

Regulamin świadczenia usług telemedycznych (e-wizyt)

Obowiązuje od: 26 listopada 2025 r.

Podmiot: Paweł Musiał – praktyka lekarska. Sifu Mortimer Arachne – Wing Tsun Kung Fu, ul. Księcia Trojdena 13/99, 02-109 Warszawa, NIP: 7011223807, REGON: 529704415, e-mail: lekarz.pawelmusial@gmail.com, tel.: 790 437 073 („Świadczeniodawca”, „Lekarz”).

Platforma/kanały komunikacji: Medfile / haloDoctor (czat, rozmowa, wideorozmowa) („Platforma”); telefon: 790 437 073 oraz 221 189 808 (numer obsługiwany przez **System SuperVOIP.pl**); e-mail do kontaktu organizacyjnego i doręczeń: **lekarz.pawelmusial@gmail.com**.

§1. Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady rejestracji, płatności, realizacji teleporad (telewizyt) oraz wydawania e-dokumentów (e-recepta, e-zwolnienie (e-ZLA), skierowania, zaświadczenia, zalecenia).

Teleporada stanowi świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przez uprawnionego lekarza w celu oceny, utrzymania lub poprawy stanu zdrowia Pacjenta.

Kanały i rejestracja połączeń.

Teleporady mogą być realizowane przez czat lub rozmowę lub wideorozmowę na Platformie (Medfile/haloDoctor) oraz telefonicznie pod numerami 790 437 073 i 221 189 808 (numer obsługiwany przez **System SuperVOIP.pl**). **Ze względów dokumentacyjnych, jakościowych i bezpieczeństwa klinicznego każde połączenie głosowe i wideorozmowa mogą być nagrywane, a treść rozmowy może być automatycznie transkrybowana przez Asystenta AI platformy Medfile; nagrania i transkrypcje stają się częścią dokumentacji medycznej.** Przed rozpoczęciem rozmowy Pacjent/Pacjentka jest o tym informowany/a komunikatem głosowym/tekstowym. W razie potrzeby Lekarz może — po poinformowaniu — przełączyć kanał kontaktu w toku tej samej teleporady.

Kontakt w razie problemów technicznych.

W przypadku trudności z połączeniem lub działaniem Platformy Pacjent/Pacjentka kontaktuje się e-mailem: **lekarz.pawelmusial@gmail.com** lub telefonicznie: 790 437 073 (dodatkowo dostępny numer 221 189 808, System SuperVOIP.pl) w celu uzgodnienia dalszego trybu (w tym ewentualnej zmiany kanału lub terminu zgodnie z §6).

Regulamin stosuje się do Pacjentów będących konsumentami oraz do przedsiębiorców na prawach konsumenta.

Brak gwarancji konkretnego dokumentu: opłata dotyczy konsultacji medycznej; e-recepta/e-zwolnienie/e-skierowanie/zaświadczenie są wystawiane wyłącznie w razie istnienia wskazań medycznych po ocenie Lekarza.

Zakres podmiotowy: teleporady są udzielane wyłącznie osobom pełnoletnim (18+); Świadczeniodawca nie realizuje teleporad dla osób małoletnich.

Trwały nośnik / zgody: informacje, regulamin, klauzula RODO oraz zgody i oświadczenia Pacjenta/Pacjentki są przekazywane i zbierane za pośrednictwem systemu MedSign, który stanowi trwały nośnik w rozumieniu przepisów konsumenckich.

Warunki formalne realizacji e-wizyty.

Warunkiem rozpoczęcia teleporady jest **uprzednie** (nie później niż na **3 godziny** przed planowanym terminem) złożenie przez Pacjenta/Pacjentkę – **wyłącznie w MedSign** – następujących oświadczeń i akceptacji, przekazywanych i utrwalanych na **trwałym nośniku (MedSign)**:

- a) **potwierdzenie zapoznania się** z klauzulą informacyjną RODO (art. 13 RODO),
- b) akceptacja formy teleporady (**czat/rozmowa/wideorozmowa na Platformie lub rozmowa telefoniczna na nr 790 437 073 albo 221 189 808 - System SuperVOIP.pl**; Medfile/haloDoctor),
- c) **wskazanie kanału doręczeń** (e-mail/SMS) oraz **wybór formy przekazywania dokumentów** (domyślnie: plik hasłowany; na żądanie: standardowa bez hasła z akceptacją typowych ryzyk),
- d) (jeśli dotyczy) **akceptacja włączenia przesłanych zdjęć/plików** do dokumentacji medycznej,
- e) **oświadczenie pełnoletności (18+)**.

Akceptacja Regulaminu **nie zastępuje** oświadczeń i informacji wymaganych przez RODO; są one **zbierane oddzielnie, wyłącznie w MedSign, i utrwalane** jako trwałe nośniki. Brak złożenia tych oświadczeń skutkuje konsekwencjami określonymi w §6.

Powyższe **nie stanowi zgody na przetwarzanie danych osobowych** jako podstawy prawnej leczenia; przetwarzanie odbywa się na podstawie przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. c i art. 9 ust. 2 lit. h RODO).

§2. Zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych w formie teleporady

Świadczeniodawca udziela świadczeń zdrowotnych wyłącznie na odległość, w formie teleporady z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego.

