

Regulamin Telefonicznych Porad Medycznych Salve

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania przez SALVE sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łodzi umów o świadczenie medyczne w formie Telefonicznej Porady Medycznej (Teleporada), w tym w szczególności określa:
 - sposób składania zamówień na Teleporady i rejestracji Pacjentów;
 - zasady regulowania przez Pacjenta opłat za świadczenie usługi Teleporady;
 - podstawowe zasady dotyczące przetwarzania przez Świadczeniodawcę danych osobowych Pacjentów, które zostały uszczegółowione w Polityce prywatności;
 - tryb zgłaszania reklamacji.
2. Do Regulaminu zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, a 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) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

§2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Świadczeniodawca** – SALVE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, z siedzibą w Łodzi przy ul. A. Struga 3, 90-420 Łódź, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi pod nr KRS 0000698428, NIP 7251730840, REGON 472181467.
2. **Telefoniczna Porada Medyczna (Teleporada)** – porada medyczna udzielana Pacjentowi przez lekarzy wybranych specjalizacji w formie rozmowy telefonicznej.
3. **Pacjent** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z Teleporady, lub osoba fizyczna nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnej w imieniu umowę o świadczenie medyczne w formie Teleporady zawiera przedstawiciel ustawowy.
4. **Dane osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.
5. **Dane osobowe wrażliwe** – dane osobowe podlegające szczególnej ochronie w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, np. dane dotyczące stanu zdrowia.
6. **Opłata** – należność uiszczana przez Pacjenta bezpośrednio po złożeniu Zamówienia i przed wykonaniem Usługi medycznej, której wysokość określona jest w Cenniku dostępnym na stronie www.salve.pl
7. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Telefonicznych Porad Medycznych Salve.

8. **System Rejestracji** – system do umawiania, odwoływania, rejestracji danych oraz prowadzenia ewidencji Pacjentów korzystających z usług świadczących przez Świadczeniodawcę.
9. **Zamówienie** – propozycja skorzystania z Teleporad złożona przez Pacjenta w formie elektronicznej za pomocą wysłanej wiadomości e-mail na adres: centrum.telefoniczne@salve.pl lub w formie ustnej za pomocą zgłoszenia telefonicznego pod numerem Infolinii Salve: 42/ 633 78 01, 42/ 633 56 61 w godzinach pracy infolinii.

§3

Wymogi prawne

1. Każdy Pacjent przed skorzystaniem z Teleporady jest zobowiązany zapoznać się z niniejszym Regulaminem.
2. Regulamin w formie elektronicznej jest dostępny bezpłatnie na stronie internetowej www.salve.pl w sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści. Na wniosek Pacjenta Regulamin może zostać wysłany na podany przez niego adres e-mail.
3. Złożenie Zamówienia na Teleporadę jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez Pacjenta na udzielenie Teleporady, a także na przestrzeganie zasad określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że niezajomość zasad określonych w niniejszym Regulaminie nie jest podstawą do jakichkolwiek roszczeń lub reklamacji.
5. Każdy Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Świadczeniodawcy lub innych oraz które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowania uznawanego za działanie niezgodne z prawem, naruszającego prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie lub dobra osobiste, jest zabronione.
7. Akceptując Regulamin, Pacjent uwzględnia okoliczność, że usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji telefonicznej, prowadzonej przez Świadczeniodawcę w celu realizacji Usługi Telemedycznej.

§4

Wymogi techniczne

1. Aby odbyć Teleporadę Pacjent musi mieć dostęp do telefonu. W przypadku złożenia Zamówienia mailowo Pacjent musi mieć dostęp do sieci Internet oraz posiadać adres e-mail.
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.

§5

Zasady świadczenia usługi

1. Pacjent może złożyć Zamówienie na Teleporadę:
 - a) telefonicznie – dzwoniąc na numer: 42 / 633 78 01 lub 42/ 633 56 61 w godz. pracy Infolinii Świadczeniodawcy: pn-pt 7:00 - 20:30; sb 7:00 - 18:00; nd 9:00 - 15:00. Aktualne godziny pracy infolinii dostępne są na stronie www.salve.pl
 - b) mailowo – wysyłając zgłoszenie na adres e-mail: centrum.telefoniczne@salve.pl
2. Poprzez złożenie zamówienia na Teleporadę, Pacjent zapewnia i oświadcza, iż zapoznał się i zaakceptował bez wyjątków treść Regulaminu.

