

Regulamin

świadczenia Wizyt Stacjonarnych dla pacjentów Fitokan Sp. z o.o.

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do Wizyt Stacjonarnych wykonywanych przez podmiot leczniczy Fitokan Sp. z o.o. z siedzibą w Białej Podlaskiej, ul. Plac Szkolny Dwór 10.

1. Definicje

Cennik - cennik Wizyt Stacjonarnych dostępny na stronie internetowej Świadczeniodawcy pod adresem <https://www.fitokan.pl/cennik/>

Wizyta stacjonarna - porada medyczna udzielana przez lekarza współpracującego z Świadczeniodawcą stacjonarnie w jednym z gabinetów Świadczeniodawcy. Od dnia 7 listopada 2024 roku wszystkie konsultacje lekarskie realizowane przez Fitokan sp. z o.o. odbywają się wyłącznie w formie wizyt stacjonarnych. Centrum Medyczne Fitokan nie prowadzi wizyt w formie teleporad.

Pacjent - pełnoletnia osoba fizyczna korzystająca z Wizyty Stacjonarnej.

Podmiot realizujący płatność - podmiot zewnętrzny w stosunku do Świadczeniodawcy pośredniczący przy realizacji płatności z tytułu wykonywania Wizyt Stacjonarnych.

Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia Wizyt Stacjonarnych dla pacjentów Fitokan Sp. z o.o.

Świadczeniodawca - Fitokan Sp. z o.o. z siedzibą w Białej Podlaskiej, ul. Plac Szkolny Dwór 10/II piętro, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym - rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000873573, kapitał zakładowy spółki 5.000 złotych, REGON 387704959, NIP 5272943942, wpisana do rejestru podmiotów leczniczych prowadzonego przez Wojewodę Lubelskiego pod numerem 000000238946-W-06

2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
2. Warunki techniczne niezbędne do rezerwacji i korzystania z Wizyt stacjonarnych,
3. Sposoby rezerwacji i odwoływania Wizyt Stacjonarnych,
4. Sposoby dokonywania płatności za Wizytę Stacjonarną,
5. Zasady wykonywania Wizyt Stacjonarnych,
6. Sposoby składania i rozpatrywania reklamacji,
7. Zasady przetwarzania danych osobowych w związku z wykonywaniem Wizyt Stacjonarnych..
8. Pacjent zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakiegokolwiek aktywności, która mogłaby negatywnie wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Oprogramowania służącego do możliwości zdalnego rezerwowania Wizyt Stacjonarnych.
9. Pacjent korzysta z Oprogramowania służącego do zdalnego rezerwowania Wizyt Stacjonarnych jest nieodpłatnie, jednak koszty połączenia za pośrednictwem Internetu, telefonii lub innych metod przesyłania danych, ponoszone są przez Pacjenta.
10. Pacjent zobowiązany jest zapewnić bezpieczeństwo użytkowanej sieci internetowej, w szczególności przez stosowanie oprogramowania antywirusowego i nie korzystania z sieci publicznej w trakcie rezerwacji Wizyty Stacjonarnej.
11. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne problemy techniczne lub ograniczenia występujące w urządzeniach, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z której korzysta Pacjent.

3. Warunki techniczne korzystania z Wizyty Stacjonarnej

1. Rezerwacja Wizyty Stacjonarnej wymaga spełnienia następujących wymogów technicznych:
2. Dostęp do Internetu - w celu dostępu m.in. do poczty elektronicznej,
3. Posiadania adresu poczty elektronicznej,
4. Posiadania telefonu stacjonarnego lub komórkowego.

