Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zasad umawiania i realizacji konsultacji lekarskich

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej **onlineporada.pl**, umawiania konsultacji lekarskich, dokonywania płatności, przesyłania dokumentacji medycznej, odwoływania wizyt oraz podstawowe zasady realizacji konsultacji lekarskich online, telefonicznych, stacjonarnych lub innych form konsultacji uzgodnionych z Pacjentem.
2. Usługodawcą jest **Piotr Paweł Szuba**, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą **IPL Piotr Szuba**, NIP: **6762557520**.
3. Usługodawca wykonuje działalność leczniczą jako indywidualna praktyka zawodowa wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą.
4. Dane rejestrowe praktyki:
   - numer księgi rejestrowej RPWDL: **00000302940**,
   - organ rejestrowy: **Okręgowa Rada Lekarska w Warszawie**,
   - adres korespondencyjny: **ul. Jana III Sobieskiego 100A/46, 00-764 Warszawa**.
5. Dane kontaktowe Usługodawcy:
   - adres e-mail: **kontakt@onlineporada.pl**,
   - numer telefonu: **501 622 827**,
   - strona internetowa: **onlineporada.pl**.
6. Numer telefonu wskazany w Regulaminie służy przede wszystkim do spraw organizacyjnych związanych z wizytą, rejestracją, zmianą terminu, płatnością, fakturą lub dokumentacją. Numer ten nie służy do kontaktu w stanach nagłych ani sytuacjach bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.
7. Regulamin jest udostępniany Pacjentowi nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie, odtworzenie i wydrukowanie.
8. Korzystanie ze strony internetowej, dokonanie rezerwacji terminu, przesłanie formularza rejestracyjnego lub opłacenie konsultacji oznacza zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptację jego postanowień.
9. Konsultacje lekarskie są świadczeniami zdrowotnymi. Ich celem jest ocena stanu zdrowia Pacjenta, udzielenie zaleceń medycznych oraz — jeżeli istnieją wskazania medyczne i prawne — wystawienie odpowiednich dokumentów, takich jak e-recepta, e-ZLA, skierowanie lub zaświadczenie.
10. Umówienie konsultacji nie oznacza automatycznego wystawienia e-recepty, e-ZLA, skierowania, zaświadczenia ani innego dokumentu medycznego.
11. Lekarz każdorazowo podejmuje decyzję po przeprowadzeniu wywiadu, analizie dostępnej dokumentacji oraz ocenie, czy dana forma konsultacji pozwala na bezpieczne udzielenie świadczenia.

§ 2. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie pojęć:

1. **Pacjent** — osoba fizyczna korzystająca ze strony internetowej, umawiająca konsultację lub korzystająca ze świadczenia zdrowotnego.
2. **Usługodawca** — Piotr Paweł Szuba, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą IPL Piotr Szuba.
3. **Strona internetowa** — serwis internetowy dostępny pod adresem **onlineporada.pl**.
4. **Konsultacja** — świadczenie zdrowotne udzielane Pacjentowi przez lekarza, w szczególności w formie online, telefonicznej, elektronicznej lub stacjonarnej, w zależności od wybranej usługi, dostępności terminów oraz możliwości bezpiecznej oceny stanu zdrowia Pacjenta.

5. **Konsultacja online** — konsultacja odbywająca się zdalnie, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu innych środków komunikacji elektronicznej.
6. **Konsultacja stacjonarna** — konsultacja odbywająca się osobiście, w miejscu wskazanym przy rezerwacji wizyty albo w potwierdzeniu terminu.
7. **Usługa elektroniczna** — usługa polegająca na umożliwieniu Pacjentowi korzystania ze strony internetowej, rezerwacji terminu, przekazania danych potrzebnych do realizacji konsultacji, dokonania płatności lub przesłania informacji organizacyjnych.
8. **Cennik** — informacja o cenach konsultacji, usług dodatkowych i ewentualnych dopłatach, dostępna na stronie internetowej, w systemie rejestracji lub przekazana Pacjentowi przed dokonaniem płatności.
9. **Dokumentacja medyczna** — dokumenty dotyczące stanu zdrowia Pacjenta, w szczególności wyniki badań, wypisy ze szpitala, opisy badań obrazowych, konsultacje specjalistyczne, informacje o leczeniu, dotychczasowe zalecenia, lista przyjmowanych leków, zdjęcia zmian chorobowych lub inne materiały potrzebne do oceny medycznej.
10. **Płatność za konsultację** — kwota uiszczana przez Pacjenta za wybraną konsultację lub w celu rezerwacji terminu konsultacji.

