

## REGULAMIN PORAD UDZIELANYCH NA ODLEGŁOŚĆ (TELEPORADY)

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania przez Pacjentów z udzielanych na odległość porad świadczonych przez **NZOZ KurOrt Sp. z o.o.** Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 z późn. zm.).

### SŁOWNIK:

**Teleporady** – porady udzielane przez lekarzy, fizjoterapeutów i podologów za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub internetowych systemów łączności umożliwiających porozumiewanie się na odległość, w tym w formie rozmowy telefonicznej, czatu tekstowego lub wideokonferencji.

**Pacjent** – pełnoletnia osoba fizyczna lub osoba niepełnoletnia, w imieniu której z Teleporady związanej z jej stanem zdrowia korzysta jej opiekun prawny.

**Konsultant** – lekarz, fizjoterapeuta lub podolog udzielający Teleporad w ramach usług objętych niniejszym Regulaminem, posiadający wszelkie wymagane przepisami prawa uprawnienia do udzielania Teleporad w zakresie ich specjalności.

**E-Recepta** - elektroniczny dokument, który zastępuje tradycyjną, papierową receptę, realizowany na podstawie czterocyfrowego kodu, który Pacjent otrzyma e-mailem lub SMS-em.

**Regulamin** – oznacza niniejszy regulamin.

**Usługodawca** – NZOZ KurOrt Sp. z o.o.

### § 1

1. Teleporady udzielane są w formie rozmowy telefonicznej, czatu tekstowego bądź internetowej wideokonferencji.
2. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że świadczenie Teleporad odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Decydując się na skorzystanie z Teleporady Pacjent akceptuje wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu oraz – na etapie korzystania z niego - regulaminu portalu wskazanego w ust. 4 poniżej. Przed rozpoczęciem udzielania Teleporady Konsultant ma prawo zapytać Pacjenta czy zapoznał się z Regulaminem i czy akceptuje jego postanowienia.
4. Przed rozpoczęciem korzystania z Teleporady Pacjent jest zobowiązany do dokonania rezerwacji terminu Teleporady oraz dokonania przedpłaty za Teleporadę, **na kwotę wskazaną przez pracowników rejestracji**, za pośrednictwem portalu Kur-ort.pl (<https://www.kur-ort.pl>) zgodnie z zawartymi tam instrukcjami i regulaminem.
5. Celem udzielenia Teleporady Konsultant połączy się w Pacjentem na numer telefonu i w terminie podanym przez Pacjenta w czasie dokonywania rezerwacji zgodnie z ust. 4 powyżej. W przypadku gdy będzie to konieczne oraz technicznie wykonalne Konsultant wygeneruje i udostępni Pacjentowi link do wideokonferencji.
6. W przypadku gdy podczas Teleporady Konsultant poweźmie wątpliwość co do tożsamości Pacjenta (tj. wystąpią rozbieżności pomiędzy danymi znajdującymi się w dokumentacji medycznej Pacjenta a danymi przekazywanymi przez Pacjenta) ma prawo wstrzymać się ze świadczeniem Teleporady oraz poprosić Pacjenta o podanie danych niezbędnych do przeprowadzenia weryfikacji tożsamości. Po przeprowadzeniu weryfikacji, w przypadku, gdy weryfikacja zakończy się pozytywnie Teleporada jest wznawiana, a czasu wstrzymania nie wlicza się do czasu jej świadczenia, w przypadku gdy weryfikacja zakończy się negatywnie Teleporada zostanie zakończona przez Konsultanta.

## § 2

1. Teleporad udzielają lekarze, fizjoterapeuci i podolodzy zatrudnieni lub współpracujący z Usługodawcą.
2. Podczas udzielania Teleporady Konsultant może zażądać od Pacjenta przestania mu niezbędnej dokumentacji medycznej, fotografii bądź nagrania wideo obejmującego miejsca wystąpienia schorzenia lub Pacjenta w określonym położeniu lub wykonującego określone ruchy bądź ćwiczenia – pliki te przesyłane będą pod adres e-mail doktor@kur-ort.pl, do którego dostęp będą mieli tylko Pacjent oraz Konsultant udzielający Teleporady. Odmowa przedstawienia przez Pacjenta w/w dokumentacji może być podstawą do odmowy udzielenia Teleporady bez obowiązku zwrotu uiszczonych za nią opłat.
3. W zależności od stopnia skomplikowania Teleporady oraz ilości niezbędnej do przeanalizowania dokumentacji medycznej Konsultant może zobligować Pacjenta do rezerwacji kolejnej Teleporady celem postawienia diagnozy i omówienia jej wyników.

