

## REGULAMIN\_PORTAL\_PACJENTA

Telemedycyna  
Tele-porada / wideo-porada  
e-wizyta / e-zwolnienie / e-skierowanie / e-recepta / e-recepta na zamiennik leków  
wizyta domowa, wizyta stacjonarna

### § 1

#### Postanowienia wstępne

Regulamin organizacyjny zostaje ustanowiony zgodnie z treścią art. 24 ustawy o działalności leczniczej oraz obejmuje zagadnienia związane z funkcjonowaniem spółki Haus Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: Gandhiego 7/6 , 02-645 Warszawa, Tel. 22 382-70-14 , wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000397771, NIP: 951-234-87-51

### § 2

#### Definicje

Pacjent lub osoba uprawniona do korzystania z Usług medycznych zakupionych w Rodzinna Medical Center przez Pacjenta.

**Rodzinna Medical Center** – placówka medyczna należąca do Haus Sp. z.o.o. jako podmiotu leczniczego.

**Data uzyskania uprawnień** – dzień, w którym Usługi medyczne zakupione w Rodzinna Medical Center zostają aktywowane przez Rodzinna Medical Center o czym Pacjent jest informowany w potwierdzeniu zamówienia.

**Karta produktu** – opis Towaru, Usługi lub Pakietu Usług medycznych znajdujący się w Portal Pacjenta.

**Klient / Pacjent / Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca ze Portal Pacjenta - sklep internetowy, usługi teleinformatyczne ( e-wizyta, e-skierowanie, e-recepta , e-zwolnienie ), tele-porada, wideo-wizyta,

wizyta stacjonarna, wizyta domowa, pakiety, badania, usługi pielęgniarские w tym w szczególności dokonująca zakupów na swój lub cudzy rachunek.

**Rodzinna Medical Center - Haus Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, adres: Gandhiego 7/6 , 02-645 Warszawa, Tel. 48 22 382 70 14, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 00003977771, NIP: 951-234-87-51.

**Pakiet Usług medycznych** – zbiór Usług medycznych lub innych świadczeń dostępnych dla Pacjenta, stanowiących pewną całość i możliwych do wykorzystania w określonym przedziale czasowym, w określonej Placówce Medycznej i za określoną cenę, w Portal Pacjenta na stronie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl> I zasadach określonych w niniejszym regulaminie.

**Badania** – zbiór badań medycznych lub innych świadczeń dla Pacjenta, do wykorzystania w określonym przedziale czasowym, w określonej Placówce Medycznej i za określoną cenę, w Portal Pacjenta na stronie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl> zasadach określonych w niniejszym regulaminie.

**Usługi Pielęgniarskie** - zbiór badań lub usług pielęgniarских- medycznych lub innych świadczeń dla Pacjenta, do wykorzystania w określonym przedziale czasowym, w określonej Placówce Medycznej i za określoną cenę, w Portal Pacjenta na stronie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl> zasadach określonych w niniejszym regulaminie.

**Placówka Medyczna** – działający zgodnie z prawem obowiązującym w Polsce podmiot uprawniony do udzielania świadczeń zdrowotnych, tj. przedsiębiorstwo podmiotu leczniczego, osoba fizyczna wykonująca zawód medyczny, tj. osoba, która na podstawie odrębnych przepisów uprawniona jest do udzielania świadczeń zdrowotnych (w tym lekarz, pielęgniarka, położna w ramach indywidualnej praktyki lub indywidualnej specjalistycznej praktyki) oraz osoba legitymująca się nabyciem fachowych kwalifikacji do udzielania świadczeń zdrowotnych w określonym zakresie lub w określonej dziedzinie medycyny, grupowa praktyka lekarska, grupowa praktyka pielęgniarek lub położnych, gdzie Pacjent może uzyskać Usługę medyczną.

**Podmiot realizujący płatność** – podmiot zewnętrzny w stosunku do Rodzinna Medical Center / Haus Sp. o.o. pośredniczący przy realizacji płatności za pomocą przelewu bankowego lub płatności kartą płatniczą.

**Potwierdzenie zakupu** – wiadomość e-mail oraz sms wysłana przez Serwis Portal Pacjenta / pracownika rejestracji Rodzinna Medical Center na adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu wskazany przez Pacjenta potwierdzająca, że zamówiona usługa może zostać zrealizowana, a towar dostarczony.

**Serwis Portal Pacjenta** – prowadzony przez Rodzinna Medical Center serwis internetowy, dostępny pod domeną internetową <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl>

**Usługa** – Usługa medyczna lub Pakiet Usług Medycznych dostępnych dla Pacjentów w Portal Pacjenta oraz na stronie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl>

**Zamówienie** - oświadczenie woli nabycia przez Pacjenta Usługi w Serwisie Portal Pacjenta wyrażone poprzez umieszczenie Usługi lub Towaru w Koszyku i przejście do kolejnego kroku – „płatność – opłacenie zamówienia

**Towar** - produkt sprzedawany przez Serwis Portal Pacjenta szczegółowo opisany w Karcie Produktu lub towar opisany na stronie usługodawcy <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl>

**Usługa Telemedyczna / Świadczenie medyczne (zdrowotne)** – świadczenia zdrowotne wykonywane przez Rodzinna Medical Center na rzecz Pacjenta na odległość za pośrednictwem systemu teleinformatycznego bez bezpośredniego badania Pacjenta z wykorzystaniem Serwisu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

**Wideo-porada** – metoda świadczenia Wizyty wykorzystująca szyfrowaną transmisję obrazu i dźwięku pozwalająca na swobodny kontakt zdalny pomiędzy Specjalistą i Pacjentem. Podczas rezerwacji Wideo-porady Pacjent jest zobowiązany do zaakceptowania regulaminu Wideo-porady oraz wymaganych zgód.

**Usługa Wizyta domowa / Świadczenie medyczne (zdrowotne)** – świadczenia zdrowotne wykonywane przez Rodzinna Medical Center na rzecz Pacjenta w domu pacjenta – miejscu oraz adresie wskazanym przez Pacjenta – polegające przeprowadzeniu wywiadu medycznego z Pacjentem i na jego bezpośrednim badaniu na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.

**Usługa Wizyta stacjonarna / Świadczenie medyczne (zdrowotne)** - świadczenia zdrowotne wykonywane przez Rodzinna Medical Center na rzecz Pacjenta w placówce medycznej Rodzinna Medical Center – miejscu oraz adresie wskazanym przez Rodzinna Medical Center - polegającej na przeprowadzeniu wywiadu medycznego z Pacjentem i na jego bezpośrednim badaniu na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.

**E-recepta** - elektroniczna forma recepty

**E-zwolnienie** - elektroniczna forma wystawienia zwolnienia ( L-4 )

**E- skierowanie** - jest to elektroniczna forma skierowania za pomocą której można odbyć wizytę stacjonarną lub wykonać badanie.

**Zamiennik leków** - Zamiennik jest to produkt leczniczy o tej samej nazwie międzynarodowej, dawce i postaci farmaceutycznej co lek oryginalny.

**Dane Osobowe** – informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej w rozumieniu Rozporządzenia 2016/679 Parlamentu Europejskiego i Rady 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).