Katalog świadczeń obejmuje:

- **E-recepta** - wyłącznie kontynuacja ordynacji leków stosowanych w leczeniu chorób lub zaburzeń o charakterze przewlekłym; teleporada nie obejmuje inicjacji nowej farmakoterapii w tej kategorii; teleporada nie obejmuje leczenia otyłości (w tym celu należy wybrać usługę "e-konsultacja - leczenie otyłości"),
- **E-konsultacja** - obejmującą diagnostykę i możliwość wdrożenia nowego leczenia **w schorzeniach możliwych do oceny zdalnej (przykładowo)**: w ostrych zakażeniach (gardła, migdałków, zatok, ucha, pochwy, pęcherza moczowego), w dolegliwościach gastroenterologicznych o przebiegu ostrym (biegunka, wymioty), kwalifikację i włączanie leczenia przeciwdepresyjnego/przeciwłękowego w warunkach możliwych do bezpiecznej teleopieki; **wyliczenie ma charakter przykładowy (katalog otwarty)**,
- **E-konsultacja - leczenie otyłości** - obejmującą diagnostykę z kwalifikacją i możliwością wdrożenia nowego leczenia lub kontynuacji leczenia choroby otyłościowej (otyłości),
- **E-konsultacja + E-zwolnienie (e-ZLA)** - zwolnienia wydawane na e-konsultacji wyłącznie w przypadku stwierdzenia wskazań medycznych po dokonaniu oceny zdolności do pracy,
- **Kwalifikacja do PrEP** (profilaktyki przedekspozycyjnej HIV) - wizyta pierwszorazowa oraz kontynuacja,
- **Kwalifikacja do doxy-PEP** - wizyta pierwszorazowa oraz kontynuacja,
- **Antykoncepcja hormonalna - kontynuacja** (e-recepta na kontynuację dotychczasowej antykoncepcji po ocenie przeciwwskazań i bezpieczeństwa),
- **Tabletka „dzień po” (antykoncepcja awaryjna)** - kwalifikacja medyczna i wystawienie e-recepty w razie spełnienia wskazań, z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z przepisów i zasad bezpieczeństwa (świadczenia wyłącznie dla osób pełnoletnich),

- **E-konsultacja + zaświadczenie lekarskie o niezdolności do uczestnictwa w zajęciach** (np. zajęcia wychowania fizycznego/uczelniarne/szkoleniowe) – wystawiane wyłącznie w razie istnienia wskazań medycznych możliwych do oceny w ramach teleporady; Lekarz może uzależnić wystawienie od przedstawienia dokumentacji/wyników badań albo wskazać konieczność badania stacjonarnego,
- **E-konsultacja + E-skierowanie na badania** – e-konsultacja z możliwością uzyskania zlecenia na odpłatne badania laboratoryjne lub obrazowe, wystawianego w elektronicznym systemie operatora portalu Badania.pl. Zlecenie może być zrealizowane wyłącznie w sieci podmiotów diagnostycznych współpracujących z operatorem portalu Badania.pl (poza finansowaniem NFZ), zgodnie z regulaminem oraz cennikiem tych podmiotów. Zakres i rodzaj badań są każdorazowo ustalane na podstawie aktualnej wiedzy medycznej i stanu zdrowia Pacjenta/Pacjentki; wystawienie zlecenia następuje wyłącznie w razie istnienia wskazań medycznych. W ramach tej usługi nie jest gwarantowane wystawienie zlecenia – zastosowanie ma §5 ust. 2.
- **Interpretacja wyników badań** – interpretacja załączonych wyników badań laboratoryjnych.

Świadczeniodawca korzysta z portalu Badania.pl jako narzędzia teleinformatycznego służącego zleceniu i organizacji odpłatnych badań diagnostycznych. Zlecenia wystawione w tym systemie mogą być realizowane wyłącznie w sieci laboratoriów współpracujących z operatorem portalu Badania.pl i nie stanowią skierowań na badania finansowane ze środków publicznych (NFZ).

Świadczeniodawca ma zawartą umowę współpracy z operatorem portalu Badania.pl, na podstawie której może otrzymywać wynagrodzenie uzależnione od wartości badań opłaconych przez Pacjenta/Pacjentkę za pośrednictwem portalu Badania.pl. Niezależnie od powyższego, dobór zakresu badań, ich zasadność oraz rekomendacja wykonania diagnostyki wynikają wyłącznie z aktualnej wiedzy medycznej i oceny stanu zdrowia Pacjenta/Pacjentki, z poszanowaniem zasady, że Pacjent/Pacjentka nie powinien/powinna ponosić nieuzasadnionych kosztów diagnostyki.

Dopuszcza się łączenie świadczeń w **pakiety** (np. pakiety PrEP + doxy-PEP), o ile wynika to ze wskazań medycznych i zostanie uzgodnione w toku teleporady.

Poza zakresem niniejszego gabinetu pozostaje prowadzenie **TRT/PCT** (terapia zastępcza testosteronem oraz post-cycle therapy); świadczenia te są udzielane przez Lekarza wyłącznie w T-Clinic.pl.

Świadczeniodawca może odmówić udzielenia świadczenia wykraczającego poza zakres określony w ust. 2–4 albo gdy forma teleporady nie zapewnia bezpieczeństwa lub adekwatności postępowania medycznego.

§3. Ograniczenia, warunki szczególne i zasady bezpieczeństwa

1) Leki o potencjale uzależniającym – kontynuacja.

Wystawienie e-recept w celu kontynuacji farmakoterapii opioidami, benzodiazepinami oraz lekami nasennymi z grupy „Z” jest możliwe wyłącznie po:

- a) przedłożeniu przez Pacjenta aktualnego zaświadczenia od lekarza prowadzącego, wskazującego konieczność stosowania, dawkowanie i przewidywany czas leczenia, oraz
 - b) udzieleniu dostępu do IKP w celu weryfikacji historii wystawionych i zrealizowanych e-recept.
- Inicjowanie leczenia ww. substancjami w ramach teleporady nie jest prowadzone.

2) Leki z wykazu II-P.

Świadczeniodawca nie realizuje e-recept na leki z wykazu II-P (w tym stosowane w ADHD) w ramach teleporady; wyjątek stanowi **bupropion** (jest stosowany w leczeniu ADHD off-label, nie należy do wykazu II-P, nie jest substancją kontrolowaną). Zasady dotyczące leków o potencjale uzależniającym określa także ust. 1.

