

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEPORAD MEDYCZNYCH

Niniejszy regulamin określa warunki i zasady korzystania z usługi teleporad medycznych w Przychodni Specjalistyczno – Rehabilitacyjnej PULSANTIS Sp. z o.o.

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. **Przychodnia** – Przychodnia Specjalistyczno – Rehabilitacyjna PULSANTIS Sp. z o.o. przy ul. Ostrowskiego 3, 53-238 we Wrocławiu
2. **Osoba udzielająca teleporad** – lekarz, pielęgniarka lub położna, którzy udzielają świadczeń w Przychodni PULSANTIS Sp. z o.o.
3. **Teleporada** – świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności
4. **Pacjent** – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych
5. **Świadczenia zdrowotne** – usługa medyczna lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia.

### § 1

#### Informacje ogólne

1. Teleporady udzielane są przez Przychodnię zgodnie z niniejszym Regulaminem od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 - 18.00.
2. Rejestracja telefoniczna w celu skorzystania z teleporady możliwa jest od poniedziałku do piątku w godzinach: 8.00 - 18.00 pod numerami telefonu: 71 339 42 05 lub 71 339 42 06 lub adresem mailowym: *rejestrowanie@pulsantis.com.pl*
3. Przychodnia oświadcza, że treść rozmowy telefonicznej z pacjentem w ramach teleporady może być nagrywana.
4. Pacjent wyraża zgodę na udzielenie teleporady: *Wyrażam zgodę ustną na udzielenie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem teleporad* – rejestratorka zaznacza w systemie informatycznym – wyrażenie zgody bądź jej brak.
5. Lekarz świadczący poradę odnotowuje w indywidualnej dokumentacji medycznej Pacjenta niezbędne informacje przewidziane przepisami prawa.
6. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w trakcie teleporady może okazać się, że z uwagi na konkretny stan faktyczny konieczne jest wykonanie badania osobistego lub przeprowadzenie przez niego dodatkowych badań.
7. Osobiste wizyty pacjentów będą realizowane w następujących przypadkach:
  - a) Gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczeń w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń związanych z:
    - wydaniem zaświadczenia
    - wystawieniem recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia
    - wystawieniem zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, jako kontynuacja zaopatrzenia w wyroby medyczneJeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej:

- b) Podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru, rozumianych jako pierwszy kontakt lekarza, pielęgniarki lub położnej POZ z nowym pacjentem.
  - c) W związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów.
  - d) W związku z podejrzeniem choroby nowotworowej.
  - e) Dzieciom do 6 roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.
  - f) Dzieciom do 2 roku życia, których stan zdrowia musi być oceniony poprzez przeprowadzenie wywiadu i badania fizykalnego (również porady kontrolne)
  - g) Przyjmuje się, że w okresie trwającej epidemii SARS-CoV-2 pacjent w przypadku wystąpienia objawów: temp.>38°C, duszność, utrata węchu, utrata smaku ma udzieloną jako pierwszą teleporadę (dotyczy dzieci i dorosłych)
8. W ramach teleporady Pacjent może wysłać do Przychodni w formie elektronicznej kopię dokumentacji medycznej lub wyników badań na adres e-mail: [rejestrwanie@pulsantis.com.pl](mailto:rejestrwanie@pulsantis.com.pl) z zachowaniem technicznych środków ochrony danych.
  9. Pacjent oświadcza, że jest świadomy, że przesyłanie danych drogą elektroniczną wiąże się ryzykiem ich ujawnienia osobom nieuprawnionym. Pacjent powinien zadbać, aby urządzenie, z którego korzysta w celu komunikacji ze Świadczeniodawcą posiadało aktualne oprogramowanie antywirusowe, a przekazywane pliki były zaszyfrowane i przesyłane na właściwy adres poczty elektronicznej Świadczeniodawcy.
  10. Pacjent, bez względu na fakt rezerwacji terminu teleporady, w przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112, w celu wezwania pogotowia ratunkowego.
  11. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność w przypadku podania Przychodni informacji nieprawdziwych lub za zatajenie informacji mających wpływ na prawidłowe wykonanie usługi teleporady.
  12. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Przychodni, takich jak awaria urządzeń lub systemów komunikacji lub brak dostępności do lekarza, który miał udzielić teleporady, Przychodnia niezwłocznie uzgodni z Pacjentem nowy termin teleporady.
  13. Porady udzielane są przez lekarza w rozumieniu Ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry z dnia 5 grudnia 1996 r. oraz ustawy z dn. 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.
  14. W ramach Teleporady – lekarz POZ zbiera wywiad epidemiologiczny, dokonuje analizy stanu klinicznego pacjenta oraz ustala czy teleporada jest adekwatnym i stosownym sposobem udzielenia świadczenia zdrowotnego dla danego pacjenta i nie powoduje żadnego ryzyka w zakresie prowadzonego czy mającego się rozpocząć leczenia.
  15. Podczas teleporady lekarz może, zgodnie ze wskazaniem wiedzy medycznej: udzielić porady medycznej, zinterpretować wynik badania, udzielić informacji o zaordynowanych lekach, wystawić e-receptę, e-skierowanie, e-zlecenie na wyroby medyczne, lub wystawić e-zwolnienie, skierować na izolację domową, wystawić

skierowanie na test w kierunku koronawirusa, zlecić i zamówić przewóz na wymaz w kierunku SARS-CoV-2, a także poinformować o możliwości założenia przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta. Teleporadę może udzielać także pielęgniarka i położna podstawowej opieki zdrowotnej.

