



Wałbrzych, 04.01.2024

REGULAMIN UDZIELANIA TELEPORAD w NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o. o.

Zasady korzystania przez Pacjentów z TELEPORAD, świadczonych przez NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o. o, określa Regulamin świadczenia usług za pośrednictwem telefonu lub innych teleinformatycznych kanałów dostępu dla pacjentów NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o. o.

§ 1.

- I. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
 1. **Pacjent** – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o. o. w ramach Teleporady
 2. **Regulamin** – niniejszy regulamin,
 3. **Specjalista/Lekarz** – osoba fizyczna będąca lekarzem, starszym felcerem, lekarzem dentystą, psychologiem, rehabilitantem, położną, pielęgniarką, dietetykiem, terapeutą lub inną osobą niewymienioną powyżej wykonującą czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych, świadczącą usługi zdrowotne, medyczne lub paramedyczne,
 4. **Świadczeniodawca** – NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o. o., ul. Główna 4, 58-309 Wałbrzych,
 5. **Teleporada** – porada medyczna jako ambulatoryjne świadczenia zdrowotne wykonywane przez Świadczeniodawcę na rzecz Pacjenta na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (odpowiednio w formie odpowiedzi e-mail (teleporada), lub konsultacji telefonicznej, obsługiwanych za pośrednictwem Portalu lub telefonu),
 6. **Porada zdalna** – teleporada,

7. **Dane osobowe**– wszelkie informacje umożliwiające identyfikację pacjenta oraz Niezbędne do wykonania teleporady– Imię, Nazwisko, PESEL, ulica, nr lokalu, kod pocztowy, miejscowość oraz kontaktu z pacjentem: adres e-mail, numer telefonu.
Skorzystanie z teleporady jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wykorzystanie podanego adresu mailowego i numeru telefonu do udzielenia porady tą drogą.
8. **Rejestrujący Pacjenta** – Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy, bądź osoba, dokonująca rejestracji w imieniu Pacjenta.
9. **Umowa** – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
10. **Strona internetowa** – strona internetowa Przychodni – <https://przychodnia-pgora.pl/>

Pojęcia nie zdefiniowane odrębnie w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu dla pacjentów w NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o.o.

§ 2.

- I. Do Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:
 1. Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne;
 2. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 3. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
 4. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
 5. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 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 również: „RODO”),
 6. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 5 marca 2021r. (DZ U poz. 427)
 7. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 27 lutego 2020 r. w sprawie zakażenia koronawirusem SARS-CoV-2 (Dz. U. Poz. 325)
 8. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny
 9. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U z 2020r. Poz. 1395 oraz z 2021r. Poz. 95, 231, 427)

§ 3.

I. PODSTAWOWE ZASADY KORZYSTANIA Z TELEPORADY.

1. TELEPORADY POZ:

- a. Są bezpłatne - rejestracja pod nr tel.: 74 886 86 23, 74 886 86 24,
- b. Są płatne w momencie gdy pacjent nie posiada udokumentowanego ubezpieczenia zdrowotnego,
- c. Skorzystać z nich mogą jedynie pacjenci którzy złożyli deklarację w naszej placówce,
- d. Realizowane są w ramach umów z firmami takimi jak, LUXMED, MEDICOVER, ICR, COMPENSA, PZU oraz innych - informacje dostępne pod nr tel. 74 886 86 39 w DZIALE USŁUG MEDYCZNYCH),
- e. Realizowane są przez specjalistów medycyny rodzinnej i pediatrów,
- f. **Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów niecenzuralnych, naruszających dobra osobiste innych osób, naruszających przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Naruszenie powyższego obowiązku stanowi podstawę odmowy udzielenia Teleporady lub zaprzestania dalszego jej udzielania.**

2. TELEPORADĄ NIE SĄ OBJĘTE:

- 2.1. Świadczenia realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie:
 - a. W przypadku gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń związanych w wydaniem zaświadczenia oraz wystawieniem recepty bądź zaopatrzenia na wyroby medyczne;
 - b. Podczas pierwszej wizyty realizowanej po złożeniu deklaracji w POZ
 - c. W związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
 - d. W związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
 - e. Dzieci do sześciu lat, poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.
- 2.2. Świadczenia wymienione w pkt 2.1 nie dotyczą pacjentów podejrzanych o zakażenie lub zakażonych wirusem SARS-CoV-2.

