

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ORAZ PORAD TELEMEDYCZNYCH UDZIELANYCH PRZEZ SAUDE CONCEPT SP. Z O.O.

(Dalej: Regulamin)

§1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady udzielania świadczeń zdrowotnych w drodze telemedycyny oraz podstawowe zasady udzielania świadczeń zdrowotnych przez Saude Concept sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-390) przy ul. Grójeckiej 194/506, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001165904, posiadająca numer NIP: 7011254185 oraz kapitał zakładowy w kwocie 5 000 PLN opłacony w całości, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego - numer księgi rejestrowej: 000000290067 (dalej: SAUDE CONCEPT). Saude Concept udziela świadczeń zdrowotnych wyłącznie online, za pośrednictwem narzędzi wskazanych w Regulaminie. Saude Concept świadczy usługi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z uwzględnieniem transgranicznego charakteru sieci Internet.
2. Użyte w Regulaminie definicję oznaczają:

Cennik - ceny usług świadczonych przez SAUDE CONCEPT;

Newsletter - usługa świadczona drogą elektroniczną przez Saude Concept, polegająca na umożliwieniu zainteresowanym osobom otrzymywania na podany adres e-mail najważniejszych informacji związanych z Platformą i działalnością Saude Concept oraz treści promujących zdrowie;

Pacjent - pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która dokonała zakupu Teleporady;

Polityka Prywatności - dokument opisujący zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów przez Saude Concept, który dostępny jest pod adresem: www.saudeconcept.pl;

Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Saude Concept; Pacjent może swobodnie zapoznać się z Regulaminem na Platformie, pod adresem: www.saudeconcept.pl.

Akademia Saude - materiały edukacyjne skierowane do Pacjentów obejmujące kursy, ebooki, webinary.

Blog - znajdujące się na portalu www.saudeconcept.pl materiały edukacyjne dostępne dla wszystkich osób odwiedzających stronę internetową.

Telekonsultacja - świadczenie zdrowotne udzielane przez personel medyczny Saude Concept za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość przy użyciu zarówno fonii jak i wizji polegające na realizacji konsultacji wstępnych, konsultacji kontrolnych oraz konsultacji tzw. receptowych. Podczas telekonsultacji istnieje możliwość bieżącego przekazywania dokumentacji posiadanej przez pacjenta (w szczególności aktualnych wyników badań) za pośrednictwem dostępnego chatu.

Personel medyczny - lekarze udzielający świadczeń zdrowotnych w drodze telekonsultacji, posiadający odpowiednie kwalifikacje zawodowe oraz uprawnienia do wykonywania zawodu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Szczegółowy wykaz lekarzy, wraz ze wskazaniem ich specjalizacji oraz godzin dostępności, znajduje się na stronie internetowej pod adresem: [***].

Konsultacja wstępna - pierwszorazowa konsultacja z pacjentem, odbywająca się przy pomocy wizji i fonii (wideorozmowa), która rozpoczyna się od weryfikacji tożsamości pacjenta poprzez sprawdzenie danych niezbędnych do realizacji świadczenia. Podczas konsultacji wstępnej Pacjent w przypadku dysponowania aktualnymi wynikami badań lub znajdujący się w posiadaniu dokumentacji medycznej mogącej mieć wpływ na przebieg konsultacji zobowiązany jest do przekazania jej w trakcie trwania konsultacji wstępnej za pomocą dostępnego chatu. W przypadku zaś braku aktualnych badań, udzielający świadczenia personel medyczny zleci wykonanie niezbędnych badań i skieruje pacjenta do ponownej konsultacji. Czas trwania konsultacji wstępnej wynosi do 50 (pięćdziesięciu) minut.

Konsultacja kontrolna - konsultacja odbywająca się przy pomocy wizji i fonii (wideorozmowa) lub telefonicznie przy pomocy wyłącznie fonii, z której skorzystać mogą wyłącznie pacjenci, którzy odbyli uprzednio konsultację wstępną, zaś personel medyczny udzielający świadczeń dysponuje pełną dokumentacją medyczną z konsultacji wstępnej, w tym posiada niezbędne i aktualnie badania pozwalające na realizację usługi w formie konsultacji wstępnej. Czas trwania konsultacji kontrolnej wynosi do 30 (trzydziestu) minut.