### § 3

#### **Kontakt z Portal Pacjenta**

1. Adres Sprzedawcy: ul. Dereniowa 9, 02-776 Warszawa
2. Adres e-mail Sprzedawcy: rejestracja@rodzinnamedicalcenter.pl
3. Numer telefonu Sprzedawcy: + 48 22 382 70 17 / + 48 664 370 314
4. Numer rachunku bankowego Sprzedawcy  
PKO BP 201020 1169 0000 8002 0825 6846
5. Pacjent może porozumiewać się ze Sprzedawcą za pomocą adresów i numerów telefonów podanych w niniejszym paragrafie.
6. Pacjent może porozumieć się telefonicznie ze Sprzedawcą w godzinach 8.00-18.00  
Od poniedziałku do piątku.

### § 4

#### **Wymagania techniczne**

Do korzystania ze Serwisu oraz z usług teleinformatycznych, w tym przeglądania asortymentu Serwisu oraz składania zamówień na Produkty, niezbędne są:

- a) urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail)
- b) włączona obsługa plików cookies
- c) zainstalowany program FlashPlayer
- d) dostęp do telefonu komórkowego w celu odebrania numeru e-recepty oraz linka kierującego do zapłaty za produkt/usługę

### § 5

#### **Informacje ogólne**

Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w tym przerwy w funkcjonowaniu Portal Pacjenta / usług telemedycznych i wideo spowodowane siłą wyższą,

niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Portalu Pacjenta z infrastrukturą techniczną Pacjenta.

## § 6

### Warunki świadczenia usług

Usługi na rzecz Użytkownika/ Pacjenta są realizowane za pośrednictwem Serwisu Portal Pacjenta <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl>

Korzystanie z Portal Pacjenta <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl> jest możliwe wyłącznie po zaakceptowaniu przez Użytkownika / Pacjenta Regulaminu.

Korzystanie z Usług wymaga uprzedniego zaakceptowania przez Użytkownika / Pacjenta warunków Regulaminu i zobowiązania się do ich przestrzegania oraz akceptacji zgód niezbędnych do świadczenia Usług.

Do dokonania rezerwacji wizyty niezbędne jest wyrażenie przez Użytkownika/ Pacjenta zgód dotyczących przetwarzania danych osobowych i akceptacji niezbędnych dokumentów w szczególności Regulaminu.

Użytkownik / Pacjent jest zobowiązany do korzystania z Portal Pacjenta zgodnie z Regulaminem i obowiązującym prawem oraz w sposób nienaruszający interesów spółki Haus sp. o.o. i jego praw, a także praw i interesów osób trzecich.

Użytkownik / Pacjent powinien w szczególności:

- a) chronić swoje dane osobowe i dane dostępowe do Konta a w szczególności Hasło i Login, przed osobami trzecimi
- b) aktualizować swoje dane osobowe w przypadku jakichkolwiek zmian i dane dostępowe do Konta w przypadku, gdy podejrzewa, że mogły one dostać się w ręce osób trzecich
- c) zabezpieczyć urządzenie mobilne odpowiednią blokadą systemową w celu ochrony swoich danych przed dostaniem się ich w ręce osób trzecich
- d) wprowadzać tylko prawdziwe dane, do których posiada prawo
- e) Konto zakładane jest na czas nieokreślony. Pacjent ma możliwość samodzielnej likwidacji konta za pośrednictwem Serwisu w dowolnej wybranej przez siebie chwili, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów

## § 7

### Rejestracja / Utworzenie Konta

1. W celu uzyskania możliwości pełnego korzystania z Serwisu niezbędne jest dokonanie przez Użytkownika/ Pacjenta Rejestracji, celem utworzenia indywidualnego Konta Użytkownika.
2. Użytkownik/ Pacjent może korzystać z Serwisu Portal Pacjenta <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl> bez konieczności zakładania Konta ale wiąże się to z ograniczeniem funkcjonalności Serwisu Portalu Pacjenta (brak możliwości wglądu w swoje poprzednie wizyty, brak możliwości zadawania pytań lekarzowi po odbyciu wizyty, brak dostępu do dokumentacji medycznej ).
3. Aby utworzyć indywidualne Konto Pacjenta Użytkownik / Pacjent zobowiązany jest wypełnić formularz rejestracyjny dostępny w Serwisie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl> i podać dane osobowe wskazane w tym formularzu.
  - a) imię
  - b) nazwisko
  - c) obywatelstwo
  - d) pesel
  - e) data urodzenia
  - f) płeć
  - g) e-mail
  - h) numer polskiego telefonu komórkowego

**Dane Kontaktowe**

  - i) kod
  - j) miejscowość
  - k) ulica
  - l) numer domu
  - m) numer lokalu
  - n) województwo
  - o) kraj
4. Hasło zabezpieczające dostęp do indywidualnego Konta Użytkownika powinno składać się co najmniej z 8 znaków literowych, będących kombinacją małych i dużych liter oraz znaku specjalnego lub znaku cyfrowego i powinno być znane jedynie Użytkownikowi.
5. Kolejnym krokiem w trakcie procesu Rejestracji jest zapoznanie się oraz akceptacja Regulaminu i Polityki Prywatności, potwierdzenie zapoznania się z klauzulą informacyjną RODO, wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do korzystania z Serwisu oraz wyrażenie zgody bądź braku takiej zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych, a także na otrzymywanie poczty elektronicznej związanej

ze świadczeniem Usług.

6. Następnie na adres e-mail Użytkownika / Pacjenta podany w formularzu rejestracyjnym zostanie przesłana wiadomość umożliwiająca aktywację Konta Użytkownika, zaś na wskazany w tym formularzu numer telefonu unikalny sześciocyfrowy kod aktywacyjny.
7. W wyniku poprawnie przeprowadzonej i zakończonej Rejestracji oraz aktywacji Konta Użytkownika Użytkownik / Pacjent uzyskuje dostęp do Konta Pacjenta oraz dokonywania elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranej Usługi przy użyciu Serwisu i uiszczania za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line w przypadku wizyt Online: tele-porada, wideo-porada, wizyty domowe.  
Wizyty stacjonarne Pacjent opłaca stacjonarnie po zakończeniu wizyty stacjonarnej w Przychodni Rodzinna Medical Center.
8. Użytkownik / Pacjent może w każdym czasie i bez ponoszenia z tego tytułu żadnych kosztów zrezygnować z Usługi prowadzenia Konta Użytkownika, poprzez jego usunięcie i wyrejestrowanie się z Serwisu. W takim przypadku Użytkownik nie będzie mógł korzystać z pozostałych Usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu do czasu ponownego utworzenia Konta Użytkownika.

## **§ 8**

### **Logowanie**

1. Użytkownik / Pacjent loguje się za pomocą adresu e-mail którym użył do rejestracji Konta w Serwisie oraz za pomocą hasła które sam utworzył.
2. Jeśli Użytkownik / Pacjent nie pamięta swojego hasła ma on możliwość zresetowania swojego hasła : Podając adres e-mail przypisany do Swojego konta. Wyślemy na niego i na numer telefonu powiązany z kontem link do resetowania hasła.

## **§ 9**

### **Umawianie wizyt stacjonarnych e-wizyt ( tele-porada, wideo-porada, e-recepta, e-zamiennik leków, e-skierowanie, e-zwolnienie) wizyta domowa**

1. Ofertę zawarcia umowy o świadczenie Usług przez Rodzinna Medical Center stanowi dopiero wskazanie w systemie możliwego do zarezerwowania terminu wykonania wybranej usługi, a ofertę uważać się będzie za przyjętą przez Pacjenta

w momencie dokonania rezerwacji terminu wykonania wybranej Usługi.