16. Informacje przekazane przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego w związku z realizacją usługi teleporady zostaną włączone do indywidualnej dokumentacji medycznej Pacjenta.
17. Czas trwania teleporady wynika z harmonogramu pracy lekarza. Jednakże w uzasadnionych przypadkach o długości trwania teleporady decyduje lekarz ją przeprowadzający, zgodnie z potrzebami i stanem pacjenta.

## § 2

### Zasady korzystania z Teleporady

Pacjent dokonuje rezerwacji terminu teleporady poprzez rejestrację telefoniczną pod numerem telefonu 71 339 42 05 lub 71 339 42 06 lub mailem: [rejestrowanie@pulsantis.com.pl](mailto:rejestrowanie@pulsantis.com.pl)

1. Pracownik Rejestracji dokonuje identyfikacji Pacjenta poprzez podanie przez niego imienia, nazwiska, adresu zamieszkania oraz weryfikuje numer telefonu do kontaktu.
2. Osoba dokonująca rejestracji sprawdzi prawo do ubezpieczenia Pacjenta, zweryfikuje prawidłowość podanych danych w systemie oraz przeprowadzi wstępny wywiad.
3. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji pacjenta w systemie eWUŚ, pacjent zostaje poinformowany o możliwości złożenia ustnego oświadczenia o przysługującym mu prawie do świadczeń opieki zdrowotnej. W tym celu rejestratorka na podstawie złożonego przez pacjenta oświadczenia, wypełnia druk: „Weryfikacja uprawnień do świadczeń przed udzieleniem teleporady”.
4. Warunkiem skorzystania z teleporady jest akceptacja niniejszego Regulaminu, który dostępny jest na stronie internetowej: [www.pulsantis.com.pl](http://www.pulsantis.com.pl) oraz przy wejściu do Przychodni
5. W celu realizacji teleporady lekarz dzwoni do pacjenta na wskazany przez pacjenta numer telefonu we wskazanym przy rejestracji przedziale czasowym.
6. W przypadku nieodbierania przez pacjenta telefonu, lekarz podejmie kolejną próbę połączenia się z pacjentem. Po wykonaniu 3 prób połączenia się (w odstępie nie krótszym niż 5min) z pacjentem i nieodebraniu przez niego telefonu umówiona teleporada przepada.
7. Pacjent zobowiązany jest w trakcie teleporady do powstrzymania się od wypowiedzania lub przesyłania treści powszechnie uchodzących za wulgarne, obraźliwe, naruszające dobra osobiste lekarza lub naruszające przepisy prawa. Naruszenie powyższego zapisu Regulaminu skutkować będzie przerwaniem teleporady przez lekarza.
8. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas teleporady Pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie z lekarzem, nie wykonując w tym czasie innych połączeń, zostawiając wolną linię do kontaktu.

9. Jeśli Pacjent nie może odbyć umówionej teleporady powinien ją odwołać przed zaplanowanym czasem teleporady poprzez kontakt telefoniczny: 71 339 42 06 lub mailowy: [rejestrwanie@pulsantis.com.pl](mailto:rejestrwanie@pulsantis.com.pl).
10. Odwołanie wizyty poprzez kontakt mailowy należy dokonać najpóźniej dzień przed zaplanowaną wizytą.
11. Odwołanie w dniu wizyty następuje wyłącznie poprzez kontakt telefoniczny nie później niż 2h przed zaplanowaną wizytą.

### **§ 3**

#### **Miejsce realizacji teleporady**

Usługi objęte niniejszym Regulaminem realizowane są przez lekarzy zatrudnionych z Przychodnią Specjalistyczno – Rehabilitacyjną PULSANTIS przy ul. Aleksandra Ostrowskiego 3 we Wrocławiu.

### **§ 4**

#### **Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące Teleporady Pacjent powinien kierować na adres: [rejestracja@pulsantis.com.pl](mailto:rejestracja@pulsantis.com.pl)
2. Treść reklamacji powinna zawierać:
  - a. dane identyfikacyjne Pacjenta: imię nazwisko, adres e-mail, a w przypadku reklamacji składanej telefonicznie PESEL Pacjenta,
  - b. określenie co jest przedmiotem reklamacji,
  - c. datę zdarzenia, które wskazuje na niezgodne z Regulaminem zrealizowanie usługi Teleporady.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. O sposobie rozpatrzenia Pacjent zostanie poinformowany drogą elektroniczną lub telefonicznie w zależności od formy złożenia reklamacji niezwłocznie po jej rozpatrzeniu.

### **§ 5**

#### **Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Pacjenta jest Przychodnia Specjalistyczno – Rehabilitacyjna PULSANTIS z siedzibą we Wrocławiu, ul. Ostrowskiego 3, NIP 8942663420, tel. 71 339 42 01, email: [iod@pulsantis.com.pl](mailto:iod@pulsantis.com.pl)
2. Dane osobowe Pacjentów są przetwarzane w celu udzielania oraz zarządzania usługami medycznymi. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych są dostępne na stanowiskach rejestracji oraz pod adresem <http://www.pulsantis.com.pl/dokumenty-dopobrania/>

Wrocław, dn. 16 marca 2021 r.