3. Składając Zamówienie na Teleporadę Pacjent wyraża zgodę na udzielenie świadczenia medycznego.
4. Korzystanie z Teleporad przez Pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na to, by informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach Teleporady z lekarzem zostały umieszczone w jego dokumentacji medycznej.
5. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, jak również za wskazany adres e-mail oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z wprowadzonym adresem e-mail. Wszelkie treści przesłane ze wskazanego adresu e-mail, będą przypisane Pacjentowi.
6. Chcąc skorzystać z usług Teleporad, Pacjent powinien, podać dane wymagane do zamówienia usługi, w szczególności:
 - a) zadeklarować, czy z Teleporady korzystać będzie Pacjent powyżej czy poniżej 6 lat / w jakim wieku jest Pacjent;
 - b) wskazać specjalistę, u którego chce odbyć Teleporadę;
 - c) wskazać podstawowe objawy;
 - d) podać dane Pacjenta: imię, nazwisko, nr PESEL, adres, numer telefonu (numer telefonu z prefiksem +48), adres e-mail.
7. Konsultant Infolinii Salve, potwierdza telefonicznie lub mailowo dostępność zamówionej usługi medycznej w formie Teleporady:
 - a) Dokonuje weryfikacji danych Pacjenta w przypadku, gdy dane Pacjenta istnieją już w Systemie Rejestracji lub dokonuje zapisu danych w Systemie Rejestracji w przypadku nowego Pacjenta,
 - b) dokonuje rezerwacji w Systemie Rejestracji terminu zamówionej Teleporady dla Pacjenta,
 - c) przekazuje Pacjentowi informację o terminie zamówionej Teleporady podając datę oraz przedział czasowy, w którym lekarz skontaktuje się z Pacjentem.
8. Po złożeniu zamówienia, Pacjent zobowiązany jest do uregulowania Opłaty za usługę Teleporady. Opłata dokonywana jest przelewem na konto bankowe: 18 1240 3015 1111 0000 3412 7744, tytułem: Teleporada / imię i nazwisko Pacjenta / data Teleporady lub za pomocą operatora płatności mobilnych Przelewy24.
9. Pacjent zobowiązany jest do przesłania potwierdzenia przelewu na adres e-mail: centrum.telefoniczne@salve.pl. W tytule maila należy wpisać: Teleporada / imię i nazwisko Pacjenta / data Teleporady
10. Usługa Teleporady może być wykonana z chwilą otrzymania potwierdzenia dokonania przelewu przez Pacjenta wysłanego na adres mailowy podany w pkt 9 powyżej. W przypadku braku potwierdzenia dokonania przelewu, usługa Teleporady nie będzie realizowana.
11. Po dokonaniu czynności zawartych w paragrafie 4 pkt 1-9, lekarz telefonuje do Pacjenta na wskazany przez niego numer telefonu i identyfikuje Pacjenta na podstawie otrzymanych od Pacjenta danych: numer PESEL, imię i nazwisko. Po identyfikacji Pacjenta następuje udzielenie Teleporady.
12. Jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, w trakcie Teleporady, lekarz ma prawo zdecydować o konieczności odbycia przez Pacjenta wizyty, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.
13. Czas trwania Teleporady to maksymalnie 10 minut. Po upływie określonego czasu lekarz lub położna mogą poprosić Pacjenta o rozłączenie.
14. Opłata zostanie zwrócona Pacjentowi w następujących przypadkach:
 - a) w przypadku niepodjęcia lub odstąpienia od leczenia Pacjenta przez lekarza w oparciu o art. 38 Ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty lub powstrzymania się od

wykonania świadczeń zdrowotnych niezgodnych z jego sumieniem w oparciu o art. 39 tejże Ustawy;

- b) w przypadku niewykonania usługi Teleporady z przyczyn niezależnych od Pacjenta mimo przyjęcia Zamówienia;
 - c) w przypadku wykonania usługi Teleporady niezgodnie z Zamówieniem, co zostanie potwierdzone pisemną reklamacją Pacjenta uwzględnioną przez Świadczeniodawcę.
15. Opłata zostanie zwrócona przelewem na konto Pacjenta w terminie 14 dni roboczych od stwierdzenia przez Świadczeniodawcę zasadności zwrotu należności.
16. W przypadku przyjęcia Zamówienia i braku realizacji usługi Teleporady, nie ma możliwości zwrotu opłaty jeśli niewykonanie usługi nastąpi z winy Pacjenta.
17. Opłata w wysokości zgodnej z Cennikiem obejmuje całość należności za wykonaną Teleporadę wraz ze wszystkimi kosztami z nią związanymi.

§6

Zakres usług medycznych i odpowiedzialność

1. Zakres usług medycznych oferowanych oraz usług wyłączonych w ramach Teleporady określony jest na stronie www.salve.pl oraz w niemniejszym Regulaminie.
2. W ramach Teleporad lekarz może:
 - a) udzielić porady medycznej i w uzasadnionych przypadkach wystawić e-Receptę lub e-Skierowanie. Decyzję o wypisaniu e-Recepty lub e-Skierowania zawsze podejmuje lekarz udzielający porady. W przypadku wystawiania e-Recept na leki refundowane lekarz zweryfikuje ubezpieczenie zdrowotne w systemie eWUŚ. W przypadku, gdy NFZ nie potwierdzi ubezpieczenia lekarz wypisze recepty z odpłatnością 100%,
 - b) mieć wgląd w dokumentację medyczną Pacjenta, jeśli leczył się on wcześniej w placówkach Świadczeniodawcy i został zarejestrowany w Systemie Rejestracji,
 - c) dokonać wpisu z przebiegu porady w dokumentację medyczną Pacjenta w Systemie Rejestracji,
 - d) w uzasadnionych przypadkach wystawić e-Zwolnienie. Decyzję o wypisaniu e-Zwolnienia zawsze podejmuje lekarz udzielający porady,
 - e) udzielić informacji na temat przyjmowanych leków.
3. W ramach Teleporad lekarz nie ma możliwości:
 - a) wystawienia skierowań na badania i konsultacje w ramach NFZ,
 - b) wydania innego zaświadczenia lekarskiego, niż wymienione w paragraf 6 pkt. 2 powyżej,
 - c) umówienia wizyty w placówkach Świadczeniodawcy lub innych, za wyjątkiem Teleporad i wizyt w placówce Świadczeniodawcy, realizowanych przez niego samego.
 - d) wezwania pogotowia ratunkowego.
4. Teleporady nie są udzielane m.in. w następujących przypadkach:
 - a) utrata przytomności,
 - b) nagła duszność,
 - c) nagła utrata kontaktu,
 - d) silne krwawienie,
 - e) poważny uraz,
 - f) drgawki,
 - g) nagły bardzo silny ból głowy,
 - h) nagły silny ból w klatce piersiowej,
 - i) nagły silny ból brzucha,
 - j) poród,

