Regulamin świadczenia usług telemedycznych DIGNA CLINIC

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług telemedycznych przez DIGNA CLINIC Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Stradomska 5A/20, 31-068 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001188708, NIP 6762699941, REGON 54245165100000, dalej jako: „Klinika", „Klinika Digna" albo „Usługodawca".

2. Klinika jest podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem 000000293161.

3. Regulamin dotyczy usług świadczonych z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych wskazanych przez Klinikę, w szczególności systemu Medfile, Portalu Pacjenta, Wirtualnego Gabinetu, dedykowanego komunikatora medycznego oraz innych narzędzi udostępnionych albo wskazanych przez Klinikę.

4. Usługi Kliniki są kierowane do osób korzystających ze świadczeń na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, są świadczone w języku polskim i podlegają prawu polskiemu. Klinika nie gwarantuje możliwości realizacji e-recept, zaleceń lekarskich ani innych dokumentów medycznych poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

5. Z usług Kliniki mogą korzystać wyłącznie osoby pełnoletnie posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.

6. Konsultacje pojedyncze są dostępne dla pełnoletnich pacjentów niezależnie od płci, zgodnie z aktualną ofertą Kliniki.

7. Program leczenia objawów menopauzy jest przeznaczony dla pełnoletnich pacjentek w okresie okołomenopauzalnym lub pomenopauzalnym, które chcą rozpocząć albo kontynuować hormonalną terapię menopauzalną. Dostęp do Programu jest oferowany w ramach Pakietu 6-miesięcznego albo Pakietu 12-miesięcznego. Szczegółowe zasady kwalifikacji do Programu określa § 11.

8. Program leczenia objawów menopauzy nie jest przeznaczony dla pacjentek w ciąży ani w połogu. Konsultacje pojedyncze mogą być udzielane pacjentkom w ciąży lub połogu wyłącznie wtedy, gdy wybrany specjalista uzna, że problem zdrowotny może zostać bezpiecznie oceniony w formie zdalnej.

9. Usługi świadczone przez Klinikę stanowią świadczenia zdrowotne w rozumieniu przepisów ustawy o działalności leczniczej, z zastrzeżeniem usług edukacyjnych, informacyjnych i wspierających, które nie zastępują konsultacji lekarskiej, diagnostyki medycznej ani leczenia.

10. Klinika nie udziela świadczeń w stanach nagłych ani w sytuacjach bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia. Zasady postępowania w sytuacjach nagłych określa § 21.

§ 2. Definicje

1. Pacjent - osoba fizyczna korzystająca z konsultacji pojedynczej lub innej usługi świadczonej przez Klinikę.

2. Pacjentka - pełnoletnia kobieta korzystająca z Programu leczenia objawów menopauzy, Pakietu albo innej usługi Kliniki.

3. Konsultacja pojedyncza - odpłatna jednorazowa konsultacja telemedyczna z lekarzem lub innym specjalistą, realizowana za pośrednictwem systemu teleinformatycznego wskazanego przez Klinikę.

4. Konsultacja w ramach Pakietu - konsultacja lekarska objęta limitem wizyt przysługujących pacjentce w danym Pakiecie.

5. Program leczenia objawów menopauzy albo Program - kompleksowa usługa opieki telemedycznej obejmująca kwalifikację do hormonalnej terapii menopauzalnej, rozpoczęcie albo kontynuację hormonalnej terapii menopauzalnej, monitorowanie leczenia oraz wsparcie edukacyjne i organizacyjne, zgodnie z regulaminem i aktualną ofertą Kliniki.

6. Pakiet - odpłatny, czasowy wariant dostępu do Programu, trwający 6 albo 12 miesięcy od dnia zakupu i określający czas dostępu do świadczeń, funkcjonalności oraz materiałów przewidzianych w Programie.

7. Pakiet 6-miesięczny - Pakiet zapewniający dostęp do Programu przez okres 6 miesięcy od dnia zakupu, obejmujący 3 konsultacje lekarskie online z lekarzem prowadzącym oraz pozostałe elementy Programu wskazane w regulaminie i aktualnej ofercie Kliniki.