§ 3. Zakres usług

1. Za pośrednictwem strony internetowej Pacjent może w szczególności:
    - zapoznać się z informacją o dostępnych konsultacjach,
    - wybrać rodzaj konsultacji,
    - zarezerwować termin,
    - dokonać płatności,
    - przekazać dane niezbędne do realizacji konsultacji,
    - przesłać dokumentację medyczną,
    - uzyskać informacje organizacyjne dotyczące wizyty.
2. Usługodawca może świadczyć w szczególności:
    - konsultacje online,
    - konsultacje telefoniczne,
    - konsultacje stacjonarne,
    - konsultacje dotyczące objawów infekcyjnych i internistycznych,
    - konsultacje dotyczące chorób przewlekłych,
    - konsultacje dotyczące kontynuacji leczenia,
    - konsultacje dotyczące interpretacji wyników badań,
    - konsultacje dotyczące dzieci, jeżeli wybrano odpowiedni rodzaj usługi,
    - konsultacje dotyczące zaświadczeń, e-ZLA lub innych dokumentów medycznych, jeżeli ich wystawienie jest medycznie i prawnie uzasadnione.
3. Zakres danej konsultacji zależy od rodzaju wybranej usługi, czasu przeznaczonego na konsultację, stanu zdrowia Pacjenta, przekazanych informacji oraz dostępnej dokumentacji.
4. Lekarz może ograniczyć zakres konsultacji do najważniejszego problemu medycznego, jeżeli liczba zgłaszanych dolegliwości, zakres dokumentacji lub stopień złożoności sprawy uniemożliwiają rzetelną ocenę wszystkich problemów w ramach jednej wizyty.
5. W przypadku złożonych problemów zdrowotnych lekarz może zalecić umówienie kolejnej konsultacji, wizytę stacjonarną, konsultację specjalistyczną albo pilny kontakt z właściwą placówką medyczną.
6. Konsultacja online nie zastępuje każdej wizyty lekarskiej. W szczególności nie zastępuje badania fizykalnego, jeżeli jest ono konieczne do prawidłowej oceny stanu zdrowia.

§ 4. Rezerwacja terminu konsultacji

1. Rezerwacja terminu konsultacji odbywa się za pośrednictwem strony internetowej, systemu rejestracji, formularza kontaktowego, wiadomości e-mail lub telefonicznie, jeżeli taka możliwość jest dostępna.

2. Podczas rezerwacji Pacjent może zostać poproszony o podanie danych niezbędnych do realizacji konsultacji, w szczególności:
    - imienia i nazwiska,
    - numeru telefonu,
    - adresu e-mail,
    - danych potrzebnych do identyfikacji Pacjenta,
    - rodzaju wybranej konsultacji,
    - informacji organizacyjnych potrzebnych do realizacji wizyty.
3. Pacjent zobowiązany jest do podania danych prawdziwych, aktualnych i należących do osoby, której dotyczy konsultacja.
4. Pacjent powinien upewnić się, że podany numer telefonu jest prawidłowy, aktywny i umożliwia kontakt w czasie konsultacji.
5. Pacjent powinien upewnić się, że podany adres e-mail jest prawidłowy i umożliwia odbieranie wiadomości dotyczących wizyty, płatności, dokumentacji lub spraw organizacyjnych.
6. Rezerwacja terminu zostaje potwierdzona po spełnieniu warunków wskazanych w systemie rejestracji, w szczególności po uiszczeniu wymaganej płatności, jeżeli płatność jest wymagana przed wizytą.
7. Jeżeli Pacjent nie uiści wymaganej płatności w terminie wskazanym podczas rezerwacji, termin może zostać anulowany i udostępniony innym pacjentom.
8. Pacjent powinien wybrać rodzaj konsultacji odpowiadający rzeczywistemu celowi wizyty.
9. Wybór niewłaściwego rodzaju konsultacji może skutkować koniecznością zmiany terminu, dopłaty do właściwej usługi, ograniczenia zakresu konsultacji albo odmowy realizacji konsultacji w danym terminie, jeżeli jej przeprowadzenie byłoby niemożliwe lub niebezpieczne medycznie.
10. Konsultacje dzieci i osób małoletnich wymagają wyboru odpowiedniej usługi przeznaczonej dla pacjentów pediatrycznych oraz obecności rodzica albo opiekuna prawnego podczas konsultacji.

