

REGULAMIN ŚWIADCZENIA KONSULTACJI TELEFONICZNEJ W CENTRUM MEDYCZNYM KRAJMED

§ 1. DEFINICJE

USŁUGODAWCA – Krajmed Centrum Nowoczesnej Laryngologii Sp. z o.o. ul. J. S. Bacha 2, 02-743 Warszawa, KRS 0000468012, NIP: 5252558572, REGON: 146771299

KONSULTACJA TELEFONICZNA – usługa medyczna lekarza pierwszego kontaktu świadczona przez Usługodawcę poprzez połączenie telefoniczne.

PACJENT – osoba fizyczna, na rzecz której będzie świadczona Konsultacja Telefoniczna

UMOWA O ŚWIADCZENIE KONSULTACJI TELEFONICZNEJ– umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Pacjentem a Usługodawcą, na mocy której Usługodawca świadczy Konsultację Telefoniczną.

REGULAMIN – niniejszy regulamin świadczenia Konsultacji Telefonicznej dostępny pod adresem: <https://krajmed.pl/regulamin-swadczenia-konsultacji-telefonicznej/>

§ 2. ZASADY UMAWIANIA KONSULTACJI TELEFONICZNEJ I PŁATNOŚCI ZA KONSULTACJĘ TELEFONICZNĄ

1. Pacjent może zarezerwować Konsultację Telefoniczną:
 - a) drogą telefoniczną dzwoniąc na numer 22 458 69 69
 - b) Poprzez Portal Pacjenta CM Krajmed (<https://rejestracja.krajmed.pl>)

Podczas procesu rezerwacji Pacjent zobowiązany jest do podania prawdziwych danych Pacjenta, którego Konsultacja telefoniczna dotyczy w tym: imienia i nazwiska, numeru PESEL, adresu, numeru telefonu oraz adresu e-mail, a także do składania oświadczeń zgodnych z prawdą.

2. Po zarezerwowaniu terminu Konsultacji Telefonicznej poprzez Portal Pacjenta na podany przez Pacjenta adres e-mail przesłane zostanie: potwierdzenie rezerwacji terminu wraz z informacją o konieczności dokonania opłaty za konsultację na Portalu Pacjenta w zakładce „Moje Wizyty”.
3. Po zarezerwowaniu terminu Konsultacji Telefonicznej drogą telefoniczną pod nr tel. 224586969 na podany przez Pacjenta numer telefonu przesłane zostanie potwierdzenie rezerwacji terminu , a w kolejnej wiadomości link do płatności.

Opłata za Konsultację telefoniczną powinna zostać uiszczona przed terminem Konsultacji Telefonicznej.

4. W momencie uiszczenia opłaty za Konsultację Telefoniczną dochodzi do akceptacji warunków Regulaminu i zawarcia Umowy o świadczenie Konsultacji Telefonicznej. Po zaksięgowaniu uiszczonej opłaty Usługodawca przesyła na prośbę Pacjenta potwierdzenie otrzymania wpłaty wraz z dokumentem księgowym.
5. Brak uiszczenia opłaty skutkuje utratą zarezerwowanego terminu Konsultacji Telefonicznej.