3) Substancje wymagające badania osobistego (bez teleporady).

E-recepty na **morfynę, fentanyl, oksykodon** oraz na **produkty z konopi innych niż włókniste** (w tym wyciągi, nalewki farmaceutyczne i żywica) nie są wystawiane w ramach teleporady; ordynacja wymaga osobistego (stacjonarnego) badania Pacjenta zgodnie z obowiązującymi przepisami (z zastrzeżeniem wąskich wyjątków kontynuacyjnych przewidzianych dla POZ).

4) Wymogi pomiarowe i badania po stronie Pacjenta.

Pacjent powinien dysponować termometrem oraz ciśnieniomierzem; w toku teleporady lekarz może zażądać bieżących pomiarów (temperatura ciała, ciśnienie tętnicze, tętno) i podania wyników. W przypadku wizyty dotyczącej leczenia choroby otyłościowej (otyłości) należy również podać aktualną masę ciała, wzrost, obwód talii oraz załączyć wyniki wymaganych badań laboratoryjnych. W przypadku wizyty dotyczącej interpretacji wyników badań laboratoryjnych należy załączyć wyniki badań laboratoryjnych.

5) Zakres wyłączony - stomatologia.

Świadczeniodawca nie udziela świadczeń w zakresie stomatologii.

6) Zasada bezpieczeństwa klinicznego.

W przypadku stwierdzenia **objawów alarmowych**, braku możliwości weryfikacji tożsamości, niewystarczających danych klinicznych lub innych okoliczności uniemożliwiających bezpieczne zakończenie teleporady, lekarz może **zakończyć świadczenie** i wskazać tryb badania bezpośredniego (POZ/NPL/SOR) albo inną właściwą ścieżkę diagnostyczno-terapeutyczną.

7) Skutki naruszenia obowiązków Pacjenta/Pacjentki.

a) W przypadku **istotnego naruszenia** przez Pacjenta/Pacjentkę postanowień niniejszego paragrafu lub niewywiązania się z obowiązków niezbędnych do bezpiecznego udzielenia świadczenia (w szczególności: odmowy przedłożenia dokumentów, o których mowa w ust. 1 lit. a; niewyrażenia zgody na dostęp do IKP, gdy jest to warunkiem kontynuacji; podawania nieprawdziwych danych medycznych; żądania ordynacji sprzecznej z prawem lub aktualną wiedzą medyczną; braku współpracy uniemożliwiającego przeprowadzenie wywiadu/badania; naruszenia zasad bezpieczeństwa lub kultury wypowiedzi), Lekarz jest **uprawniony do niezwłocznego zakończenia teleporady** oraz odmowy wystawienia e-dokumentu.

b) **Za rozpoczęcie teleporady uważa się chwilę nawiązania kontaktu w oknie realizacji lub telefonicznego i dokonania weryfikacji tożsamości Pacjenta/Pacjentki.** Jeżeli teleporada została rozpoczęta w tym znaczeniu, świadczenie **podlega rozliczeniu jak wykonane**, a **uiszczona opłata nie podlega zwrotowi**. Postanowienie to nie ogranicza prawa Pacjenta/Pacjentki do złożenia reklamacji w razie nienależytego wykonania świadczenia. **Brak możliwości weryfikacji tożsamości z przyczyn leżących po stronie Pacjenta/Pacjentki** jest traktowany jak nieobecność/no-show zgodnie z §6.

c) Jeżeli zakończenie nastąpiło **przed rozpoczęciem** świadczenia:

- **z przyczyn leżących po stronie Świadczeniodawcy** - przysługuje **pełny zwrot** uiszczonej opłaty albo **bezpłatna zmiana terminu** (do wyboru Pacjenta/Pacjentki);
- **z przyczyn leżących po stronie Pacjenta/Pacjentki** (w tym m.in. odwołanie lub prośba o zmianę terminu zgłoszona **później niż 24 godziny** przed planowanym terminem — **§6 ust. 2-3**, brak kontaktu w **oknie realizacji** lub telefonicznego — **§6 ust. 5**, brak spełnienia warunków określonych w ust. 1) — **stosuje się zasady z §6** (rozliczenie jak w przypadku nieobecności/no-show; **zwrot nie przysługuje**).

8) Kontynuacja leczenia przewlekłego - dodatkowe wymogi dokumentacyjne dla wybranych leków.

W zakresie e-recept wystawianych w celu kontynuacji leczenia przewlekłego Lekarz może - kierując się aktualną wiedzą medyczną oraz bezpieczeństwem terapii - uzależnić wystawienie recepty od:

- a) **załączenia dokumentacji medycznej** Pacjenta/Pacjentki dotyczącej dotychczasowego leczenia;
- b) **przedłożenia aktualnego zaświadczenia od lekarza prowadzącego**, potwierdzającego stosowane leczenie (nazwa produktu, dawka, schemat dawkowania, przewidywany czas leczenia); oraz - w razie potrzeby -
- c) **przekazania aktualnych wyników badań** wymaganych przy danej terapii.

Dotyczy to w szczególności leków o podwyższonym profilu ryzyka lub wymagających regularnego monitorowania (m.in. **hormonalna terapia zastępcza u kobiet**, wybrane leki endokrynologiczne, leki o **wąskim indeksie terapeutycznym**). **Brak przedłożenia** wymaganych dokumentów lub wyników może skutkować **odmową wystawienia e-recepty** w ramach teleporady i wskazaniem właściwej ścieżki (np. wizyta stacjonarna, uzupełnienie diagnostyki), **bez uszczerbku dla postanowień §5 ust. 2 oraz §3 ust. 8.**

§4. Płatności i ceny

Ceny usług (brutto) są podawane przy każdej usłudze na Platformie.

