REGULAMIN UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ TELEMEDYCZNYCH I REZERWACJI WIZYT ONLINE

Gabinet Lekarski Milena Łukowska

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady elektronicznej rezerwacji wizyt oraz udzielania świadczeń zdrowotnych na odległość przez lek. Milenę Łukowską, prowadzącą działalność pod nazwą Gabinet Lekarski Milena Łukowska, ul. Polna 54 lok. 28, 00-644 Warszawa, NIP: 7011272734, e-mail: dr.milenalukowska@gmail.com, zwaną dalej „Gabinetem".

2. Świadczenia zdrowotne udzielane są w ramach indywidualnej praktyki lekarskiej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami wykonywania zawodu lekarza oraz aktualną wiedzą medyczną.

3. W przypadku programów opieki medycznej zastosowanie mają również odrębne warunki uczestnictwa, udostępniane pacjentowi przed zawarciem umowy dotyczącej programu.

§ 2. Forma udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Konsultacje lekarskie udzielane są telefonicznie lub za pośrednictwem wideokonsultacji, z wykorzystaniem narzędzi komunikacji wskazanych przez Gabinet.

2. Forma konsultacji dostosowywana jest do potrzeb medycznych i możliwości technicznych.

3. Lekarz ocenia, czy możliwe jest bezpieczne udzielenie świadczenia na odległość. Jeżeli stan zdrowia pacjenta wymaga osobistego badania lub konsultacji stacjonarnej, pacjent zostaje o tym poinformowany.

4. Kontakt mailowy poza umówioną konsultacją służy sprawom organizacyjnym, chyba że w ramach uzgodnionego zakresu opieki przewidziano również krótkie wyjaśnienia dotyczące wcześniej wydanych zaleceń. Kontakt ten nie zastępuje konsultacji lekarskiej.

5. Gabinet nie udziela pomocy medycznej w stanach nagłych. W przypadku bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia należy skorzystać z odpowiedniej pomocy medycznej, w szczególności dzwoniąc pod numer 112 lub 999.

§ 3. Zakres świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia obejmują w szczególności:

- konsultacje lekarskie w zakresie leczenia otyłości, zaburzeń metabolicznych i poradnictwa żywieniowego;
- ocenę stanu zdrowia oraz analizę dokumentacji medycznej i wyników badań;
- ustalanie postępowania diagnostycznego i terapeutycznego;
- przygotowywanie indywidualnych zaleceń;
- monitorowanie przebiegu leczenia;
- prowadzenie dokumentacji medycznej;
- wystawianie recept i innych dokumentów medycznych, jeżeli istnieją odpowiednie wskazania medyczne i podstawy prawne.

2. Zakres świadczenia ustalany jest indywidualnie na podstawie oceny medycznej. Udzielenie konsultacji nie gwarantuje wystawienia recepty ani zastosowania określonego leczenia.

§ 4. Rejestracja, płatności i odwoływanie wizyt

1. Rejestracja konsultacji odbywa się za pośrednictwem elektronicznego systemu rezerwacji, poczty elektronicznej lub w inny sposób udostępniony przez Gabinet.

2. Przed dokonaniem rezerwacji pacjent otrzymuje informację o rodzaju świadczenia, jego cenie oraz sposobie realizacji.

3. Konsultacja wymaga wcześniejszego opłacenia, chyba że strony uzgodnią inaczej.

4. Potwierdzenie rezerwacji wraz z informacją o terminie i sposobie przeprowadzenia konsultacji przekazywane jest pacjentowi drogą elektroniczną.

5. Pacjent powinien zgłosić odwołanie lub zmianę terminu konsultacji co najmniej 24 godziny przed jej rozpoczęciem.

6. W przypadku odwołania konsultacji z wyprzedzeniem krótszym niż 24 godziny lub nieobecności pacjenta w ustalonym terminie Gabinet zastrzega sobie możliwość zatrzymania wniesionej opłaty w zakresie odpowiadającym uzasadnionym kosztom lub szkodzie wynikającej z niewykorzystania zarezerwowanego terminu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W takich przypadkach Gabinet nie ma obowiązku zapewnienia kolejnego terminu bez dodatkowej opłaty. Rozliczenie uwzględnia okoliczności konkretnego przypadku.

7. Jeżeli konsultacja nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Gabinetu, pacjentowi zostanie zaproponowany nowy termin albo zwrot wniesionej opłaty. Zwrot następuje przy użyciu takiego samego

sposobu płatności, jakiego użył pacjent, chyba że pacjent wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się dla niego z kosztami.

§ 5. Rezerwacja elektroniczna i wymagania techniczne

1. Gabinet umożliwia nieodpłatne korzystanie z elektronicznego systemu rezerwacji terminów, z zastrzeżeniem opłat za zamawiane świadczenia zdrowotne.

