

# REGULAMIN ORGANIZACYJNY PODMIOTU LECZNICZEGO WYKONUJĄCEGO ŚWIADCZENIA ZDROWOTNE W FORMIE USŁUG TELEMEDYCZNYCH

## §1 Ogólne postanowienia organizacyjne

- Niniejszy regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego Medica Online określa zasady świadczenia i nabycia usług zdrowotnych w formie usług telemedycznych zgodnie z treścią art. 24 Ustawy o działalności leczniczej (Dz. U. 2011 Nr 112 poz. 654 z późn. zm.)
- Medica Online Sp. z o.o. jest zarejestrowaną spółką z siedzibą w 50-020 Wrocław, ul. Marsz. Józefa Piłsudskiego 74 / 320, posiadającą numer KRS: 0001074235, NIP: 8971930852 oraz REGON: 527155861, która jest wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem: 000000271452, prowadzonego przez Wojewodę dolnośląskiego.

## §2 Pojęcia Regulaminu

Poniżej podane pojęcia mają następujące znaczenie:

- **Dni robocze** - są to dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- **Klient** - osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, która dokonuje Zamówienia e wizyty w ramach Sklepu Internetowego lub korzysta z innych Usług dostępnych w Sklepie Internetowym;
- **Kodeks Cywilny** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);
- **Konto** - przydzielona danemu Pacjentowi część Sklepu Internetowego, za pomocą której Pacjent może dokonywać określonych działań w ramach Sklepu Internetowego;
- **Pacjent** - Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego;
- **Regulamin** - niniejszy dokument;
- **Umowa o świadczeniu usług telemedycznych** - Umowa świadczenia usług w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Klientem;
- **Usługi** - usługi świadczone przez Sprzedawcę na rzecz Klientów drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.);
- **Ustawa o prawach konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, Nr 827);
- **Formularz** - Formularz konsultacji lekarskiej dostępny na Stronie, zawierający informacje o stanie zdrowia Pacjenta zgodnie z prawdą.
- **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.);
- **Zamówienie** - oświadczenie woli Pacjenta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy świadczenia usług medycznych, takich jak e - wizyta.

## Zasady korzystania z strony Internetowej

- Korzystanie ze sklepu internetowego jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta pacjent, następujących minimalnych wymagań technicznych:
  1. komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do Internetu,
  2. dostęp do poczty elektronicznej,
  3. przeglądarka internetowa Microsoft Edge w wersji 42.x lub nowszej, Firefox w wersji 48.0 lub nowszej, Chrome w wersji 50 lub nowszej, Opera w wersji 50 lub nowszej, Safari w wersji 10.x lub nowszej,
  4. włączenie w przeglądarce internetowej Cookies oraz Javascript.
- Korzystanie z strony internetowej oznacza każdą czynność pacjenta, która prowadzi do zapoznania się przez niego z treściami zawartymi na stronie.

- Użytkownik zobowiązany jest w szczególności do:
  1. niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
  2. korzystania ze sklepu internetowego w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
  3. niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w ramach sklepu internetowego niezamówionej informacji handlowej (spam),
  4. korzystania ze strony Internetowej w sposób nieuciążliwy dla innych pacjentów oraz dla administratora,
  5. korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach strony Internetowej jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,
  6. korzystania z strony Internetowej w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami regulaminu, a także z ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.

### **§3 Zadania podmiotu leczniczego oraz jego cele**

Celem spółki Medica Online sp. z o.o. jest:

- Prowadzenie działalności leczniczej za pośrednictwem programu informatycznego umożliwiającego przyjęcie pacjenta poprzez wideo rozmowę oraz czat (telemedycyna)
- Świadczenie i promowanie usług zdrowotnych
- Udzielanie porad i konsultacji lekarskich oraz wystawiania e-recept
- Przeprowadzanie badania lekarskiego poprzez e-wizytę

### **§4 Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych (telemedycyna)**

- Świadczenia zdrowotne są realizowane przez spółkę za pośrednictwem platformy internetowej. W przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych jest miejsce przebywania danego lekarza, który przeprowadza e-wizytę.

### **§5 Struktura organizacyjna podmiotu leczniczego**

- W ramach swojej działalności spółka wyodrębniła jednostkę organizacyjną pod nazwą Medica Online sp. z o.o. , siedziba: 50-020 Wrocław, ul. Marsz. Józefa Piłsudskiego 74 / 320.
- Medica Online Sp. z o.o. została utworzona przez wspólników, a do jej reprezentacji został ustanowiony zarząd.
- Wykaz wspólników oraz członków zarządu jest dostępny w KRS prowadzonym przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu.