Płatność online realizowana jest za pośrednictwem operatora płatności udostępnionego przez Platformę.

Usługi opieki zdrowotnej są co do zasady zwolnione z VAT (art. 43 ust. 1 pkt 18-19 ustawy o VAT); faktura wystawiana jest na żądanie Pacjenta.

Zwroty płatności: zwroty - o ile przysługują - są realizowane tą samą metodą i za pośrednictwem tego samego kanału płatności, którego użyto przy płatności, chyba że strony uzgodnią inaczej.

Usługi polecane (promowane na Platformie): wybrane świadczenia mogą być oznaczone przez operatora Platformy jako „**usługa polecana**”. Świadczenie jest wykonywane przez Świadczeniodawcę na zasadach niniejszego Regulaminu, natomiast **operator Platformy może pobierać prowizję od Świadczeniodawcy** na podstawie odrębnych ustaleń/aneksu. **Cena prezentowana Pacjentowi/Pacjentce na Platformie jest ceną łączną brutto** i obejmuje wszelkie opłaty po stronie Pacjenta/Pacjentki. **Szczegóły (zakres, cena, ewentualne ograniczenia)** są każdorazowo wskazane w opisie danej usługi na Platformie; informacje te stanowią element umowy zawieranej na odległość i należy je interpretować łącznie z niniejszym Regulaminem.

Cena usługi „E-konsultacja + E-skierowanie na badania” obejmuje wyłącznie wynagrodzenie za świadczenie zdrowotne polegające na przeprowadzeniu teleporady i - w razie istnienia wskazań - wystawieniu zlecenia na badania. Opłata za same badania diagnostyczne jest uiszczana odrębnie, bezpośrednio na rzecz operatora portalu Badania.pl lub podmiotów diagnostycznych współpracujących z tym operatorem, zgodnie z ich regulaminami i cennikami. Realizacja badań nie stanowi części usługi medycznej świadczonej przez Świadczeniodawcę, lecz odrębne świadczenie pomiędzy Pacjentem/Pacjentką a podmiotem diagnostycznym.

§5. e-dokumenty (e-zwolnienie, e-recepta, e-skierowania, zalecenia)

1. Warunki wydania.

Wydanie e-recepty/e-zwolnienia/e-skierowania/zaświadczenia następuje wyłącznie przy spełnieniu wskazań medycznych oraz po weryfikacji bezpieczeństwa (przeciwwskazania, interakcje, wymogi formalne, w tym wymogi ZUS dla e-zwolnienia (e-ZLA)).

2. Brak zwrotu z powodu braku wskazań.

Jeżeli po przeprowadzeniu konsultacji brak jest wskazań medycznych do e-recepty/e-zwolnienia/e-skierowania/zaświadczenia, Pacjent otrzymuje zalecenia lekarskie i - w razie potrzeby - informację o konieczności wizyty stacjonarnej/diagnostyki. Opłata obejmuje wykonaną usługę medyczną (teleporadę) i nie gwarantuje wystawienia konkretnego e-dokumentu; zwrot z tego powodu nie przysługuje. Postanowienie to nie ogranicza prawa Pacjenta do złożenia reklamacji w razie nienależytego wykonania świadczenia.

3. Przekazywanie zaleceń i dokumentów.

Zalecenia i dokumenty są przekazywane Pacjentowi z adresu e-mail: **zalecenia@sifu-arachne.com** na adres wskazany podczas rejestracji lub w toku teleporady. W razie utrudnień po stronie Pacjenta/Pacjentki dopuszcza się - po uzgodnieniu - przekazanie podstawowych informacji organizacyjnych SMS-em lub telefonicznie (numery: **790 437 073, 221 189 808** - System SuperVOIP.pl), z zachowaniem zasady, że treści zawierające dane medyczne co do zasady są doręczane e-mailem w postaci pliku zabezpieczonego lub poprzez Platformę/MedSign. Jeżeli rozmowa była nagrywana, plik nagrania oraz/lub jego transkrypcja są włączane do dokumentacji medycznej i podlegają zasadom §9 (w tym terminom przechowywania). **Zgoda na kontakt i przekazywanie dokumentów e-mailem** jest zbierana poprzez MedSign.

Domyślnie dokumenty są wysyłane w formie zabezpieczonej (plik hasłowany), a hasło przekazywane odrębnie (np. SMS-em lub osobnym e-mailem). **Przed każdorazowym przekazaniem dokumentu Lekarz**

zapyta Pacjenta/Pacjentkę, czy życzy sobie przesłania w formie zabezpieczonej (domyślnie) czy w formie standardowej (bez hasła). W braku jednoznacznej odpowiedzi dokument jest przesyłany w formie zabezpieczonej.

Wybór **formy standardowej (bez hasła)** oznacza przyjęcie do wiadomości typowych **ryzyk teleinformatycznych**, w szczególności: możliwość omyłkowego adresata (literówka), dostęp osób trzecich do skrzynki e-mail (np. współdzielone urządzenie, złośliwe oprogramowanie), przejęcie konta pocztowego, wgląd pracodawcy/administradora skrzynki oraz brak kontroli nad dalszym przekazywaniem wiadomości przez odbiorcę.

Pacjent/Pacjentka może w każdym czasie zmienić preferencję co do formy przekazywania dokumentów — ze skutkiem na przyszłość; zmiana nie wpływa na dokumenty już doręczone. Na wniosek Pacjenta/Pacjentki **ten sam dokument może zostać ponownie przekazany w formie zabezpieczonej**; uprzednio doręczona wersja pozostaje skuteczna. Rekomenduje się **usunięcie** wcześniej otrzymanej wersji niezabezpieczonej z własnej skrzynki e-mail.