§ 5. Płatności, cennik i faktury

1. Ceny konsultacji są wskazane w Cenniku, na stronie internetowej, w systemie rejestracji lub w informacji przekazanej Pacjentowi przed dokonaniem płatności.
2. Płatność może być dokonana za pośrednictwem metod płatności dostępnych na stronie internetowej, przelewem bankowym lub w inny sposób wskazany Pacjentowi podczas rezerwacji.
3. Warunkiem potwierdzenia rezerwacji może być uiszczenie całości lub części ceny konsultacji przed terminem wizyty.
4. Jeżeli dla określonych godzin, dni, form konsultacji lub rodzajów usług przewidziana jest dodatkowa opłata, informacja o niej powinna być dostępna dla Pacjenta przed dokonaniem płatności.
5. Konsultacje realizowane w godzinach nocnych, w dni wolne, w trybie pilnym lub poza standardową dostępnością mogą podlegać dodatkowej opłacie, jeżeli taka opłata została wskazana w Cenniku lub przedstawiona Pacjentowi przed dokonaniem płatności.
6. Jeżeli Pacjent wybierze niewłaściwy rodzaj konsultacji, a przeprowadzenie właściwej konsultacji wymaga wyższej opłaty, realizacja konsultacji może wymagać dopłaty do ceny właściwej usługi.
7. Brak zgody Pacjenta na dopłatę może skutkować ograniczeniem konsultacji do zakresu wybranej usługi, koniecznością zmiany terminu albo anulowaniem konsultacji zgodnie z zasadami odwoływania wizyt.
8. Na życzenie Pacjenta Usługodawca wystawia fakturę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Dane do faktury należy przekazać na adres **kontakt@onlineporada.pl**, najlepiej podczas rezerwacji lub niezwłocznie po dokonaniu płatności.
10. W przypadku faktury na firmę należy podać pełną nazwę podmiotu, adres oraz NIP. W przypadku faktury imiennej należy podać dane niezbędne do jej prawidłowego wystawienia.

§ 6. Przygotowanie do konsultacji

1. Pacjent powinien przygotować się do konsultacji w sposób umożliwiający rzetelną ocenę medyczną.
2. Przed konsultacją warto przygotować:
    - dokument tożsamości,
    - listę aktualnie przyjmowanych leków,
    - informacje o chorobach przewlekłych,
    - informacje o alergiach,
    - dotychczasowe zalecenia lekarskie,
    - wyniki badań,
    - wypisy ze szpitala,
    - konsultacje specjalistyczne,
    - dokumentację dotyczącą leczenia, które ma być kontynuowane.
3. Dokumentację medyczną najlepiej przesłać przed konsultacją na adres e-mail: **kontakt@onlineporada.pl**.
4. W wiadomości z dokumentacją należy podać imię i nazwisko Pacjenta oraz termin umówionej konsultacji, aby umożliwić przypisanie dokumentacji do właściwej wizyty.
5. Pacjent powinien przesyłać wyłącznie dokumentację dotyczącą osoby, której dotyczy konsultacja, albo dokumentację osoby małoletniej lub pozostającej pod opieką Pacjenta, jeżeli Pacjent jest jej przedstawicielem ustawowym lub opiekunem uprawnionym do działania w jej imieniu.
6. Lekarz może poprosić o dosłanie dodatkowej dokumentacji, jeżeli będzie to konieczne do bezpiecznej oceny sytuacji.
7. Brak dokumentacji medycznej może ograniczyć możliwość przeprowadzenia konsultacji, wystawienia recepty, e-ZLA, zaświadczenia lub podjęcia określonych decyzji medycznych.
8. Samo oświadczenie Pacjenta o wcześniejszym leczeniu, rozpoznaniu lub stosowaniu leku nie gwarantuje wystawienia recepty, e-ZLA ani zaświadczenia i nie zastępuje dokumentacji medycznej ani oceny lekarskiej.