2. Do korzystania z systemu rezerwacji niezbędne są urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka internetowa oraz adres poczty elektronicznej. Wideokonsultacja wymaga dodatkowo urządzenia umożliwiającego komunikację dźwiękową i obrazową.

3. Rezerwacja odbywa się przez wybór świadczenia i terminu, podanie wymaganych danych oraz dokonanie płatności, jeżeli jest wymagana.

4. Zabronione jest przekazywanie za pośrednictwem systemu rezerwacji treści o charakterze bezprawnym.

5. Korzystanie z formularza rezerwacji można zakończyć w dowolnym momencie przed dokonaniem rezerwacji. Odwołanie potwierdzonej wizyty odbywa się na zasadach określonych w § 4.

6. Reklamacje dotyczące funkcjonowania rezerwacji elektronicznej można zgłaszać na adres e-mail Gabinetu.

§ 6. Obowiązki pacjenta

1. Pacjent powinien przekazywać zgodne ze stanem faktycznym informacje niezbędne do udzielenia świadczenia, w szczególności dotyczące stanu zdrowia, przyjmowanych leków oraz istotnej dokumentacji medycznej.

2. Pacjent powinien zapewnić odpowiednie warunki techniczne oraz, w miarę możliwości, warunki umożliwiające zachowanie poufności konsultacji.

3. Przed rozpoczęciem konsultacji Gabinet może zweryfikować tożsamość pacjenta w zakresie niezbędnym do prawidłowego udzielenia świadczenia i prowadzenia dokumentacji medycznej.

§ 7. Dokumentacja medyczna

1. Gabinet prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Dokumentacja medyczna przechowywana jest co do zasady przez 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z uwzględnieniem wyjątków ustawowych.

3. Pacjent ma prawo dostępu do swojej dokumentacji medycznej oraz jej udostępnienia na zasadach

określonych w przepisach prawa.

§ 8. Dane osobowe

1. Dane osobowe, w tym dane dotyczące zdrowia, przetwarzane są w zakresie niezbędnym do rejestracji, udzielania świadczeń zdrowotnych, prowadzenia dokumentacji medycznej oraz realizacji obowiązków prawnych Gabinetu.

2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce prywatności dostępnej na stronie www.drmilenalukowska.com.

§ 9. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące rezerwacji lub realizacji świadczeń można przesyłać na adres: dr.milenalukowska@gmail.com.

2. Reklamacja powinna zawierać informacje umożliwiające identyfikację świadczenia oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.

3. Gabinet udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.

§ 10. Prawo odstąpienia od umowy

1. Pacjent będący konsumentem, który zawarł umowę na odległość, ma co do zasady prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, z uwzględnieniem ustawowych wyjątków.

2. Aby odstąpić od umowy, pacjent może przesłać jednoznaczne oświadczenie na adres dr.milenalukowska@gmail.com. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Pacjent może skorzystać z formularza zamieszczonego poniżej, jednak nie jest to obowiązkowe.

3. W przypadku skutecznego odstąpienia Gabinet zwraca należne płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył pacjent, chyba że pacjent wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się dla niego z kosztami.

4. Jeżeli pacjent wyraźnie zażąda rozpoczęcia konsultacji przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a następnie skutecznie odstąpi od umowy przed pełnym wykonaniem konsultacji, jest zobowiązany do zapłaty proporcjonalnej części wynagrodzenia za świadczenie wykonane do chwili odstąpienia, pod warunkiem spełnienia wymagań określonych w ustawie o prawach konsumenta. Jeżeli konsultacja nie została rozpoczęta, a odstąpienie jest skuteczne, pacjent nie ponosi kosztów niewykonanej usługi.

5. Jeżeli pojedyncza odpłatna konsultacja została w pełni wykonana za uprzednią i wyraźną zgodą

pacjenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany o utracie prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu usługi i przyjął tę informację do wiadomości, prawo odstąpienia od umowy dotyczącej tej konsultacji nie przysługuje.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Regulamin udostępniany jest pacjentowi nieodpłatnie przed zawarciem umowy, w sposób umożliwiający jego zapisanie i odtworzenie.

2. W przypadku umów zawieranych na odległość Gabinet przekazuje potwierdzenie zawarcia umowy i wymagane informacje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.

Regulamin obowiązuje od dnia 26 października 2026 r.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Formularz należy wypełnić i przesłać wyłącznie w przypadku zamiaru odstąpienia od umowy.

Adresat: Gabinet Lekarski Milena Łukowska, ul. Polna 54 lok. 28, 00-644 Warszawa, e-mail: dr.milenalukowska@gmail.com

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy dotyczącej następującej usługi:

……

Data zawarcia umowy: ……

Imię i nazwisko pacjenta: ……

Adres pacjenta: ……

Data: ……

Podpis (wyłącznie w przypadku formularza papierowego): ……