2. Użytkownik wybiera dostępne za pośrednictwem Serwisu świadczenia opieki zdrowotnej oraz datę i godzinę ich wykonania.
3. Aby zamówić e-receptę na zamiennik leków, e-receptę, e-zwolnienie, e-skierowanie, należy najpierw umówić e-wizytę: tele-porada lub wideo-wizyta. Powyższa usługa nie jest sprzedażą e-recept, e-skierowania, e-zwolnienia.
4. Pacjent umawia wszystkie wizyty za pomocą Serwisu <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl>
5. Usługodawca umożliwia dokonanie płatności za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych PayU dostarczanych przez Przelewy 24 - PayPro SA (PayPro).

Podmiot świadczący Usługę na rzecz Użytkowników, z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Kanclerskiej 15 (60-327), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numerem NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 5 476 300,00 zł, w całości opłaconym oraz do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014. Aktualne możliwe sposoby płatności dostępne są na stronie internetowej: <https://www.przelewy24.pl/regulamin>

Za opóźnienie płatności lub problem w płatnościach przez system payu, Haus Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności.

6. Należy wybrać jeden z dostępnych sposobów płatności i opłacić zamówienie ( w zależności od sposobu płatności, opłacić zamówienie w określonym terminie ).
7. Po opłaceniu zamówienia Pacjent otrzyma potwierdzenie opłacenia rezerwacji na podany w trakcie rezerwacji adres mailowy oraz numer telefonu podany w trakcie rezerwacji.

## § 10

### **Tele-porada / wideo-porada e-recepta, e-skierowanie, e-zwolnienie**

1. Usługa telemedyczna – tele-porada / wideo-wizyta.

Lekarz przeprowadzi wywiad z pacjentem, udzieli porady medycznej i przeanalizuje informacje otrzymane od Pacjenta oraz jeśli to konieczne przeanalizuje przesłane dokumenty medyczne i decyduje o wypisaniu e-zwolnieniu lub e-skierowaniu lub e-recepty lub e-recepty na zamiennik leków na wnioskowany lek lub wystawiony



dokument bądź odmowie jeśli nie ma wskazań lub są przeciwwskazania bądź skieruje na dalsze badania lub do innego specjalisty.

2. Lekarz może kontaktować się z pacjentem w celu uzupełnienia wywiadu medycznego drogą mailową, telefoniczną lub wiadomością sms.
3. Świadczenie medyczne nie polega na sprzedaży e-recepty/e-zwolnienia, e-skierowania lecz na e-konsultacji zdalnej ( tele-porada lub wideo-porada ) z możliwością wystawienia e-recepty/e-zwolnienia, e-skierowania, e-recepty z zamiennikiem leków.

Po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę nie ma możliwości odstąpienia od umowy.

4. Jeśli Lekarz uzna że konieczne jest dostarczenie dodatkowych dokumentów medycznych do wglądu, Pacjent za pośrednictwem poczty elektronicznej zobowiązany jest do uzupełnienia oraz przesłania karty informacyjnej na temat swojego stanu zdrowia na adres maila [rejestracja@rodzinnamedicalcenter.pl](mailto:rejestracja@rodzinnamedicalcenter.pl)
5. Na podstawie otrzymanego wywiadu osoba wykonująca zawód medyczny podejmuje decyzję co do udzielenia bądź też odmowy udzielenia świadczenia medycznego.
6. Pacjent oświadcza, że dane podane w trakcie e-wizyty w trakcie rejestracji są prawidłowe i zgodne z prawdą.
7. Osoba wykonująca zawód medyczny może kontaktować się z pacjentem w celu uzupełnienia karty informacyjnej (wywiadu) i/lub uzyskania dalszych informacji na temat stanu zdrowia.
8. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez osoby wykonujące zawód medyczny lub też przez inny Podmiot Lecznicy, z którymi to Rodzinna Medical Center / Haus Sp. z.o.o. posiada zawartą umowę.
9. Pacjent przed rozpoczęciem E-wizyty : wideo-porady zostanie poproszony przez Specjalistę lub Lekarza o okazanie dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego jego tożsamość. W trakcie tele-porady Pacjent zostanie poproszony o podanie swojego numeru Pesel.

#### **W ramach Usługi Tele-medycznej Pacjent może otrzymać :**

- a) poradę medyczną
- b) informacje na temat przyjmowanych leków
- c) e-skierowanie na badania diagnostyczne lub konsultacje specjalistyczne
- d) e-receptę oraz e-receptę na zamiennik leków
- e) e-zwolnienie
- f) e-zaświadczenie

1. Usługa Tele-medyczna jest udzielana w dniach i godzinach dostępnych zgodnie z wystawionym grafikiem na Portalu Pacjenta oraz po dokonaniu opłaty. W wypadku braku dostępności konsultantów w tym okresie, Pacjent zostanie poinformowany stosownym komunikatem SMS na wskazany Polski numer telefonu lub mailem, przy czym wykonanie Usługi Tele-medycznej nie zwłocznie.  
Kontakt z Rejestracją Rodzinna Medical Center jest możliwy w dni ustawowo robocze w godzinach kiedy czynna jest Przychodnia Rodzinna Medical Center.
2. Za szkody wynikające z podania przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego nieprawdziwych lub nierzetelnych danych w trakcie konsultacji telefonicznej z Konsultantem, House Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności.
3. W przypadku wątpliwości co do stanu zdrowia pacjenta lub co do danych wskazanych w trakcie rejestracji e-wizyty;
  - a) lekarz może podjąć próbę nawiązania kontaktu z Pacjentem (lub jego przedstawicielem ustawowym), a także odmówić wykonania Usługi Telemedycznej
  - b) w przypadku, gdy odmowa wykonania Usługi Telemedycznej - e-konsultacji lekarskiego następuje po dwukrotnej, bezskutecznej próbie nawiązania kontaktu z Pacjentem (lub jego przedstawicielem ustawowym) na wskazany w trakcie rejestracji oraz w trakcie e-wizyty telefon kontaktowy Pacjentowi nie przysługuje zwrot wniesionej opłaty

## § 11

### **Umawianie Wideo-porada i Tele-porada z założonym Kontem na Portal Pacjenta**

1. Pacjent umawia wideo-porada lub/ i tele-porada w Serwisie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl/>
2. W prawym górnym rogu Pacjent klika "**Zaloguj się**" i loguje się do systemu.
3. Z cennika usług który znajduje się w Serwisie : Pacjent wybiera usługę którą chce umówić i klika "**Zamów**"
4. Pojawi się kalendarz lekarza z dostępnymi wolnymi dniami i godzinami w jakich Pacjent może umówić wizytę.
5. Pacjent wybiera dzień i godzinę swojej usługi i klika "**Umów wizytę**"
6. Dane osobiste Pacjenta będą już automatycznie uzupełnione w przypadku Pacjentów zalogowanych.

