

## Regulamin świadczenia teleporad w SCI4BIZ

### § 1. Definicje

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- 1) SCI4BIZ – Praktyka Lekarska SCI4BIZ, 60-684 Poznań, Zygmunta Starego 14/86, REGON 634612005 NIP 7792022847, zarejestrowana pod numerem 000000201208 w Rejestrze Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonym przez Wielkopolską Izbę Lekarską.
- 2) Pacjent – osoba fizyczna korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w SCI4BIZ w ramach Teleporady;
- 3) Regulamin – niniejszy regulamin;
- 4) Lekarz – lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych w imieniu i na rzecz SCI4BIZ;
- 5) Teleporada – usługa medyczna udzielona przez lekarza SCI4BIZ za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych, w tym w szczególności połączenia telefonicznego, czatu online, połączenia video, komunikatora;
- 6) Umowa – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady;

### § 2. Usługi

1. Teleporady udzielane są w ramach następujących usług:
  - 1) Konsultacji z ewentualnym wystawieniem zwolnienia lekarskiego e-ZLA;
  - 2) Konsultacji z wystawieniem e-recepty;
  - 3) Wystawienie e-recepty w ramach kontynuacji leczenia na podstawie dokumentacji medycznej;
  - 4) Wystawienie e-recepty na antykoncepcję awaryjną;
2. Teleporada obejmuje udzielenie porady medycznej, w tym w szczególności zebranie informacji do ankiety medycznej (przeprowadzenie badania podmiotowego), analiza dokumentacji medycznej dostarczonej przez pacjenta, weryfikacja medyczna, omówienie wyników badań, udzielenie informacji co do przyjmowanych leków, wystawienie e-recepty oraz ewentualnie zwolnienia lekarskiego.
3. W ramach Teleporady nie mogą być udzielone następujące świadczenia:
  - 1) Nie świadczymy usług osobom małoletnim, nawet pozostającym pod opieką opiekuna prawnego Pacjenta;
  - 2) Nie świadczymy usług osobom ubezwłasnowolnionym, nawet pozostającym pod opieką opiekuna prawnego Pacjenta;
  - 3) Nie przepisujemy leków wymagających osobistego badania przedmiotowego Pacjenta;
  - 4) Leki nasenne (zopiklon, zolpidem, zaleplon) przepisujemy w ilości najmniejszego opakowania leku lub jego odpowiednika i tylko w ramach kontynuacji leczenia.
  - 5) Teleporady nie są skierowane do osób w stanie zagrożenia życia. W przypadku pojawienia się duszności, bólu w klatce piersiowej, silnego bólu brzucha/głowy nieprzemijającego po lekach dostępnych bez recepty, w przypadku utraty przytomności – należy wezwać Pogotowie Ratunkowe (numer telefonu 999 lub 112) lub niezwłocznie zgłosić się na najbliższy Szpitalny Oddział Ratunkowy
4. Teleporady świadczone są odpłatnie, kwotę do zapłaty pacjent ustala samodzielnie.

5. Warunkiem korzystania z Teleporad jest:
  - 1) rejestracja Pacjenta przez podanie Imienia, Nazwiska, danych kontaktowych z akceptacją postanowień Regulaminu;
  - 2) opłacenie usługi.
6. Teleporady świadczone są w godzinach 8:00 – 21:00, w wyjątkowych przypadkach do 23:00.
7. Po wypełnieniu formularza i dokonaniu opłaty Lekarz skontaktuje się z Pacjentem zazwyczaj do 60 minut, w wyjątkowych przypadkach do godziny 23:00 danego dnia.
8. Udzielenie Teleporady wymaga spełnienia następujących warunków technicznych:
  - 1) Dostęp do urządzenia z możliwością połączenia z Internetem przez przeglądarkę internetową.
  - 2) Posiadanie aktywnego adresu e-mail.
  - 3) Posiadanie telefonu komórkowego z aktywną kartą SIM.
  - 4) Włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików cookies oraz obsługi Javascript.
  - 5) Dostęp do swojego Internetowego Konta Pacjenta na portalu pacjent.gov.pl.

### § 3. Rejestracja

1. Rejestracji Pacjenta można dokonać:
  - 1) poprzez wypełnienie formularza rejestracji na stronie internetowej [www.twoilekarze.com](http://www.twoilekarze.com)
  - 2) poprzez kontakt na czacie na stronie [www.twoilekarze.com](http://www.twoilekarze.com)
2. W trakcie procesu rejestracji Pacjent zobowiązany jest podać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) numer telefonu;
  - 3) adres e-mail;
  - 4) krótki opis problemu i oczekiwań Pacjenta
3. W trakcie rejestracji Pacjent powinien wskazać datę, godzinę oraz formę Teleporady. Pomyślne zakończenie procesu rejestracji jest równoznaczne z zawarciem Umowy.
4. Podjęcie kontaktu (przez e-mail, telefon, wideorozmowę) z Pacjentem przez Lekarza SCI4BIZ oznacza rozpoczęcie realizacji Umowy.
5. W przypadku, gdy dokończenie Teleporady wymaga dostarczenia przez Pacjenta dodatkowych informacji/dokumentów (np. wyników badań) o czym informuje Pacjenta Lekarz SCI4BIZ (telefonicznie, przez e-mail lub czat). Pacjent zobowiązany jest przekazać w/w na wezwanie niezwłocznie Lekarzowi. W tym celu Pacjent przesyła wskazaną dokumentację w formie skanu na adres mailowy: [konsultacje@twoilekarze.com](mailto:konsultacje@twoilekarze.com). Zaleca się przesłanie dokumentacji w pliku zaszyfrowanym. Przesłane dokumenty dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta.