§ 7. Zasady realizacji konsultacji online

1. Konsultacja online odbywa się w formie telefonicznej lub innej ustalonej formie zdalnej.
2. Pacjent powinien być dostępny pod wskazanym numerem telefonu w terminie konsultacji.
3. Podana godzina konsultacji oznacza orientacyjny czas rozpoczęcia kontaktu. Ze względu na medyczny charakter świadczeń, przebieg wcześniejszych konsultacji oraz sytuacje niezależne od lekarza kontakt może nastąpić z opóźnieniem.
4. Lekarz może skontaktować się z Pacjentem do **120 minut** od wskazanej godziny konsultacji, chyba że strony ustalą inaczej.
5. Pacjent powinien zapewnić warunki umożliwiające swobodną i poufną rozmowę z lekarzem.
6. W czasie konsultacji Pacjent powinien udzielać informacji zgodnych z prawdą, pełnych i aktualnych.
7. Lekarz może poprosić Pacjenta o potwierdzenie tożsamości, danych kontaktowych, wieku, danych opiekuna prawnego albo innych informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji konsultacji.
8. Jeżeli lekarz nie może dodzwonić się do Pacjenta, może podjąć ponowną próbę kontaktu w miarę możliwości organizacyjnych.
9. Brak możliwości kontaktu z Pacjentem z przyczyn leżących po stronie Pacjenta może zostać potraktowany jako nieodbycie wizyty z przyczyn leżących po stronie Pacjenta.
10. Jeżeli konsultacja online nie pozwala na bezpieczną ocenę stanu zdrowia, lekarz może zalecić wizytę stacjonarną, kontakt z lekarzem POZ, poradnią specjalistyczną, NPL, SOR albo wezwanie pomocy doraźnej.
11. Konsultacja online nie jest przeznaczona do stanów nagłych ani sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.

§ 8. Zasady realizacji konsultacji stacjonarnych

1. Konsultacje stacjonarne są dostępne, jeżeli zostały udostępnione w systemie rejestracji albo indywidualnie uzgodnione z Pacjentem.
2. Konsultacje stacjonarne odbywają się pod adresem wskazanym przy rezerwacji wizyty albo w potwierdzeniu terminu.
3. Jeżeli konsultacja stacjonarna została umówiona pod adresem **ul. Jana III Sobieskiego 100A/46, 00-764 Warszawa**, Pacjent powinien zgłosić się pod ten adres punktualnie, zgodnie z potwierdzonym terminem wizyty.
4. Pacjent zgłaszający się na konsultację stacjonarną powinien zabrać dokument tożsamości, listę aktualnie przyjmowanych leków oraz dokumentację medyczną istotną dla celu wizyty.
5. W przypadku spóźnienia Pacjenta czas konsultacji może zostać skrócony o czas spóźnienia, a opłata za konsultację pozostaje bez zmian.
6. Jeżeli spóźnienie przekracza połowę planowanego czasu konsultacji, lekarz może odmówić realizacji wizyty w danym terminie i zaproponować umówienie nowego terminu.
7. Pacjent powinien poinformować lekarza przed wizytą, jeżeli występują u niego objawy ostrej infekcji, znaczna gorączka, duszność, objawy alarmowe albo inne okoliczności mogące wymagać pilnej pomocy medycznej zamiast planowej konsultacji stacjonarnej.
8. Konsultacja stacjonarna umożliwia przeprowadzenie badania lekarskiego w zakresie właściwym dla charakteru wizyty, jednak nie zastępuje diagnostyki szpitalnej, specjalistycznej ani pomocy doraźnej w stanach nagłych.
9. Jeżeli podczas konsultacji stacjonarnej lekarz uzna, że stan Pacjenta wymaga pilnej diagnostyki, pomocy doraźnej, SOR, NPL, konsultacji specjalistycznej albo hospitalizacji, poinformuje Pacjenta o zalecanym dalszym postępowaniu.
10. Wizyta stacjonarna, podobnie jak konsultacja online, nie gwarantuje wystawienia e-recepty, e-ZLA, zaświadczenia, skierowania ani innego dokumentu medycznego. Decyzja zależy od oceny medycznej, wskazań, dokumentacji oraz obowiązujących przepisów.

§ 9. Konsultacje dzieci i osób małoletnich

1. Konsultacje dzieci i osób małoletnich odbywają się wyłącznie z udziałem rodzica, przedstawiciela ustawowego albo opiekuna prawnego.
2. Pacjent umawiający konsultację dziecka powinien wybrać usługę przeznaczoną dla pacjentów pediatrycznych, jeżeli taka usługa jest wyodrębniona w Cenniku lub systemie rejestracji.
3. W przypadku dzieci zakres konsultacji online zależy od wieku dziecka, zgłaszanych objawów, stanu ogólnego, możliwości przeprowadzenia wywiadu oraz dostępnej dokumentacji.
4. Lekarz może odmówić realizacji konsultacji online lub zalecić pilną konsultację stacjonarną, jeżeli stan dziecka wymaga osobistego badania lub pomocy doraźnej.
5. W przypadku niemowląt, małych dzieci, objawów nasilonych, duszności, apatii, zaburzeń świadomości, objawów odwodnienia, wysokiej gorączki, drgawek, silnego bólu lub gwałtownego pogorszenia stanu ogólnego należy skorzystać z pilnej pomocy medycznej, a nie oczekiwać na konsultację online.

