



REGULAMIN TELEMEDYCZYNY

CENTRUM MEDYCZNEGO DAMIANA, WERSJA 3/2023

I. Postanowienia ogólne

§ 1. Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania umów o świadczenie usług medycznych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez Centrum Medyczne Damiana. Usługi te zwane będą dalej **usługami telemedycznymi**.

§ 2. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Centrum Medyczne Damiana – Centrum Medyczne Damiana Holding sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wałbrzyskiej 46, 02-739 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000189581;
- 2) świadczenie zdrowotne – usługę medyczną lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia;
- 3) umowa opieki medycznej – umowę, zawieraną przez Centrum Medyczne Damiana, zgodnie z właściwymi ogólnymi warunkami (OWŚU), z osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, o świadczenie usług medycznych na rzecz osób trzecich, będących pracownikami tego podmiotu;
- 4) portal – portal Damian Online;
- 5) użytkownik - osobę fizyczną, która korzysta lub zamierza korzystać z usług telemedycznych, z zastrzeżeniem § 7;
- 6) sklep – platformę internetową, przez którą Centrum Medyczne Damiana zawiera między innymi umowy o świadczenie usług telemedycznych.

§ 3. Usługi telemedyczne będą wykonywane w drodze:

- 1) [uchylony] ;
- 2) połączenia telefonicznego na dedykowany numer infolinii;
- 3) połączenia telefonicznego na podstawie wcześniejszego umówienia.

§ 4. Usługi telemedyczne będą dostępne dla użytkownika, który wcześniej co najmniej raz otrzymał świadczenie zdrowotne w Centrum Medycznym Damiana, a w przypadku usługi, o której mowa w § 3 pkt 3, również dla użytkownika, który uzyskał dostęp do portalu. Wymóg ten nie dotyczy usług telemedycznych zakupionych w sklepie.

§ 5. Uprawnionym do skorzystania z usługi telemedycznej, o której mowa w § 3 pkt 2, jest użytkownik objęty:

- 1) obowiązującym pakietem opieki zdrowotnej wynikającym z umowy opieki medycznej, który uprawnia do bezpłatnej usługi telemedycznej;
- 2) polisą ubezpieczenia medycznego, której zakres zawiera usługi telemedycznej dostępne bez konieczności wpłaty udziału własnego;
- 3) użytkownik, który zakupił daną usługę telemedyczną w sklepie.

§ 6. Skorzystanie z usługi telemedycznej jest możliwe po uprzedniej akceptacji niniejszego regulaminu. W takim zakresie, w jakim nie będzie dostępna wyraźna akceptacja regulaminu, domniemywa się, że użytkownik, który korzysta z portalu lub sklepu – w celu skorzystania z usługi telemedycznej, zgadza się z postanowieniami niniejszego regulaminu. Do skorzystania z usługi telemedycznej konieczne jest także spełnienie innych wymogów podanych w dalszej części niniejszego regulaminu.

§ 7. W przypadku użytkownika małoletniego, osobą otrzymującą usługę telemedyczną (biorącą udział w połączeniu) może być tylko jego przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny lub pełnomocnik ustanowiony przez przedstawiciela ustawowego.

II. Zakres przedmiotowy usługi telemedycznej

§ 8. Usługi telemedyczne, o których mowa w § 3 pkt 2, polegają na połączeniu z lekarzem pediatrą, internistą albo lekarzem innej specjalności dostępnej w portalu stosownie do wyboru użytkownika.

§ 9. W ramach usługi telemedycznej lekarz lub inny specjalista udziela informacji i zaleceń dotyczących jedynie użytkownika, którego uprawnienia wskazane w § 5 ust. 1 zostały zweryfikowane zgodnie z § 15.

§ 10. 1. W trakcie wykonywania usługi telemedycznej lekarz lub inny specjalista ma dostęp do dokumentacji medycznej użytkownika w postaci elektronicznej, prowadzonej przez Centrum Medyczne Damiana. W oparciu o nią lekarz może między innymi udzielić informacji na temat przepisanych leków, udzielonych świadczeń zdrowotnych oraz wyników badań, a także ocenić przedstawione wyniki badań.