Konsultacja „receptowa” - konsultacja odbywająca się przy pomocy wizji i fonii (wideorozmowa) lub telefonicznie przy pomocy wyłącznie fonii, z której skorzystać mogą **wyłącznie** stali pacjenci, którzy odbyli uprzednio co najmniej konsultację wstępną, zaś personel medyczny udzielający świadczeń dysponuje pełną dokumentacją medyczną z konsultacji wstępnej, w tym posiada niezbędne i aktualnie badania pozwalające na ordynację recepty na brakujący pacjentowi lek niezbędny do kontynuacji leczenia. Czas trwania konsultacji wynosi do 5 (pięciu) minut.

Umowa - umowa zawierana pomiędzy Saude Concept a Pacjentem o świadczenie przez Saude Concept wybranych przez Pacjenta usług, świadczonych drogą elektroniczną. Zawarcie Umowy następuje z chwilą potwierdzenia przez Pacjenta warunków świadczenia usług i dokonania płatności, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

Miejsce udzielenia świadczeń - miejsce, w którym w chwili udzielania świadczenia przebywa osoba wykonująca zawód medyczny. W przypadku świadczeń zdrowotnych realizowanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, zgodnie z art. 24 ust. 1 pkt 5 ustawy o działalności leczniczej, miejscem udzielenia świadczenia jest miejsce przebywania personelu medycznego realizującego dane świadczenie.

Pakiet - zestaw odpłatnych usług świadczonych przez Saude Concept na rzecz Pacjenta, obejmujący w zależności od dostępności: świadczenie telekonsultacji oraz wydawanie zaleceń w ramach telekonsultacji, dostęp do Akademii Saude, bieżące wsparcie psychodietetyka, bieżące wsparcie lekarza, dostęp do bieżącego wsparcia dietetyka, dostęp do bieżącego wsparcia pielęgniarki - edukatora medycznego. Wyboru dostępnego aktualnie Pakietu dokonuje Pacjent przed zawarciem Umowy. Zakres danego Pakietu, wysokość opłaty oraz sposób jej uiszczenia są każdorazowo określone w obowiązującym Cenniku i udostępniane Pacjentowi przed zawarciem Umowy. W przypadku, gdy w zakres pakietu wchodzi dodatkowo nieograniczona ilość konsultacji z psychodietetykiem lub lekarzem, należy przez to rozumieć konsultacje asynchroniczne, co oznacza że psychodietetyk lub lekarz udziela odpowiedzi na pytania Pacjenta najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych.

Medfile - zewnętrzne, niezależne od Saude Concept oprogramowanie służące do realizacji telekonsultacji, prowadzenia elektronicznej dokumentacji medycznej oraz obsługi komunikacji z Pacjentem, dostępne pod adresem internetowym: www.medfile.pl. Regulamin korzystania z platformy Medfile jest dostępny na stronie <https://www.medfile.pl/regulamin>. Akceptacja niniejszego Regulaminu oznacza również akceptację zasad korzystania z platformy Medfile, w tym jej regulaminu.

§ 2

Usługi świadczone przez Saude Concept

1. Saude Concept świadczy nieodpłatnie za pośrednictwem Platformy następujące usługi:

- a) umożliwienie dostępu do treści publikowanych na blogu;
 - b) umożliwienie zapisania się na Newsletter;
 - c) umożliwienie zakupu telekonsultacji.
2. Saude Concept świadczy odpłatnie na rzecz Pacjentów następujące usługi:
- a) świadczenie telekonsultacji oraz wydawanie zaleceń w ramach telekonsultacji;
 - b) zapewnienie dostępu do Akademii Saude;
 - c) zapewnienie bieżącego wsparcia psychodietetyka;
 - d) zapewnienie bieżącego wsparcia lekarza.
3. Usługi oraz świadczenia zdrowotne, o których mowa w ust. 2, mają charakter **odpłatny**.
4. Świadczenie usług, o których mowa w ust. 2, następuje w ramach wybranego przez Pacjenta pakietu („Pakiet”), za odpłatnością określoną zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Wysokość opłaty, sposób jej uiszczenia oraz zakres danego Pakietu są każdorazowo udostępniane Pacjentowi przed zawarciem umowy.
5. Ceny usług świadczonych przez Saude Concept wyrażone są w walucie polskiej (PLN).
6. Ceny określone w Cenniku, o których mowa w ust. 5, nie obejmują kosztów badań diagnostycznych (w tym badań laboratoryjnych) zleconych w ramach telekonsultacji, ani kosztów produktów leczniczych, wyrobów medycznych oraz suplementów diety przepisanych lub zaleconych przez personel medyczny udzielający świadczeń zdrowotnych.

§ 3.

