REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG MEDYCZNYCH SPOKOMEDICA SP. Z O.O.

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych przez przychodnię SPOKOMEDICA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. Dane podmiotu prowadzącego działalność:
SPOKOMEDICA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
Adres siedziby:
ul. Pańska 57
00-830 Warszawa, Polska
KRS: 0001178561
NIP: 5273169479
REGON: 54201312900011
Numer księgi rejestrowej: 000000294315 prowadzony przez Wojewodę Mazowieckiego

3. Regulamin określa w szczególności:

- zasady rejestracji wizyt,
- warunki korzystania z usług medycznych,
- zasady płatności za usługi,
- zasady zmiany i odwoływania wizyt,
- zasady składania reklamacji.

4. Regulamin obowiązuje wszystkich pacjentów korzystających z usług świadczonych przez SPOKOMEDICA.
5. Rejestracja wizyty oznacza zapoznanie się z Regulaminem oraz jego akceptację.

§2 Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące definicje:
Pacjent – osoba fizyczna korzystająca z usług medycznych, fizjoterapeutycznych lub terapeutycznych oferowanych przez SPOKOMEDICA.
Usługodawca / Podmiot leczniczy – SPOKOMEDICA Sp. z o.o.
Wizyta – konsultacja lekarska, konsultacja fizjoterapeutyczna, zabieg fizjoterapeutyczny, masaż, akupunktura lub inne świadczenie zdrowotne oferowane przez SPOKOMEDICA.
Strona internetowa – oficjalna strona internetowa przychodni SPOKOMEDICA.
System rezerwacji – platformy umożliwiające umawianie wizyt, w szczególności:

- ZnanyLekarz

- Booksy
- system rejestracji telefonicznej
- rejestracja w placówce.

§3 Zakres świadczonych usług

SPOKOMEDICA świadczy usługi w zakresie:

1. konsultacji lekarskich,
2. konsultacji specjalistycznych,
3. diagnostyki medycznej,
4. fizjoterapii dorosłych,
5. fizjoterapii dziecięcej,
6. terapii manualnej,
7. masażu leczniczego,
8. masażu relaksacyjnego,
9. masażu sportowego,
10. akupunktury,
11. innych świadczeń zdrowotnych dostępnych w aktualnej ofercie przychodni.

Szczegółowy zakres usług dostępny jest:

- na stronie internetowej przychodni,
- w systemach rezerwacyjnych,

- w rejestracji placówki.

§4 Rejestracja wizyt

1. Pacjent może umówić wizytę poprzez:

- platformę ZnanyLekarz
- platformę Booksy
- kontakt telefoniczny z rejestracją
- osobistą rejestrację w przychodni.

2. Rezerwacja wizyty stanowi zawarcie umowy o świadczenie usług medycznych pomiędzy Pacjentem a SPOKOMEDICA.
3. Podczas rejestracji Pacjent zobowiązany jest do podania prawdziwych danych osobowych.
4. Pacjent może zostać poproszony o podanie dodatkowych informacji niezbędnych do prawidłowego udzielenia świadczenia zdrowotnego.

§5 Płatności

1. Usługi świadczone przez SPOKOMEDICA są usługami odpłatnymi.
2. Pacjent może dokonać płatności:

- online podczas rezerwacji wizyty
- w placówce przed wizytą

3. Płatności elektroniczne realizowane są za pośrednictwem operatora płatności:
PayU S.A.
ul. Grunwaldzka 186
60-166 Poznań
KRS: 0000274399
NIP: 7792308495
4. W ramach płatności elektronicznych dostępne mogą być w szczególności:

- szybkie przelewy internetowe,
- płatności kartą płatniczą,
- BLIK.

5. W placówce możliwe są płatności:

- kartą płatniczą,
- gotówką.

6. Aktualny cennik usług dostępny jest:

- na stronie internetowej przychodni,
- w systemach rezerwacyjnych,
- w recepcji przychodni.

7. Wszystkie ceny podawane są w kwotach brutto.

§6 Zmiana lub odwołanie wizyty

1. Pacjent ma prawo zmienić lub odwołać wizytę najpóźniej 12 godzin przed planowanym terminem wizyty.
2. Zmiany wizyty można dokonać poprzez:

- platformę rezerwacyjną,
- kontakt telefoniczny,
- kontakt z rejestracją przychodni.

3. W przypadku nieodwołania wizyty w wymaganym terminie lub niepojawienia się Pacjenta na wizycie:

- opłata za wizytę może nie podlegać zwrotowi.

§7 Spóźnienia

1. Pacjent powinien zgłosić się do przychodni około 10–15 minut przed planowaną wizytą.
2. W przypadku spóźnienia:

- czas wizyty może zostać skrócony,
- w skrajnych przypadkach wizyta może zostać odwołana.