2. Dokumentację medyczną, o której mowa w ust. 1, stanowią również elektroniczne zapisy przebiegu i wyników badań przeprowadzonych przez pielęgniarkę lub innego specjalistę za pomocą urządzeń diagnostycznych umożliwiających przesyłanie danych do Centrum Medycznego Damiana, o ile użytkownik poddał się takiemu badaniu przed otrzymaniem usługi telemedycznej.

§ 11. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz może wystawić skierowanie w postaci elektronicznej na badanie lub konsultację, o ile nie jest ona lub ono wymienione w załączniku nr 1. Skierowanie będzie przechowywane w systemie informatycznym Centrum Medycznego Damiana. Skierowanie może zostać zrealizowane wyłącznie w placówkach Centrum Medycznego Damiana.

§ 12. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz może wystawić e-receptę w postaci elektronicznej na lek, którego zastosowanie uznał za zasadne po przeprowadzeniu badania za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. W przeciwnym wypadku użytkownikowi zostanie zaproponowana wizyta w placówce Centrum Medycznym Damiana w celu przeprowadzenia badania fizykalnego. Decyzję o wypisaniu recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający usługi telemedycznej. Lekarz nie wystawi recepty na substancje bardzo silnie działające określone w Urzędowym Wykazie Produktów Leczniczych dopuszczonych do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, środki odurzające lub substancje psychotropowe. Po wystawieniu recepty lekarz wskaże użytkownikowi kod dostępu, umożliwiający wraz z numerem PESEL realizację recepty.

§ 13. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz nie może:

- 1) wystawić orzeczenia lub zaświadczenia, w szczególności zaświadczenia o czasowej niezdolności do pracy z powodu choroby, pobytu w szpitalu albo innym zakładzie leczniczym podmiotu leczniczego wykonującego działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne albo o konieczności osobistego sprawowania opieki nad chorym członkiem rodziny;
- 2) umówić terminu wizyty czy terminu udzielenia innego świadczenia zdrowotnego w Centrum Medycznym Damiana.

§ 14. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz może zalecić odbycie przez użytkownika wizyty w zakładzie leczniczym, wezwanie pogotowia lub uzyskanie pomocy medycznej w innym podmiocie leczniczym lub innej instytucji.

III. Sposób korzystania z usług telemedycznych

§ 15. Spełnienie wymogu z § 4 oraz uprawnienia użytkownika, o których mowa w § 5, podlegają zautomatyzowanej weryfikacji. W przypadku usług telemedycznych, o których mowa w § 3 pkt 2, weryfikacja nastąpi po wyborze specjalizacji, a przed skierowaniem użytkownika do kolejki oczekujących na połączenie z lekarzem.

§ 16. Użytkownik, o którym mowa w § 3 pkt 2, którego uprawnienia nie zostały pozytywnie zweryfikowane zgodnie z paragrafem poprzedzającym, ma możliwość wyboru przełączenia na infolinię Centrum Medycznego Damiana w celu przeprowadzenia dodatkowej weryfikacji w oparciu o kontakt z wystawcą polisy ubezpieczenia medycznego. Niezwłocznie po zakończeniu tej weryfikacji użytkownik zostanie skierowany do kolejki oczekujących na połączenie z lekarzem.

IV. Połączenie telefoniczne poprzez infolinię

§ 17. Usługa medyczna, o której mowa w § 3 pkt 2, dostępna jest pod numerem telefonu (+48) 22 566 22 23. W przypadku, gdy linie do wszystkich lekarzy są zajęte, użytkownik może zażądać oddzwonienia po zwolnieniu linii wybierając opcję „callback”. W celu oddzwonienia lekarz lub inny specjalista wykona trzy próby połączenia.

§ 18. [uchylony]

§ 19. Czas trwania połączenia telefonicznego wynosi maksymalnie 10 (dziesięć) minut.

§ 20. W przypadku utraty połączenia, użytkownik powinien nawiązać połączenie ponownie.

