

REGULAMIN ZDROWIE PRO CENTRUM MEDYCZNE SP. Z O. O.

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin organizacyjny został ustalony na podstawie art. 24 w zw. z art. 23 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (tekst jedn. Dz.U. z 2022 r., poz. 633, ze zm.).
1. Regulamin określa sposób i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych przez podmiot leczniczy działający pod firmą Zdrowie Pro Centrum Medyczne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością siedzibą przy ul. Patriotów 96/39, 04-844 w Warszawie, (dalej jako „**Gabinet**”)
2. Regulamin obowiązuje wszystkich pracowników Gabinetu, a także osoby wykonujące świadczenia zdrowotne na rzecz Gabinetu na podstawie umów cywilnoprawnych, pacjentów Gabinetu.
3. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym do domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, a także do wzorców, formularzy, logotypów zamieszczanych w Serwisie przysługują Usługodawcy a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem oraz za uprzednią zgodą Usługodawcy wyrażoną na piśmie.
4. Do korzystania z Serwisu niezbędne jest posiadanie komputera lub innego urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci Internet przy wykorzystaniu jednej ze standardowych przeglądarek internetowych, w tym w szczególności Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari lub Opera, posiadających możliwość zapisu plików cookies oraz zapewniających obsługę skryptu Java.
5. Informacje zawarte na stronie internetowej Serwisu, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie Pacjentów do składania ofert zawarcia Umowy. Złożenie Zamówienia przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem przez Pacjenta oferty zawarcia Umowy.

§ 2.

Cele i zadania

1. Celem działalności Gabinetu jest udzielanie świadczeń zdrowotnych w formie teleporad z zakresu kardiochirurgii, urologii i urologii dziecięcej, chirurgii dziecięcej, neurologii, ortopedii, chorób wewnętrznych, seksuologii, psychologii a także promocji zdrowia i prowadzenie edukacji zdrowotnej.
2. Zadaniami Gabinetu są:
 1. udzielanie świadczeń zdrowotnych zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, poszanowaniem praw pacjenta, a także zgodnie z zasadami etyki oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
 2. promocja zdrowia oraz edukacja zdrowotna pacjentów;
 3. wykonywanie innych zadań Gabinetu w zakresie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 3.

Struktura organizacyjna

1. Gabinet wykonuje działalność leczniczą za pomocą zakładu leczniczego pod nazwą Zdrowie Pro Centrum Medyczne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. W ramach zakładu leczniczego, o którym mowa w ust. 1, funkcjonują:

jednostka organizacyjna – Zdrowie Pro Centrum Medyczne „telemedycyna”.

§ 4.

Rodzaj i zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. Gabinet prowadzi działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych telemedycznych.
2. Gabinet udziela ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych z zakresu kardiochirurgii, urologii, urologii dziecięcej, chirurgii dziecięcej, neurologii, ortopedii, chorób wewnętrznych, seksuologii, psychologii obejmujących:

1. udzielanie telekonsultacji lekarskich;
2. wydawanie orzeczeń i zaświadczeń dotyczących stanu zdrowia pacjentów;
3. wystawianie recept;
4. promocja zdrowia i edukacja zdrowotna pacjentów.

§ 5.

Miejsce i przebieg udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne są udzielane zdalnie w formie teleporad przez zakład leczniczy Zdrowie Pro Centrum Medyczne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Patriotów 96/39, 04-844 Warszawa.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są całodobowo, zależnie od grafiku lekarzy. Przyjęcia pacjentów odbywają się 7 dni w tygodniu w terminach uzgodnionych z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym w sposób określony w ust. 3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Kierownik może podjąć decyzję o przyjęciu pacjenta w innych godzinach, po uprzednim uzgodnieniu terminu przyjęcia z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym lub faktycznym.
3. Rejestracja pacjentów odbywa się za pomocą platform internetowych. Przed każdą wizytą pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy obowiązany jest okazać dowód tożsamości celem weryfikacji.
4. Płatność za udzielone świadczenia następuje z góry przed udzieleniem świadczenia, zgodnie z obowiązującą ceną za daną usługę. W przypadku, gdy w trakcie udzielania świadczenia powstanie konieczność udzielenia świadczeń dodatkowych, pacjent zostanie poinformowany o takiej konieczności, jak również o wysokości kosztów udzielenia świadczeń dodatkowych. Zapłata za świadczenia dodatkowe następuje po ich udzieleniu, nie później jednak niż w dniu wizyty.
5. Gabinet akceptuje następujące formy płatności:
 1. przelew bankowy;
 2. BLIK;
 3. karta kredytowa/płatnicza.
6. Przed przystąpieniem do udzielania świadczeń Pacjent zobowiązany jest udzielić personelowi udzielającemu świadczeń wszelkich informacji i wyjaśnień, jakie będą niezbędne dla zapewnienia należytej realizacji świadczeń zdrowotnych, w tym w szczególności okazać posiadaną dokumentację medyczną wraz z wynikami badań podać swoje dane osobowe w zakresie niezbędnym do weryfikacji tożsamości oraz uzasadnionym zakresem udzielanych świadczeń zdrowotnych oraz prowadzeniem dokumentacji medycznej.
7. Warunkami udzielenia świadczeń zdrowotnych są:
 - a. rejestracja wizyty zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
 - b. dokonanie zapłaty za świadczenia przed wizytą,
 - c. wyrażenie przez Pacjenta świadomej zgody na udzielanie świadczeń zdrowotnych,
 - d. udzielenie przez Pacjenta informacji, o których mowa w ust. 6;
 - e. pozytywna kwalifikacja Pacjenta;
 - f. pozytywna weryfikacja tożsamości Pacjenta.