§ 10. E-recepty

1. Wystawienie e-recepty jest możliwe wyłącznie po przeprowadzeniu konsultacji i indywidualnej ocenie medycznej.
2. Konsultacja nie oznacza automatycznego wystawienia e-recepty.
3. Lekarz może wystawić e-receptę wyłącznie wtedy, gdy uzna, że istnieją wskazania medyczne, przepisanie leku jest bezpieczne dla Pacjenta, a dostępne informacje pozwalają na podjęcie decyzji zgodnej z aktualną wiedzą medyczną i obowiązującymi przepisami.

4. Lekarz może odmówić wystawienia e-recepty w szczególności, gdy:
    - brak jest wskazań medycznych,
    - zgłaszane objawy wymagają badania fizykalnego,
    - brak jest dokumentacji potwierdzającej dotychczasowe leczenie,
    - Pacjent żąda leku, którego zastosowanie nie jest bezpieczne,
    - istnieją wątpliwości co do dawkowania, wskazań, interakcji lub przeciwwskazań,
    - konsultacja online nie pozwala na rzetelną ocenę stanu zdrowia,
    - wystawienie recepty byłoby niezgodne z przepisami prawa lub zasadami wykonywania zawodu lekarza.
5. W przypadku kontynuacji leczenia Pacjent powinien przedstawić dokumentację potwierdzającą wcześniejsze rozpoznanie, stosowane leczenie, dawkowanie oraz zalecenia lekarza prowadzącego.
6. Samo oświadczenie Pacjenta o stosowaniu danego leku nie gwarantuje wystawienia recepty.
7. Lekarz może wystawić receptę na krótszy okres niż oczekiwany przez Pacjenta, jeżeli uzna to za medycznie uzasadnione.
8. Lekarz może zalecić kontrolę stacjonarną, wykonanie badań lub kontakt z lekarzem prowadzącym przed kontynuacją leczenia.

§ 11. Leki wymagające szczególnej kontroli

1. W przypadku leków zawierających środki odurzające, substancje psychotropowe, prekursory kategorii 1 lub inne substancje objęte szczególnym nadzorem, decyzja o wystawieniu recepty jest podejmowana wyłącznie po indywidualnej ocenie medycznej, analizie dostępnej dokumentacji oraz zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Konsultacja online nie służy automatycznemu uzyskiwaniu recept na leki kontrolowane.
3. W określonych przypadkach przepisy prawa mogą wymagać osobistego zbadania Pacjenta przed wystawieniem recepty. W takiej sytuacji konsultacja online nie jest wystarczająca do wystawienia recepty.
4. Dotyczy to w szczególności niektórych preparatów o działaniu uzależniającym, wybranych opioidów oraz innych produktów leczniczych objętych szczególną kontrolą.
5. Lekarz może odmówić wystawienia recepty na lek wymagający szczególnej kontroli, jeżeli:
    - brak jest aktualnej dokumentacji medycznej,
    - Pacjent nie pozostaje pod stałą opieką lekarza prowadzącego w zakresie danego leczenia,
    - leczenie miałoby zostać rozpoczęte po raz pierwszy wyłącznie w ramach konsultacji online,
    - istnieją wątpliwości co do bezpieczeństwa farmakoterapii,
    - istnieją wątpliwości co do wskazań medycznych,
    - Pacjent nie przedstawi wiarygodnych informacji o dotychczasowym leczeniu,
    - przepisy prawa wymagają osobistego badania Pacjenta,
    - lekarz uzna, że właściwym postępowaniem jest wizyta stacjonarna, kontakt z POZ, lekarzem prowadzącym, poradnią specjalistyczną albo inną placówką medyczną.
6. Samo oświadczenie Pacjenta o wcześniejszym stosowaniu leku, przewlekłym leczeniu albo potrzebie kontynuacji leczenia nie gwarantuje wystawienia recepty i nie zastępuje dokumentacji medycznej ani oceny lekarskiej.
7. Lekarz może poprosić Pacjenta o przesłanie dokumentacji medycznej na adres **kontakt@onlineporada.pl**, w szczególności informacji od lekarza prowadzącego, wypisu ze szpitala, karty informacyjnej, wcześniejszych zaleceń, listy leków lub wyników badań.
8. Jeżeli lekarz uzna, że wystawienie recepty byłoby niebezpieczne, nieuzasadnione albo niezgodne z przepisami, ma prawo odmówić jej wystawienia niezależnie od dokonanej płatności za konsultację. W takiej sytuacji Pacjent otrzymuje ocenę medyczną oraz informację o zalecanym dalszym postępowaniu.