4. Rezerwacja i odwołanie Wizyty Stacjonarnej oraz płatności

1. W ramach Wizyty Stacjonarnej świadczone są porady lekarskie ogólne, specjalistyczne oraz leczenia bólu
2. Warunkiem skorzystania z Wizyty Stacjonarnej jest uzyskanie pozytywnej kwalifikacji lekarskiej, zarezerwowanie terminu wizyty i dokonanie płatności.
3. W celu uzyskania kwalifikacji lekarskiej do rozpoczęcia terapii należy wypełnić formularz otrzymany mailowo po rezerwacji Wizyty Stacjonarnej. W razie wątpliwości prosimy o kontakt z pracownikiem przychodni pod adresem <https://www.fitokan.pl/kontakt/>
4. Rezerwacji terminu Wizyty Stacjonarnej dokonać można telefonicznie pod numerem +48 517 117 647 za pośrednictwem strony [fitokan.pl/kontakt2/](https://www.fitokan.pl/kontakt2/) poprzez podanie następujących danych : imię, nazwisko oraz adres e-mail i numer telefonu kontaktowego. Odmowa podania powyższych danych uniemożliwia rezerwację Wizyty Stacjonarnej.
5. Świadczeniodawca potwierdza rezerwację Wizyty Stacjonarnej przesyłając SMS lub e-mail zawierający jej termin oraz link do serwisu Podmiotu realizującego płatności za Wizytę Stacjonarną.
6. Płatności za Wizytę Stacjonarną realizowane są przez: PayU, z siedzibą ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, NIP: 779-230-84-95, Regon: 300523444, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto I Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 0000274399.
7. Pacjent zobowiązany jest opłacić Wizytę Stacjonarną nie później niż 24 godziny przed jej terminem, a w przypadku, gdy termin Wizyty Stacjonarnej przypada na krócej niż 24 godziny od dokonania jej rezerwacji niezwłocznie po przesłaniu SMS-a lub e-maila z terminem Wizyty Stacjonarnej.
8. Cennik Wizyt Stacjonarnych jest dostępny na stronie internetowej Świadczeniodawcy pod adresem <https://www.fitokan.pl/cennik/>
9. Opłatę uznaje się za dokonaną z chwilą otrzymania przez Świadczeniodawcę potwierdzenia jej zlecenia przez Podmiot realizujący płatności za Wizytę Stacjonarną.
10. Brak opłacenia Wizyty Stacjonarnej w terminie wskazanym powyżej upoważnia Świadczeniodawcę do udostępnienia jej terminu innym Pacjentom.
11. Termin Wizyty Stacjonarnej może zostać zmieniony lub odwołany przez Pacjenta z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem. Zmiany terminu Wizyty Stacjonarnej dokonuje się telefonicznie pod nr: +48 517 117 647 lub mailowo na adres info@fitokan.pl
12. Świadczeniodawca potwierdza zmianę terminu Wizyty Stacjonarnej lub jej odwołanie wysyłając Pacjentowi SMS-a lub e-mail.
13. Jeśli Pacjent nie odwoła terminu Wizyty Stacjonarnej i nie weźmie w niej udziału uiszczona opłata nie podlega zwrotowi.
14. Zwrot opłaty lub zmiana terminu Wizyty Stacjonarnej może nastąpić jedynie jeśli Pacjent wykaże, że nie był w stanie uczestniczyć w Wizycie Stacjonarnej w ustalonym terminie w wyniku niezależnych od niego nadzwyczajnych okoliczności.
15. Termin Wizyty Stacjonarnej może zostać odwołany przez Świadczeniodawcę z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem. W takim przypadku Świadczeniodawca kontaktuje się z Pacjentem i proponuje Pacjentowi inny termin Wizyty Stacjonarnej.
16. W przypadku, gdy Pacjent nie zaakceptuje nowego terminu Wizyty Stacjonarnej, Świadczeniodawca dokonuje zwrotu uiszczonej przez Pacjenta opłaty.

5.Zasady wykonywania Wizyt Stacjonarnych

1. Wizyty Stacjonarne wykonywane są w formie stacjonarnej w jednym z Gabinetów Świadczeniodawcy.
2. Pacjent przybyć na 15 minut przed rozpoczęciem Wizyty Stacjonarnej.
3. Na początku Wizyty Stacjonarnej lekarz lub pracownik przychodni potwierdzi tożsamość Pacjenta pytając o dane podane przy rezerwacji Wizyty Stacjonarnej.
4. Wizyta Stacjonarna trwa 15 minut lub dłużej. Dopuszczalne jest spóźnienie lekarza do 1 godziny, o czym z wyprzedzeniem powinien poinformować Pacjenta pracownik przychodni.
5. Podczas rezerwacji i wykonywania Wizyty Stacjonarnej Pacjent zobowiązany jest:
6. Podawać informacje oraz składać oświadczenia zgodne z prawdą,
7. Zachowywać się w sposób zgodny z dobrymi obyczajami, a w szczególności nie używać zwrotów, nie

wykonywać gestów oraz nie prezentować treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym lub mogącym naruszać dobra osobiste osób zaangażowanych w proces związany z rezerwacją i wykonywaniem Wizyt Stacjonarnych .