§ 6.

Dostępność świadczeń zdrowotnych

1. Gabinet organizuje świadczenia zdrowotne w sposób zapewniający pacjentom możliwie najlepszą dostępność i najdogodniejszą formę korzystania ze świadczeń.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentom odpłatnie, w oparciu o obowiązującą cenę w dniu rejestracji na wizytę za pomocą strony www.zdrowiepro.com oraz platform MEDFILE, HaloDoctor.
3. Gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia Pacjenta lub zaprzestania dalszego udzielania świadczeń zdrowotnych w następujących przypadkach:
 1. jeżeli stan zdrowia Pacjenta nie pozwala na udzielenie mu świadczeń zdrowotnych w formie teleporady (dotyczy to szczególnie wystawiania recept na leki psychoaktywne, psychotropowe)
 2. w przypadku niespełnienia warunków określonych w § 5 ust. 7;

3. w przypadku wystąpienia stanu zagrożenia epidemicznego lub ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne pacjentów;
4. w przypadku naruszenia przez pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub inne osoby towarzyszące pacjentowi obowiązków oraz zakazów określonych w § 10 ust. 4 Regulaminu. Decyzję w tej sprawie podejmuje Kierownik lub jego zastępca albo inna osoba upoważniona przez Kierownika;
5. w innych przypadkach, gdy udzielenie świadczeń zdrowotnych jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Gabinetu.

§ 7.

Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. Odwołanie wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 24 h przed tym terminem. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi.
2. Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe przez wysłanie wiadomości e-mail na adres: **kontakt@zdrowiepro.com** Gabinetu podany w Regulaminie. Gabinet nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji.
3. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny.
4. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty w przypadku jej odbycia skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty Gabinet uprawniony jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty, co skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.
5. Gabinet zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty najpóźniej na godzinę przed terminem. W razie odwołania Gabinet proponuje Pacjentowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub niezaproponowania go Gabinet zwróci Pacjentowi całość uiszczonej przedpłaty.
6. Gabinet dokona zwrotu przedpłaty w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zgodnie z Regulaminem.

§ 8.

Jakość świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne w Gabinetcie są wykonywane przez personel posiadający odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia określone w odrębnych przepisach.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są pacjentom z należytą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, poszanowaniem praw pacjenta oraz w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom fachowym i sanitarnym.
3. Osoby udzielające pacjentom świadczeń zdrowotnych kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorządy zawodów medycznych.

§ 9.

Dokumentacja medyczna

1. Gabinet prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisach wykonawczych.
2. Gabinet zapewnia ochronę danych osobowych zawartych w dokumentacji medycznej. Dokumentacja medyczna przechowywana jest przez okres przewidziany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
3. Gabinet udostępnia dokumentację medyczną:
 1. do wglądu;
 2. przez sporządzenie jej kopii, odpisu, wyciągu lub wydruku;
 3. przez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na

żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku, gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta;

4. za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
5. na informatycznym nośniku danych.

4. Dokumentacja medyczna prowadzona w formie papierowej może być udostępniona poprzez sporządzenie skanu i przekazanie w sposób określony w ust. 3 pkt 4 i 5, na żądanie pacjenta lub innych uprawnionych organów lub podmiotów.

5. Za udostępnienie dokumentacji medycznej Gabinet pobiera opłaty w wysokości określonej w cenniku stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu.