§8 Odwołanie wizyty przez przychodnię

1. SPOKOMEDICA zastrzega sobie możliwość odwołania wizyty w przypadku:

- choroby specjalisty,
- zdarzeń losowych,
- awarii technicznej.

2. W takiej sytuacji Pacjent otrzyma:

- propozycję nowego terminu wizyty
  lub
- zwrot dokonanej płatności.

§9 Obowiązki pacjenta

Pacjent zobowiązany jest do:

1. przekazania prawdziwych informacji dotyczących stanu zdrowia,
2. stosowania się do zaleceń lekarza lub terapeuty,
3. przestrzegania zasad obowiązujących w przychodni,
4. punktualnego stawiania się na wizyty.

§10 Dokumentacja medyczna

1. Podmiot leczniczy prowadzi dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Pacjent ma prawo do wglądu w dokumentację medyczną na zasadach określonych w przepisach prawa.

§11 Reklamacje

1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez przychodnię.
2. Reklamacje można składać:

- drogą mailową,
- telefonicznie,
- osobiście w rejestracji.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- dane Pacjenta,
- opis problemu,
- datę wizyty.

Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 14 dni od dnia ich otrzymania.

§12 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest:
SPOKOMEDICA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
ul. Pańska 57
00-830 Warszawa
2. Dane osobowe przetwarzane są w szczególności w celu:

- udzielania świadczeń zdrowotnych,
- prowadzenia dokumentacji medycznej,
- kontaktu w związku z realizacją wizyty (telefonicznie, SMS, e-mail),
- rejestracji i obsługi wizyt za pośrednictwem systemu informatycznego.

Dane będą przetwarzane zgodnie z przepisami **RODO**, ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz ustawą z dnia 6 listopada 2008 r.o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Informacja o przetwarzaniu danych:

1. Administratorem danych osobowych jest **Spokomedica**
2. Dane przetwarzane są w celu ochrony zdrowia, diagnozy medycznej i leczenia.
3. Dane mogą być przetwarzane w systemie informatycznym **Medfile**, służącym do prowadzenia dokumentacji medycznej.
4. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji świadczeń medycznych. Podstawą

prawną przetwarzania jest art. 9 ust. 2 lit. h RODO (w zw. z art. 6 ust. 1 lit. c RODO (przetwarzanie jest niezbędne do celów profilaktyki zdrowotnej, diagnozy, zapewnienia opieki lub leczenia) oraz Pani/Pana zgoda.

5. Dane zawarte w dokumentacji medycznej będą przechowywane przez:
    - co do zasady okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu
    - 30 lat, jeżeli pacjent umrze na skutek zatrucia lub uszkodzenia ciała,licząc od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpił zgon
    - 10 lat gdy chodzi o zdjęcia rentgenowskie przechowywanych poza dokumentacją medyczną pacjenta,
    - w przypadku skierowań na badania lub zleceń lekarza5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym udzielono świadczenia zdrowotnego będącego przedmiotem skierowania lub zlecenia lekarza, chyba że chodzi o kierowanie - w przypadku gdy świadczenie zdrowotne nie zostało udzielone z powodu niezgłoszenia się pacjenta w ustalonym terminie (wówczas termin wynosi 2 lata), chyba że pacjent odebrał skierowanie,
    - w przypadku dokumentacji medycznej dotyczącej dzieci do ukończenia 2. roku życia, która jest przechowywana przez okres 22 lat.
6. Dane mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa (np. NFZ, organy publiczne).
7. Pacjent ma prawo do:
    - cofnięcia zgody (przy czym podmiot medycznych i tak zgodnie z prawem będzie musiał przechowywać dokumentację medyczną),
    - dostępu do swoich danych,
    - ich sprostowania,
    - ograniczenia przetwarzania,
    - wniesienia sprzeciwu,
    - przenoszenia danych,
    - wniesienia skargi do Prezesa UODO.

8. Pacjent oświadcza, iż został poinformowany, iż konsekwencją odmowy podania swoich danych osobowych wskazanych na wstępie jest niemożliwość udzielenia świadczeń zdrowotnych.
9. Pacjent oświadcza, iż został poinformowany, że dane nie są przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie podlegają profilowaniu oraz że jego dane nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka Prywatności.

§13 Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów

Pacjent będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności poprzez:

- mediację,
- polubowny sąd konsumencki,
- pomoc rzecznika praw konsumenta.

§14 Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest:

   - na stronie internetowej przychodni,
   - w rejestracji placówki.

2. SPOKOMEDICA zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.
3. Aktualna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia jego publikacji.