

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEMEDYCZNYCH W CENTRUM MEDYCZNYM DENTIFEM SP. Z O.O.

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a) „Świadczeniodawca”: podmiot leczniczy Centrum Medyczne Dentifem sp. z o.o., dalej zwany: Dentifem lub CM.
  - b) „Usługi telemedyczne”, „Porady telemedyczne”, „e-wizyta”: ambulatoryjne świadczenia zdrowotne wykonywane przez lekarza współpracującego z lub pracującego w CM na rzecz Pacjenta za pośrednictwem wideo komunikatora lub telefonu, na odległość – bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w formie wideo konsultacji tj. przekazu audiowizualnego pomiędzy pacjentem a lekarzem za pośrednictwem wideo komunikatora lub telefonu, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
  - c) „Pacjent” – osoba pełnoletnia płci męskiej lub żeńskiej, korzystająca z Usług telemedycznych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
  - d) „Regulamin” – niniejszy Regulamin świadczenia Usług telemedycznych.
2. Z Usług telemedycznych Pacjenci mogą korzystać wyłącznie za pośrednictwem wymienionych w ustępie 1 kanałów komunikacyjnych (wideo komunikator lub telefon) po uprzednim opłaceniu honorarium za Usługę wg cennika.
3. Korzystanie z Usług telemedycznych jest możliwe po uprzedniej akceptacji wszystkich postanowień Regulaminu. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi telemedycznej, wynikające z niewypełniania lub nienależytego wypełniania przez Pacjenta postanowień określonych w Regulaminie. W przypadku braku akceptacji Regulaminu lub jego zmian, Świadczeniodawca ma prawo odmówić realizacji Usług telemedycznych.

## § 2

### Zasady udzielania Usług telemedycznych

1. Porad telemedycznych w każdej oferowanej formie udziela lekarz współpracujący z lub pracujący w CM, zwany dalej „Lekarzem”.
2. W przypadku korzystania z Usług telemedycznych, Lekarz udziela informacji dotyczących wyłącznie pacjenta aktualnie korzystającego z tych usług.
3. Lekarz identyfikuje Pacjenta na podstawie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL.
4. W ramach Porad telemedycznych Lekarz może, w szczególności:
  - a) udzielić porady medycznej lub informacji na temat przyjmowanych produktów leczniczych,
  - b) zinterpretować wyniki badań,
  - c) w uzasadnionych stanem zdrowia przypadkach wystawić e-skierowanie, e-receptę, e-zwolnienie,
  - d) zaprezentować materiały o tematyce zdrowotnej.

## Załącznik 1. Ogólna informacja oraz zgoda na przetwarzanie danych osobowych

5. W trakcie Porady teledyecznej Lekarz, jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłaszany problem zdrowotny tego wymaga, ma prawo zdecydować o konieczności odbycia przez Pacjenta wizyty klasycznej, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.
6. Czas trwania Porady teledyecznej wynosi maksymalnie 15 minut. Po tym czasie Lekarz może poprosić Pacjenta o przerwanie połączenia.
7. Godziny oraz dni dostępności Usług teledyecznych, ograniczenia tej dostępności, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych lub z innych przyczyn, zawarte są na stronie internetowej: [www.dentifem.pl](http://www.dentifem.pl) lub na stronie Dentifem w portalu społecznościowym pod adresem <https://www.facebook.com/Dentifem/>.

### § 3

#### Aspekty prawne, dokumentacja medyczna

1. Wyrażając zgodę na korzystanie z Usług teledyecznych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Pacjent oświadcza, że:
  - a) został poinformowany o wskazaniach i przeciwwskazaniach do porad tego rodzaju, typowych, dających się przewidzieć następstwach i powikłaniach związanych z ich zdalną formułą, a także o sposobie dalszego lub koniecznego postępowania, w zależności od okoliczności;
  - b) jest świadomy, że w medycynie zawsze może dojść do sytuacji jeszcze nieopisywanych w literaturze fachowej, związanych z nietypową anatomią, reakcją organizmu lub z innymi przyczynami ewentualnych powikłań lub szkód, zwłaszcza w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych na odległość;
  - c) podczas rozmowy z Lekarzem miał nieograniczoną możliwość zadawania pytań, na które uzyskał zrozumiałą i satysfakcjonującą odpowiedź;
  - d) czuje się dostatecznie poinformowany, aby wyrazić świadomą zgodę na przedmiotowe świadczenia, jak również na ewentualną zmianę ich zakresu lub rodzaju w przypadku, gdy taka zmiana byłaby niezbędna lub medycznie uzasadniona;
  - e) podczas wywiadu lekarskiego i badania nie zataił żadnych informacji dotyczących stanu zdrowia, badań oraz przebytych chorób, będąc świadomy, że zatajenie lub przekazanie nieprawdziwych informacji może mieć konsekwencje dla decyzji terapeutycznych lub być traktowane jako przyczynienie się do powstania szkody w procesie leczenia.
2. Korzystanie z Usług teledyecznych przez Pacjenta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie jest ponadto równoznaczne z wyrażeniem przez Pacjenta następujących zgód, by:
  - a) wszelkie dane lub informacje ujawnione w ramach Usługi teledyecznej znalazły się w jego dokumentacji medycznej, przy czym, w szczególności:
    - świadczenie udzielone na odległość zostanie udokumentowane w postaci wpisu do dokumentacji medycznej niezwłocznie po udzieleniu świadczenia;
    - istotne dane lub odczyty, uzyskiwane w ramach udzielania świadczeń zdrowotnych na odległość zostaną dołączone do dokumentacji indywidualnej wewnętrznej;
    - w dokumentacji medycznej umieszczona zostanie informacja o udzieleniu danego świadczenia zdrowotnego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
  - b) wszelkie dane lub informacje ujawnione w ramach Usługi teledyecznej były udostępniane, przechowywane, przetwarzane przez stosowane przez CM narzędzia komunikacyjne, systemy oraz funkcjonalności, których działanie jest zabezpieczone w sposób określony w ich regulaminach lub innych dokumentach.

