

# **REGULAMIN UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH ZA POMOCĄ ŚRODKÓW POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ (WIDEOKONSULTACJI) W EMC INSTYTUT MEDYCZNY S.A.**

## **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (wideokonsultacji) przez podmiot leczniczy Przychodnia Euromedicare ul. Powstańców Śl.95, 53-333 Wrocław (dalej: Placówka).
2. Wideokonsultacje są świadczeniem zdrowotnym udzielanym przez lekarzy współpracujących z Placówką na rzecz pacjentów, którzy wyrazili zgodę na taką formę kontaktu.

## **§ 2 Słowniczek**

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- a) Placówka Przychodnia Euromedicare należąca do EMC Instytut Medyczny S.A. z siedzibą we Wrocławiu 54-144, ul. Pilczycka 144-488,
- b) Usługa wideokonsultacji – konsultacja lekarza udzielana za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
- c) Świadczenie zdrowotne – usługa medyczna lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia;
- d) Pacjent – osoba, która kontynuuje leczenie w Placówce albo zwraca się do Placówki o udzielenie świadczeń zdrowotnych odpłatnie.

## **§ 3 Zasady realizacji wideokonsultacji**

1. Usługi wideokonsultacji będą wykonywane za pośrednictwem platformy Microsoft Teams.
2. W ramach wideokonsultacji lekarz prowadzący udziela informacji i zaleceń wyłącznie dotyczących pacjenta, którego tożsamość i uprawnienia zostały potwierdzone.
3. Wideokonsultacje nie zastępują wszystkich form diagnostyki lub leczenia i nie zawsze mogą stanowić wystarczającą podstawę do postawienia diagnozy lub wdrożenia terapii.

## **§ 4 Zakres i cel wideokonsultacji**

1. Celem wideokonsultacji jest umożliwienie udzielenia świadczenia zdrowotnego bez konieczności osobistego stawiennictwa pacjenta w Placówce.
2. W ramach wideokonsultacji lekarz może:
  - a) udzielić porady medycznej,
  - b) wystawić e-receptę, e-skierowanie, e-zwolnienie (ZUS ZLA) - jeżeli uzna to za zasadne,
  - c) zalecić odbycie wizyty stacjonarnej, jeżeli wymaga tego stan zdrowia pacjenta.

## **§ 5 Rejestracja i płatność**

1. Rejestracja na wideokonsultację odbywa się telefonicznie, SMS-owo lub przez chat.
2. Dokonując rejestracji na wideokonsultację, pacjent zobowiązany jest do uiszczenia pełnej kwoty ceny wizyty najpóźniej 48 godzin przed planowanym terminem wideokonsultacji- online za pośrednictwem systemu Przelewy24, zgodnie z obowiązującym cennikiem i regulaminem płatności online, lub stacjonarnie w siedzibie Placówki.
3. Moment dokonania płatności uznaje się za chwilę otrzymania przez Placówkę potwierdzenia o ustanowieniu nowej transakcji w systemie Przelewy24 oraz wpływu środków na rachunek Placówki.
4. Po zaksięgowaniu płatności, Koordynator Pacjenta przesyła na podany adres e-mail link oraz instrukcję do spotkania na platformie Microsoft Teams.
5. Brak płatności skutkuje automatycznym anulowaniem wizyty w systemie i zwolnieniem zarezerwowanego terminu.

## **§ 6 Przebieg wideokonsultacji**

1. Wideokonsultacja odbywa się w ustalonym terminie poprzez platformę Microsoft Teams.
2. Pacjent jest zobowiązany do posiadania sprawnego urządzenia z kamerą i mikrofonem oraz stabilnego połączenia internetowego.
3. Placówka zapewnia poufność połączenia, wykorzystując funkcję „poczekalni” w MS Teams – do spotkania dołączać mogą wyłącznie osoby zatwierdzone przez organizatora spotkania.
4. Pacjent powinien dołączyć do spotkania co najmniej 5 minut przed planowaną godziną konsultacji.

## **§ 7 Prawa i obowiązki pacjenta**

1. Pacjent ma prawo do:
  - a) świadczeń zdrowotnych zgodnych z aktualną wiedzą medyczną,
  - b) zachowania poufności danych i informacji przekazywanych w trakcie konsultacji,
  - c) otrzymania dokumentacji medycznej.
2. Pacjent zobowiązuje się do:
  - a) podania prawdziwych i kompletnych informacji na temat swojego stanu zdrowia,
  - b) punktualnego uczestnictwa w wideokonsultacji,
  - c) niewykonywania nagrań dźwięku lub obrazu bez uprzedniej zgody lekarza i Placówki,
  - d) zapewnienia warunków poufności oraz niezakłóconego przebiegu wizyty, w tym wykluczenia obecności osób trzecich podczas konsultacji, chyba że obecność takich osób została wcześniej uzgodniona i zaakceptowana przez pacjenta (lub jego opiekuna prawnego) oraz lekarza, np. w przypadku pacjentów niepełnoletnich, osób starszych lub wymagających wsparcia.

## **§ 8 Przesyłanie dokumentów i wystawiane e-recept**

1. W razie potrzeby pacjent może przekazać lekarzowi dokumentację medyczną (np. wyniki badań) za pośrednictwem czatu w aplikacji MS Teams.
2. Informacja o wystawieniu e-recepty, wraz z 4-cyfrowym kodem dostępu, zostanie przekazana pacjentowi SMS-em, zgodnie z podanymi wcześniej danymi kontaktowymi, znajdującymi się w karcie pacjenta w systemie medycznym Placówki.

## **§ 9 Odpowiedzialność**

1. Placówka nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączenia internetowego po stronie pacjenta oraz za problemy techniczne niezależne od niej.
2. W przypadku przerwania wideokonsultacji z przyczyn technicznych leżących po stronie Placówki, konsultacja może zostać przełożona na inny termin bez dodatkowych kosztów.

## **§ 10 Ochrona danych osobowych**

1. Dane osobowe pacjentów są przetwarzane zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz obowiązującą Polityką Prywatności Placówki.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych dostępne są na stronie internetowej Placówki oraz w jej siedzibie.

## **§ 11 Zmiana i anulowanie terminu wideokonsultacji**

1. Pacjent ma prawo do zmiany terminu lub anulowania wideokonsultacji nie później niż 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem.
2. W przypadku anulowania wizyty z zachowaniem ww. terminu, pacjent może:
  - a) uzyskać zwrot pełnej kwoty wpłaconej za wizytę,
  - b) lub przelożyć wizytę na inny dostępny termin bez dodatkowych kosztów.
3. W przypadku odwołania wizyty później niż 24 godzin przed jej terminem lub nieobecności pacjenta na spotkaniu, wniesiona opłata nie podlega zwrotowi.
4. Zmiana terminu lub anulowanie odbywa się wyłącznie za pośrednictwem kontaktu z rejestracją Placówki (telefonicznie, SMS-owo lub przez czat na stronie euromedicare.pl.)

## **§ 12 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia 1 czerwca 2025 r.
2. Placówka zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu, o czym pacjenci zostaną poinformowani za pośrednictwem strony internetowej lub wiadomości e-mail.
3. Skorzystanie z usługi wideokonsultacji jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.