7. Pacjent zobowiązany jest do sprawdzenia swoich danych osobistych : ( imię i nazwisko, pesel, adres e-mail, numer telefonu ).
8. Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia rezerwacji - klikając **"Potwierdzam rezerwację"**
9. Pacjent zostaje przeniesiony do opłacenia wizyty Online : Klika **"Zapłać"**
10. Po przeniesieniu do panelu płatności Przelewy24 – opłaca swoją wizytę Online ( Ma na to 30 minut – po tym czasie wizyta zostanie anulowana )  
Na dzień przed wizytą oraz w dniu wizyty otrzymuje przypomnienie o umówionej wizycie : wysłane na adres e-mail oraz numer telefonu który Pacjent podał w trakcie rejestracji konta na Portal Pacjenta.
11. Po opłaceniu swojej wideo wizyty lub/i tele-porady Pacjent otrzyma potwierdzenie rejestracji przesłanie na adres maila podany w trakcie rejestracji Konta Pacjenta oraz numer telefonu podany w trakcie rejestracji.  
Wideo porada lub/i tele-porada odbędzie się zgodnie z wybraną datą i dniem wybranym w momencie jej umawiania.  
Warunkiem odbycia wideo wizyty lub/i tele-porady jest opłacenie jej w terminie oraz otrzymaniem potwierdzenia mailowego oraz sms.
12. W dniu swojej wideo-porady lub/ i tele-porady Pacjent na kilka minut przed umówioną godziną swojej wideo-porady lub / i tele-porady musi się zalogować na swoje Konto Pacjenta.
13. Z górnego paska *menu* na swoim Koncie Pacjenta wybiera **"Umów wizytę"**
14. Następnie Pacjent Klika w zakładkę **"Zaplanowane wizyty"**
15. Poniżej Pacjent zobaczy wszystkie swoje umówione wizyty.  
Wybiera tą właściwą  
Aby odbyć e-wizytę klika w **„Rozpocznij wideo-połączenie”** w przypadku wideo-porady a w przypadku tele-porady: **"Rozpocznij tele-poradę"**
16. Pacjent czeka w kolejce na odebranie połączenia przez lekarza
17. **W swoim internetowym koncie Pacjenta – Portal Pacjenta Pacjent ma również możliwość :**
  - wysłania wiadomości do lekarza poprzez **CZAT**
  - dodać swoją wizytę do kalendarza Google
  - zmienić termin wizyty
  - pobrać potwierdzenie
  - sprawdzić swoje miejsce w kolejce : ile pacjentów znajduje się przed Tobą
  - odwołać wizytę

**18. Wideo porada – wideo-konsultacja-tele-porada : jest pełnoprawną wizytą, w ramach której lekarz ma możliwość wystawienia :**

- e-zwolnienia
- e-skierowania
- e-recepty
- e-zamiennika leków

**§ 11 a**

**Umawianie Wideo-porada i Tele-porada  
Bez założonego Konta na Portal Pacjenta**

1. Pacjent umawia wideo-poradę lub/ i tele-poradę na stronie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl/>
2. Z cennika usług w Serwisie Portal pacjenta : Pacjent wybiera usługę którą chce umówić i klika " **Zamów** "
3. Po pojawieniu się kalendarza lekarza z dostępnymi wolnymi dniami i godzinami w jakich możesz umówić wizytę . Pacjent wybiera dzień i godzinę swojej usługi i klika " **Umów wizytę** "
4. Pacjent zobowiązany jest do uzupełnienia swoich danych osobowych ( imię i nazwisko, pesel, adres e-mail, numer telefonu ).
5. Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia rezerwacji - klikając " **Potwierdzam rezerwację** "
6. Pacjent zostaje przeniesiony do opłacenia wizyty Online : Klika " **Zapłać** "
7. Po przeniesieniu do panelu płatności Przelewy24 – opłaca swoją wizytę Online ( Ma na to 30 minut – po tym czasie wizyta zostanie anulowana )  
Na dzień przed wizytą oraz w dniu wizyty otrzymuje przypomnienie o umówionej wizycie : wysłane na adres e-mail oraz numer telefonu który Pacjent podał w trakcie wypełniania kwestionariusza osobowego w Serwisie Portal Pacjenta w trakcie zamawiania usługi.
8. Po opłaceniu swojej wideo wizyty lub/i tele-porady otrzyma potwierdzenie rejestracji wideo porada lub/i tele-porada . Wybrana usługa odbędzie się zgodnie z wybraną datą i dniem momencie jej umawiania.  
Warunkiem odbycia wideo wizyty lub/i tele-porady jest opłacenie jej w terminie oraz otrzymaniem potwierdzenia mailowego oraz sms.
9. W dniu swojej wideo-porady /i tele-porady Użytkownik / Pacjent na kilka minut przed umówioną godziną swojej wideo-porady lub/i tele-porady Kopiuje link który otrzymał na swój numer telefonu lub adres e-mail 'w trakcie

zakupu wideo-porady lub/i tele-porady i wkleja go przeglądarki internetowej. Link umożliwia odbycie wideo-porady lub/i tele-porady bez założenia konta.

10. W dalszym kroku Pacjent podaje swój adres maila który podawał w trakcie umawiania wideo-porady lub/i tele-porady. W trosce o bezpieczeństwo przesyłanych danych i dokumentów medycznych w kolejnym kroku Pacjent podaje ***kod dostępu który zostanie*** przesłany SMS-em na jego numer telefonu.
11. Po wpisaniu kodu dostępu loguje się do Serwisu Portal Pacjenta.
12. Z górnego paska *menu* na swoim Koncie Pacjenta, Pacjent wybiera "***Umów wizytę***"
13. Następnie Pacjent klika w zakładkę "***Zaplanowane wizyty***"
14. Poniżej Pacjent zobaczy wszystkie swoje umówione wizyty.  
Wybiera tą właściwą  
Aby odbyć e-wizytę klika w „***Rozpocznij wideopołączenie***” w przypadku wideo-porady a w przypadku tele-porady: "***Rozpocznij Tele-poradę***"
15. Pacjent czeka w kolejce na odebranie połączenia przez lekarza.

## § 12

### Wizyta stacjonarna

1. Pacjent powinien pojawić się na 10 minut przed wyznaczoną wizytą stacjonarną w placówce stacjonarnej w której została wyznaczona wizyta stacjonarna.
2. Pacjent zobowiązany jest o okazanie swojego dowodu osobistego lub innego dokumentu z zdjęciem w trakcie przybycia do placówki i rejestracji Pacjenta . W przypadku wizyty małoletniego Rodzic lub opiekun ustawowy zostanie poproszony o okazanie swojego dowodu osobistego.
3. Usługa wizyta stacjonarna jest udzielana w dni kiedy otwarta jest przychodnia medyczna w której odbywa się dana wizyta. Wizytę opłaca się na miejscu w Placówce Rodzinna Medical Center : gotówką lub kartą płatniczą.
4. Wizyta stacjonarna trwa nie mniej niż 15 minut.
5. Wizyta stacjonarna jest wizytą dla jednego pacjenta dla którego wizyta została wykupiona, wraz z danymi Pacjenta, każdy pacjent dodatkowy wymaga wykupienia osobnej wizyty stacjonarnej.

## § 12 a

### Umawianie – wizyta stacjonarna z założonym Kontem na Portal Pacjenta

1. Pacjent umawia wizytę stacjonarną w Serwisie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl/>
2. W prawym górnym rogu Pacjent klika "**Zaloguj się**" i loguje się do systemu.
3. Z cennika usług który znajduje się w Serwisie : Pacjent wybiera usługę którą chce umówić i klika "**Zamów**"
4. Pojawi się kalendarz lekarza z dostępnymi wolnymi dniami i godzinami w jakich Pacjent może umówić wizytę.
5. Pacjent wybiera dzień i godzinę swojej usługi i klika "**Umów wizytę**"
6. Dane osobiste Pacjenta będą już automatycznie uzupełnione w przypadku Pacjentów zalogowanych.
7. Pacjent zobowiązany jest do sprawdzenia swoich danych osobistych : ( imię i nazwisko, pesel, adres e-mail, numer telefonu ).
8. Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia rezerwacji - klikając "**Potwierdzam rezerwację**"
9. Pacjent otrzyma potwierdzenie rejestracji przesłane na adres maila oraz numer telefonu podane w trakcie rejestracji Konta Pacjenta.
10. Wizyta stacjonarna odbędzie się zgodnie z wybraną datą i dniem wybranym w momencie jej umawiania.