### **§6 Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych drogą elektroniczną (telemedycyna)**

- Spółka, jako podmiot leczniczy prowadzi działalność w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych, obejmujących podstawową opiekę zdrowotną oraz ambulatoryjną opiekę specjalistyczną udzielaną poprzez systemy informatyczne w postaci teleporad.
- Świadczenia zdrowotne są udzielane przez lekarzy, na zasadach zawartych w umowie między obiema stronami poprzez specjalistyczny program telemedyczny.
- Usługa telemedyczna polega na konsultacji zdalnej z możliwością wystawienia przez lekarza e-recepty, pod warunkiem istnienia wskazań medycznych oraz braku przeciwwskazań medycznych lub prawnych.

Decyzję o leczeniu podejmuje lekarz.

- Świadczone przez spółkę usługi telemedyczne nie zastępują stacjonarnej relacji pacjenta z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej czy lekarzem opieki specjalistycznej. W nagłych przypadkach pacjent powinien zwrócić się o pomoc doraźną lub kontynuować konsultacje z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej lub innymi pracownikami służby zdrowia.
- Spółka prowadzi swoją działalność na zasadach odpłatności zgodnie z cennikiem na stronie.

## **§7 Czynności udzielania świadczeń zdrowotnych (telemedycyna)**

- W ramach usługi telemedycznej pacjent może otrzymać: Konsultacje zdalną przeprowadzoną przez lekarza z opcją wystawienia przez niego E-recepty, odbycia porady lekarskiej lub analizę wyników badań.
- Usługi zdrowotne oferowane przez naszą spółkę obejmują konsultacje zdalne, przeprowadzane przy użyciu formularza dostępnego w serwisie oraz kontaktu poprzez moduł do e-wizyt, udostępniany linkiem.
- Pacjent wypełnia i przesyła formularz za pośrednictwem strony internetowej, następnie lekarz analizuje wypełnioną ankietę i kontaktuje się za pośrednictwem podanego numeru telefonu lub adresu e-mail, wysyłając link do komunikatora internetowego przystosowanego do telemedycyny. Po przeprowadzeniu badania pacjenta za pośrednictwem programu teleinformatycznego lekarz decyduje o wystawieniu lub odmowie wystawienia e-recepty na wnioskowany preparat. Lekarz może wystawić E-receptę lub zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne bez badania pacjenta w uzasadnionych przypadkach, jeśli jest to potwierdzone stanem zdrowia pacjenta udowodnionym w dokumentacji medycznej i informacjach przekazanych przez pacjenta.
- Lekarz na podstawie przeprowadzonej e-wizyty, decyduje o przepisaniu leków lub opakowań i ich ilości. W ramach jednej usługi telemedycznej mogą zostać wystawione maksymalnie 2 leki po maksymalnie 2 szt. opakowań.
- Kod recepty jest wysyłany w wiadomości SMS na podany przez pacjenta numer telefonu oraz mailowo na podany adres w trakcie rejestracji. Koszt recepty w ramach e-wizyty wynosi 100%, ponieważ nie jest refundowany.
- Usługa telemedyczna jest dostępna od poniedziałku do piątku dni w godzinach 8:00 – 22:00 i jest realizowana w terminie do 24 godzin od przesłania formularza i dokonania płatności przez pacjenta. Jeśli lekarz nie jest dostępny w tym czasie, pacjent zostanie niezwłocznie poinformowany komunikatem SMS na wskazany numer telefonu lub wiadomością e-mail, nie przekraczając jednak 72 godzin. W takim przypadku pacjent ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie usługi telemedycznej na zasadach opisanych w §11 Regulaminu. Wizyty, które zostały umówione w sobotę i niedzielę zostaną zrealizowane w poniedziałek.
- Jeśli nie ma wskazań medycznych lub istnieją przeciwwskazania medyczne (lub prawne), lekarz odmawia wystawienia E-recepty, podając powód. Odmowa jest komunikowana pacjentowi na wskazany adres e-mail w ciągu 24 godzin od przesłania formularza i dokonania płatności – w takiej sytuacji pacjentowi nie przysługuje zwrot opłaty za usługę telemedyczną. Lekarz może wówczas zaproponować odpowiedni inny lek lub wydać stosowne zalecenia lub poinformować pacjenta o braku wskazań do leku.
- W każdym przypadku lekarz może poprosić o przesłanie drogą mailową dokumentacji medycznej pacjenta. Jeśli pacjent nie przedstawi takiej dokumentacji, e-recepta nie będzie mogła być wystawiona, a opłata za usługę telemedyczną nie zostanie zwrócona. Czas na rozpatrzenie przesłanej dokumentacji medycznej wynosi do 48 godzin, po czym lekarz podejmuje decyzję o wystawieniu lub odmowie wystawienia e-recepty.
- Lekarz może próbować skontaktować się z pacjentem w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do stanu jego zdrowia lub podanych danych w formularzu. W takim wypadku może odmówić wykonania usługi telemedycznej, podając przy tym powód i informując pacjenta na wskazany adres e-mail lub numer telefonu. Odmowa wykonania usługi telemedycznej może nastąpić po bezskutecznej próbie

nawiązania kontaktu z pacjentem na wskazany numer telefonu podany w formularzu - w takiej sytuacji pacjentowi nie przysługuje zwrot opłaty za usługę e-wizyty.