8. Pakiet 12-miesięczny - Pakiet zapewniający dostęp do Programu przez okres 12 miesięcy od dnia zakupu, obejmujący 4 konsultacje lekarskie online z lekarzem prowadzącym oraz pozostałe elementy Programu wskazane w regulaminie i aktualnej ofercie Kliniki.

9. Lekarz prowadzący - lekarz ginekolog wybrany przez pacjentkę po zakupie Pakietu, odpowiedzialny za prowadzenie opieki medycznej w ramach Programu.

10. Edukatorka menopauzalna - osoba wspierająca pacjentkę w zakresie edukacji dotyczącej menopauzy, stylu życia, organizacji procesu opieki i realizacji zaleceń, zgodnie ze swoimi kwalifikacjami. Edukatorka menopauzalna nie zastępuje lekarza, nie diagnozuje, nie prowadzi leczenia i nie wystawia dokumentów medycznych.

11. Portal Pacjenta - system teleinformatyczny udostępniany pacjentom przez Klinikę lub jej dostawcę technologicznego, służący w szczególności do rejestracji, płatności, komunikacji, dostępu do dokumentacji i realizacji teleporad.

12. Wirtualny Gabinet - strona lub funkcjonalność systemu teleinformatycznego umożliwiająca odbycie konsultacji online. Link do Wirtualnego Gabinetu może być przesyłany pacjentowi drogą elektroniczną.

13. Czat medyczny - funkcjonalność komunikatora medycznego umożliwiająca kontakt tekstowy z lekarzem prowadzącym lub edukatorką menopauzalną w zakresie określonym regulaminem i aktualną ofertą Programu.

14. Cennik - aktualny wykaz cen świadczeń i usług dodatkowych, publikowany na stronie internetowej Kliniki, w systemie rejestracji albo przedstawiany pacjentowi przed zakupem usługi.

§ 3. Rodzaje usług

1. Klinika świadczy następujące rodzaje usług: konsultacje pojedyncze, Program leczenia objawów menopauzy udostępniany w Pakietach, dodatkowe konsultacje i usługi specjalistyczne oraz usługi edukacyjne i wspierające, jeżeli są przewidziane w aktualnej ofercie.

2. Konsultacje pojedyncze mogą obejmować w szczególności konsultacje z zakresu:

- ginekologii,
- dermatologii,
- chorób wewnętrznych / konsultacji internistycznych,
- psychiatrii,

- psychologii,
- dietetyki,
- fizjoterapii uroginekologicznej,
- edukacji menopauzalnej,
- innych dziedzin dostępnych w aktualnej ofercie Kliniki.

3. Zakres dostępnych konsultacji zależy od aktualnej oferty Kliniki, dostępności specjalistów oraz ich kwalifikacji.

4. Klinika może zmieniać zakres dostępnych usług, specjalistów i terminów, z zachowaniem praw pacjentów wynikających z już zawartych umów.

§ 4. Konsultacje pojedyncze

1. Konsultacje pojedyncze są usługami odpłatnymi. Rezerwacji i płatności dokonuje się z góry za pośrednictwem systemu rejestracji online, operatora płatności wskazanego przez Klinikę lub w inny sposób wskazany przez Klinikę.

2. Cena konsultacji pojedynczej zależy od rodzaju konsultacji i specjalisty. Aktualne ceny są określone w cenniku.

3. Po wyborze terminu pacjent może zostać poproszony o wypełnienie formularza medycznego lub przekazanie informacji dotyczących stanu zdrowia, stosowanych leków, przebytych chorób, wyników badań oraz celu konsultacji.

4. Pacjent zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych i aktualnych informacji niezbędnych do udzielenia świadczenia.

5. Pacjent ponosi odpowiedzialność za skutki podania nieprawdziwych, niekompletnych lub nieaktualnych informacji, jeżeli informacje te miały wpływ na możliwość prawidłowego udzielenia świadczenia.

6. Konsultacja opiera się w szczególności na wywiadzie medycznym, informacjach przekazanych przez pacjenta, dokumentacji medycznej udostępnionej przez pacjenta oraz ocenie dokonanej przez osobę udzielającą świadczenia w ramach możliwości telemedycyny.