§ 12. E-ZLA, zaświadczenia i inne dokumenty medyczne

1. Wystawienie e-ZLA, zaświadczenia, skierowania lub innego dokumentu medycznego jest możliwe wyłącznie po przeprowadzeniu konsultacji i ocenie medycznej.
2. Konsultacja nie oznacza automatycznego wystawienia e-ZLA, zaświadczenia, skierowania ani innego dokumentu.
3. E-ZLA może zostać wystawione wyłącznie wtedy, gdy lekarz stwierdzi czasową niezdolność Pacjenta do pracy z przyczyn medycznych.
4. Przy ocenie zasadności e-ZLA lekarz bierze pod uwagę w szczególności:
    - zgłaszane objawy,
    - stan zdrowia Pacjenta,
    - czas trwania dolegliwości,
    - charakter wykonywanej pracy,
    - dokumentację medyczną,
    - możliwość bezpiecznej oceny w ramach konsultacji online lub stacjonarnej.
5. Lekarz może odmówić wystawienia e-ZLA, jeżeli brak jest podstaw medycznych, dokumentacja jest niewystarczająca albo konsultacja nie pozwala na bezpieczną ocenę stanu zdrowia.
6. Wystawienie e-ZLA obejmującego okres poprzedzający datę konsultacji wymaga szczególnej, indywidualnej oceny medycznej i nie jest gwarantowane.
7. W przypadku konieczności analizy dodatkowej dokumentacji lub rozszerzonego zakresu konsultacji może być konieczne umówienie odpowiedniej usługi zgodnie z Cennikiem.
8. Zaświadczenie lekarskie może zostać wystawione wyłącznie wtedy, gdy lekarz ma podstawy medyczne i faktyczne do jego sporządzenia.
9. Lekarz może odmówić wystawienia zaświadczenia, jeżeli cel dokumentu, zakres wymaganych informacji, brak dokumentacji lub forma konsultacji uniemożliwiają jego rzetelne wystawienie.

§ 13. Dokumentacja medyczna i kontakt mailowy

1. Dokumentację medyczną można przesyłać na adres e-mail: **kontakt@onlineporada.pl**.
2. W wiadomości należy podać:
    - imię i nazwisko Pacjenta,
    - termin umówionej konsultacji,
    - krótki opis sprawy,
    - informację, jakiego problemu dotyczy przesyłana dokumentacja.
3. Pacjent powinien przesyłać dokumentację w formie czytelnej, kompletnej i możliwej do otwarcia przez lekarza.
4. Zalecane formaty plików to PDF, JPG lub PNG, chyba że strony ustalą inaczej.
5. Pacjent powinien unikać przesyłania dokumentów, które nie są związane z konsultacją.
6. Usługodawca może poprosić o ponowne przesłanie dokumentacji, jeżeli plik jest uszkodzony, nieczytelny, niepełny albo nie pozwala na identyfikację Pacjenta.
7. Przesłanie dokumentacji nie oznacza automatycznego wystawienia recepty, e-ZLA, skierowania, zaświadczenia ani innego dokumentu.
8. Dokumentacja medyczna jest analizowana w zakresie niezbędnym do realizacji konsultacji i prowadzenia dokumentacji medycznej.

§ 14. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty przez Pacjenta

1. Pacjent może odwołać lub przełożyć termin konsultacji, kontaktując się z Usługodawcą:
    - mailowo: **kontakt@onlineporada.pl**,
    - telefonicznie: **501 622 827**.