- W granicach dozwolonych przez prawo, spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z podania przez pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego nieprawdziwych lub niekompletnych danych w formularzu lub w trakcie konsultacji z lekarzem.
- Spółka umożliwia dokonanie płatności za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych PayNow dostarczanych przez MBank S.A. W granicach dozwolonych przez prawo, spółka nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub problemy z płatnościami związane z systemem PayNow.

## **§8 Opłaty za świadczenia zdrowotne**

Cennik opłat za udzielanie świadczeń zdrowotnych jest dostępny na <https://receptamarihuana.pl/cennik> .

## **§9 Udostępnienie dokumentacji medycznej i opłaty**

- Dokumentacja medyczna może być udostępniona przez spółkę na wniosek pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego, osoby upoważnionej, oraz innych podmiotów wykazujących uzasadniony interes oraz posiadających odpowiednie uprawnienia na mocy obowiązujących przepisów.
- W trakcie udzielania świadczeń zdrowotnych zgodnie z przepisami prawa, spółka gromadzi dane i prowadzi dokumentację medyczną pacjentów z pełnym poszanowaniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych oraz poufności informacji.
- Cennik udostępniania dokumentacji medycznej:

Pierwsze udostępnienie dokumentacji Kolejne udostępnienie dokumentacji

wydruk (1 strona) 0,00 zł 2,50 zł

odpis (1 strona) 0,00 zł 19,59 zł

środki komunikacji elektronicznej 0,00 zł 0,00 zł

informatyczny nośnik danych 0,00 zł 2,50 zł

## **§10 Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą**

Spółka w celu zapewnienia prawidłowości oraz ciągłości procesu udzielania świadczeń zdrowotnych podejmuje się współpracy z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, tj. lekarzami z którymi spółka ma zawarte umowy o świadczeniu usług medycznych.

## **§11 Zawarcie i rozwiązywanie umowy na odległość**

- Umowa o świadczenie usługi zawarta zostaje w chwili dokonania płatności przez pacjenta na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.
- Aby zawrzeć umowę o świadczenie usługi telemedycznej, pacjent musi:

1. wypełnić wszystkie obowiązkowe pola formularza
2. zaakceptować regulamin i politykę prywatności
3. uiścić opłatę za usługę w wysokości poddanej w cenniku, który jest dostępnym na stronie.

- Pacjent ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie usługi telemedycznej w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy bez podawania przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, pacjent powinien poinformować spółkę o swojej decyzji drogą jednoznacznego oświadczenia przesłanego pocztą elektroniczną na adres e-mail [biuro@medicaonline.pl](mailto:biuro@medicaonline.pl) lub tradycyjną pocztą na adres: Marsz. Józefa Piłsudskiego 74 / 320, 50-020 Wrocław, Polska. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, że pacjent wyśle informację dotyczącą wykonania prawa odstąpienia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy, spółka zwraca pacjentowi wszystkie otrzymane od niego płatności niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania informacji o decyzji pacjenta o odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności dokonywany jest za pomocą takich samych metod płatności, jakie zostały użyte przez pacjenta w pierwotnej transakcji, chyba że pacjent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku pacjent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
- Jeżeli spółka wykonała w pełni usługę za uprzednią zgodą pacjenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez spółkę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości. W takim przypadku nie przysługuje prawo do odstąpienia umowy.

## §12 Reklamacje

1. Usługodawca zapewnia zgodność świadczenia usług telemedycznych z umową.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane za pośrednictwem adresu mailowego [biuro@medicaonline.pl](mailto:biuro@medicaonline.pl). Zaleca się jednak składanie reklamacji pisemnie na adres Marsz. Józefa Piłsudskiego 74 / 320, 50-020 Wrocław, Polska. W treści reklamacji należy podać dane identyfikacyjne pacjenta, takie jak: imię, nazwisko, adres pocztowy, numer telefonu, adres e-mail, numer zamówienia, opis przedmiotu reklamacji pacjenta oraz data świadczenia usługi telemedycznej. Usługodawca udzieli odpowiedzi na reklamację na papierze lub drogą mailową w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania.

