

## **REGULAMIN ŚWIADCZEŃ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ (TELEMEDYCZNYCH)**

**„CENTRUM PSYCHIKI” Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie,**

ul. Ks. Wincentego Granata 21/78, 20-489 Lublin, NIP: 9462763139, REGON: 543820642, adres e-mail: **kontakt@centrumpsychiki.pl**

### **§1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa zasady udzielania świadczeń zdrowotnych na odległość przez „Centrum Psychiki” Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, będącą podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawą o działalności leczniczej oraz ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
3. Świadczenia realizowane są w szczególności za pośrednictwem platformy haloDoctor oraz systemu EDM (Medfile), a także innych narzędzi komunikacji wykorzystywanych przez podmiot leczniczy.
4. Regulamin określa w szczególności:
  - a. zasady rejestracji i realizacji wizyt,
  - b. warunki płatności,
  - c. zasady odwoływania wizyt,
  - d. warunki techniczne korzystania ze świadczeń,
  - e. prawa i obowiązki pacjenta oraz podmiotu leczniczego.
5. Warunkiem skorzystania ze świadczenia zdrowotnego jest zapoznanie się z niniejszym regulaminem oraz jego akceptacja.
6. Pacjent zobowiązany jest do korzystania ze świadczeń zgodnie z regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa.
7. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot leczniczy w formie zdalnej, niezależnie od osoby udzielającej świadczenia.

### **§2 Zakres świadczeń**

1. Świadczenia obejmują w szczególności:
  - a. konsultacje psychiatryczne, psychologiczne i psychoterapeutyczne,
  - b. kontynuację leczenia,
  - c. wystawianie dokumentów medycznych (np. e-recepty, e-ZLA, zalecenia),
  - d. udzielanie porad i konsultacji lekarskich oraz psychologicznych,
  - e. wsparcie psychologiczne, w tym w sytuacjach kryzysowych zdrowia psychicznego,
  - f. prowadzenie diagnostyki psychologicznej,
  - g. monitorowanie stanu zdrowia pacjenta i przebiegu leczenia,
  - h. działalność edukacyjną i profilaktyczną w zakresie zdrowia psychicznego.
2. Świadczenia udzielane są w formie:
  - a. wideokonsultacji,
  - b. konsultacji telefonicznych,
  - c. czatu medycznego.
3. Świadczenia udzielane są z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (telemedycyna), w szczególności za pośrednictwem systemu haloDoctor działającego na platformie Medfile.
4. Świadczenia udzielane są przez osoby wykonujące zawody medyczne oraz inne osoby uprawnione do udzielania świadczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

- Świadczenia mają charakter zdalny i w uzasadnionych przypadkach mogą nie zastępować badania bezpośredniego.