Bezpieczeństwo i powierzenie danych: Administrator korzysta z poczty **Google Workspace**; z dostawcą (Google Ireland Limited) zawarto **umowę powierzenia przetwarzania danych** (art. 28 RODO). Administrator stosuje środki adekwatne do ryzyka (m.in. transmisję TLS, weryfikację adresu odbiorcy, minimalizację treści oraz brak danych medycznych w temacie wiadomości).

4. Zaświadczenia lekarskie inne niż e-zwolnienie (w tym o niezdolności do uczestnictwa w zajęciach).

Lekarz może wystawić zaświadczenie lekarskie potwierdzające okoliczności istotne dla Pacjenta/Pacjentki (np. niezdolność do uczestnictwa w zajęciach: wychowania fizycznego/uczelnianych/szkoleniowych) **wyłącznie w razie istnienia wskazań medycznych** możliwych do oceny w ramach teleporady. Wydanie zaświadczenia może zostać **uzależnione od przedstawienia dokumentacji medycznej/aktualnych wyników badań** lub od spełnienia innych wymogów formalnych wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów. Lekarz może odmówić wystawienia zaświadczenia i wskazać konieczność **badania stacjonarnego**, jeżeli forma teleporady nie zapewnia możliwości rzetelnej oceny. **Zaświadczenie to nie zastępuje e-ZLA** wystawianego na potrzeby ubezpieczeniowe/ZUS.

5. E-skierowania na badania w systemie Badania.pl.

1. W ramach usługi „E-konsultacja + E-skierowanie na badania” Lekarz może wystawić zlecenie badań diagnostycznych w elektronicznym systemie portalu Badania.pl. Zlecenie to umożliwia realizację badań odpłatnych w sieci współpracujących laboratoriów i nie stanowi skierowania finansowanego ze środków NFZ.
2. Warunkiem realizacji badań jest założenie lub użycie konta użytkownika w systemie Badania.pl (o ile jest to wymagane przez operatora portalu), akceptacja regulaminu tego portalu oraz uiszczenie należności za badania zgodnie z cennikiem operatora lub laboratoriów.
3. Ewentualne roszczenia dotyczące organizacji pobrania materiału, miejsca wykonania badań, terminu realizacji, awarii systemu Badania.pl lub innych kwestii techniczno-organizacyjnych związanych z wykonaniem badań należy kierować do operatora portalu Badania.pl lub właściwego podmiotu diagnostycznego. Nie wyłącza to odpowiedzialności Świadczeniodawcy za prawidłowość postępowania medycznego, w tym dobór zakresu zlecanych badań i interpretację uzyskanych wyników.
4. Interpretacja wyników badań uzyskanych za pośrednictwem Badania.pl nie jest objęta usługą „E-konsultacja + E-skierowanie na badania”, chyba że strony wyraźnie ustalą inaczej; co do zasady wymaga ona odrębnej e-konsultacji („Interpretacja wyników badań” lub innej właściwej usługi).

§6. Zmiany terminu, nieobecność i dostępność

Bezpłatna zmiana/odwołanie: do 24 godzin przed umówioną godziną teleporady – pełny zwrot.

Po upływie 24 godzin przed terminem: zmiana terminu lub odwołanie co do zasady nie są możliwe; wizyta jest rozliczana jak wykonana, z zastrzeżeniem ust. 4-5. Wyjątkowo, za zgodą Świadczeniodawcy i przy dostępnych terminach, może zostać zaproponowana odpłatna lub nieodpłatna zmiana – brak obowiązku po stronie Świadczeniodawcy.

Tryb zgłaszania zmiany/odwołania: Pacjent/Pacjentka zgłasza zmianę terminu lub odwołanie wyłącznie e-mailem na adres: **lekarz.pawelmusial@gmail.com**. Za chwilę skutecznego zgłoszenia uznaje się moment wpływu wiadomości na skrzynkę Świadczeniodawcy.

Odwołanie z winy Lekarza: pełny zwrot lub zmiana terminu – według wyboru Pacjenta/Pacjentki.

Okno realizacji teleporady i próby kontaktu: ze względu na charakter świadczeń telemedycznych godzina wskazana w rezerwacji ma charakter orientacyjny; teleporada może rozpocząć się z opóźnieniem, nie dłuższym niż 3 godziny od umówionej godziny. Pacjent/Pacjentka zobowiązuje się pozostawać osiągalny/a (telefon/komunikator) w tym czasie. Lekarz podejmie co najmniej **dwie próby kontaktu** w okresie okna realizacji. Brak odpowiedzi na próby kontaktu skutkuje zamknięciem wizyty i rozliczeniem jak w przypadku nieobecności. Jeżeli opóźnienie przekroczy 3 godziny, Pacjent/Pacjentka może żądać pełnego zwrotu albo bezpłatnej zmiany terminu na dogodny.

Brak dopełnienia wymogów formalnych.

1. Jeżeli do godziny granicznej wskazanej w §1 (3 h przed terminem) Pacjent/Pacjentka **nie złoży** oświadczeń/akceptacji, o których mowa w §1 („Warunki formalne...”), wizyta jest traktowana jak **odwołana po terminie / nieobecność (no-show)** z przyczyn leżących po stronie Pacjenta/Pacjentki.
2. W takim przypadku **opłata nie podlega zwrotowi**.
3. **Wyjątek:** powyższe nie dotyczy **awarii po stronie Świadczeniodawcy** lub **operatora Platformy**, które **uniemożliwiły** złożenie oświadczeń w MedSign; wówczas przysługuje **pełny zwrot** albo **bezpłatna zmiana terminu** (do wyboru Pacjenta/Pacjentki).