8. Osoba działająca w imieniu Świadczeniodawcy, która stwierdzi niezgodne z powyższymi zasadami zachowanie Pacjenta, jest uprawniona odmówić zarezerwowania Wizyty Stacjonarnej lub przerwać jej wykonywanie.
9. W ramach Wizyty Stacjonarnej lekarz uprawniony jest do udzielenia porady medycznej obejmującej w szczególności interpretację wyników badań oraz udzielenia informacji na temat przebiegu terapii i dalszej opieki.
10. Na koniec Wizyty Stacjonarnej lekarz podsumuje zalecenia dla Pacjenta oraz prześle je Pacjentowi w formie elektronicznej.
11. Poprzez korzystanie z Wizyt Stacjonarnych Pacjent wyraża zgodę na to, by informacje, które przedstawił lekarzowi podczas wizyty zostały zawarte w dokumentacji medycznej Pacjenta.
12. Dokumentacja medyczna związana z wykonywaniem Wizyt Stacjonarnych jest prowadzona zgodnie z wymaganiami prawnymi i zasadami udzielania świadczeń zdrowotnych obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.

6.Reklamacje

1. W przypadku pytań lub zastrzeżeń dotyczących korzystania z Wizyt Stacjonarnych, Pacjent może złożyć reklamację w formie elektronicznej na adres: info@fitokan.pl
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące Pacjenta (imię, nazwisko, adres zamieszkania, e-mail), wskazanie daty Wizyty Stacjonarnej oraz imienia i nazwiska lekarza wykonującego wizytę, opis problemu będącego podstawą do złożenia reklamacji oraz zgłoszone żądanie.
3. Po otrzymaniu reklamacji Świadczeniodawca niezwłocznie podejmie działania mające na celu wyjaśnienia sprawy i w terminie 14 dni udzieli odpowiedzi na adres e-mail Pacjenta podany w reklamacji lub ewentualnie na wskazany przez Pacjenta adres do korespondencji wysyłając odpowiedź listem, jeśli Pacjent zaznaczy, że chce uzyskać odpowiedź w formie pisemnej.

7.Przetwarzanie danych osobowych

1. Dane osobowe podawane przez Pacjentów na potrzeby wykonywania Wizyt Stacjonarnych przetwarzane są przez Fitokan Sp. z o.o. z siedzibą w Białej Podlaskiej, ul. Plac Szkolny Dwór 10/II piętro (Administrator danych).
2. Świadczeniodawca przetwarza dane osobowe Pacjentów w celu wykonywania Wizyt Stacjonarnych. Podanie danych osobowych przez Pacjenta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do korzystania z Wizyt Stacjonarnych.
3. Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania i usuwania z zastrzeżeniem wymogów wynikających z przepisów dotyczących świadczenia usług medycznych oraz prowadzenia dokumentacji związanej ze świadczeniem tego rodzaju usług.
4. Pacjent podając dane oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są jego danymi, ewentualnie danymi osobowymi osoby która pozostaje pod jego opieką.
5. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Pacjentów zawarte są w załączniku do niniejszego Regulaminu zatytułowanego Polityka prywatności.

8.Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Świadczeniodawcy pod adresem <https://www.fitokan.pl/regulamin>
2. Świadczeniodawca może dokonać zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności w przypadku:
3. wprowadzenia zmian w przepisach prawa dotyczących świadczenia usług objętych niniejszym Regulaminem lub wydania rozstrzygnięć organów administracji bądź sądów, mających wpływ na realizację usług objętych niniejszym Regulaminem,
4. wprowadzenia nowych rozwiązań technologicznych dotyczących usług objętych niniejszym

Regulaminem,

5. dokonania analizy reklamacji dotyczących treści niniejszego Regulaminu oraz świadczonych usług.
6. Zmiany Regulaminu następują poprzez udostępnienie zmienionego tekstu na stronie internetowej Świadczeniodawcy nie później niż 14 dni przed proponowaną datą wejścia zmian w życie.
7. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy regulujące świadczenie usług medycznych oraz prowadzenie dokumentacji medycznej, a także inne przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 7 listopada 2024 roku.