- 2.3. Wizyta pacjenta realizowana w bezpośrednim kontakcie będzie poprzedzona rozmową (teleporadą) lekarza z pacjentem w celu ustalenia potrzeb zdrowotnych pacjenta, oraz wyznaczenia godziny i daty przyjęcia pacjenta. Powyższe jest niezbędne w celu zachowania reżimu sanitarnego i bezpieczeństwa zarówno pacjentów jak i personelu medycznego Przychodni.
3. TELEPORADY SPECJALISTYCZNE (chirurg, ortopeda, dermatolog, okulista, neurolog oraz inni specjaliści współpracujący z placówką medyczną):
- są bezpłatne na podstawie skierowań dostarczonych do NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o. o. oraz kontynuacji leczenia w danej komórce specjalistycznej,
 - są płatne zgodnie z cennikiem dostępnym na www.przychodnia-pgora.pl,
 - realizowane są w ramach umów z firmami takimi jak, LUXMED, MEDICOVER, ICR, COMPENSA, PZU oraz innych (informacje dostępne pod nr tel. 74 886 86 39),
 - Realizowane są przez specjalistów medycyny rodzinnej i pediatrów, jaki i lekarzy specjalistów Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej.
 - Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów niecenzuralnych, naruszających dobra osobiste innych osób, naruszających przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Naruszenie powyższego obowiązku stanowi podstawę odmowy udzielenia Teleporady lub zaprzestania dalszego jej udzielania.**
4. TELEPORADY udzielane są telefonicznie lub za pośrednictwem innych narzędzi teleinformatycznych (e-rejestracja na teleporady dostępna pod adresem <https://przychodnia-pgora.erejestracja.eu/>)
5. Aby skorzystać z TELEPORADY z Lekarzem POZ należy:
- Zarejestrować się telefonicznie pod nr tel. 74 886 86 23, 74 886 86 24,
 - Zaakceptować poprzez wyrażenie zgody telefonicznie, bądź przez zgłoszenie teleporady poprzez e-rejestrację, e-mail - wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu,
 - Ołacić usługę w przypadku Odpłatnej Teleporady.
6. Lekarz NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o.o. w wyznaczonym najbliższym możliwie terminie skontaktuje się z Pacjentem za pośrednictwem wybranego narzędzia teleinformatycznego.
7. Rozmowy stanowiące TELEPORADĘ są rejestrowane.

8. Przed udzieleniem TELEPORADY, Lekarze NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o.o., identyfikuje Pacjenta na podstawie otrzymanych danych od Pacjenta lub osoby rejestrujące Pacjenta:
- a. Imię i nazwisko Pacjenta,
 - b. Numer PESEL Pacjenta,
 - c. Adres Pacjenta,
 - d. Numer telefonu komórkowego Pacjenta podany na oświadczeniu w placówce,
 - e. Imię i nazwisko osoby upoważnionej do dostępu do dokumentacji medycznej podane w oświadczeniu pozostawionym NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o.o.,
 - f. Pacjent zobowiązany jest do podania danych zgodnych z prawdą i nienaruszających praw osób trzecich. Ponośi też wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, w tym również podanego adresu zamieszkania i adresu e-mail oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z przekazanymi danymi. Wszelkie treści, komunikowane Pacjentowi lub otrzymane z adresu e-mail podanego przez Pacjenta będą uważane za otrzymane od lub złożone wobec Pacjenta,
 - g. W przypadku Pacjentów małoletnich, w trakcie udzielania Teleporady obowiązkowa jest obecność opiekuna prawnego Pacjenta.