## § 12 b

### Umawianie – wizyta stacjonarna Bez założonego Konta na Portal Pacjenta

1. Pacjent umawia wizytę stacjonarną w Serwisie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl/>
2. W prawym górnym rogu Pacjent klika "**Zaloguj się**" i loguje się do systemu.
3. Z cennika usług który znajduje się w Serwisie : Pacjent wybiera usługę którą chce umówić i klika "**Zamów**"

4. Pojawi się kalendarz lekarza z dostępnymi wolnymi dniami i godzinami w jakich Pacjent może umówić wizytę.
5. Pacjent wybiera dzień i godzinę swojej usługi i klika **"Umów wizytę"**
6. Pacjent zobowiązany jest do uzupełnienia swoich danych osobowych (imię i nazwisko, pesel, adres e-mail, numer telefonu).
7. Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia rezerwacji – klikając **"Potwierdzam rezerwację"**
8. Na dzień przed wizytą oraz w dniu wizyty otrzymuje przypomnienie o umówionej wizycie : wysłane na adres e-mail oraz numer telefonu który Pacjent podał w trakcie wypełniania kwestionariusza osobowego w Serwisie Portal Pacjenta w trakcie zamawiania usługi.
9. Pacjent otrzyma potwierdzenie rejestracji przesłane na adres maila oraz numer telefonu podane w trakcie rejestracji Konta Pacjenta.
10. Wizyta stacjonarna odbędzie się zgodnie z wybraną datą i dniem wybranym w momencie jej umawiania.

### **§ 13**

#### **Wizyta domowa**

1. Usługa wizyta domowa jest udzielana w dniach oraz godzinach zgodnie z podanym grafikiem na Portalu Pacjenta oraz po dokonaniu opłaty.
2. Wizyta domowa trwa nie mniej niż 15 minut.
3. W trakcie wizyty domowej badany jest jeden pacjent dorosły lub dziecko chyba że Pacjent wykupił wizytę domową dla większej ilości pacjentów/ osób w jednym czasie ( na jednej wizycie ) zgodnie z odpowiednim cennikiem.
4. Pacjent jest zobowiązany do podania właściwego adresu pod którym odbędzie się wizyta domowa. Adres musi zawierać dokładną nazwę ulicy, kod pocztowy, miejscowość wraz z wskazaniem dzielnicy, numer domu, mieszkania lub posesji, nazwę osiedla lub posesji jeśli takowa istnieje. Numer telefonu.

## § 13 a

### Umawianie wizyta domowa z założonym Kontem na Portal Pacjenta

1. Pacjent umawia wizytę domową w Serwisie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl/>
2. W prawym górnym rogu Pacjent klika "**Zaloguj się**" i loguje się do systemu.
3. Z cennika usług który znajduje się w Serwisie : Pacjent wybiera usługę którą chce umówić i klika "**Zamów**"
4. Pojawi się kalendarz lekarza z dostępnymi wolnymi dniami i godzinami w jakich Pacjent może umówić wizytę.
5. Pacjent wybiera dzień i godzinę swojej usługi i klika "**Umów wizytę**"
6. Dane osobiste Pacjenta będą już automatycznie uzupełnione w przypadku Pacjentów zalogowanych.
7. Pacjent zobowiązany jest do sprawdzenia swoich danych osobistych : ( imię i nazwisko, pesel, adres e-mail, numer telefonu ).
8. Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia rezerwacji - klikając "**Potwierdzam rezerwację**"
9. Pacjent zostaje przeniesiony do opłacenia wizyty domowej : Klika "**Zapłać**"
10. Po przeniesieniu do panelu płatności Przelewy24 – opłaca swoją wizytę domową ( Ma na to 30 minut – po tym czasie wizyta zostanie anulowana )  
Na dzień przed wizytą oraz w dniu wizyty otrzymuje przypomnienie o umówionej wizycie : wysłane na adres e-mail oraz numer telefonu który Pacjent podał w trakcie rejestracji konta na Portal Pacjenta.
11. Po opłaceniu swojej wizyty domowej Pacjent otrzyma potwierdzenie rejestracji przesłanie na adres maila oraz numer telefonu podany w trakcie rejestracji Konta Pacjenta.  
Wizyta domowa odbędzie się zgodnie z wybraną datą i dniem wybranym w momencie jej umawiania.  
Warunkiem odbycia wideo wizyty domowej jest opłacenie jej w terminie oraz otrzymaniem potwierdzenia mailowego oraz SMS..



**§ 13 b**  
**Umawianie wizyta domowa**  
**Bez założonego Konta na Portal Pacjenta**

1. Pacjent umawia wizytę stacjonarną w Serwisie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl/>
2. W prawym górnym rogu Pacjent klika "**Zaloguj się**" i loguje się do systemu.
3. Z cennika usług który znajduje się w Serwisie : Pacjent wybiera usługę którą chce umówić i klika "**Zamów**"
4. Pojawi się kalendarz lekarza z dostępnymi wolnymi dniami i godzinami w jakich Pacjent może umówić wizytę.
5. Pacjent wybiera dzień i godzinę swojej usługi i klika "**Umów wizytę**"
6. Pacjent zobowiązany jest do uzupełnienia swoich danych osobistych ( imię i nazwisko, pesel, adres e-mail, numer telefonu )
7. Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia rezerwacji - klikając "**Potwierdzam rezerwację**"
8. Pacjent zostaje przeniesiony do opłacenia wizyty domowej: Klika "**Zapłać**"
9. Po przeniesieniu do panelu płatności Przelewy24 – opłaca swoją wizytę domowej ( Ma na to 30 minut – po tym czasie wizyta zostanie anulowana )  
Na dzień przed wizytą oraz w dniu wizyty otrzymuje przypomnienie o umówionej wizycie : wysłane na adres e-mail oraz numer telefonu który Pacjent podał w trakcie wypełniania kwestionariusza osobowego w Serwisie Portal Pacjenta w trakcie zamawiania usługi.
10. Po opłaceniu swojej wizyty domowej otrzyma potwierdzenie rejestracji  
Wybrana usługa odbędzie się zgodnie z wybraną datą i dniem momencie jej umawiania  
Warunkiem odbycia wizyty domowej jest otrzymaniem potwierdzenia mailowego oraz SMS.

## § 14

### Oferowane metody płatności

Pacjent może skorzystać z następujących metod płatności:

1. Płatności elektroniczne Przelewy 24  
Szczegółowe informacje na temat metod płatności znajdują się za stronach [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl)
2. Płatność na miejscu w siedzibie Rodzinna Medical Center:  
ul. Dereniowa 9, 02-776 Warszawa

## § 15

### Wykonanie umowy sprzedaży/rezerwacji

1. Zawarcie Umowy Sprzedaży/rezerwacji między Pacjentem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Pacjenta zamówienia za pomocą formularza zamieszczonego na stronie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl> oraz opłacenie zamówienia w [Portal Pacjenta](#) zgodnie z niniejszym regulaminem : dotyczy : tele-porady, wideo-konsultacji, wizyty domowej, terapii medyczną marihuaną. Wizyta stacjonarna opłacana jest na miejscu w Placówce Rodzinna Medical Center.
2. Po złożeniu zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje zamówienie do realizacji.
3. Potwierdzenie otrzymania zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Pacjentowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania zamówienia adres poczty elektronicznej Pacjenta, oraz wysłanie wiadomości sms na podany numer telefonu Pacjenta która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży.
4. Z chwilą otrzymania przez Pacjenta powyższej wiadomości e-mail / sms zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Pacjentem a Sprzedawcą.