Podstawowe zasady świadczenia usług w drodze telekonsultacji

1. Telekonsultacje mogą być udzielane wyłącznie Pacjentom pełnoletnim.
2. Pacjent zobowiązany jest do przekazywania zgodnych z prawdą, pełnych i rzetelnych informacji dotyczących swojego stanu zdrowia, w szczególności aktualnych objawów, przebiegu choroby, stosowanego leczenia oraz przyjmowanych produktów leczniczych, wyrobów medycznych i suplementów diety. Powyższe informacje są niezbędne do prawidłowego udzielenia świadczenia zdrowotnego i warunkują możliwość dokonania właściwej oceny stanu zdrowia przez personel medyczny. Pacjent zobowiązany jest także, w miarę możliwości, do przekazania posiadanej dokumentacji medycznej, istotnej z punktu widzenia celu konsultacji – przed rozpoczęciem telekonsultacji lub w jej trakcie, jeżeli okaże się, że dokumentacja ta może mieć znaczenie dla udzielenia świadczenia zdrowotnego. W przypadku posiadania dokumentacji medycznej, Pacjent powinien udostępnić ją w sposób umożliwiający jej ocenę przez osobę udzielającą świadczenia. Brak przekazania rzetelnych informacji lub nieudostępnienie posiadanej dokumentacji medycznej może skutkować odmową udzielenia świadczenia zdrowotnego w pełnym zakresie, w tym odmową wystawienia recepty, skierowania lub zaleceń, jeżeli z uwagi na brak danych nie będzie możliwa ich właściwa ordynacja.
3. **[Wyłączenie odpowiedzialności za dane przekazane przez Pacjenta, odpowiedzialność Pacjenta]** Saude Concept oraz personel medyczny nie ponoszą odpowiedzialności za skutki wynikające z przekazania przez Pacjenta niepełnych, nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji dotyczących stanu zdrowia, w tym także dokumentacji medycznej, wyników badań lub innych danych mających znaczenie dla udzielenia świadczenia zdrowotnego. Saude Concept nie ponosi również odpowiedzialności za błędne lub nieprawidłowe wprowadzenie przez Pacjenta danych do systemu teleinformatycznego (w tym systemu Medfile). Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki wynikające z nieprzekazania prawidłowych i kompletnych informacji lub dokumentów. W przypadku ujawnienia nieścisłości lub braków w przekazanych danych, Pacjent może zostać zobowiązany do ponownego odbycia telekonsultacji lub uzupełnienia informacji, co może wiązać się z dodatkowymi kosztami oraz wpłynąć na możliwość kontynuacji świadczenia.

4. Saude Concept zapewnia integralność, poufność oraz trwałość danych dotyczących stanu zdrowia Pacjenta, utrwalonych w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych. W tym celu stosowane są odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz krajowymi przepisami w zakresie ochrony danych osobowych i dokumentacji medycznej.
5. Przystąpienie przez Pacjenta do telekonsultacji jest równoznaczne z akceptacją treści niniejszego Regulaminu oraz wyrażeniem zgody na świadczenie zdrowotne w tej postaci. Akceptacja Regulaminu stanowi również potwierdzenie, że Pacjent zapoznał się z jego treścią, rozumie warunki korzystania z usług i akceptuje je w pełnym zakresie.