### §3 Rejestracja pacjentów

- Rejestracja pacjentów dokonywana jest poprzez:
  - kontakt telefoniczny pod numerem: +48 888 294 544 – od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 8:00–18:00,
  - portal haloDoctor – całodobowo, poprzez formularz online z możliwością wyboru terminu wizyty,
  - poczte elektroniczną: **[kontakt@centrumpsychiki.pl](mailto:kontakt@centrumpsychiki.pl)**
  - formularz internetowy dostępny na stronie: [www.centrumpsychiki.pl](http://www.centrumpsychiki.pl) – całodobowo.
- Świadczenia zdrowotne udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem, po prawidłowym przeprowadzeniu procesu rejestracji oraz spełnieniu warunków określonych w regulaminie.
- Warunkiem realizacji świadczenia jest:
  - podanie prawdziwych i kompletnych danych osobowych,
  - wyrażenie wymaganych zgód, w tym zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego oraz przetwarzanie danych osobowych,
  - dokonanie płatności, jeżeli jest wymagana przed wizytą.
- Rejestracja wizyty, w tym wybór terminu oraz dokonanie płatności (jeżeli jest wymagana), jest równoznaczna z zawarciem umowy o udzielenie świadczenia zdrowotnego na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz z jego akceptacją.
- W przypadku świadczeń udzielanych na odległość, pacjent zobowiązany jest do:
  - wypełnienia wymaganych formularzy i oświadczeń (w tym dotyczących upoważnienia do dokumentacji medycznej lub jego braku),
  - zapoznania się z regulaminem oraz polityką prywatności,
  - zapewnienia możliwości kontaktu w ustalonym terminie wizyty.
- Wypełnienie formularzy oraz udzielenie zgód mogą odbywać się w formie elektronicznej (np. poprzez system rejestracyjny, checkboxy lub formularze online) i nie wymaga formy podpisu odręcznego, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.
- W przypadku braku wymaganych danych, zgód lub płatności, podmiot leczniczy może odmówić realizacji wizyty.
- Informacje dotyczące sposobu realizacji wizyty (link do połączenia, forma kontaktu) przekazywane są pacjentowi za pośrednictwem systemu rejestracyjnego, wiadomości e-mail lub SMS na podany przez niego numer telefonu lub adres mailowy.
- Proces rejestracji wizyty może obejmować przekazanie pacjentowi informacji organizacyjnych, w tym w szczególności:
  - linku do płatności za wizytę (przekazywanego za pośrednictwem SMS lub poczty elektronicznej),
  - linku do realizacji e-wizyty (konsultacji online),
  - informacji dotyczących wymagań technicznych niezbędnych do realizacji świadczenia na odległość.
- Pacjent zobowiązany jest do:
  - dokonania płatności w terminie wskazanym przez podmiot leczniczy,
  - korzystania z przekazanego linku do e-wizyty wyłącznie w celu realizacji świadczenia,
  - zapewnienia odpowiednich warunków technicznych (urządzenie z dostępem do Internetu, sprawna kamera i mikrofon – w przypadku wizyty wideo).
- W przypadku świadczeń realizowanych telefonicznie kontakt z pacjentem następuje pod numerem telefonu wskazanym podczas rejestracji, w ustalonym terminie wizyty.
- Pacjent zobowiązany jest do dostępności w ustalonym terminie wizyty. Brak dostępności, w tym brak połączenia lub nieodebranie kontaktu, może zostać uznany za nieodebranie wizyty z przyczyn

leżących po stronie pacjenta.

#### **§4 Odwoływanie wizyt**

1. Pacjent ma prawo do bezpłatnego odwołania wizyty lub zmiany jej terminu najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem świadczenia.
2. W przypadku odwołania wizyty później niż 24 godziny przed terminem lub niepojawienia się na wizycie, pacjent zobowiązany jest do pokrycia pełnej wartości wizyty zgodnie z obowiązującym cennikiem, a opłata nie podlega zwrotowi.
3. Odwołanie wizyty lub zmiana terminu może nastąpić:
  - a. telefonicznie pod numerem +48 888 294 544,
  - b. za pośrednictwem wiadomości SMS,
  - c. drogą elektroniczną na adres [kontakt@centrumpsychiki.pl](mailto:kontakt@centrumpsychiki.pl)
  - d. za pośrednictwem platformy haloDoctor - anulowanie linku do spotkania na e-wizytę.
4. Odwołanie wizyty jest skuteczne wyłącznie w przypadku jego dokonania w sposób umożliwiający zapoznanie się z nim przez Podmiot Lecznicy.
5. W przypadku braku możliwości realizacji wizyty z przyczyn technicznych leżących po stronie pacjenta, wizyta uznawana jest za nieodbyłą z przyczyn leżących po stronie pacjenta i podlega zasadom określonym w niniejszym paragrafie, w szczególności bez prawa do zwrotu opłaty.
6. W przypadku braku możliwości realizacji wizyty z przyczyn leżących po stronie Podmiotu Lecznicy, pacjentowi przysługuje prawo do zmiany terminu wizyty lub zwrotu uiszczonej opłaty.
7. Podmiot Lecznicy może wysyłać przypomnienia o zbliżającym się terminie wizyty, jednak obowiązek stawienia się na wizytę spoczywa na pacjencie.