§ 3. ZASADY REALIZACJI TELEPORADY

1. Konsultacja Telefoniczna jest realizowana w formie rozmowy telefonicznej.
2. Czas trwania Konsultacji Telefonicznej wynosi do 20 minut.
3. Pacjent powinien być dostępny pod numerem telefonu znajdującym się w dokumentacji Pacjenta - w przypadku Pacjenta, który korzystał wcześniej z usług Usługobiorcy lub podanym podczas rejestracji terminu - w przypadku Pacjenta, który korzysta z usług Usługodawcy po raz pierwszy.
4. Pacjent powinien przygotować się do Konsultacji Telefonicznej, czyli w miarę możliwości przebywać w miejscu odosobnionym, w pomieszczeniu zapewniającym możliwość swobodnej rozmowy oraz powinien mieć przygotowaną dokumentację medyczną, w tym wyniki badań. W sytuacji, gdy Pacjent przebywa w warunkach uniemożliwiających przeprowadzenie właściwej Konsultacji Telefonicznej (np. przebywa w środkach transportu publicznego, prowadzi pojazd, znajduje się w obecności osób trzecich zakłócających przebieg konsultacji), lekarz może poprosić Pacjenta o zmianę warunków prowadzenia porady. Jeśli nie będzie to możliwe, pacjent może zostać poproszony o umówienie kolejnej Konsultacji Telefonicznej w dogodnym terminie.
5. O umówionej godzinie lekarz wykona połączenie telefoniczne do Pacjenta. W sytuacji, gdy próba połączenia z Pacjentem nie powiedzie się wykonywane są dwie dodatkowe próby połączenia się w odstępach 5 minutowych.
6. Ze względu na możliwość wystąpienia nieprzewidzianych zdarzeń medycznych (np.: konieczności udzielania dodatkowej pilnej pomocy w obrębie Centrum Medycznego Krajmed) w przypadku braku punktualnego kontaktu telefonicznego ze strony lekarza, Pacjent zamawiający usługę powinien być dostępny przez 30 minut pod telefonem po wyznaczonym czasie umówionej Konsultacji Telefonicznej.
7. W przypadku jakichkolwiek problemów technicznych uniemożliwiających lub zakłócających odbycie Konsultacji Telefonicznej Pacjent może skontaktować się z Usługodawcą dzwoniąc na numer 22 458 69 69.
8. W ramach prowadzonej Konsultacji Telefonicznej lekarz:
 - a) zweryfikuje dane Pacjenta. Pacjent poproszony zostanie o podanie swoich danych osobowych w postaci imienia, nazwiska, numeru PESEL, daty urodzenia. Podczas weryfikacji tożsamości Pacjent poproszony zostanie o złożenie deklaracji dotyczącej swojej tożsamości. Dodatkowo - jeśli Pacjent będzie korzystał z usług Usługodawcy po raz pierwszy - zostanie poproszony również o podanie innych danych niezbędnych do założenia dokumentacji medycznej. W sytuacji gdy lekarz podczas Konsultacji

Telefonicznej poweźmie wątpliwość, co do tożsamości Pacjenta, jest on uprawniony do wstrzymania świadczenia usługi i do dokonania dodatkowej weryfikacji Pacjenta. Powyższe dotyczy sytuacji, gdy pojawią się rozbieżności pomiędzy danymi i informacjami posiadanymi już przez Usługodawcę, a danymi i informacjami przekazywanymi przez Pacjenta w trakcie Konsultacji Telefonicznej. W tym celu lekarz może skorzystać z opcji weryfikacji tożsamości pacjenta poprzez portal pacjent.gov.pl. W tym celu Lekarz może poprosić Pacjenta o podanie kodu, jaki otrzymał z portalu, wysłanego w związku z prośbą o udostępnienie dokumentacji medycznej.

- b) przeprowadzi z Pacjentem wywiad;
 - c) przeprowadzi badanie przedmiotowe polegające na zadawaniu Pacjentowi pytań dotyczących dolegliwości;
 - d) udzieli zaleceń lekarskich, w tym w razie potrzeby wystawi e-receptę (nier refundowaną, odpłatność 100%) oraz udzieli zaleceń dotyczących dalszego postępowania;
 - e) w razie potrzeby i możliwości wystawi e-zwolnienie lekarskie;
9. Rozmowa lekarza z Pacjentem podczas Konsultacji Telefonicznej jest nagrywana.
 10. Przebieg Konsultacji Telefonicznej opisywany jest w prowadzonej przez Usługodawcę dokumentacji medycznej Pacjenta.
 11. Pacjent ma możliwość zakończenia Konsultacji Telefonicznej w każdym czasie poprzez zakończenie rozmowy.
 12. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu, jak również powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Podczas Konsultacji Telefonicznej Pacjent powinien zachowywać się w sposób zgodny z powszechnie przyjętymi standardami i zasadami, w tym powinien prowadzić rozmowę nie używając obraźliwych, niecenzuralnych treści.
 13. W trakcie wywiadu lekarskiego może się jednak okazać, że niezbędna będzie wizyta stacjonarna, bez której nie będzie możliwe postawienie prawidłowej diagnozy i dobranie leczenia. W takim przypadku, konsultacja stacjonarna jest pełnopłatna.