§4

Tryb, przebieg, zasady oraz zakres Telekonsultacji

1. Saude Concept udziela Telekonsultacji w formie wideorozmowy (przy pomocy wizji i fonii) korzystając z platformy Medfile lub innego wybranego przez siebie dostawcy usług lub za pośrednictwem połączeń telefonicznych (fonia), w terminie uzgodnionym z Pacjentem.
2. Pacjent zobowiązany jest do wykonania badań laboratoryjnych wskazanych przez Saude Concept każdorazowo przed odbyciem pierwszej Telekonsultacji oraz do posiadania ich wyników podczas tej konsultacji, przy czym wyniki badań nie mogą być starsze niż 3 miesiące. Pełna lista wymaganych badań dostępna jest na stronie internetowej: www.saudeconcept.pl, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
3. W przypadku, gdy na podstawie przeprowadzonego z Pacjentem wywiadu personel medyczny uzna, że przedstawione wyniki są niewystarczające do prawidłowego przeprowadzenia konsultacji, może zlecić wykonanie dodatkowych badań oraz zaproponować termin kolejnej Telekonsultacji.
4. Przed rozpoczęciem Telekonsultacji personel medyczny dokonuje weryfikacji tożsamości Pacjenta, w szczególności poprzez potwierdzenie danych osobowych, takich jak imię, nazwisko, data urodzenia oraz numer PESEL. Dane osobowe Pacjenta, w tym dane szczególnych kategorii (np. dane dotyczące stanu zdrowia), są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO), wyłącznie w celu realizacji świadczeń zdrowotnych w ramach Programu oraz w celach niezbędnych do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze danych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej: www.saudeconcept.pl.
5. W przypadku trudności z nawiązaniem lub utrzymaniem połączenia w ramach Telekonsultacji, spowodowanych problemami technicznymi, w szczególności po stronie Pacjenta (np. brak stabilnego połączenia internetowego), personel medyczny może podjąć próbę kontaktu telefonicznego z Pacjentem. Połączenie telefoniczne odbywa się z numeru zastrzeżonego i nie jest nagrywane. Celem kontaktu telefonicznego jest dokończenie lub ustalenie dalszego trybu realizacji świadczenia. Kontakt telefoniczny możliwy jest wyłącznie po wcześniejszym potwierdzeniu tożsamości Pacjenta oraz wyrażeniu przez niego zgody na kontynuowanie rozmowy w tej formie. W przypadku braku możliwości przeprowadzenia konsultacji zarówno za pośrednictwem systemu, jak i telefonicznie, konsultacja może zostać przełożona na inny termin, po uzgodnieniu z Pacjentem.
6. **[Przebieg wstępnej telekonsultacji]** Wstępna Telekonsultacja obejmuje szczegółowy wywiad medyczny, w trakcie którego Pacjent przekazuje informacje na temat aktualnych dolegliwości, objawów oraz historii choroby. W przypadku posiadania dokumentacji medycznej (np. wyników badań, kart informacyjnych leczenia szpitalnego, wypisów), Pacjent może przesłać je w trakcie trwania konsultacji za pośrednictwem czatu dostępnego w systemie telemedycznym lub mailowo. Przekazana dokumentacja może zostać załączona do karty Pacjenta w systemie Medfile. Po analizie wywiadu i dokumentacji medycznej, omawiane jest z Pacjentem możliwe postępowanie diagnostyczne i terapeutyczne. Wspólnie z Pacjentem dobierane są odpowiednie metody postępowania, z uwzględnieniem aktualnej wiedzy medycznej, kryteriów skuteczności oraz uwzględniając zdanie Pacjenta. Podczas konsultacji specjalista

informuje Pacjenta o możliwych działaniach niepożądanych ewentualnie zaleconych produktów leczniczych. W razie potrzeby i zasadności możliwe jest również wystawienie e-recepty. Zwolnienia lekarskie (e-ZLA) wystawiane są jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Zalecenia lekarskie przekazane Pacjentowi podczas telekonsultacji są każdorazowo wprowadzane do systemu medycznego oraz przesyłane Pacjentowi drogą mailową. Po zakończeniu konsultacji Pacjent może kontaktować się mailowo w celu doprecyzowania zaleceń lub zgłoszenia objawów. W przypadku, gdy charakter zgłaszanych problemów wymaga ponownego przeprowadzenia szczegółowego wywiadu i oceny stanu zdrowia, Pacjent kierowany jest na kolejną Telekonsultację.