## §13 Dane osobowe

Zgodnie z art. 13 i 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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) (dalej „**RODO**”) informujemy, że:

- Medica online sp. z o.o. (KRS: 0001074235, NIP: 8971930852, REGON: 527155861), z siedzibą przy ul. Marsz. Józefa Piłsudskiego 74 / 320, 50-020 Wrocław, Polska, jest administratorem danych osobowych podanych w formularzu.
- Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych można uzyskać kontaktując się z administratorem pod adresem e-mail: [biuro@medicaonline.pl](mailto:biuro@medicaonline.pl). Usługodawca wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować za pośrednictwem poczty elektronicznej: [biuro@medicaonline.pl](mailto:biuro@medicaonline.pl)
- Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawienia, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu oraz cofnięcia zgody (w przypadku gdy przetwarzanie odbywa się na tej podstawie). Żądania dotyczące realizacji praw można przysyłać na adres: [biuro@medicaonline.pl](mailto:biuro@medicaonline.pl).

Cele przetwarzania danych osobowych:

- Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w związku z prowadzoną działalnością leczniczą w celach zapewnienia opieki zdrowotnej oraz zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej:
  - a) świadczenia usług drogą elektroniczną - na podstawie umowy zawartej między usługobiorcą a usługodawcą;
  - b) wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa;

- c) dochodzenia roszczeń i obrony praw związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą;
- d) administrowania oraz prowadzenia działań marketingowych.
- Odbiorcami danych osobowych mogą być inne podmioty lecznicze lub osoby uprawnione na podstawie przepisów prawa, dostawcy usług płatniczych, usług pocztowych oraz zewnętrzne podmioty wspierające działalność Usługodawcy.
- Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, chyba że jest to wymagane przez prawo.
- Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawienia, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu oraz cofnięcia zgody (w przypadku gdy przetwarzanie odbywa się na tej podstawie). Żądania dotyczące realizacji praw można przysyłać na adres: [biuro@medicaonline.pl](mailto:biuro@medicaonline.pl).
- Przysługuje również Państwu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ([uodo.gov.pl](http://uodo.gov.pl)).
- Dane osobowe pacjenta pozyskujemy przez formularz na stronie, utrzymywany przez Medica Online sp. z o.o.
- Zasady przetwarzania danych osobowych użytkowników przez usługodawcę zostały określone w Polityce Prywatności dostępnej na Platformie.

#### **§14 Postanowienia końcowe regulaminu**

- Zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów zostały określone w Polityce Prywatności dostępnej w Serwisie.
- Konsumentowi przysługuje możliwość skorzystania z m.in. następujących sposobów pozasądowego rozwiązywania sporów: i) skorzystanie z pomocy stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej; ii) zwrócenie się do Inspektora Inspekcji Handlowej o wszczęcie mediacji; iii) zwrócenie się o pomoc do (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji broniącej praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów, z których może skorzystać konsument, dostępne są w szczególności na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<http://polubowne.uokik.gov.pl> lub [https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)).

Konsument może skorzystać także z utworzonej przez Komisję Europejską platformy internetowej służącej do rozwiązywania sporów („platforma ODR”) pomiędzy przedsiębiorstwami a konsumentami. Dostęp do platformy ODR można uzyskać pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu w każdym czasie w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z następujących ważnych przyczyn:
  1. zmiana lub pojawienie się nowych interpretacji przepisów prawa w wyniku orzeczeń sądowych lub decyzji organów władzy lub administracji publicznej mających bezpośredni wpływ na treść niniejszego regulaminu;
  2. zmiana danych firmy, danych kontaktowych lub adresów URL zawartych w treści regulaminu;
  3. wprowadzenie nowych lub zmiana dotychczasowych przepisów prawa, jeżeli ma to bezpośredni wpływ na treść niniejszego regulaminu;
  4. orzeczenia, decyzje, postanowienia lub wytyczne organów władzy publicznej dotyczące niniejszego regulaminu;
  5. dostosowanie regulaminu do warunków rynkowych związanych z postępowaniem technologicznym, mającym wpływ na jego postanowienia;
  6. wprowadzenie innych zmian korzystnych dla pacjentów oraz zgodnych z prawem.

Pacjenci zostaną powiadomieni o wszelkich zmianach Regulaminu co najmniej dwa dni przed ich wejściem w życie, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz poprzez opublikowanie zmienionej wersji Regulaminu.

Zmiana Regulaminu nie może wpływać negatywnie na prawa wcześniej nabyte przez pacjentów.

- Żaden zapis niniejszego Regulaminu nie może ograniczać ustawowych praw pacjenta jako konsumenta. W razie sprzeczności Regulaminu z takimi prawami, pierwszeństwo mają prawa ustawowe.
- W przypadku pytań, w tym dotyczących regulaminu bądź świadczenia usług przez naszą placówkę medyczną, pacjent może skontaktować się ze spółką pod numerem telefonu: 889 062 153, za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [biuro@medicaonline.pl](mailto:biuro@medicaonline.pl) lub z wykorzystaniem poczty tradycyjnej pod adresem Marsz. Józefa Piłsudskiego 74 / 320 , 50-020 Wrocław