§7. Odstąpienie od umowy (konsument) i zwroty zgodne z art. 3a UoPK

Do umów dotyczących świadczeń zdrowotnych udzielanych na odległość stosuje się odpowiednio przepisy o umowach zawieranych na odległość, w zakresie określonym w art. 3a ustawy o prawach konsumenta (w szczególności art. 26-37 oraz art. 38 pkt 1, 3-6, 8).

Pacjent/Pacjentka może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, o ile: (a) usługa nie została w pełni wykonana, oraz (b) Pacjent/Pacjentka nie zażądał(a) rozpoczęcia świadczenia przed upływem 14 dni.

Rozpoczęcie przed 14 dniami: Pacjent/Pacjentka może zażądać rozpoczęcia świadczenia przed upływem 14 dni, wysyłając e-mail na adres wskazany w Regulaminie (treść: żądanie wcześniejszego rozpoczęcia oraz świadomość, że po pełnym wykonaniu usługi prawo odstąpienia nie przysługuje). Świadczeniodawca potwierdza otrzymanie i treść żądania e-mailem.

Odstąpienie w trakcie: w razie odstąpienia w trakcie wykonywania świadczenia, Pacjent/Pacjentka uiszcza wynagrodzenie proporcjonalne do dotychczas spełnionych świadczeń.

Powyższe pozostaje bez uszczerbku dla uprawnień reklamacyjnych Pacjenta/Pacjentki.

§8. Sytuacje nagłe, objawy alarmowe i zakończenie teleporady

W przypadku stwierdzenia **objawów alarmowych** lub uzasadnionego podejrzenia ich wystąpienia, Lekarz – kierując się bezpieczeństwem Pacjenta/Pacjentki – może niezwłocznie skierować Pacjenta/Pacjentkę do lekarza POZ, na Nocną i Świąteczną Pomoc Lekarską (NPL) lub na najbliższy Szpitalny Oddział Ratunkowy (SOR), a także przekazać informację o konieczności pilnego połączenia z numerem 112. W takiej sytuacji Lekarz może odstąpić od dalszego prowadzenia teleporady, w tym od wystawienia **e-recepty** lub **e-zwolnienia** lub **zaświadczenia**, jeżeli wymagana jest stacjonarna ocena stanu zdrowia i kontynuowanie teleporady mogłoby narazić Pacjenta/Pacjentkę na zagrożenie zdrowia lub życia.

Katalog objawów alarmowych nie ma charakteru wyczerpującego; obejmuje przykłady najczęstszych sytuacji. Wystąpienie któregośkolwiek z objawów alarmowych nie oznacza automatycznie zakończenia teleporady i skierowania do trybu stacjonarnego – decyzję każdorazowo podejmuje Lekarz, z uwzględnieniem obrazu klinicznego i bezpieczeństwa Pacjenta/Pacjentki. Jednocześnie Pacjent/Pacjentka może zgłaszać inne dolegliwości, które – według oceny Lekarza – należy potraktować jak objawy alarmowe.

Objawy alarmowe to m. in. **ból w klatce piersiowej; duszność**, przyspieszony oddech; kaszel uniemożliwiający swobodne oddychanie i mówienie; kołatania serca; krwiotłucie; asymetryczny obrzęk podniebienia; **ciśnienie tętnicze poniżej 100/70 mmHg lub powyżej 160/95 mmHg; tętno powyżej 100/min. lub poniżej 60/min.**; obrzęki kończyn dolnych; zatrzymanie moczu; sztywność karku uniemożliwiająca przygięcie brody do klatki piersiowej; zmiany osobowości; zaburzenia widzenia w tym podwójne widzenie; asymetria źrenic; najsilniejszy w życiu piorunujący ból głowy który pojawił się nagle; ból głowy trwający nieprzerwanie przez 72 godziny lub dłużej; zaburzenia czucia (mrowienia, drętwienia, ból przy dotyku skóry, osłabione czucie) w obrębie dna miednicy lub w obrębie twarzy/tułowia/kończyn; osłabienie siły kończyn/kończyny dolnej lub górnej; zaburzenia mowy; nagła utrata rozumienia mowy; opadnięcie kącika ust; zaburzenia równowagi (problem z utrzymaniem równowagi na siedząco, na stojąco lub w trakcie chodu); nagłe pogorszenie lub utrata słuchu; zawroty głowy na siedząco przy nieruchomej głowie i tułowiu; nagłe pogorszenie lub brak możliwości połykania; drgawki; utrata przytomności; całkowity brak możliwości przyjmowania pokarmów i płynów nawet małymi porcjami; bardzo silny ból (w skali NRS 8-10/10); twardy deskowaty brzuch; nasilenie bólu brzucha przy zwolnieniu ucisku wywieranego przez palec naciskający na brzuch w dowolnym miejscu brzucha na głębokości około 3-4 cm; wymioty krwią; krew w stolcu; czarny stolec; krew w moczu; każde zagrażające życiu krwawienie; krwawienia międzymiesiączkowe o nieznanym przyczynie; ból grzbietu wybudzający w nocy; ból grzbietu nasilający się przy pionizacji i nie zmniejszający się po położeniu się; towarzysząca bólowi grzbietu gorączka/stan podgorączkowy; niezamierzona niewy tłumaczalna utrata masy ciała w ciągu ostatnich kilku tygodni/miesięcy; nocne poty; świąd całego ciała; towarzyszące bólowi grzbietu nietrzymanie moczu/stolca; zaczerwienienie stawu; wyciek ropnej wydzieliny ze stawu; widoczna deformacja stawu po urazie; towarzysząca bólowi stawu/stawów wysypka na skórze; występujące w kończynie poniżej zajętego chorobą/urazem stawu zaburzenia czucia (mrowienia, drętwienia, osłabione czucie)/zmiana barwy skóry/zmiana ucieplenia skóry; bolesność lub obrzęk tkanek za uchem; ropny wyciek z ucha; towarzyszące bólowi ucha wygładzenie zmarszczek na skórze czoła po jednej stronie; towarzyszące bólowi ucha szersza szpara powiekowa po jednej stronie; temp. 39°C lub wyższa, zwłaszcza jeśli nie reaguje na leki przeciwgorączkowe; towarzyszące bólowi ucha współwystępowanie ropnego zapalenia spojówek; towarzyszące bólowi zatok objawy tj. obrzęk powiek, wytrzeszcz oczu, silny ból lub obrzęk okolicy czołowej, ropny wyciek z nosa (zwłaszcza jednostronny), silny jednostronny ból, nasilenie się objawów po początkowym łagodniejszym okresie choroby; towarzyszący gorączce/zaburzeniom w oddawaniu moczu/objawom zapalenia pochwy (tj. ból/świąd/pieczenie sromu i/lub pochwy, grudkowata/płynna wydzielina, nieprzyjemny zapach wydzieliny z pochwy) ból grzbietu w okolicy lędźwiowej; trudności z myśleniem; **myśli samobójcze; zachowania samobójcze;** objawy u Pacjentki przyjmującej antykoncepcję hormonalną tj. ból/obrzęk/zaczerwienienie/zmiana ucieplenia/zmiana barwy skóry kończyny dolnej,