#### **§5 Spóźnienia i nieobecność**

1. W przypadku spóźnienia pacjenta czas wizyty może zostać odpowiednio skrócony, bez możliwości jej przedłużenia.
2. Spóźnienie przekraczające 15 minut lub brak kontaktu z pacjentem w ustalonym terminie wizyty może skutkować odmową realizacji świadczenia, bez prawa do zwrotu opłaty.
3. W przypadku świadczeń udzielanych na odległość pacjent zobowiązany jest do dostępności w ustalonym terminie wizyty oraz do zapewnienia możliwości nawiązania połączenia.
4. Podmiot Lecznicy podejmuje działania zmierzające do realizacji wizyt zgodnie z harmonogramem, jednak należy liczyć się z możliwością niewielkich przesunięć czasowych wynikających z organizacji pracy lub charakteru świadczeń.

#### **§6 Warunki techniczne**

1. Pacjent zobowiązany jest do zapewnienia:
  - a. stabilnego połączenia internetowego
  - b. sprawnego urządzenia umożliwiającego komunikację (kamera/mikrofon), umożliwiającego korzystanie z systemu teleinformatycznego, w tym otwarcie strony internetowej zawierającej link do połączenia audio-wideo (np. w ramach platformy haloDoctor),
  - c. przebywania w warunkach zapewniających poufność rozmowy oraz swobodę jej prowadzenia.
2. Pacjent zobowiązany jest do przygotowania się do wizyty w sposób umożliwiający jej prawidłowy przebieg, w szczególności do zalogowania się do systemu lub pozostawania dostępnym w ustalonym terminie wizyty.
3. Podmiot Lecznicy nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne leżące po stronie pacjenta, w szczególności wynikające z niewłaściwego sprzętu, braku połączenia

internetowego lub zakłóceń transmisji.

4. W przypadku braku możliwości realizacji wizyty z przyczyn technicznych leżących po stronie pacjenta, wizyta uznawana jest za nieodbyłą z przyczyn leżących po stronie pacjenta i podlega zasadom określonym w §4 dotyczącym odwoływania wizyt, w szczególności bez prawa do zwrotu opłaty.

## **§7 Identyfikacja pacjenta**

1. Pacjent zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych osobowych, niezbędnych do udzielenia świadczenia zdrowotnego.
2. Osoba udzielająca świadczenia może poprosić o potwierdzenie tożsamości pacjenta, w szczególności poprzez okazanie dokumentu tożsamości lub podanie danych identyfikacyjnych.
3. W przypadku braku możliwości potwierdzenia tożsamości pacjenta, Podmiot Lecznicy może odmówić realizacji świadczenia zdrowotnego.
4. Pacjent ponosi odpowiedzialność za skutki podania danych nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd, w szczególności jeżeli miały one wpływ na proces diagnostyczny lub terapeutyczny.

## **§8 Prawa i obowiązki pacjenta**

1. Pacjentowi korzystającemu ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Podmiot Lecznicy przysługują prawa przewidziane w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w przepisach odrębnych.
2. Informacja o prawach pacjenta udostępniana jest w formie elektronicznej na stronie internetowej Podmiotu Lecznicy lub poprzez aktywny link umożliwiający bezpośredni dostęp do ich treści.
3. Pacjent ma prawo do:
  - a. świadczeń zdrowotnych udzielanych zgodnie z aktualną wiedzą medyczną,
  - b. uzyskania informacji o stanie zdrowia, rozpoznaniu oraz proponowanych metodach leczenia,
  - c. wyrażenia świadomej zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego,
  - d. zachowania w tajemnicy informacji związanych z jego stanem zdrowia,
  - e. dostępu do dokumentacji medycznej oraz uzyskania jej kopii,
  - f. złożenia skargi dotyczącej udzielanych świadczeń.
4. Skargi mogą być składane ustnie lub pisemnie do Kierownika Podmiotu Lecznicy lub osoby przez niego upoważnionej. Na skargę złożoną pisemnie udziela się odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
5. Podmiot Lecznicy udziela świadczeń w formie telemedycznej i nie świadczy całodobowej pomocy doraźnej. W stanach nagłych pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub 999 albo zgłosić się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego.
6. Pacjent zobowiązany jest do przekazywania informacji zgodnych z prawdą oraz aktualnym stanem wiedzy o swoim zdrowiu. Podmiot Lecznicy oraz personel medyczny nie ponoszą odpowiedzialności za skutki wynikające z podania przez pacjenta danych nieprawdziwych, niepełnych lub wprowadzających w błąd, jeżeli miały one wpływ na proces diagnostyczny lub terapeutyczny.
7. W przypadku zachowania pacjenta w sposób wulgarny, agresywny lub zakłócający funkcjonowanie Podmiotu Lecznicy, Podmiot Lecznicy może odmówić dalszego udzielania świadczeń, z możliwością wskazania placówki alternatywnej.
8. Pacjent zobowiązany jest do stawienia się na wizytę w stanie trzeźwości. W przypadku