### **W przypadku wyboru przez Pacjenta:**

- a) płatności przelewem, płatności elektronicznych albo płatności kartą płatniczą, Pacjent obowiązany jest do dokonania płatności w terminie określonym przez Przelewy 24 - regulamin dostępny na stronie <https://www.przelewy24.pl/regulamin>) od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży - w przeciwnym razie zamówienie zostanie anulowane.

O gotowości Produktu / usługi do odbioru - Pacjent zostanie dodatkowo poinformowany przez Sprzedawcę poprzez przesłanie stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania zamówienia adres poczty elektronicznej Pacjenta.

### **§ 16**

Dostawa Produktu odbywa się wyłącznie na terenie Polski.

### **§ 17**

#### **Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych**

Z racji, iż świadczenia zdrowotne udzielane są przez spółkę Haus Spółka z o.o. odpowiedzialnością za pośrednictwem systemów teleinformatycznych oraz innych systemów łączności, miejscem ich udzielania pozostaje każdorazowo miejsce przebywania osoby wykonującej zawód medyczny udzielający świadczenia.

### **§ 18**

#### **Dostawa Produktu / usługi**

1. Dostawa Produktu do Pacjenta ( voucher, pakiet prezentowy )jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej.
2. Koszty dostawy Produktu (w tym opłaty za transport, dostarczenie i usługi pocztowe) są wskazywane Pacjentowi na stronach Sklepu internetowego w zakładce „Koszty dostawy” oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Pacjenta woli związania się Umową Sprzedaży.
3. Odbiór osobisty Produktu / usługi przez Pacjenta jest bezpłatny.

## § 19

### **E-recepty / e-recepty z zamiennikiem leków/ e-zwolnienia**

Pacjent realizujący e-wizytę z zamówieniem e-recepty lub e-recepty z zamiennikiem leków jest świadomy i akceptuje :

#### **1. E-recepta - E - recepta na zamiennik leków**

- a) oświadczasz, masz skończone 18 lat  
Niepełnoletnim lekarz nie wypisuje e-recepty
  - b) poinformujesz lekarza o wszystkich swoich chorobach i dolegliwościach zgodnie z prawdą
  - c) w razie wystąpienia jakichkolwiek niepokojących objawów należy zgłosić się do lekarza POZ lub lekarza specjalisty
  - d) w razie wystąpienia ostrych objawów, należy zgłosić się do izby przyjęć szpitala specjalistycznego lub SOR
  - e) przed przyjęciem leku należy przeczytać ulotkę i zastosować się do jej treści.
  - f) należy w pierwszym możliwym terminie zgłosić się na konsultację z lekarzem specjalista
2. Lekarz zastrzega sobie prawo do odmowy wydania e-recepty w przypadku istnienia wątpliwości medycznych, dotyczących np. interakcji z przyjmowanymi lekami lub istnienia poważnych chorób przewlekłych, których stwierdzenie będzie wymagało konsultacji specjalistycznej.
3. Pacjent nie może uzyskać e-recepty na następujące środki
- leki o działaniu odurzającym, narkotycznym, nasennym
  - benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne
  - marihuana, testosteron oraz wyroby medyczne

W wypadku, gdy odmowa lekarza wykonania Usługi Telemedycznej następuje z powodu wnioskowania o leki niedozwolone zgodnie z naszym regulaminem (powyższe leki) – zamawiającemu nie przysługuje zwrot środków za zamówienie.

Jeżeli decyzja podjęta przez lekarza weryfikującego dane medyczne oraz dane pacjenta wynika z przeciwwskazań lub braku wskazań do wypisania e-recepty na dany lek – zwrot środków nie przysługuje zamawiającemu.

Jeżeli w/w formularzu nie zostaną wystawione z innych powodów np. awaria systemu; istnieje możliwość złożenia reklamacji.

4. Kod e-recepty lub e-skierowania jest wysyłany jako sms na wskazany polski numer telefonu oraz wysłany drogą elektroniczną na podany adres mailowy Pacjenta podany w trakcie rozmowy umawiania e-wizyty.

5. Wszystkie e-recepty oraz e-skierowania nie są refundowane (odpłatność 100%).
6. Lekarz decyduje o ilości przepisanych leków.
7. Lekarz może odmówić wystawienia e-recepty kiedy ma wątpliwości co do zasadności jej wystawienia, m.in są wątpliwości natury medycznej, błędy w dokumentach medycznych - przeciwwskazania lub brak jest wyraźnych wskazań – w takim wypadku środki nie podlegają zwrotowi.
8. W szczególnych przypadkach lekarz może poprosić o przesłanie dokumentacji medycznej. Jeśli nie zostanie przedstawiona dokumentacja ze strony pacjenta, e-recepta, e-zwolnienie, e-zaświadczenie nie będzie mogło być wystawione Środki za usługę nie zostaną zwrócone.
9. Czas na rozpatrzenie przesłanej dokumentacji medycznej przez lekarza wynosi do 24h.
10. W trakcie zamawiania e-recepty na zamiennik leków Pacjent musi podesłać nazwę łacińską leku który chce zamienić oraz jego dawkę i gramaturę lekarz nie wystawi Pacjentowi zamiennika leków jeśli formularz nie zostanie przesłany – podesłanie nazwy zmniejsza ryzyko wystąpienia pomyłki w nazwie leku oraz jego gramatury i dawki.  
Formularz – jest automatycznie dołączony na Portalu Pacjenta w trakcie zamawiania w/wym. Usługi .

Nazwę łacińską leku Pacjent znajdzie na swoim poprzednim opakowaniu leku- jeśli zamawia lek po raz pierwszy – może poprosić lekarza o pomoc w ustaleniu tej nazwy lub sprawdzić w rejestrze Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych – [www.pacjent.gov.pl/szukam-leku](http://www.pacjent.gov.pl/szukam-leku)

Pacjent może również zadzwonić na Telefoniczną Informację Pacjenta  
tel: – 800 – 190 – 590 / – numer telefonu jest bezpłatny.

Infolinia nie zarezerwuje Pacjentowi leku, pacjent nie dowie się też jak ma lek dawkować oraz jakie są zamienniki leku. O te szczegóły Pacjent musi zapytać swojego lekarza w trakcie e-wizyty.

**Infolinia działa przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.**

Na stronie [www.opieka.farm/recepty/lista-substancji-leczniczych](http://www.opieka.farm/recepty/lista-substancji-leczniczych) Pacjent dowie się jakie są handlowe nazwy leków oraz międzynarodowe nazwy leków.

Pacjent może również zapytać o pomoc farmaceutę. – dzwoniąc telefonicznie do każdej apteki – ustalisz nazwę leku nie wychodząc z domu.

\*źródło:[www.pacjent.gov.pl/szukam-leku](http://www.pacjent.gov.pl/szukam-leku)

Aby móc otrzymać e-receptę Pacjent musi umówić tele-poradę lub wideo-poradę lub wizytę stacjonarną lub wizytę domową.