niedowład/porażenie/niedawne unieruchomienie kończyny dolnej w opatrunku gipsowym, bolesność umiejscowiona w przebiegu żył kończyny dolnej, nietypowe/nasilone/przedłużające się bóle głowy, nagła częściowa lub całkowita utrata wzroku; **silne osłabienie całkowicie uniemożliwiające czynności** tj. wstanie z łóżka, przygotowanie posiłku, skorzystanie z toalety, ubranie się, wzięcie prysznica.

§9. Dokumentacja medyczna i ochrona danych (RODO)

Z każdej teleporady tworzona jest dokumentacja medyczna, prowadzona i przechowywana zgodnie z przepisami. **Co do zasady przechowuje się ją 20 lat** od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, **z następującymi wyjątkami mającymi zastosowanie do działalności Świadczeniodawcy:**

- **30 lat** – w przypadku zgonu Pacjenta wskutek uszkodzenia ciała lub zatrucia, licząc od końca roku, w którym nastąpił zgon;
- **5 lat** – dla dokumentacji dotyczącej **skierowań i zleceń** wystawionych przez Świadczeniodawcę (w praktyce przekazywanych jako **e-skierowanie/e-zlecenie**);
- **2 lata** – dla dokumentacji związanej z **rezerwacją teleporady, która nie została zrealizowana** z powodu niezgłoszenia się/braku kontaktu Pacjenta/Pacjentki w oknie realizacji (§6 ust. 5), licząc od końca roku kalendarzowego, w którym miała nastąpić realizacja.
Świadczeniodawca nie prowadzi działalności, do której odnoszą się szczególne terminy dotyczące dokumentacji dzieci do ukończenia 2. roku życia, dokumentacji niezbędnej do monitorowania losów krwi i jej składników ani zdjęć RTG przechowywanych poza dokumentacją.

Administrator danych: Paweł Musiał – praktyka lekarska. Sifu Mortimer Arachne – Wing Tsun Kung Fu. Dane są przetwarzane w celu udzielania świadczeń zdrowotnych, prowadzenia dokumentacji medycznej i rozliczeń – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i art. 9 ust. 2 lit. h RODO oraz właściwych przepisów krajowych (o działalności leczniczej i o dokumentacji medycznej). Ewentualne zgody marketingowe są zbierane odrębnie.

Klauzula informacyjna RODO: przekazywana Pacjentowi na trwałym nośniku (MedSign/e-mail) na żądanie.

Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji, uzyskania kopii/odpisu oraz informacji o przetwarzaniu danych.

Rejestrowanie rozmów i transkrypcji (audio/wideo).

W celu rzetelnego udokumentowania świadczenia zdrowotnego, zapewnienia jakości i dochowania bezpieczeństwa Pacjenta/Pacjentki **połączenia telefoniczne i wideorozmowy mogą być nagrywane, a ich treść może być automatycznie transkrybowana.** Nagrania i transkrypcje **stanowią dokumentację medyczną** w rozumieniu przepisów i są przechowywane **co do zasady 20 lat** (z wyjątkami z art. 29 ustawy o prawach pacjenta), licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu; stosuje się także pozostałe terminy z §9.

Podstawy prawne przetwarzania.

Przetwarzanie danych (w tym nagrań i transkrypcji) odbywa się na podstawie:

- **art. 6 ust. 1 lit. c RODO** w zw. z przepisami o dokumentacji medycznej (obowiązek prowadzenia dokumentacji),
- **art. 9 ust. 2 lit. h RODO** (udzielanie świadczeń zdrowotnych i zarządzanie systemem ochrony zdrowia),
- oraz — w zakresie niezbędnym do **ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń** oraz zapewnienia jakości — **art. 6 ust. 1 lit. f RODO** (prawnie uzasadniony interes administratora).

Podmioty przetwarzające (art. 28 RODO) i kategorie danych telekomunikacyjnych.

Administrator korzysta z usług dostawców działających jako podmioty przetwarzające, w szczególności:

- **SuperVoIP sp. z o.o.** - operator numeru **221 189 808**, realizacja połączeń i (włączonej) usługi nagrywania;
- **Medfile** (w tym **MedSign** i **Asystent AI** Medfile) - system teleporad, wideorozmów, rejestracji, nagrań/transkrypcji i prowadzenia dokumentacji;
- **Google Ireland Limited** - poczta i pakiet biurowy (Google Workspace).