uzasadnionego podejrzenia pozostawania pod wpływem alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych, Podmiot Leczniczy może odmówić udzielenia świadczenia zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

## **§9 Odpowiedzialność i ograniczenia**

1. Świadczenia udzielane są zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, zasadami etyki zawodowej oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Świadczenia udzielane w formie zdalnej mają ograniczenia wynikające z braku bezpośredniego badania pacjenta.
3. W sytuacjach wymagających bezpośredniego badania lekarz lub inna osoba udzielająca świadczenia może odmówić jego realizacji lub kontynuowania w formie zdalnej.
4. Podmiot Leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z ograniczeń świadczeń telemedycznych, jeżeli miały one wpływ na proces diagnostyczny lub terapeutyczny.
5. W stanach nagłych należy niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub zgłosić się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego.

## **§10 Dokumentacja medyczna**

1. Podmiot Leczniczy prowadzi, przechowuje oraz udostępnia dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisami dotyczącymi dokumentacji medycznej.
2. Z przebiegu wizyty prowadzona jest dokumentacja medyczna w formie elektronicznej (EDM), z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych, w szczególności systemu Medfile.
3. Dokumentacja medyczna obejmuje w szczególności informacje dotyczące stanu zdrowia pacjenta, udzielonych świadczeń zdrowotnych, rozpoznań, zaleceń oraz przebiegu leczenia.
4. Dokumentacja medyczna przechowywana jest przez okres wymagany przepisami prawa.
5. Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej, w tym do uzyskania jej kopii, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Dokumentacja medyczna może być udostępniana wyłącznie osobom i podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, w szczególności:
  - a. pacjentowi lub osobie przez niego upoważnionej,
  - b. podmiotom wykonującym działalność leczniczą – w celu zapewnienia ciągłości leczenia,
  - c. organom i instytucjom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
7. Udostępnienie dokumentacji medycznej może nastąpić w formie elektronicznej, w tym poprzez przekazanie kopii lub wydruku dokumentacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **§10 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin został opracowany w oparciu o obowiązujące przepisy, w szczególności ustawę o działalności leczniczej. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami Regulaminu, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Postanowienia Regulaminu obowiązują cały personel Centrum, wszystkich pacjentów podmiotu leczniczego oraz inne osoby przebywające na jego terenie.
3. Postanowienia Regulaminu zostają podane do wiadomości osób zatrudnionych oraz współpracujących z Centrum.
4. Regulamin wraz z załącznikami stanowi integralną część. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają zachowania formy i trybu właściwego dla jego wprowadzenia.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem rozpoczęcia działalności przez Centrum.
6. Regulamin jest udostępniany pacjentom w szczególności za pośrednictwem strony internetowej

oraz systemu rejestracji wizyt. Rejestracja na wizytę oraz dokonanie płatności za usługę jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią Regulaminu oraz jego akceptacją. Akceptacja Regulaminu nie wymaga złożenia odrębnego podpisu.

7. Podmiot leczniczy zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, a zmiany wchodzi w życie z dniem ich publikacji.