E-recepta nie jest formą sprzedaży e-recepty.

## § 20

### e-zwolnienie

1. W trakcie e-wizyty lekarz przeprowadzi wywiad i na jego podstawie oraz na podstawie posiadanych dokumentów podejmie decyzję o wystawieniu e-zwolnienia.
2. Podczas konsultacji telefonicznej lub wideo-wizyty lekarz zrealizuje wszelkie usługi, które są możliwe do wykonania zdalnie.  
W trakcie wywiadu lekarskiego może się jednak okazać, że niezbędna będzie wizyta stacjonarna, bez której nie będzie możliwe wystawienie e-zwolnienia. Lekarz decyduje czy dane e-zwolnienie zostanie wystawione.
3. W trakcie e-wizyty jeśli lekarz uzna że ma możliwość wystawienia e-zwolnienia zrobi to na podstawie Twojego numeru Pesel.  
L4 przekazywane jest drogą elektroniczną do systemu ZUS i zostaje zapisane na profilu PUE – Platformy Usług Elektronicznych płatnika składek.  
Jeżeli pracodawca posiada profil PUE, to może uzyskać dostęp do wystawionego zwolnienia.
4. Pacjent realizujący e-wizytę z zamówieniem e- zwolnienia jest świadomy i akceptuje, że:

E-zwolnienie jest wysyłane na adres e-mail Pacjenta , a także jest ono widoczne w Internetowym Koncie Pacjenta ( IKP) – dostępnym w serwisie pacjent.gov.pl

## § 21

### e-skierowanie

1. W trakcie e-wizyty lekarz przeprowadzi wywiad i na jego podstawie oraz na podstawie posiadanych dokumentów podejmie decyzję o wystawieniu e-skierowania. Podczas konsultacji telefonicznej lub wideo-porady lekarz zrealizuje wszelkie usługi, które są możliwe do wykonania zdalnie.
2. W trakcie wywiadu lekarskiego może się jednak okazać, że niezbędna będzie wizyta stacjonarna, bez której nie będzie możliwe wystawienie e-skierowania. Lekarz decyduje czy dane skierowanie zostanie wystawione.
3. E-skierowanie umożliwia wizytę u specjalisty na wizyty prywatne – odpłatnie – zgodnie z cennikiem placówki - oraz w ramach umowy NFZ – w każdej placówce która posiada podpisaną umowę z Narodowym Funduszem Zdrowia.  
E-skierowanie na badania diagnostyczne lub inne badania umożliwiają do wykonania badań w każdej placówce która posiada podpisaną umowę

z Narodowym Funduszem Zdrowia lub w prywatnej placówce - odpłatnie – zgodnie z cennikiem danej placówki .

E-skierowanie – w ramach NFZ - do poradni specjalistycznej jest ważne do czasu ustania przyczyny, z jakiej było wystawione. Skierowanie na zabiegi fizjoterapeutyczne NFZ musisz zarejestrować w zakładzie rehabilitacji w ciągu 30 dni.

E-skierowanie w ramach NFZ trzeba „odnowić”, jeśli nie podjąłeś/aś leczenia w ciągu ostatnich 730 dni. Jeśli specjalista zdecyduje, że musisz do niego przyjść na kolejne konsultacje/badania, nie musisz mieć nowego skierowania. Nowe skierowanie będzie konieczne wtedy, gdy zakończyłeś/aś leczenie u danego specjalisty lub gdy pojawił się zupełnie nowy problem zdrowotny, który wymaga diagnostyki i leczenia w AOS, lub gdy problem powrócił po zakończeniu leczenia. E-skierowanie komercyjne jest ważne bezterminowo.

## § 22

### **Warunki współpracy z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą / ambulatoryjną**

Spółka Hus Sp. z o.o. w celu zapewnienia prawidłowości oraz ciągłości procesu udzielania świadczeń zdrowotnych podejmuje się współpracy z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą oraz ambulatoryjną.

## § 23

### **Opłaty za udostępnianie dokumentacji medycznej**

1. W toku udzielania świadczeń zdrowotnych Spółka Haus Sp z. o.o. zbiera oraz prowadzi dokumentację medyczną pacjentów z poszanowaniem przepisów dotyczących ochrony i poufności danych.
2. Sporządzona dokumentacja może zostać udostępniona przez Spółkę Haus Sp z. o.o. na wniosek pacjenta, przedstawiciela ustawowego, osoby upoważnionej a także innemu podmiotowi wykazującemu interes prawny oraz któremu nadane zostało stosowne uprawnienie na mocy odrębnych ustaw.
3. Cennik udostępniania dokumentacji medycznej pozostaje udostępniony na stronie internetowej [www.rodzinnamedicalcenter.pl](http://www.rodzinnamedicalcenter.pl) oraz <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl>

## § 24

### Opłaty za świadczenia zdrowotne oraz tele-medyczne

1. Cennik opłat za udzielanie świadczeń zdrowotnych przez Rodzinna Medical Center / Haus Sp. z o.o. pozostaje udostępniony na stronie internetowej [www.rodzinnamedicalcenter.pl](http://www.rodzinnamedicalcenter.pl) oraz <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl>
2. Warunkiem wykonania Usługi Telemedycznej , wizyty stacjonarnej, wizyty domowej jest uzupełnienie oraz udzielenie wszystkich danych w trakcie rejestracji e-wizyty oraz zaakceptowanie warunków umowy oraz uiszczenie opłaty.
3. Nie odpowiadamy za opóźnienia lub problemy w płatnościach przez system Przelewy24.

## § 25

### Reklamacje / odstąpienie od umowy

1. W przypadku jakichkolwiek reklamacji odnośnie technicznych aspektów Usług Telemedycznych, wizyt stacjonarnych i wizyt domowych Pacjent może skontaktować się z Hause Sp. z o.o. drogą tradycyjną (pocztową na adres ul. Dereniowa 9, 02-776 Warszawa ) lub e-mail [rejestracja@medicalcenter.pl](mailto:rejestracja@medicalcenter.pl)
2. Treść reklamacji powinna zawierać m.in dane pozwalające na identyfikację pacjenta: imię, nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (ewentualnie numer zamówienia, pesel, nr tel. ) – dla reklamacji składanych listownie, określenie przedmiotu reklamacji, określenie żądań pacjenta, wskazanie daty Usługi.
3. Hause Sp. z o.o. rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Jeśli dane podane w reklamacji wymagają uzupełnienia, HausSp. z o.o. zwróci się, przed rozpatrzeniem reklamacji, o ich uzupełnienie. Czas udzielenia dodatkowych wyjaśnień zawiesza bieg terminu rozpatrzenia reklamacji.
5. W wypadku odstąpienia Pacjenta od umowy, przed wykonaniem Usługi Telemedycznej, wizyty domowej, wizyty stacjonarnej opłata zostanie zwrócona Pacjentowi w terminie 7 dni na rachunek bankowy Pacjenta, z którego dokonano opłaty. Jeśli lekarz przeanalizował już dokumenty pacjenta, a osoba będzie chciała dokonać zwrotu (przed wysłaniem SMS z kodem E-recepty ) – zwrot zostanie pomniejszony o koszt pracy lekarza w analizie w kwocie 60 zł.



Jeśli zamawiający wnioskuję o leki niedozwolone w naszym regulaminie – zwrot środków nie przysługuje zamawiającemu.