Dane objęte przetwarzaniem obejmują m.in. **dane identyfikacyjne i kontaktowe, metadane połączeń** (data/godzina, długość, numer A/B) oraz **nagranie i transkrypcję** rozmowy, jeżeli powstaną. Stosowane są środki adekwatne do ryzyka (m.in. kontrola dostępu, szyfrowana transmisja). **Nagrywanie jest informowane na początku połączenia/połączenia wideo.**

- **operator portalu Badania.pl** - system zlecania i organizacji odpłatnych badań diagnostycznych oraz przekazywania wyników badań do Pacjenta/Pacjentki i Lekarza.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych, w tym kategorii odbiorców danych (w tym operatora portalu Badania.pl), są zawarte w odrębnej klauzuli informacyjnej RODO przekazywanej Pacjentowi/Pacjentce na trwałym nośniku.

§10. Postanowienia końcowe

Świadczeniodawca odpowiada za udzielane świadczenia zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i obowiązującymi przepisami.

Zasady korzystania z Platformy określają odrębne regulaminy operatora Platformy.

W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności dotyczące działalności leczniczej, praw pacjenta i ochrony danych osobowych oraz - w zakresie umów zawieranych na odległość - przepisy ustawy o prawach konsumenta.

Regulamin może być aktualizowany z ważnych przyczyn prawnych lub organizacyjnych; **nowa wersja obowiązuje na przyszłość**, od daty publikacji.

Zmiana nie wpływa na umowy zawarte/wykonane przed jej wejściem w życie; do nich stosuje się brzmienie dotychczasowe.

§11. Reklamacje

Reklamację dotyczącą realizacji teleporady można złożyć e-mailem na adres: **lekarz.pawelmusial@gmail.com** w terminie **14 dni** od zakończenia teleporady.

Świadczeniodawca udziela odpowiedzi na reklamację **w ciągu 14 dni** od jej otrzymania, na trwałym nośniku (e-mail/MedSign/PDF).

Pacjent/Pacjentka może zwrócić się do **Rzecznika Praw Pacjenta** o pomoc w rozwiązaniu sporu.

§12. Usługi świadczone drogą elektroniczną (rezerwacja online) - warunki techniczne i zasady

Rodzaj e-usługi: udostępnienie na Platformie formularzy i harmonogramu w celu umawiania i rezerwacji teleporad oraz wymiany informacji organizacyjnych, a także przekazywania dokumentów (zalecenia, potwierdzenia) - w zakresie przewidzianym niniejszym Regulaminem. W przypadku usługi „E-konsultacja + E-skierowanie na badania” w zakres e-usług może wchodzić również przekazanie Pacjentowi/Pacjentce drogą elektroniczną zlecenia na badania lub danych dostępowych/linku do systemu Badania.pl w celu realizacji badań diagnostycznych.

Koszt e-usługi: korzystanie z e-usługi rezerwacji jest nieodpłatne; opłaty dotyczą wyłącznie świadczeń medycznych zgodnie z §4.

Wymagania techniczne: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka (Chrome/Firefox/Safari/Edge) z włączoną obsługą JavaScript i cookies, aktywny adres e-mail oraz numer telefonu do kontaktu. W przypadku realizacji teleporady telefonicznej Pacjent/Pacjentka zapewnia działający numer telefonu oraz zasięg sieci; połączenia mogą być realizowane z numerów **790 437 073** oraz **221 189 808** (System SuperVOIP.pl). W przypadku połączeń telefonicznych/wideo Pacjent/Pacjentka zapewnia urządzenie z działającym mikrofonem/głośnikiem/kamerą oraz stabilne łącze. **Połączenia mogą być nagrywane i transkrybowane zgodnie z §1 i §9; o nagrywaniu informuje komunikat na początku połączenia.**

W przypadku realizacji badań zlecanych w systemie Badania.pl Pacjent/Pacjentka powinien/powinna dysponować dostępem do Internetu i – jeżeli jest to wymagane przez operatora portalu – możliwością założenia lub użycia konta użytkownika w systemie Badania.pl oraz akceptacji regulaminu tego portalu.

Zakaz dostarczania treści bezprawnych: zabronione jest podawanie danych nieprawdziwych lub naruszających prawa osób trzecich, a także jakiegokolwiek działania zakłócające działanie Platformy. Pacjent/Pacjentka zobowiązuje się do korzystania z e-usług w sposób zgodny z prawem i Regulaminem.

Zawarcie umowy / przycisk z obowiązkiem zapłaty: rezerwując i opłacając teleporadę na Platformie, Pacjent/Pacjentka składa ofertę zawarcia umowy o świadczenie usługi zdrowotnej na odległość. Zawarcie następuje z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Platformę/Świadczeniodawcę. Przycisk finalizujący płatność jest prezentowany w sposób jednoznaczny (np. **„Zamawiam i płacę”/„Płacę”**).

Ryzyka teleinformatyczne: korzystanie z e-usług wiąże się z typowymi ryzykami teleinformatycznymi (phishing, złośliwe oprogramowanie, utrata poufności danych w razie nieuprawnionego dostępu do skrzynki e-mail). Rekomenduje się korzystanie z aktualnego oprogramowania i zabezpieczeń, nieudostępnianie haseł i weryfikację nadawcy korespondencji.

Reklamacje dot. e-usług: reklamacje w zakresie działania formularzy/rezerwacji można zgłaszać na adres e-mail wskazany w §11; stosuje się terminy i tryb z §11.

Rozwiązanie umowy o e-usługę rezerwacji: korzystanie z e-usługi ma charakter jednorazowy (na potrzeby danej rezerwacji) i wygasa po jej zrealizowaniu lub anulowaniu zgodnie z niniejszym Regulaminem. Świadczeniodawca nie prowadzi kont użytkownika.