym czasie innych połączeń, zostawiając wolną linię do kontaktu.
18. Przychodnia nie ponosi odpowiedzialności za usterki techniczne, uniemożliwiające nawiązanie lub kontynuowanie połączenia, niebędące po stronie Przychodni – wówczas ponowiona zostanie próba połączenia ale jedynie w ramach czasu przewidzianego na usługę.
19. W przypadku odwołania TELEPORADY ze strony Przychodni, zostanie zaproponowany Pacjentowi inny dogodny termin na zrealizowanie TELEPORADY.

### **DANE OSOBOWE**

20. Dane osobowe podawane przez Pacjentów przy rejestracji i realizacji TELEPORADY, przetwarzane są przez „Przychodnia Nad Stawem” Spółka z o.o. z adresem siedziby: ul. Poznańska 10B, 63-720 Koźmin Wielkopolski (administrator danych).
21. Podanie danych osobowych przez Pacjenta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do skorzystania z TELEPORADY. Przychodnia przetwarza dane osobowe Pacjenta w celu realizowania TELEPORADY.
22. W przypadku dokumentacji medycznej, której podlega TELEPORADA oraz zalecenia wynikającej po niej, Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania. Pacjent podając dane oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są jego danymi.
23. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Pacjentów znajdują się w Polityce Prywatności.



## REKLAMACJE

24. W przypadku zastrzeżeń Pacjent ma prawo do reklamacji TELEPORADY. Reklamację w formie pisemnej należy złożyć na adres: „Przychodnia Nad Stawem” Spółka z o.o., ul. Poznańska 10B, 63-720 Koźmin Wielkopolski lub na adres e-mail: rejestracja@przychodnianadstawem.pl.
25. Treść reklamacji powinna zawierać:
- dane identyfikacyjne pacjenta (imię, nazwisko, PESEL),
  - datę zdarzenia, które wskazuje na niezgodne z Regulaminem zrealizowanie TELEPORADY,
  - określenie co jest przedmiotem reklamacji.
26. Przychodnia zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji i odpowiedzi w ciągu 7 dni od daty jej otrzymania.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

27. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste Specjalisty Przychodni lub innych osób oraz naruszające przepisy powszechnie obowiązujące. Jeżeli w ramach TELEPORADY Specjalista Przychodni stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu ma prawo rozłączyć się. Przychodnia nie ponosi odpowiedzialności za zakres danych podawanych przez Pacjenta podczas TELEPORADY.
28. Zmiana regulaminu następuje poprzez udostępnienie zmienionego tekstu na stronie internetowej Przychodni - [www.przychodnianadstawem.pl](http://www.przychodnianadstawem.pl). O zmianie regulaminu Przychodnia informuje poprzez komunikat na stronie internetowej Przychodni.
29. Zmieniony regulamin jest wiążący dla Pacjenta z dniem jego wejścia. Termin wejścia w życie zmienionego regulaminu będzie wynosić co najmniej 14 dni od daty powiadomienia o zmianie.
30. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
31. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2020 r.