§ 4. ODWOŁANIE KONSULTACJI TELEFONICZNEJ

1. Pacjent może odwołać umówioną konsultację Telefoniczną. Prosimy o odwoływanie wizyt co najmniej na 2h przed terminem.
2. Odwołanie Konsultacji Telefonicznej możliwe jest poprzez Portal Pacjenta w zakładce „Moje wizyty” lub poprzez kontakt telefoniczny z Recepcją pod nr 22 458 69 69.
3. W przypadku odwołania konsultacji telefonicznej ze strony Usługodawcy, Pacjentowi zostanie zaproponowany inny dogodny termin na zrealizowanie konsultacji telefonicznej. W przypadku nie przyjęcia innego terminu, Pacjentowi przysługuje zwrot opłaty za niezrealizowaną konsultację telefoniczną.
4. Usługodawca gwarantuje zwrot wpłaconej kwoty w ciągu 7 dni roboczych na rachunek bankowy wpłacającego.

§ 5. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych udostępnionych przez Pacjentów jest Krajmed Centrum Nowoczesnej Laryngologii Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy J. S. Bacha 2, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000468012, NIP 525 255 85 72, Regon 146771299.
2. Pacjent w każdej chwili ma prawo dostępu i wglądu do swoich danych osobowych, a także prawo poprawiania, uzupełniania, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania, a także żądania ich usunięcia.
3. Usługodawca zgodnie z ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną jest zobowiązany udzielać informacji o danych osobowych Pacjentów organom państwa na potrzeby prowadzonych postępowań.
4. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Pacjentów znajdują się na stronie internetowej Usługodawcy pod adresem <https://krajmed.pl/polityka-prywatnosci/>

§ 6. PRZESYŁANIE BADAŃ

W przypadku gdy Pacjent dysponuje badaniami/dokumentacją, która może okazać się potrzebna podczas Konsultacji Telefonicznej Pacjent może przesłać ją do Usługodawcy na adres e-mail: recepja@krajmed.pl. Dokumenty powinny być przesłane w formie zabezpieczonej hasłem, a hasło podane Usługodawcy innym kanałem komunikacji, np. drogą telefoniczną pod numerem 22 458 69 69.

§ 7. REKLAMACJE

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji związanej ze świadczeniem Konsultacji Telefonicznej.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym powinna zostać wskazana przyczyna reklamacji oraz żądanie Pacjenta. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Pacjenta umożliwiające jego zidentyfikowanie.
3. Usługodawca rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Pacjent ma możliwość złożenia zgłoszenia reklamacyjnego drogą elektroniczną na adres e-mail: recepja@krajmed.pl.

§ 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Usługi zamawiane w formie konsultacji telefonicznej nie mogą być odsprzedawane, odstępowane, użyczane.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych powodów, to jest w przypadku uchylecia, zmiany lub wprowadzenia nowych przepisów prawa oraz w przypadku wprowadzenia zmian techniczno-organizacyjnych w zakresie działalności Usługodawcy, w tym zasad obsługi Pacjentów i/lub zmian w zakresie usług w formie konsultacji telefonicznej. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie obowiązują pod warunkiem, że zostaną ogłoszone na stronie internetowej <https://krajmed.pl> Zmiany niniejszego Regulaminu wchodzi w życie po upływie 30 dni od ich ogłoszenia.
4. Zmiana Regulaminu pozostanie bez wpływu na prawa Pacjentów nabytych przed wejściem w życie zmian do Regulaminu, w szczególności zmiana Regulaminu nie będzie mieć wpływu na zamówienia złożone przed taką zmianą, które będą realizowane na zasadach obowiązujących przed zmianą.