6. Prawo do odstąpienia przysługuje w odniesieniu do wizyty stacjonarnej, e-wizyty (tele-porada, wideo-porada ), wizyty domowej.
7. Z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonania zakupu Wizyty i/lub E-wizyty i/lub wizyty domowej.
8. Prawo do odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do Wizyty i/lub E-wizyty i/lub wizyty domowej – w przypadku:
  - a) odwołania przez Pacjenta Wizyty i/lub E-wizyty i/lub wizyty domowej w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem, lub
  - a) nie pojawienia się Pacjenta na Wizycie i/lub E-wizycie i/lub wizycie domowej w zarezerwowanym czasie i nieodwołania tej Wizyty i/lub E-wizyty w terminie 24 godzin przed jej rozpoczęciem
  - b) nie odebrania telefonu przez Pacjenta w dniu i godzinie ustalonym w trakcie zakupu danej usługi lub nie pojawieniu się na platformie Portal Pacjenta poprzez którą odbywają się wideo-porady.
9. – kwota uiszczona wcześniej za Wizytę i/lub E-wizytę i/lub wizyta domowa nie będzie zwracana, a Wizyty i/lub E-wizyta i/lub wizyta domowa traktowana będzie jako płatna.
10. Rezerwację terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej można odwołać:
  - a) za pośrednictwem Serwisu Portal Pacjenta, poprzez wybór na Koncie Pacjenta okienka o odwołaniu wizyty – usługi które odbywają się zarówno w tygodniu kiedy placówka Rodzinna Medical Center jest otwarta jak i w trakcie kiedy placówka Rodzinna Medical Center jest nie czynna
  - b) poprzez odpowiedź na wiadomość SMS, wysłaną do Pacjenta celem potwierdzenia dokonania rezerwacji, zgodnie z instrukcją przekazaną przez Rodzinna Medical Center - – usługi które odbywają się zarówno w tygodniu kiedy placówka Rodzinna Medical Center jest otwarta jak i w trakcie kiedy placówka Rodzinna Medical Center jest nie czynna
  - c) w trakcie kontaktu bezpośredniego w placówce Rodzinna Medical Center ul. Dereniowa 9, Warszawa-Ursynów – usługi które odbywają kiedy placówka Rodzinna Medical Center jest otwarta
  - d) telefonicznie z rejestracją Rodzinna Medical Center pod numerem telefonu : +48 22 382 70 14 lub + 48 664 370 413 - usługi które odbywają kiedy placówka Rodzinna Medical Center jest otwarta

e) pisemnie, wysyłając reklamację na adres : ul. Dereniowa 9, 02-776 Warszawa ( pismo uznajemy za ważne jeśli dotrze do placówki Rodzinna Medical Center najpóźniej do 24 h przed umówioną usługą )

## § 26

### **Umowa Usługi Telemedyczne, wizyta stacjonarna, wizyta domowa**

1. Umowa o świadczenie Usługi Telemedycznej zawierana jest na zasadach określonych w Regulaminie poprzez:
  - a) dostarczeniu odpowiednich danych osobistych oraz medycznych Pacjenta
  - b) akceptację Regulaminu przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego
  - c) dokonanie opłaty za Usługę Telemedyczną, wizytę stacjonarną , wizytę domową zgodnej z cennikiem w wysokości określonej w <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl>
2. Umowa o świadczenie Usługi Telemedycznej, wizyty domowej, wizyty stacjonarnej zostaje zawarta na czas wykonania Usługi Telemedycznej, wizyty stacjonarnej, wizyty domowej lub odmowy wykonania Usługi Telemedycznej, wizyty stacjonarnej, wizyty domowej.

## § 27

### **Dane osobowe w Portal Pacjenta**

Zgodnie z art. 13 i 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 „RODO”) informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów zbieranych za pośrednictwem Portal Pacjenta oraz w trakcie rejestracji e-wizyty, wizyty domowej, wizyty stacjonarnej jest Rodzinna Medical Center której właścicielem jest Haus Sp. z o.o.
2. Dane osobowe Pacjentów zbierane przez administratora za pośrednictwem Portal Pacjenta oraz w trakcie rejestracji e-wizyty, wizyty domowej, wizyty stacjonarnej zbierane są w celu realizacji Umowy Sprzedaży, a jeżeli Klient / Pacjent wyrazi na to zgodę - także w celu marketingowym.
3. Odbiorcami danych osobowych Pacjentów Rodzinna Medical Center mogą być:
  - a) w przypadku Pacjenta , który korzysta w Portal Pacjenta ze sposobu dostawy przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską oraz w trakcie rejestracji e-wizyty, wizyty stacjonarnej, wizyty domowej Administrator udostępnia

zebrane dane osobowe Pacjenta wybranemu przewoźnikowi lub pośrednikowi realizującemu przesyłki na zlecenie Administratora.

- b) w przypadku Pacjenta, który korzysta w Portal Pacjenta oraz w trakcie rejestracji e-wizyty, wizyty domowej, wizyty stacjonarnej ze sposobu płatności elektronicznych lub kartą płatniczą Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Pacjenta wybranemu podmiotowi obsługującemu powyższe płatności w Sklepie internetowym / Portal Pacjenta oraz w trakcie rejestracji e-wizyty, wizyty domowej, wizyty stacjonarnej.

- 4. Cele przetwarzania danych osobowych Pacjenta - dane osobowe będą przetwarzane w związku z prowadzoną działalnością leczniczą w celach zapewnienia opieki zdrowotnej oraz zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej.

Podstawa przetwarzania danych osobowych Pacjenta - dane osobowe będą przetwarzane na podstawie:

- a) w zakresie danych osobowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, zgodnie z którym przetwarzanie jest zgodne z prawem, jeżeli jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze
- b) w zakresie danych osobowych o stanie zdrowia – na podstawie art.9 ust. 2 lit h) RODO, zgodnie z którym przetwarzanie danych o stanie zdrowia jest zgodne z prawem.

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w celów profilaktyki zdrowotnej, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej, leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej.

- 5. Podanie przez Pacjenta danych osobowych jest wymogiem ustawowym niezbędnym do realizacji przez nas świadczeń zdrowotnych i telemedycznych.

- 6. Okres przechowywania danych osobowych

- dane osobowe Pacjenta będą przechowywane przez Administratora przez okres wynikający z przepisów prawa, w szczególności przez okres wynikający z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta dotyczący przechowywania dokumentacji medycznej.

- 7. Prawo do wniesienia skargi:

- a) Pacjentowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez Administratora

- b) Źródło pochodzenia danych

Administrator serwisu uzyskuje dane osobowe Pacjenta poprzez Formularz oraz kontakt telefoniczny z rejestracją utrzymywany przez Hause Sp. z o.o.

8. Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych w Regulaminie danych osobowych niezbędnych do zawarcia Umowy Sprzedaży skutkuje brakiem możliwości zawarcia tejże umowy.

## **§ 28**

### **Postanowienia końcowe**

1. Umowy zawierane poprzez Sklep internetowy / Portal Pacjenta oraz w trakcie rejestracji e-wizyty, wizyty domowej, wizyty stacjonarnej zawierane są w języku polskim.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności i dostaw  
- w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O każdej zmianie Sprzedawca poinformuje Pacjenta z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną; ustawy o prawach konsumenta, ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Klient ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
5. Ceny podane w Sklepie – na stronie <https://rejestracja.rodzinnamedicalcenter.pl> są podane w polskich złotych.