V. [tytuł rozdziału uchylony]

§ 21. [uchylony]

§ 22. [uchylony]

§ 23. [uchylony]

§ 24. [uchylony]

§ 25. [uchylony]

VI. Połączenie telefoniczne na podstawie wcześniejszego umówienia (wizyta telefoniczna)

§ 26. Połączenie telefoniczne wymaga umówienia się na termin u specjalisty wybranej specjalności, w Call Center, w sklepie (przy zakupie usługi telemedycznej) lub w portalu.

§ 27. Weryfikacja, o której mowa w § 15, następuje odpowiednio: w Call Center w trakcie umawiania się, w sklepie w trakcie zakupu usługi, zaś w przypadku umówienia się w portalu – w ciągu pół godziny od umówienia się, o ile umówienie się nastąpiło co najmniej pół godziny przed zakończeniem godzin pracy Call Center; w innym wypadku – następnego dnia w ciągu godziny od rozpoczęcia pracy Call Center.

§ 28. Połączenie telefoniczne inicjuje lekarz lub inny specjalista. Osoba ta podejmie trzy próby połączenia. W przypadku utraty połączenia powinna nawiązać połączenie ponownie.

§ 29. Do połączenia telefonicznego stosuje się § 16 zd. 1.

§ 30. Czas trwania połączenia zależy od rodzaju specjalności oraz grafików lekarzy i innych specjalistów. Czas ten będzie wskazany przed umówieniem się na termin.

VII. Postanowienia końcowe

§ 31. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia usług telemedycznych jest Centrum Medyczne Damiana. Pełna treść klauzuli informacyjnej, wraz z procedurą realizacji praw znajduje się pod adresem <https://www.damian.pl/informacja-o-przetwarzaniu-danych-osobowych/>; <https://www.damian.pl/polityka-prywatnosci/>.

§ 32. Użytkownik, korzystając z usług telemedycznych obowiązany jest do nieużywania słów lub zwrotów niecenzuralnych, obraźliwych lub naruszających dobra osobiste specjalisty Centrum Medycznego Damiana lub innych osób, lub naruszających przepisy obowiązującego prawa. W przypadku nieprzestrzegania tego wymogu, specjalista ma prawo, po uprzednim ostrzeżeniu, przerwać wykonywanie usługi.

§ 33. Centrum Medyczne Damiana nie odpowiada za szkody użytkownika wynikłe z korzystania z funkcjonalności lub serwisów operatora płatności i innych podmiotów trzecich, którymi posługuje się przy wykonywaniu usług objętych niniejszym regulaminem. Centrum Medyczne Damiana odpowiada za działania i zaniechania operatora sklepu.

§ 34. Reklamacje należy kierować na adres: reklamacje@damian.pl lub pisemnie na adres dowolnej placówki Centrum Medycznego Damiana. Reklamacja podlega rozpoznaniu w terminie 30 (trzydziestu) dni od jej otrzymania. Termin ten nie biegnie, jeśli skarżący nie przedstawił informacji umożliwiających rozpoznanie reklamacji. W takim wypadku zostanie wezwany do uzupełnienia reklamacji. Termin ten rozpocznie bieg z chwilą uzupełnienia reklamacji przez skarżącego.

§ 35. Użytkownik będzie informowany o zmianach niniejszego regulaminu poprzez portal, a także obwieszczenia zamieszczone na stronie internetowej Centrum Medycznego Damiana.

§ 36. W przypadku niezgodności niniejszego regulaminu z zamieszczonymi w sklepie: ofertą (regulaminem) produktu lub opisem usługi telemedycznej, obowiązują postanowienia oferty lub opisu usługi.

Załącznik nr 1

Wykaz badań, procedur i konsultacji, na które lekarz w ramach telemedycyny nie może wystawić skierowania:

- zdjęcie rentgenowskie;
- rezonans magnetyczny;
- tomografia komputerowa;
- angiografia;
- mammografia;
- PET (pozytonowa tomografia komputerowa);
- densytometria;
- diagnostyka endoskopowa układu ruchu, układu moczowo-płciowego;
- polisomnografia;
- badanie przesiewowe słuchu noworodka;
- badania urodynamiczne;
- uroflowmetria.