II. ZAKRES TELEPORADY

1. W ramach TELEPORADY Lekarz NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o. może:
 - a. Udzielić porady medycznej,
 - b. Umówienia wizyty w NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o. - Jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłoszony w trakcie TELEPORADY problem medyczny tego wymaga, Lekarz POZ w NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o. ma prawo zdecydować o konieczności zgłoszenia się na wizytę lekarską przez Pacjenta osobiście, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.
 - c. Umówić się na Wizytę domową z pacjentem wymagającym takiej konsultacji.
 - d. Wystawić e-Receptę. E-Skierowanie, E-Zwolnienie. Decyzję o wypisaniu powyższych dokumentów zawsze podejmuje lekarz udzielający TELEPORADY, na podstawie badania wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności i w oparciu o dostępną w NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o. dokumentację medyczną Pacjenta. W przypadku wystawiania e-Recept na leki

refundowane lekarz zweryfikuje ubezpieczenie zdrowotne w systemie eWUŚ. oraz uprawnienia do refundacji. W przypadku, gdy NFZ nie potwierdzi ubezpieczenia lub pacjent nie posiada odpowiednich uprawnień, lekarz wypisze recepty z odpłatnością 100%,

- e. Zinterpretować wyniki badań dostępnych w elektronicznej dokumentacji medycznej NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o.,
 - f. Udzielić informacji na temat przyjmowanych leków,
 - g. W uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić skierowania na badania i konsultacje. Zlecone badania i konsultacje mogą zostać zrealizowane w NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o. jak i w innych placówkach, z którymi współpracuje Przychodnia (np. szpital, laboratorium itp.) Udzielenie teleporady przez lekarza jest rejestrowane w formie papierowej (kartoteka) oraz w formie elektronicznej.
2. W ramach TELEPORADY Specjalista (chirurg, ortopeda, dermatolog, okulista, neurolog oraz inni specjaliści współpracujący z placówką medyczną) NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o. ma możliwość:
- a. Wystawiania skierowań na badania i konsultacje dostępne poza NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o.,
 - b. Wystawienia skierowania na badania z użyciem promieni rentgenowskich,
 - c. Wystawienia zwolnienia z pracy lub innego zaświadczenia lekarskiego,
 - d. Umówienia wizyty w NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o. - Jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłoszony w trakcie TELEPORADY problem medyczny tego wymaga, Specjalista NZOZ „PRZYCHODNIA PIASKOWA GÓRA” Sp. z o.o. ma prawo zdecydować o konieczności zgłoszenia się na wizytę lekarską przez Pacjenta osobiście, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.
3. Czas trwania TELEPORADY wynosi:
- a. TELEPORADY POZ wynosi maksymalnie 15 minut (w uzasadnionych przypadkach Lekarz może przedłużyć czas jej trwania),
 - b. TELEPORADY SPECJALISTYCZNEJ maksymalnie 20 minut (w uzasadnionych przypadkach Specjalista może przedłużyć czas jej trwania).

UWAGA! Pacjent podczas rejestracji uzyskuje informację do jakiego lekarza oraz datę teleporady, na którą został zarejestrowany (imię i nazwisko) oraz w jakich przedziałach czasowych należy oczekiwać na teleporadę.

III. ZGODA NA PRZETWARZANIE INFORMACJI I DOSTĘP DO DANYCH OSOBOWYCH.

1. Korzystanie z TELEPORADY przez Pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na to, by informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach TELEPORADY Lekarzem POZ oraz Lekarzem Specjalistą NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z. o.o.:
 - a. Zostały zarejestrowane elektronicznie podczas nagrywania całej rozmowy,
 - b. Umieszczone zostały w jego dokumentacji medycznej w NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z. o.o.
2. Przed rozpoczęciem TELEPORADY Pacjent może dostarczyć wyniki badań, które chce konsultować z lekarzem lub które są niezbędne do przeprowadzenia porady. Przedmiotowy dokument lub dokumentację należy dostarczyć w miarę możliwości osobiście, a w nagłych wypadkach na adres: rogolna@przychodnia-pgora.pl, nie później niż na 3 godz. przed terminem TELEPORADY z danymi identyfikacyjnymi pacjenta w tytule maila (Załącznik do TELEPORADY – imię i nazwisko pacjenta). Dopuszczalne formaty pliku to: jpg, pdf.
3. Specjalista podczas TELEPORADY ma możliwość oceny wyłącznie zdjęcia lub dokumentu przesłanego najpóźniej na 3 godzin przed odbyciem TELEPORADY.
4. Przesłane zdjęcia lub dokumenty pozostają w dokumentacji medycznej pacjenta w formie papierowej i elektronicznej w NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z. o.o.