2. Odwołanie lub zmiana terminu konsultacji powinny nastąpić możliwie jak najwcześniej, nie później niż **24 godziny** przed planowanym terminem konsultacji, chyba że przy danej usłudze wskazano inny termin.
3. W przypadku odwołania konsultacji z zachowaniem wymaganego terminu Pacjent może otrzymać zwrot płatności albo uzgodnić nowy termin konsultacji.
4. W przypadku odwołania konsultacji po wymaganym terminie, braku dostępności Pacjenta w czasie konsultacji, podania błędnego numeru telefonu albo nieodebrania połączenia, Usługodawca może zatrzymać opłatę w całości albo w części odpowiadającej zarezerwowanemu terminowi, gotowości do udzielenia świadczenia oraz kosztom organizacyjnym, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Jeżeli Pacjent spóźni się na konsultację stacjonarną, czas konsultacji może zostać skrócony o czas spóźnienia, a opłata pozostaje bez zmian.
6. W przypadku spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu konsultacji lekarz może odmówić realizacji konsultacji w danym terminie i zaproponować umówienie nowego terminu.
7. Jeżeli Pacjent wybierze niewłaściwy rodzaj usługi, a przeprowadzenie konsultacji wymaga innego rodzaju wizyty, lekarz może zaproponować dopłatę, zmianę terminu albo ograniczenie konsultacji do zakresu możliwego do bezpiecznej realizacji.
8. Umówienie niewłaściwego rodzaju konsultacji nie gwarantuje realizacji konsultacji w oczekiwanym przez Pacjenta zakresie.

§ 15. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty przez Usługodawcę

1. Usługodawca może odwołać lub zmienić termin konsultacji z ważnych przyczyn organizacyjnych, technicznych, zdrowotnych lub medycznych.
2. W przypadku odwołania konsultacji przez Usługodawcę Pacjentowi zostanie zaproponowany nowy termin konsultacji albo zwrot dokonanej płatności.
3. Jeżeli Pacjent nie zaakceptuje nowego terminu, Usługodawca dokona zwrotu płatności za niezrealizowaną konsultację.
4. Zwrot płatności następuje w terminie do 7 dni roboczych od uzgodnienia zwrotu, chyba że operator płatności, bank lub przepisy prawa przewidują inny termin technicznej realizacji zwrotu.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji konsultacji wynikający z podania przez Pacjenta błędnych danych, braku możliwości kontaktu, braku zasięgu, wyłączonego telefonu lub innych okoliczności leżących po stronie Pacjenta.

§ 16. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Jeżeli Pacjent jest konsumentem i zawiera umowę na odległość, przysługuje mu prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, chyba że zgodnie z obowiązującymi przepisami prawo to nie przysługuje albo zostało utracone.
2. Pacjent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, wysyłając wiadomość na adres: **kontakt@onlineporada.pl**.
3. Jeżeli Pacjent żąda rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, może zostać poproszony o wyrażenie wyraźnej zgody na rozpoczęcie świadczenia przed upływem tego terminu oraz o potwierdzenie przyjęcia do wiadomości, że po pełnym wykonaniu usługi utraci prawo odstąpienia od umowy w zakresie wykonanej usługi.
4. Jeżeli usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą Pacjenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Pacjent może utracić prawo odstąpienia od umowy w zakresie wykonanej usługi.
5. Jeżeli Pacjent odstąpi od umowy po rozpoczęciu świadczenia usługi na jego żądanie, może być zobowiązany do zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Powyższe postanowienia nie ograniczają bezwzględnie obowiązujących praw Pacjenta jako konsumenta.

§ 17. Reklamacje

1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą działania strony internetowej, rezerwacji terminu, płatności, spraw organizacyjnych lub realizacji konsultacji.
2. Reklamację należy przesłać na adres e-mail: **kontakt@onlineporada.pl**.
3. Reklamacja powinna zawierać:
    - imię i nazwisko Pacjenta,
    - dane kontaktowe,
    - datę konsultacji lub rezerwacji,
    - opis zgłaszanych zastrzeżeń,
    - oczekiwany sposób rozpatrzenia sprawy, jeżeli Pacjent chce go wskazać.
4. Reklamacje są rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga dodatkowych informacji, Usługodawca może zwrócić się do Pacjenta o ich uzupełnienie.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana na adres e-mail, z którego zgłoszono reklamację, albo na inny adres wskazany przez Pacjenta.