7. **[Przebieg konsultacji kontrolnej]** Konsultacja kontrolna rozpoczyna się od weryfikacji tożsamości Pacjenta poprzez potwierdzenie danych osobowych, takich jak imię, nazwisko i numer PESEL. W trakcie konsultacji zbierane są informacje na temat aktualnego samopoczucia Pacjenta, postępów w leczeniu oraz ewentualnych działań niepożądanych związanych z przyjmowanymi lekami. W razie potrzeby możliwe jest przedłużenie recept na dotychczas stosowane leki, pod warunkiem braku przeciwwskazań oraz prawidłowego przebiegu dotychczasowego leczenia. Podczas konsultacji kontrolnej omawiany jest również dalszy plan leczenia, w tym ewentualne zmiany farmakoterapii, potrzeba wykonania dodatkowych badań lub wskazania do kolejnych konsultacji. Zalecenia lekarskie przekazane Pacjentowi podczas telekonsultacji są każdorazowo wprowadzane do systemu medycznego oraz przesyłane Pacjentowi drogą mailową.
8. **[konsultacja „receptowa”]** Konsultacja receptowa jest uproszczoną formą konsultacji, polegającą wyłącznie na wystawieniu recepty na wcześniej stosowany lek, bez przeprowadzania pełnej konsultacji medycznej. Wizyta receptowa dostępna jest wyłącznie dla Pacjentów pozostających pod stałą opieką medyczną w ramach Programu, tj. przeznaczona dla Pacjentów, którzy odbyli co najmniej jedną pełną konsultację i posiadają udokumentowaną historię leczenia w systemie. Recepty wystawiane podczas wizyty receptowej dotyczą jedynie leków wcześniej zaleconych, których stosowanie zostało już ocenione przez personel medyczny na podstawie szczegółowego wywiadu z pacjentem i wyników badań. Wizyta receptowa może zostać zrealizowana m.in. w przypadkach, gdy: Pacjent zapomniał wykupić wcześniej wystawioną receptę, wystąpiła potrzeba uzupełnienia leku przyjmowanego przewlekle, nie nastąpiła zmiana stanu zdrowia Pacjenta. Personel medyczny zastrzega sobie prawo do odmowy wystawienia recepty w trybie receptowym, jeżeli uzna, że konieczne jest przeprowadzenie pełnej konsultacji (np. z uwagi na zmiany w stanie zdrowia, działania niepożądane). Recepta wystawiona w trybie receptowym jest dokumentowana w systemie, a informacja o jej wystawieniu zostaje przesłana Pacjentowi mailowo lub za pośrednictwem wiadomości SMS z kodem dostępu.
9. Telekonsultacja rozpoczyna się z chwilą połączenia wideo lub połączenia telefonicznego z Pacjentem przez Saude Concept.
10. W przypadku braku kontaktu z Pacjentem w terminie telekonsultacji lub w przypadku przerwania połączenia w trakcie Telekonsultacji, Saude Concept będzie ponawiać próbę nawiązania lub przywrócenia połączenia w celu udzielenia świadczenia przez kolejne 15 minut, jednak nie dłużej niż do końca czasu zaplanowanej telekonsultacji. Jeżeli z wstępnego rozpoznania i zebranych w trakcie Telekonsultacji informacji wynika, że Pacjent nie znajduje się w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, a nieobecność Pacjenta lub brak możliwości nawiązania połączenia następuje z przyczyn, za które Saude Concept nie ponosi odpowiedzialności, wyłącza to odpowiedzialność Saude Concept i zwalnia z konieczności udzielenia Telekonsultacji w ustalonym terminie i dalszych prób kontaktu.
11. W sytuacji, w której personel medyczny na podstawie wywiadu lub okoliczności ma podstawy aby sądzić, że Pacjent może znajdować się w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia, podejmie próbę nawiązania kontaktu z Pacjentem na zasadach opisanych powyżej, a w braku reakcji ze strony Pacjenta, podejmuje dalsze kroki niezbędne do ratowania życia lub zdrowia Pacjenta, włączając w to wezwanie pomocy medycznej bezpośrednio pod ostatni możliwy do ustalenia dla personelu medycznego adres przebywania Pacjenta.
12. Jeżeli w trakcie udzielania Telekonsultacji, ze względu na stan zdrowia lub problem zdrowotny Pacjenta ujawnią się okoliczności wymagające bezpośredniego kontaktu w celu skorzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej, Pacjent zostanie niezwłocznie poinformowany takim fakcie.
13. Świadczenia udzielane przez Saude Concept nie zastępują w żadnym wypadku badań wykonywanych bezpośrednio przez personel medyczny w placówkach ochrony zdrowia, w tym w szczególności:

- a) gdy stan zdrowia Pacjenta wskazuje na konieczność badań niemożliwych do zrealizowania przez Saude Concept;
 - b) gdy ustalenie postępowania diagnostycznego lub terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas świadczeń udzielanych przez Saude Concept;
 - c) gdy występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju Pacjenta.
14. W przypadku gwałtownego pogorszenia stanu zdrowia lub samopoczucia, Pacjent zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z numerem alarmowym 112 lub do osobistego zgłoszenia się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego (SOR) bądź podmiotu udzielającego świadczeń w ramach nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej. Telekonsultacje w ramach Programu nie zastępują pomocy doraźnej ani świadczeń udzielanych w stanach nagłych, które wymagają pilnej interwencji medycznej. Informacje na temat dostępnych placówek udzielających świadczeń w ramach nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej dostępne są na stronach: Narodowego Funduszu Zdrowia: www.nfz.gov.pl/dla-pacjenta/na-ratunek oraz Pacjent.gov.pl: www.pacjent.gov.pl/nocna-i-swiateczna-opieka-zdrowotna.