## § 3

1. W przypadku korzystania z Teleporady lekarze, fizjoterapeuci i podolodzy udzielają informacji dotyczących wyłącznie korzystającego z niej Pacjenta.
2. Aby uzyskać Teleporadę dotyczącą dziecka opiekun prawny dziecka musi być obecny podczas całości jej przebiegu.
3. Konsultant dokonuje każdorazowo identyfikacji Pacjenta na podstawie otrzymanych danych takich jak numer karty pacjenta (o ile takowa będzie wydana przez Usługodawcę) oraz numer PESEL.
4. W ramach Teleporady lekarz może:
  - a. udzielić porady medycznej i w uzasadnionych przypadkach wystawić e-Receptę;
  - b. zinterpretować dostarczone przez Pacjenta wyniki badań;
  - c. udzielić informacji na temat przyjmowanych leków i stosowanych zaopatrzeń ortopedycznych.
  - d. w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić skierowania na badania i konsultacje;
  - e. wystawić zwolnienie lekarskie lub inne zaświadczenie.
5. Decyzję o wypisaniu e-Recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający Teleporady, na podstawie badania wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i w oparciu o dostępną dokumentację medyczną Pacjenta. Lekarz wypisuje recepty z odpłatnością 100 %.
6. W ramach Teleporady fizjoterapeuta i podolog może:
  - a. udzielić porady medycznej;
  - b. w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić skierowanie na badania;
  - c. zinterpretować dostarczone przez Pacjenta wyniki badań;
  - d. wystawić zlecenie na wyroby medyczne w ramach swoich uprawnień.
7. W ramach Teleporady, w przypadku braku ku temu wskazań medycznych, lekarze nie mają możliwości wystawienia skierowania na badania, zwolnienia z pracy lub e-Recepty.
8. Jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, w trakcie Teleporady Konsultant ma prawo zdecydować o konieczności odbycia przez Pacjenta wizyty stacjonarnej, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.

9. Czas trwania Teleporady to maksymalnie 25 minut. Po upływie tego czasu Konsultant może poprosić Pacjenta o rozłączenie, o ile za przedłużeniem Teleporady nie przemawiają wskazania medyczne.
10. Korzystanie z Teleporady przez Pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na to, by informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach Teleporady zostały umieszczone w jego dokumentacji medycznej.
11. Przebieg Teleporady może być rejestrowany przez Konsultanta, a jego zapis może być przechowywany na serwerach Usługodawcy w formie nagrania audio lub audiowizualnego, na co Pacjent wyraża zgodę.

#### § 4

1. Jeśli Pacjent nie może odbyć umówionej Teleporady powinien ją odwołać z przynajmniej 12 godzinnym wyprzedzeniem. Nieodwołana w tym czasie Teleporada będzie uznana jako odbyta.
2. Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Teleporady wg cennika operatora świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.
3. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów lub załączania treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym i naruszającym dobra osobiste Konsultanta lub innych osób oraz naruszające przepisy powszechnie obowiązującego prawa lub Regulaminu. Jeżeli w ramach Teleporady Konsultant stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki ma prawo przerwać poradę.
4. W przypadkach wskazanych w ust. 1 i 3 powyżej oraz innych wskazanych wprost w Regulaminie, Pacjentom nie przysługuje zwrot kosztów uiszczonych w związku z Teleporadą.
5. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia inicjowanego przez Konsultanta zobowiązany on będzie do trzykrotnej próby ponowienia połączenia z Pacjentem. Jeżeli kontakt był inicjowany przez Pacjenta, powyższy obowiązek spoczywać będzie na nim.

#### § 5

1. Usługodawca i Konsultanci nie ponoszą odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta niekompletnych, nieprawdziwych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na Pacjencie.
2. Usługodawca i Konsultanci nie ponoszą odpowiedzialności za skutki korzystania z Teleporady przez Pacjenta w sposób sprzeczny z jej celem, wskazaniami Konsultanta lub z Regulaminem.
3. Usługodawca i Konsultanci nie ponoszą odpowiedzialności za:
  - a. szkody wyrządzone podmiotom trzecim powstałe w wyniku korzystania przez Pacjenta z Teleporady w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
  - b. szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania usług, będące następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności wskutek siły wyższej,
  - c. działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Usługodawca ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
  - d. podanie przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy świadczeniu Teleporady.