### § 4. Płatności

1. Płatność za Teleporadę następuje przed wykonaniem usługi, w jednej z następujących form płatności:
  - 1) przelew bankowy natychmiastowy na konto 50 1020 0029 9000 2017 2874 7291 - w temacie należy podać numer telefonu i e-mail Pacjenta

- 2) przelew bankowy zwykły na konto 50 1020 0029 9000 2017 2874 7291 - w temacie należy podać numer telefonu i e-mail Pacjenta
  - 3) przelew BLIK na numer telefonu 667953233
  - 4) płatność za pośrednictwem platformy Stripe – płatność kartą
2. Brak płatności przed rozpoczęciem Teleporady stanowi podstawę do odmowy świadczenia usługi i jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy.
  3. Dokumentem potwierdzającym dokonanie zakupu Usługi jest faktura. Aby otrzymać fakturę, klient musi wyrazić żądanie podczas dokonywania zakupu Usługi oraz wskazać wszystkie dane wymagane do faktury, w tym numer NIP. Faktura przesyłana jest na adres e-mail podany przez Klienta.
  4. Wybierając płatność przelewem zwykłym Pacjent akceptuje wydłużenie czasu do udzielenia Teleporady do momentu zaksięgowania przelewu na koncie.

#### § 5. Prawo do rezygnacji

1. Pacjent ma prawo rezygnacji z Teleporady najpóźniej do momentu rozpoczęcia wykonywania usługi. O rezygnacji Pacjent zawiadamia SCI4BIZ telefonicznie (nr tel. 514718615) lub pocztą elektroniczną (na adres konsultacje@twoilekarze.com).
2. W przypadku rezygnacji z Teleporady po dokonaniu zapłaty za usługę, Pacjentowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty.
3. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady nie będzie możliwe SCI4BIZ zwróci Pacjentowi wpłaconą kwotę.
4. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady w pierwotnie ustalonym terminie jest niemożliwe, SCI4BIZ niezwłocznie informuje o tym Pacjenta ustalając z nim nowy termin wykonania usługi. W takim przypadku Pacjentowi przysługuje również prawo odstąpienia od Umowy i żądania zwrotu wpłaconej kwoty.
5. Pacjentowi nie przysługuje zwrot wpłaconej kwoty w momencie rozpoczęcia realizacji umowy przez Lekarza SCI4BIZ.

#### § 6. Sposób realizacji Usługi

1. Teleporada jest udzielana w terminie oraz formie ustalonej zgodnie z § 3 ust. 3. Zmiana terminu lub formy udzielenia Teleporady możliwa jest do momentu rozpoczęcia świadczenia usługi w pierwotnie ustalonym terminie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3. Zmiany należy dokonać w jeden ze sposobów skazanych w § 3 ust. 1.
2. W celu wykonania usługi, Lekarz kontaktuje się z Pacjentem w formie telefonicznej lub poprzez email lub wideorozmowę. Trzykrotne niepodjęcie kontaktu przez Pacjenta jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy.
3. Lekarz weryfikuje tożsamość Pacjenta na podstawie danych, o których mowa w § 3 ust. 2, przekazanych przez Pacjenta w trakcie rejestracji. W przypadku usług zakwalifikowanych prawnie w zakresie świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych pacjent jest zobowiązany przedstawić, najpóźniej na wezwanie Lekarza, dokument potwierdzający tożsamość (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy) w sposób określony przez Lekarza.
4. Czas trwania Teleporady wynosi 15 minut. W uzasadnionych przypadkach lekarz może przedłużyć czas jej trwania.
5. 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.
6. SCI4BIZ nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość danych i informacji przekazanych przez pacjenta.

7. Za zgodą Pacjenta, Teleporada może być rejestrowana. W takim przypadku zapis Teleporady dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta na nośniku elektronicznym.
8. Pacjent zobowiązuje się podać wszystkie dane potrzebne do realizacji Usługi zgodnie z prawdą pod rygorem odpowiedzialności karnej.
9. Pacjent zobowiązuje się podać objawy chorobowe zgodnie z prawdą. Jest świadomy, że wprowadzając lekarza w błąd lub nie informując o wszystkich objawach może doprowadzić do sytuacji, w której może dojść do narażenia jego zdrowia a nawet życia.

#### **§ 7. Reklamacje**

1. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres 60-684 Poznań, os. Zygmunta Starego 14/86, lub na adres poczty elektronicznej [konsultacje@twoilekarze.com](mailto:konsultacje@twoilekarze.com).
2. Reklamację rozpoznaje się w terminie 7 dni od dnia jej wpłynięcia.

#### **§ 8. Klauzula informacyjna**

1. Zakres przetwarzania danych Pacjenta jest określony w Polityce Prywatności i informacji RODO.

#### **§ 9. Inne**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Administratorowi przysługuje prawo zmiany Regulaminu o czym poinformuje Użytkowników w postaci informacji w obrębie serwisu [www.twoilekarze.com](http://www.twoilekarze.com). Zmiany w Regulaminie nie będą dotyczyć Usług rozpoczętych przed wprowadzeniem zmiany.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 27 stycznia 2021.