§ 5

Zakup telekonsultacji

Zakup telekonsultacji realizowany jest wyłącznie za pośrednictwem platformy Medfile, korzystającej z zintegrowanego systemu płatności elektronicznych. Warunkiem świadczenia usługi przez Saude Concept jest uprzednie zapoznanie się oraz wyrażenie przez Pacjenta zgody na obowiązujące na platformie Medfile regulaminy i zasady. Saude Concept nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, straty lub inne negatywne skutki powstałe w związku z korzystaniem przez Pacjenta z platformy Medfile, jej nieprawidłowym funkcjonowaniem, awariami lub innymi zdarzeniami niezależnymi od Saude Concept, za które odpowiedzialność ponosi operator platformy Medfile.

§ 6

Reklamacje

1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację w związku z korzystaniem z usług świadczonych przez Saude Concept.
2. Reklamacja może zostać złożona drogą elektroniczną na adres: reklamacje@saudeconcept.pl lub pisemnie na adres siedziby Saude Concept: ul. Grójecka 194/506, 02-390 Warszawa.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko Pacjenta,
 - b) adres e-mail przypisany do konta,
 - c) opis problemu lub nieprawidłowości,
 - d) datę wystąpienia zdarzenia,
 - e) żądanie Pacjenta w związku ze zgłoszeniem.
4. Saude Concept rozpatruje reklamację w terminie **14 dni kalendarzowych** od dnia jej otrzymania. O wyniku postępowania reklamacyjnego Pacjent zostanie poinformowany drogą elektroniczną lub w inny uzgodniony sposób.
5. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 4, Saude

Concept poinformuje Pacjenta o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie odpowiedzi.

6. Złożenie reklamacji nie wpływa na prawo Pacjenta do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 7

Odmowa lub przerwanie świadczenia telekonsultacji

1. Personel medyczny realizujący świadczenia w ramach telekonsultacji ma prawo odmówić rozpoczęcia lub kontynuowania telekonsultacji w przypadku zaistnienia jednej z poniższych okoliczności, o ile odmowa nie naraża pacjenta na istotne ryzyko pogorszenia stanu zdrowia:

- Pacjent znajduje się pod wpływem alkoholu, substancji psychoaktywnych lub innych środków odurzających,
- Pacjent zachowuje się w sposób agresywny, obraźliwy, niestosowny wobec personelu medycznego,
- Pacjent odmawia udzielenia odpowiedzi na istotne pytania medyczne, uniemożliwiając przeprowadzenie wywiadu i ocenę stanu zdrowia,
- Pacjent nie przedstawił wymaganych badań diagnostycznych, mimo wcześniejszego wskazania ich konieczności,
- Pacjent przedstawił dokumentację medyczną, która nie dotyczy jego osoby lub budzi uzasadnione wątpliwości co do autentyczności,
- z przyczyn technicznych (np. brak obrazu, dźwięku, przerwy w połączeniu) przeprowadzenie konsultacji jest niemożliwe lub niewiarygodne,
- Pacjent wielokrotnie przerywa konsultację lub nie stosuje się do zaleceń dotyczących jej przebiegu.

2. Odmowa lub przerwanie świadczenia z przyczyn leżących po stronie Pacjenta **nie stanowi podstawy do zwrotu opłaty za usługę, o ile taka została pobrana.**

3. W sytuacjach budzących uzasadnione wątpliwości co do stanu zdrowia Pacjenta lub jego bezpieczeństwa, personel medyczny może skierować Pacjenta do stacjonarnej placówki medycznej lub zalecić niezwłoczny kontakt z numerem alarmowym 112, w tym jeśli w trakcie telekonsultacji zaistnieją przesłanki wskazujące na bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia Pacjenta, a personel medyczny dysponuje jego adresem, może on podjąć decyzję o niezwłocznym wezwaniu zespołu ratownictwa medycznego lub poinformowaniu odpowiednich służb celem udzielenia pomocy.