7. Brak wyników badań lub dokumentacji medycznej może ograniczyć zakres konsultacji, opóźnić wdrożenie leczenia albo skutkować zaleceniem wykonania badań lub odbycia wizyty stacjonarnej.

8. Osoba udzielająca świadczenia może odmówić przeprowadzenia konsultacji lub przerwać konsultację, jeżeli uzna, że problem zdrowotny nie może zostać bezpiecznie oceniony zdalnie albo wymaga pilnej pomocy medycznej, badania fizykalnego lub diagnostyki stacjonarnej.

9. Konsultacje pojedyncze nie są świadczeniami ratunkowymi. Zasady postępowania w sytuacjach nagłych określa § 21.

10. Każda konsultacja będąca świadczeniem zdrowotnym jest dokumentowana w elektronicznej dokumentacji medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulaminem organizacyjnym Kliniki.

11. E-recepty, e-skierowania, e-zwolnienia i zaświadczenia są wystawiane wyłącznie wtedy, gdy osoba uprawniona do ich wystawienia uzna to za medycznie i prawnie uzasadnione.

12. Samo odbycie konsultacji nie gwarantuje wystawienia e-recepty, e-skierowania, e-zwolnienia,

zaświadczenia ani wdrożenia określonego leczenia.

§ 5. Odwołanie, zmiana terminu, spóźnienie i przerwanie konsultacji pojedynczej

1. Pacjent może odwołać konsultację pojedynczą albo zmienić jej termin najpóźniej 24 godziny przed zaplanowanym terminem konsultacji.

2. Odwołanie konsultacji lub zmiana terminu później niż 24 godziny przed terminem konsultacji może skutkować uznaniem konsultacji za zrealizowaną i brakiem prawa do zwrotu opłaty.

3. Spóźnienie pacjenta powyżej 10 minut w przypadku konsultacji lekarskiej jest traktowane jak nieobecność i powoduje uznanie konsultacji za zrealizowaną bez prawa do zwrotu opłaty.

4. Spóźnienie pacjenta powyżej 15 minut w przypadku konsultacji z innym specjalistą jest traktowane jak nieobecność i powoduje uznanie konsultacji za zrealizowaną bez prawa do zwrotu opłaty.

5. Jeżeli połączenie zostanie przerwane z przyczyn leżących po stronie pacjenta, w szczególności z powodu braku internetu, awarii sprzętu, braku dostępu do kamery lub mikrofonu, osoba udzielająca świadczenia podejmuje próbę kontynuowania połączenia przez maksymalnie 10 minut w przypadku konsultacji lekarskiej oraz 15 minut w przypadku konsultacji z innym specjalistą.

6. Po upływie czasu wskazanego w ust. 5 konsultacja może zostać uznana za przeprowadzoną.

7. Jeżeli konsultacja nie może zostać przeprowadzona z przyczyn leżących po stronie Kliniki, Klinika zaproponuje pacjentowi nowy termin konsultacji albo zwrot opłaty.

§ 6. Program leczenia objawów menopauzy i Pakiety

1. Program leczenia objawów menopauzy jest realizowany w dwóch wariantach czasowych: Pakiecie 6-miesięcznym oraz Pakiecie 12-miesięcznym.

2. Pakiet 6-miesięczny zapewnia dostęp do Programu przez 6 miesięcy od dnia zakupu i obejmuje 3 konsultacje lekarskie online z lekarzem prowadzącym.

3. Pakiet 12-miesięczny zapewnia dostęp do Programu przez 12 miesięcy od dnia zakupu i obejmuje 4 konsultacje lekarskie online z lekarzem prowadzącym.

4. Okres obowiązywania Pakietu rozpoczyna się w dniu zakupu Pakietu, niezależnie od terminu pierwszej konsultacji lekarskiej.

5. Od dnia zakupu Pakietu pacjentka uzyskuje dostęp do funkcjonalności i materiałów przewidzianych dla Programu w danym Pakiecie, zgodnie z aktualną ofertą Kliniki.

6. Po zakupie Pakietu pacjentka wybiera lekarza prowadzącego spośród lekarzy dostępnych w aktualnym harmonogramie Kliniki.