Załącznik nr 1

Polityka prywatności

1. Administrator danych osobowych

Administratorem danych osobowych podawanych przez Pacjentów w związku z wykonywaniem Wizyt Stacjonarnych jest Fitokan Sp. z o.o. z siedzibą w Białej Podlaskiej, ul. Plac Szkolny Dwór 10 zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym - rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000873573, kapitał zakładowy spółki 5.000 złotych, REGON 387704959, NIP 5272943942, wpisana do rejestru podmiotów leczniczych prowadzonego przez Wojewodę Lubelskiego pod numerem 000000238946-W-06.

2. Dane osobowe - cel przetwarzania , podstawa i okres retencji

Cel: Zawarcie i wykonanie umowy o świadczenie Wizyty Stacjonarnej

Podstawa: Art. 6 ust. 1 lit. b RODO

Okres retencji: Do czasu wykonania umowy

Cel: Prowadzenie profilaktyki zdrowotnej

Podstawa: Art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z przepisami ustawy o działalności leczniczej oraz ustawą o prawach pacjenta i rzeczniku Praw Pacjenta

Okres retencji: Przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązków prawnych lub okres wymagany przepisami prawa. W zakresie danych stanowiących dokumentację medyczną przez okres 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

Cel: Udzielanie świadczeń zdrowotnych, w tym prowadzenie dokumentacji medycznej

Podstawa: Art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z przepisami ustawy o działalności leczniczej oraz ustawą o prawach pacjenta i rzeczniku Praw Pacjenta

Okres retencji: Przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązków prawnych lub okres wymagany przepisami prawa. W zakresie danych stanowiących dokumentację medyczną przez okres 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

Cel: Zarządzanie systemami i usługami opieki zdrowotnej (w tym m.in. rezerwacja Wizyt Stacjonarnych, przypomnienie o terminie Wizyty Stacjonarnej)

Podstawa: Art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z przepisami ustawy o działalności leczniczej oraz ustawą o prawach pacjenta i rzeczniku Praw Pacjenta

Okres retencji: Przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązków prawnych lub okres wymagany przepisami prawa. W zakresie danych stanowiących dokumentację medyczną przez okres 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

Cel: Realizacja obowiązków podatkowych, w tym wystawianie faktur

Podstawa: Art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z ustawą o rachunkowości oraz innymi przepisami z obszaru prawa podatkowego

Okres retencji: Przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym wykonano Wizytę Stacjonarną

Cel: Dochodzenie roszczeń lub obrona przed roszczeniami

Podstawa: Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora)

Okres retencji: Do czasu przedawnienia roszczeń lub zakończenia sporu.

Cel: Marketing usług własnych

Podstawa: Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora)

Okres retencji: Do czasu zakończenia procesu leczenia

3. Uprawnienia Pacjenta dotyczące danych osobowych

Pacjentowi Świadczeniodawcy korzystającemu z Wizyt Stacjonarnych przysługuje :

1. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych - jako że dane przetwarzane są w celach marketingowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu,
2. prawo dostępu do danych osobowych,
3. prawo żądania sprostowania danych osobowych,
4. prawo żądania usunięcia danych osobowych oraz prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych - w sytuacji jeśli Świadczeniodawca nie będzie zobligowany przepisami prawa do ich przetwarzania,
5. prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. prawo otrzymania swoich danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego, jeśli takie przesłanie będzie technicznie możliwe,
6. prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. **Zabezpieczenie danych osobowych**

Fitokan Sp. z o.o. podejmuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne (a zwłaszcza zabezpieczenia informatyczne polegające na założeniu hasła dla dokumentów zawierających poufne dane pacjenta), aby zapewnić poufność i integralność danych osobowych i sposobu, w jaki je przetwarza.

5. Udostępnianie danych podmiotom trzecim

Fitokan Sp. z o.o. może przekazywać dane osobowe Pacjentów:

- podmiotom przetwarzającym dane w imieniu Administratora danych,
- podmiotom uprawnionym przepisami prawa,
- podmiotom i osobom fizycznym upoważnionym przez Pacjenta.