§ 10.

Prawa i obowiązki pacjenta

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są z poszanowaniem praw pacjenta określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, a także w przepisach odrębnych.
2. Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do Kierownika lub osoby go zastępującej.
3. Informacja o prawach pacjenta udostępniona jest pacjentom na stronie internetowej gabinetu.
4. Pacjent ma obowiązek:
 1. przestrzegania postanowień Regulaminu;
 2. przestrzegania zasad higieny osobistej;
 3. przestrzegania praw innych pacjentów;
 4. szanowania mienia Gabinetu.

§ 11

Kierownictwo Gabinetu

1. Działalnością Gabinetu, kieruje kierownik Gabinetu („**Kierownik**”).
2. Kierownik prowadzi sprawy Gabinetu i reprezentuje go na zewnątrz oraz realizuje inne obowiązki wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Kierownik może powołać zastępców do kierowania poszczególnymi jednostkami lub komórkami organizacyjnymi lub kierowania sprawami określonego rodzaju. W tym celu Kierownik może w szczególności udzielać swoim zastępcom niezbędnych pełnomocnictw lub upoważnień.
4. Kierownik może powierzyć wyznaczonej osobie obowiązek nadzoru w zakresie prawidłowości i jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych, koordynacji pracy personelu medycznego zatrudnionego lub współpracującego z Gabinetem oraz nadzoru nad prawidłowością prowadzenia dokumentacji medycznej (kierownik medyczny).

§ 12.

Warunki współpracy z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą

1. W celu zapewnienia prawidłowości oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, Gabinet współdziała z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, udzielającymi świadczeń zdrowotnych na rzecz tych pacjentów, a także z przedstawicielami innych zawodów medycznych.
2. Współpraca odbywa się na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz z poszanowaniem praw pacjenta. Szczegółowe zasady współpracy mogą zostać określone w odrębnych umowach.

§ 13.

Zgłaszanie reklamacji

1. Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona ma prawo złożyć reklamację dotyczącą:
 - a. jakości udzielonych świadczeń zdrowotnych,

- b. organizacji pracy placówki,
- c. warunków udzielania świadczeń lub obsługi administracyjnej pacjenta,
- d. innych aspektów działalności Zdrowie Pro Centrum Medyczne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Patriotów 96/39, 04-844 Warszawa, NIP: 9522267310, REGON: 541109525, KRS: 0001159475.

2. Reklamacje należy składać wyłącznie w formie elektronicznej, przesyłając je na adres e-mail: **kontakt@zdrowiepro.com**

3. Zgłoszenie powinno zawierać:

- 1. imię i nazwisko pacjenta,
- 2. opis okoliczności będących podstawą reklamacji (w tym datę i miejsce zdarzenia),
- 3. dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi,
- 4. jeżeli reklamacja składana jest przez osobę trzecią – stosowne upoważnienie.

4. Pacjent może złożyć Reklamację/Skargę w dowolnym momencie (z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów, w tym w zakresie przedawnienia roszczeń/wygaśnięcia uprawnień), przy czym zaleca się złożenie jej niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości lub po udzieleniu Usługi Medycznej/Świadczenia Zdrowotnego, którego dotyczy Reklamacja/Skarga.

§ 14.

Rozpatrywanie reklamacji

1. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty ich otrzymania. W przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin ten może zostać przedłużony, o czym pacjent zostanie poinformowany.

2. W toku rozpatrywania reklamacji placówka może zwrócić się do pacjenta z prośbą o uzupełnienie brakujących informacji; do momentu ich uzyskania termin rozpatrzenia reklamacji ulega zawieszeniu.

3. O wyniku rozpatrzenia reklamacji pacjent zostanie poinformowany w formie elektronicznej, na adres, z którego nadesłano zgłoszenie, chyba że wskazano inny preferowany sposób kontaktu.

§ 15.

Podstawa prawna

Niniejsze zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji zostały opracowane zgodnie z ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2024 r., poz. 581 z późn. zm.).

§ 16.

Postanowienia końcowe

- 1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 05.05.2025r.
- 2. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, akty wykonawcze do tych ustaw.

Załącznik Nr 1 do regulaminu organizacyjnego

OPŁATY ZA UDOSTĘPNIENIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

**I.p.forma udostępnienia wysokość opłaty
(brutto)**

**1. Pierwsze udostępnienie w żądanym zakresie kopia/wydruk/wyciąg/odpis/informatyczny nośnik
danych BEZ OPŁAT**