§ 8

Odstąpienie od Umowy przez Pacjenta

1. Telekonsultacje świadczone na podstawie niniejszego Regulaminu mają charakter świadczeń zdrowotnych w rozumieniu przepisów prawa i realizowane są przez osoby wykonujące zawód medyczny, w szczególności w celu profilaktyki, diagnozy, leczenia, poprawy lub utrzymania stanu zdrowia Pacjenta, a także obejmują działania takie jak przepisywanie, wydawanie i udostępnianie produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych. W związku z powyższym, zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, do Umowy nie stosuje się przepisów tej ustawy dotyczących prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, co oznacza, że Pacjentowi nie przysługuje ustawowe prawo do odstąpienia w terminie 14 dni, o którym mowa w tej ustawie.
2. W przypadku usług niemających charakteru świadczeń zdrowotnych, w szczególności: dostępu do treści

edukacyjnych w Akademii Saude, zakupu e-booków lub materiałów cyfrowych niewydanych na nośniku materialnym, Użytkownik będący konsumentem może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni, zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta. W przypadku zakupu treści cyfrowych (np. e-booków), prawo do odstąpienia nie przysługuje, jeśli spełnianie świadczenia (czyli udostępnienie treści) rozpoczęło się za wyraźną zgodą Pacjenta przed upływem terminu do odstąpienia oraz po uprzednim poinformowaniu go o utracie tego prawa – zgodnie z art. 38 pkt 13 ustawy o prawach konsumenta. Pacjent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej na adres korespondencyjny ul. Grójecka 194/506, 02-390 Warszawa lub mailowo na adres: [***]. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, Umowa uznawana jest za niezawartą, a Usługodawca dokona zwrotu płatności w terminie do 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

§ 9

Własność intelektualna

1. Saude Concept udziela Pacjentowi niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie licencji na korzystanie z Platformy na czas trwania Umowy. Pacjent nie może udzielać sublicencji, a sama licencja nie może być przeniesiona na inny podmiot bez wyraźnej zgody Saude Concept.
2. Wszelkie zdjęcia oraz pozostałe materiały (w tym materiały wideo, teksty, grafiki, logotypy) zamieszczone na Platformie lub Grupie należą do Saude Concept lub zostały użyte za zgodą osób trzecich, posiadających do nich prawa autorskie.
3. Zabronione jest kopiowanie zdjęć i innych materiałów graficznych oraz stosowanie przedruku tekstów zamieszczonych na Platformie lub Grupie, w tym ich udostępnianie w Internecie bez pisemnej zgody Saude Concept lub innej osoby trzeciej, posiadającej do nich prawa autorskie.
4. Zabrania się również zewnętrznym podmiotom pobierania zdjęć, grafik, tekstów i innych materiałów z Platformy lub Grupy oraz wykorzystywania ich do celów marketingowych oraz handlowych.
5. Wykorzystanie wymienionych powyżej materiałów bez pisemnej zgody Saude Concept lub innej osoby trzeciej, której przysługują prawa autorskie, jest niezgodne z prawem i może stanowić podstawę do wszczęcia postępowania cywilnego oraz karnego wobec osoby dopuszczającej się takiego działania.
6. Każdy Pacjent jest zobowiązany powstrzymać się od kopiowania, modyfikowania, rozpowszechniania, transmitowania lub wykorzystywania w inny sposób jakichkolwiek chronionych prawami własności intelektualnej jakie przysługują Saude Concept treści udostępnionych na Platformie lub Grupie, za wyjątkiem korzystania z nich w ramach dozwolonego użytku. Zabronione są również wszelkie ingerencje czy wykorzystywanie kodu źródłowego strony.

§ 10

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Pacjenta jest **Saude Concept sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (02-390), ul. Grójecka 194/506, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0001165904, numer NIP: 7011254185, dalej „Administrator”.
2. Dane osobowe Pacjenta przetwarzane są w celu udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach telekonsultacji, w tym prowadzenia dokumentacji medycznej – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z przepisami ustawy o działalności leczniczej oraz ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze, kontaktu z Pacjentem w sprawach związanych z realizacją świadczeń (np. potwierdzenia wizyty, przekazania zaleceń), w uzasadnionych przypadkach – dochodzenia lub obrony roszczeń (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora).
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji umowy o udzielenie

świadczenia zdrowotnego.

4. Odbiorcami danych mogą być wyłącznie podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa, w tym podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi techniczne, informatyczne, księgowe lub prawne, na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa, w szczególności:
 - dokumentacja medyczna – przez co najmniej 20 lat od daty dokonania w niej ostatniego wpisu (zgodnie z art. 29 ust. 1 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta).
 - inne dane – przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania lub przez czas przedawnienia ewentualnych roszczeń.
6. Pacjent ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a także – w przypadkach przewidzianych prawem – do ich usunięcia. W przypadku przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, Pacjent ma prawo wniesienia sprzeciwu.
7. Pacjent ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
8. Administrator **nie stosuje** zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, wobec pacjentów.
9. W sprawach dotyczących danych osobowych można kontaktować się z Administratorem pod adresem e-mail: rodo@saudeconcept.pl, tel. 536376717.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów określa Polityka Prywatności, która dostępna jest pod adresem: www.saudeconcept.pl.