- k) zatrucie gazami lub lekami,
 - l) porażenie prądem,
 - m) wypadek komunikacyjny,
 - n) pobudzenie, zachowana agresywne, nagła choroba psychiczna,
 - o) inne stany wymagające wezwania karetki pogotowia lub hospitalizacji,
 - p) stany wymagające użycia specjalistycznego sprzętu medycznego.
5. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do zmiany zakresów usług oferowanych i wyłączonych według własnego uznania. O zmianie tej Świadczeniodawca informować będzie na stronie www.salve.pl i w niniejszym Regulaminie.
6. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) szkody wynikające z podania przez Pacjenta danych niezgodnych ze stanem faktycznym, niekompletnych, nieaktualnych lub przemilczeniem przez Pacjenta informacji istotnych z punktu widzenia udzielanej Teleporady;
 - b) szkody wynikające z przerwania Teleporady na skutek okoliczności niezależnych od Świadczeniodawcy;
 - c) 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.

§7

Reklamacje

1. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą Teleporady pisemnie na adres e-mail: centrum.telefoniczne@salve.pl
2. W przypadku reklamacji powinna ona zawierać następujące dane:
 - a) imię i nazwisko Pacjenta;
 - b) dane kontaktowe: numer telefonu i adres e-mail;
 - c) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji (w tym m.in. datę Teleporady i nazwisko lekarza prowadzącego Teleporadę).
3. Reklamacje będą rozpatrywane najpóźniej w ciągu 30 dni roboczych od daty przesłania reklamacji na podany powyżej adres e-mail. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Świadczeniodawca poinformuje Pacjenta na wskazany przez niego adres e-mail. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia Świadczeniodawca zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Pacjenta przedłuża okres rozpatrywania reklamacji. Rozpatrzenie reklamacji ma charakter ostateczny.

§8

Klauzula RODO

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest Świadczeniodawca.
2. Świadczeniodawca wyznaczył Inspektora Danych Osobowych.
3. Podanie Danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu skorzystania z Teleporady.
4. W celu przyjęcia Zamówienia i wykonania Teleporady konieczne jest podanie następujących danych:
 - imię, nazwisko, nr PESEL, adres, numer telefonu(z prefiksem +48), adres e-mail.
5. Dane osobowe Pacjentów przetwarzane będą w następujących celach:
 - 1) Realizacja umowy na świadczenie usług - art. 6 ust. 1 lit. B RODO,

- 2) Udzielanie świadczeń zdrowotnych i usług medycznych, ochrona zdrowia, profilaktyka zdrowotna oraz zarządzanie udzielaniem tych usług. Takie przetwarzanie regulowane jest przez przepisy prawa, w szczególności: ustawy o działalności leczniczej, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta - art. 9 ust. 2 lit. H RODO;
 - 3) Prowadzenia rozliczeń finansowych, podatkowych i archiwizacja tych danych – art. 6 ust. 1 lit. C RODO,
 - 4) Dochodzenie roszczeń, obrona przed roszczeniami i obsługa reklamacji, co stanowi przetwarzanie danych w uzasadnionym interes Administratora – art. 6 ust. 1 lit. F RODO
6. Pacjent ma prawo, jeśli przepisy prawa, m.in. ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, nie wskazują inaczej, ma prawo:
- 1) dostępu do swoich danych osobowych,
 - 2) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdy znajdą przesłanki z art. 21 RODO
 - 3) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jednakże uniemożliwi świadczenie przez nas usług,
 - 4) przenoszenia danych
 - 5) wniesienia skargi do organu nadzorczego
 - 6) ograniczenia przetwarzania danych osobowych
 - 7) usunięcia swoich danych osobowych
 - 8) sprostowania swoich danych osobowych
- W celu wykonania powyższych uprawnień należy skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych poprzez e-mail na adres iod@salve.pl lub poprzez pocztę tradycyjną pisząc na adres Świadczeniodawcy.
7. W pozostałym zakresie zasady przetwarzania danych Pacjenta opisuje Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej: <https://salve.pl/salve/polityka-prywatnosci/>