#### § 6

1. W związku z realizacją wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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: Rozporządzenie) Usługodawca informuje o zasadach przetwarzania danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca zwany dalej „Administratorem”.
3. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez adres poczty elektronicznej: [info@kur-ort.pl](mailto:info@kur-ort.pl). Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
4. Administrator przetwarza następujące kategorie danych: dane identyfikacyjne, dane adresowe dane kontaktowe, dane o stanie zdrowia oraz dane genetyczne i biometryczne.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych przez Administratora, oprócz uzyskanych zgód, jest art. 9 ust. 2 lit. h Rozporządzenia tj. *„przetwarzanie jest niezbędne do celów profilaktyki zdrowotnej lub medycyny pracy, do oceny zdolności pracownika do pracy, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego, leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego na podstawie prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego [...]”* oraz art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia tj. prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora. Cele realizowane przez Administratora w związku z powyższym to:
  - rejestracja pacjentów;
  - świadczenie usług medycznych;
  - rozliczanie świadczonych usług;
  - udostępnianie danych medycznych;
  - archiwizacja;
  - marketing oferowanych przez siebie usług.
6. Administrator będzie przechowywał dane osobowe:
  - w związku z zawarciem umowy i w celu jej realizacji – przez okres obowiązywania umowy, a następnie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, jak również przez okres niezbędny do ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami;
  - w związku z realizacją obowiązku nałożonego przepisem prawa przez okres w nim określony – m.in. ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
  - w zakresie promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora w trakcie trwania umowy – do momentu wniesienia przez Pacjenta sprzeciwu;
  - w zakresie promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od umowy – do momentu wycofania przez Pacjenta zgody;
  - w zakresie ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami – do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy lub z innego tytułu.
7. Dane są przeznaczone dla Administratora oraz mogą być przekazane następującym odbiorcom:
  - podmiotom i organom, którym Administrator jest zobowiązany lub upoważniony udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym podmiotom lub organom uprawnionym do otrzymania od Administratora danych osobowych

lub uprawnionych do żądania dostępu do danych osobowych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa;

- podmiotom uczestniczącym w procesach niezbędnych do świadczenia przez Administratora usług medycznych, w tym właścicielowi portalu wskazanego w § 1 ust. 4 Regulaminu;
  - podmiotom przetwarzającym dane osobowe osoby, której dane dotyczą w imieniu Administratora na podstawie zawartej z kliniką umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;
8. Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do danych osobowych w tym uzyskania ich kopii, prawo żądania ich sprostowania, usunięcia (prawo do bycia zapomnianym), ograniczenia przetwarzania na warunkach wynikających z Rozporządzenia.
  9. W zakresie w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora, Pacjentowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.
  10. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda, Pacjent ma prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
  11. W zakresie, w jakim dane osobowe są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy lub przetwarzane na podstawie zgody – Pacjentowi przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. prawo do otrzymania od Administratora a danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo żądania bezpośredniego przeniesienia danych innemu administratorowi o ile jest to technicznie możliwe.
  12. W zakresie w jakim dane osobowe są przetwarzane w celu promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora – Pacjentowi przysługuje prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora, w tym profilowania, w zakresie w jakim przetwarzanie jest związane z promocją i marketingiem działalności prowadzonej przez Administratora.
  13. Pacjentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie Rozporządzenia tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w sytuacji, gdy istnieje podejrzenie, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.
  14. Administrator w przypadkach uzasadnionych i koniecznych, w celu prawidłowego świadczenia usługi opieki zdrowotnej oraz wykonania umowy (np. realizacji dyspozycji związanych z umową), a także w przypadkach, gdy transfer danych osobowych jest konieczny, przekaże dane osobowe do organizacji międzynarodowych lub udostępni dane osobowe podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG).
  15. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem możliwości świadczenia usług medycznych oraz zawarcia i realizacji umowy oraz ustawowo określonych uprawnień i obowiązków Administratora związanych z prowadzoną przez niego działalnością. W przypadku niepodania danych osobowych Administrator zmuszony jest odmówić realizacji świadczenia usług medycznych oraz zawarcia umowy. W zakresie w jakim dane osobowe są zbierane na podstawie a zgody, podanie danych osobowych jest dobrowolne.

## § 7

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać żądanie Pacjenta. Zgłoszenie powinno zawierać aktualne dane Pacjenta umożliwiające jego identyfikację.
3. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji.

4. Reklamacje mogą być składane w szczególności na adres Usługodawcy.

## § 8

1. Regulamin dostępny jest pod adresem [www.kur-ort.pl](http://www.kur-ort.pl) w wersji elektronicznej, umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Pacjent.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub w celu ulepszenia jakości świadczonych usług. Pacjenci zostaną poinformowani o zmianach w Regulaminie poprzez umieszczenie informacji o zmianach na stronie wskazanej w ust. 1. Wszelkie zmiany Regulaminu stają się skuteczne w terminie 14 dni od ich opublikowania w sposób opisany w zdaniu poprzednim. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.
3. Wszelkie spory wynikające z realizacji postanowień Regulaminu oraz świadczonych usług Strony będą starały się w pierwszej kolejności załatwiać drogą porozumienia. W razie jego braku spory podlegają rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 z późn. zm.).
4. Regulamin obowiązuje od dnia 30.03.2020 r.
5. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednio:
  - a. ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne;
  - b. ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
  - c. ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
  - d. ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
  - e. 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);
  - f. ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.