§ 11

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Saude Concept nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie swoich zobowiązań, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymogów lub obowiązków oraz naruszenia zasad, określonych w Regulaminie lub Umowie. W szczególności, Saude Concept nie będzie odpowiadać za jakiegokolwiek przerwy lub trudności w udzielaniu świadczeń, w tym Telekonultacji, spowodowane niskiej jakości lub niestabilnym połączeniem internetowym po stronie Pacjenta.
2. Żadna ze Stron nie będzie odpowiadać za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie swoich zobowiązań, które zostało spowodowane przez działanie siły wyższej. Za siłę wyższą w rozumieniu Umowy i Regulaminu uważa się zdarzenie niezależne od Saude Concept lub Pacjenta, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i pozostające poza ich kontrolą, które wystąpiło po dniu wejścia w życie Umowy lub które spełnia kryteria uznania za siłę wyższą ustalone przez orzecznictwo sądów polskich.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Kontakt z Saude Concept możliwy jest: za pośrednictwem poczty tradycyjnej - pod adresem do korespondencji: Saude Concept sp. z o.o., ul. Grójecka 194/506, 02-390 Warszawa oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej - pod adresem kontakt@saudeconcept.pl, a także za pośrednictwem telefonu - pod numerem 536 376 717.
2. Saude Concept zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w korzystaniu ze strony www

spowodowanych ich serwisem technicznym, pracami konserwacyjnymi lub pracami nad polepszeniem ich funkcjonalności. Jednocześnie Saude Concept zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, by wspomniane przerwy odbywały się w godzinach nocnych i trwały jak najkrócej. O wszystkich ograniczeniach Saude Concept będzie w miarę możliwości informować Pacjenta z odpowiednim wyprzedzeniem.

3. Saude Concept może wprowadzać zmiany w Regulaminie wyłącznie z ważnych przyczyn, tj. w przypadku rozszerzenia lub ograniczenia zakresu oferowanych usług oraz w związku z: zmianą przepisów prawa, którym podlega Saude Concept; zmianą organizacji wewnętrznej Saude Concept, która wpływa na treść Regulaminu; innych obiektywnych przyczyn niezależnych od Saude Concept, które wymuszają zmiany lub dostosowanie Regulaminu. O każdych zmianach Saude Concept będzie informować poprzez wysłanie informacji o wprowadzanych zmianach na adres poczty elektronicznej Pacjenta. Zmiany będą wchodzić w życie nie wcześniej niż po 14 dniach od dnia poinformowania Pacjenta o tych zmianach, chyba że Pacjent zaakceptuje brzmienie zmienionego Regulaminu przed upływem tego terminu.
4. Zmiany wprowadzane w Regulaminie nie mogą naruszać praw nabytych przez Pacjenta przed wprowadzeniem zmian.
5. Wszelkie spory między Saude Concept a Pacjentami będą rozstrzygane w sposób polubowny w drodze negocjacji. Jeżeli rozwiązanie sporu w ten sposób nie będzie możliwe, spory będzie rozstrzygał właściwy sąd powszechny.
6. Saude Concept może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Regulaminu na rzecz swoich następców prawnych lub podmiotów powiązanych kapitałowo w dowolnym momencie jego obowiązywania, bez konieczności uzyskania zgody Pacjenta.
7. Korzystanie przez Pacjenta z usług świadczonych w ramach Programu oznacza zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz jego **pełną akceptację**. Akceptując niniejszy Regulamin, Pacjent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do realizacji usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), oraz przyjmuje do wiadomości, że dokumentacja medyczna oraz telekonsultacje realizowane są za pośrednictwem zewnętrznego systemu informatycznego Medfile. Pacjent, akceptując niniejszy Regulamin, **akceptuje również regulamin korzystania z platformy Medfile**, dostępny na stronie internetowej www.medfile.pl, oraz zasady jej działania w zakresie niezbędnym do realizacji usług zdrowotnych.
8. Załączniki do Regulaminu:

Załącznik nr 1 - Wzory upoważnień do uzyskiwania informacji o stanie zdrowia Pacjenta, do dostępu do dokumentacji medycznej Pacjenta oraz do odbioru recept i zleceń na wyroby medyczne w imieniu Pacjenta.

Załącznik nr 2 - Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną.

Załącznik nr 3 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

- stanowią jego integralną część.

9. Regulamin wchodzi w życie z dniem podjęcia.