§ 18. Ochrona danych osobowych i dokumentacji medycznej

1. Dane osobowe Pacjenta są przetwarzane w celu rezerwacji i realizacji konsultacji, prowadzenia dokumentacji medycznej, rozliczenia płatności, wystawienia faktury, obsługi reklamacji oraz wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa.
2. Dane dotyczące zdrowia są danymi szczególnej kategorii i są przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do udzielenia świadczenia zdrowotnego, prowadzenia dokumentacji medycznej oraz realizacji obowiązków prawnych Usługodawcy.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych powinny zostać opisane w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej.
4. Pacjent powinien zachować ostrożność przy przesyłaniu dokumentacji medycznej pocztą elektroniczną, upewniając się, że wiadomość została wysłana na prawidłowy adres: **kontakt@onlineporada.pl**.
5. Pacjent powinien niezwłocznie poinformować Usługodawcę, jeżeli omyłkowo przesłał nieprawidłowe dane, dokumentację innej osoby albo wiadomość niezwiązaną z konsultacją.
6. Usługodawca prowadzi dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 19. Wymagania techniczne

1. Do korzystania ze strony internetowej i rezerwacji konsultacji wymagane są:
    - urządzenie z dostępem do Internetu,
    - aktualna przeglądarka internetowa,
    - aktywny adres e-mail,
    - numer telefonu umożliwiający kontakt,
    - możliwość odbierania połączeń telefonicznych w czasie konsultacji,
    - możliwość dokonania płatności elektronicznej, jeżeli płatność online jest wymagana.
2. Do konsultacji online Pacjent powinien zapewnić:
    - sprawny telefon,
    - zasięg sieci,
    - możliwość odebrania połączenia,
    - warunki umożliwiające swobodną rozmowę,
    - dostęp do dokumentacji medycznej, jeżeli jest potrzebna podczas konsultacji.

3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji konsultacji wynikający z problemów technicznych po stronie Pacjenta, w szczególności z braku zasięgu, wyłączonego telefonu, blokowania połączeń z numerów nieznanych, błędnego numeru telefonu, braku dostępu do poczty elektronicznej albo awarii urządzenia Pacjenta.

§ 20. Stany nagłe i sytuacje wymagające pilnej pomocy

1. Konsultacja online nie jest przeznaczona do stanów nagłych ani sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.
2. W przypadku objawów alarmowych Pacjent powinien niezwłocznie zadzwonić pod numer **112**, zgłosić się do najbliższego Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, izby przyjęć, NPL albo skorzystać z innej formy pilnej pomocy medycznej.
3. Do objawów alarmowych należą w szczególności:
    - silny ból w klatce piersiowej,
    - duszność,
    - objawy udaru,
    - nagły niedowład,
    - zaburzenia mowy,
    - utrata przytomności,
    - drgawki,
    - silny ból brzucha,
    - masywne krwawienie,
    - ciężka reakcja alergiczna,
    - poważny uraz,
    - zaburzenia świadomości,
    - objawy ciężkiego odwodnienia,
    - bardzo wysoka gorączka z pogorszeniem stanu ogólnego,
    - gwałtowne narastanie objawów.
4. Jeżeli lekarz podczas konsultacji uzna, że stan Pacjenta może wymagać pilnej pomocy, może zalecić niezwłoczny kontakt z numerem alarmowym, SOR, NPL, lekarzem POZ lub inną właściwą placówką.
5. W przypadku wątpliwości, czy sytuacja jest nagła, Pacjent powinien wybrać bezpieczniejsze postępowanie i skorzystać z pomocy doraźnej.

§ 21. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
    - zmiany przepisów prawa,
    - zmiany zakresu świadczonych usług,
    - zmiany sposobu rejestracji,
    - zmiany sposobu płatności,
    - zmiany danych kontaktowych,
    - potrzeby doprecyzowania zasad organizacyjnych lub medycznych.
2. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej.
3. Do konsultacji zarezerwowanych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili dokonania rezerwacji, chyba że nowa wersja Regulaminu jest korzystniejsza dla Pacjenta albo strony postanowią inaczej.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
5. Ewentualne spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

6. Regulamin obowiązuje od dnia **[wpisać datę publikacji]**.

Załącznik nr 1

Wzór formularza odstąpienia od umowy

Adresat:
Piotr Paweł Szuba, IPL Piotr Szuba
adres e-mail: **kontakt@onlineporada.pl**

Ja, niżej podpisany/a, informuję o odstąpieniu od umowy dotyczącej konsultacji lekarskiej / usługi elektronicznej.

Data zawarcia umowy / rezerwacji konsultacji: .....

Imię i nazwisko Pacjenta: .....

Adres e-mail Pacjenta: .....

Numer telefonu Pacjenta: .....

Numer zamówienia / termin wizyty, jeżeli dotyczy: .....

Data: .....

Podpis Pacjenta, jeżeli formularz jest składany w wersji papierowej:
.....