IV. PŁATNOŚCI I REALIZACJA TELEPORADY.

1. Płatności za TELEPORADY mogą być realizowane osobiście przed wizytą. Płatność można dokonać gotówką, lub za pośrednictwem terminala płatniczego. Pracownik NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z. o.o., osobiście wychodzi do Pacjenta w celu pobrania opłaty.
2. Opłata, potwierdzona przez Rejestrację oznacza zakupienie TELEPORADY.
3. Na prośbę pacjenta może zostać udostępniony nr rachunku bankowego NZOZ, na który pacjent może dokonać opłaty za TELEPORADĘ. TELEPORADA może zostać zrealizowana, po potwierdzeniu dokonania wpłaty przez Dział Księgowości NZOZ.

4. Realizacja teleporady następuje nie później niż w pierwszym wolnym terminie ustalonym z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym. Realizacja następuje również po spełnieniu przesłanek określonych ppkt 2 lub 3 pkt IV jeśli takie zaistnieją.

V. REZYGNACJA / ODWOŁANIE WIZYTY.

1. Jeśli pacjent nie może odbyć umówionej TELEPORADY powinien ją odwołać „jak najszybciej”, w celu udostępnienia miejsca na teleporadę innemu Pacjentowi.
2. Jeśli pacjent nie może odbyć umówionej TELEPORADY powinien ją odwołać najpóźniej na 2h przed zaplanowanym czasem TELEPORADY, aby otrzymać zwrot dokonanej płatności za usługę.
3. Lekarz POZ jak i Lekarz Specjalista dokona 3 prób połączenia się z Pacjentem w czasie przewidzianym na odbycie TELEPORADY. Jeśli połączenie nie będzie zrealizowane, Lekarz POZ jak i Lekarz Specjalista zaprzestają próby kontaktu oraz płatność za usługę nie zostanie zwrócona.
4. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas TELEPORADY Pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie ze Lekarzem POZ jak i Lekarzem Specjalistą, nie wykonując w tym czasie innych połączeń, zostawiając wolną linię do kontaktu.
5. Pracownik NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z. o.o., nie ponosi odpowiedzialności za usterki techniczne, uniemożliwiające nawiązanie lub kontynuowanie połączenia, nie leżące po stronie Pracownik NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z. o.o. – wówczas ponowiona zostanie próba połączenia ale jedynie w ramach czasu przewidzianego na usługę.
6. W przypadku odwołania TELEPORADY ze strony Pracownik NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z. o.o., zostanie zaproponowany Pacjentowi inny dogodny termin na zrealizowanie TELEPORADY. W przypadku nieprzyjęcia innego terminu Pacjent ma także prawo ubiegać się o zwrot opłaty za niezrealizowaną TELEPORADĘ.

§4 .

I. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. Pacjent zobowiązany jest do nie używania zwrotów o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste Lekarzy POZ, Lekarzy Specjalistów jak i innej kadry medycznej NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z. o.o., lub innych osób oraz naruszające przepisy powszechnie obowiązujące. Jeżeli w ramach TELEPORADY w NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z. o.o., stwierdzi się, że nie

zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu Lekarz POZ, Lekarz Specjalista ma prawo ją przerwać, a NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za zakres danych podawanych przez Pacjenta podczas TELEPORADY.

2. Zmiana regulaminu następuje poprzez udostępnienie zmienionego tekstu na stronie www.przychodnia-pgora.pl. O zmianie regulaminu NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o.o. informuje poprzez komunikat na stronie TELEPORADY.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
4. Wejście aktualizacji Regulaminu dot. TELEPORAD – 04.01.2024 roku i obowiązuje do odwołania bądź jego aktualizacji.

PREZES ZARZĄDU
NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o.o.

lek. med. Anna Orska



.....
Prezes NZOZ „Przychodnia Piaskowa Góra” Sp. z o.o.