## **Załącznik 1. Ogólna informacja oraz zgoda na przetwarzanie danych osobowych**

3. Pacjent niniejszym oświadcza, że zapoznał się z informacją oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych tożsamą z Załącznikiem 1 do niniejszego Regulaminu.

### **§ 4**

#### **Postanowienia różne**

1. Jeśli Pacjent nie może odbyć umówionej Porady telemedycznej, powinien ją odwołać minimum 24 godziny przed ustalonym terminem. Tylko przy zachowaniu takiego czasokresu odwołania wizyty Pacjentowi przysługuje zwrot opłaconego honorarium.
2. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów lub załączania treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste lekarza lub innych osób oraz naruszających przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Jeżeli w ramach Porad telemedycznych Lekarz stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu, ma prawo przerwać połączenie.
3. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas Porady, Pacjent powinien ponowić połączenie z Lekarzem.
4. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności:
  - a) za zakłócenia lub niemożność realizacji Usługi telemedycznej z przyczyn leżących po stronie Pacjenta;
  - b) za zakłócenia lub niemożność realizacji świadczeń zdrowotnych w wyniku działania siły wyższej;
  - c) za zakres danych oraz informacji podawanych przez Pacjenta podczas Porady telemedycznej.
5. Przebieg świadczenia Usług Telemedycznych może być rejestrowany, a jego zapis może być przechowywany. Akceptując Regulamin, Pacjent wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Usług Telemedycznych, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego i przechowywanie ich przez niezbędny okres.

### **§ 5**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 4 maja 2020 roku.
2. Reklamacje dotyczące wszystkich usług oferowanych przez Świadczeniodawcę należy zgłaszać mailowo na adres: [zarzad@dentifem.pl](mailto:zarzad@dentifem.pl). Świadczeniodawca ma obowiązek rozpatrzyć reklamacje w ciągu 14 dni roboczych i przesłać odpowiedź pacjentowi drogą mailową.

### Ogólna informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r., (dalej: RODO<sup>1</sup>) informuję, iż Administratorem Państwa danych osobowych jest Centrum Medyczne Dentifem sp. z o.o., ul. Złota 26, 25 – 015 Kielce.

Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji świadczeń medycznych, na podstawie art. 9 punkt 2h RODO.

Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres określony w art. 29 ustawy z dnia 06 listopada 2008 o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Posiadacie Państwo prawo dostępu do treści swoich danych, prawo do ich sprostowania, wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz prawo do przenoszenia danych.

Posiadacie Państwo prawo do wniesienia skargi do Organu nadzorczego, gdy uznacie, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy RODO.

Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem udzielenia świadczeń medycznych przez Centrum Medyczne Dentifem sp. z o.o.

### Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

Zgodnie z art. 7 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r., (dalej: RODO<sup>2</sup>), składam wyraźną i dobrowolną zgodę na zbieranie i przetwarzanie moich danych osobowych przez **Centrum Medyczne DentiFem sp.z.o.o., ul. Złota 26, 25-015 Kielce.**

---

<sup>1</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 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).

<sup>2</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 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).

## Załącznik 1. Ogólna informacja oraz zgoda na przetwarzanie danych osobowych

Przedmiotowa zgoda, w szczególności, usprawni korzystanie z usług medycznych, otrzymywanie za pośrednictwem telefonu informacji dotyczących planowanych wizyt, jak również uzyskiwanie informacji o medycznej działalności.

Tym samym:

- wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w tym danych wrażliwych, tj. danych dotyczących stanu zdrowia, danych biometrycznych czy genetycznych dla potrzeb związanych ze świadczeniem usług, dokonywania rozliczeń z tego tytułu, a także prowadzenia, przechowywania i udostępniania dokumentacji, w tym medycznej, przez Centrum Medyczne Dentifem sp. z o.o. w zakresie niezbędnym dla realizacji usług,
- wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w tym danych teleadresowych dla celów związanych z potwierdzaniem i odwoływaniem wizyt w placówce lub usług świadczonych za pomocą środków komunikowania się na odległość (telemedycyna) za pośrednictwem systemu telefonicznego, SMS oraz innych form porozumiewania się na odległość (w tym poczty elektronicznej) przez Centrum Medyczne Dentifem sp. z o.o.

Jednocześnie oświadczam, że moja zgoda spełnia wszystkie warunki, o których mowa w art. 7 RODO, tj. przysługuje mi możliwość jej wycofania w każdym czasie, zapytanie o zgodę zostało mi przedstawione w wyraźnej i zrozumiałej formie oraz poinformowano mnie o warunku możliwości jej rozliczalności. Zostałam/em również poinformowana/y o tym, że dane zbierane są przez Centrum Medyczne Dentifem sp. z o.o., o celu ich zbierania, dobrowolności podania, prawie wglądu i możliwości ich poprawiania oraz że dane te nie będą udostępniane innym podmiotom, z wyjątkiem podmiotów, współpraca z którymi jest niezbędna do wykonania i rozliczenia usług medycznych, w tym w formie telemedycyny, a wykaz których jest dostępny u Administratora na żądanie.