7. Pakiet jest imienny i nie może być przenoszony na inną osobę. Pacjentka nie może udostępniać swojego konta osobom trzecim ani korzystać z Programu w imieniu innej osoby.

8. Naruszenie zasad wskazanych w ust. 7 może skutkować odmową dalszego świadczenia usług w ramach

Programu albo rozwiązaniem umowy, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym regulaminie.

§ 7. Zakres Programu w ramach Pakietu

1. Zakres Programu realizowanego w ramach wybranego Pakietu obejmuje wyłącznie usługi wskazane w niniejszym regulaminie i aktualnej ofercie Kliniki.

2. W ramach wybranego Pakietu pacjentka otrzymuje:

· określoną dla danego Pakietu liczbę konsultacji lekarskich online z lekarzem prowadzącym,

· dostęp do czatu z lekarzem prowadzącym i edukatorką menopauzalną na zasadach określonych w § 9,

· dostęp do materiałów edukacyjnych,

· dostęp do przykładowych jadłospisów edukacyjnych,

· możliwość udziału w webinarach grupowych ze specjalistami Kliniki, jeżeli są organizowane w okresie trwania Pakietu,

· możliwość wykupienia dodatkowych konsultacji z 15% zniżką na zasadach określonych w regulaminie.

3. Program ani Pakiet nie obejmują kosztów badań laboratoryjnych, badań obrazowych, wizyt stacjonarnych, leków, suplementów, indywidualnego jadłospisu przygotowanego przez dietetyka, indywidualnych konsultacji z edukatorką menopauzalną, dodatkowych konsultacji u innych specjalistów ani świadczeń niezwiązanych z prowadzeniem leczenia objawów menopauzy hormonalną terapią menopauzalną, chyba że aktualna oferta wyraźnie stanowi inaczej.

4. Przykładowe jadłospisy, materiały edukacyjne i webinary mają charakter edukacyjny i informacyjny. Nie stanowią indywidualnej porady lekarskiej, dietetycznej ani psychologicznej i nie zastępują konsultacji ze specjalistą.

5. Pacjentka z aktywnym Pakietem może wykupić dodatkowe konsultacje u specjalistów Kliniki, w tym u edukatorki menopauzalnej, z 15% zniżką względem standardowego cennika.

6. Zniżka, o której mowa w ust. 5, obowiązuje wyłącznie w okresie trwania aktywnego Pakietu, liczonym od dnia zakupu Pakietu do dnia jego zakończenia, i nie łączy się z innymi promocjami, rabatami ani ofertami specjalnymi, chyba że Klinika postanowi inaczej.

§ 8. Dodatkowe konsultacje lekarskie w Programie

1. Jeżeli w trakcie trwania Pakietu lekarz prowadzący uzna, że z przyczyn medycznych konieczna jest dodatkowa konsultacja lekarska poza limitem wizyt przewidzianych w Pakiecie, taka konsultacja może zostać udzielona pacjentce bez dodatkowej opłaty.

2. Decyzję o zasadności dodatkowej konsultacji lekarskiej podejmuje wyłącznie lekarz prowadzący. Dodatkowa konsultacja lekarska nie przysługuje automatycznie na żądanie pacjentki.

3. Dodatkowa konsultacja lekarska wymaga wcześniejszej rezerwacji terminu. Pacjentka może ją odwołać lub zmienić jej termin najpóźniej 24 godziny przed planowanym terminem.

4. W przypadku odwołania dodatkowej konsultacji lekarskiej później niż 24 godziny przed terminem,

spóźnienia powyżej 10 minut, niestawienia się pacjentki na konsultację albo braku możliwości przeprowadzenia konsultacji z przyczyn leżących po stronie pacjentki, Klinika ma prawo naliczyć opłatę za nieodwołaną konsultację w wysokości odpowiadającej cenie pojedynczej konsultacji lekarskiej zgodnie z aktualnym cennikiem.

5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4, Klinika nie ma obowiązku wyznaczenia kolejnej dodatkowej konsultacji bezpłatnej, chyba że lekarz prowadzący ponownie uzna ją za medycznie konieczną.

§ 9. Czat z lekarzem prowadzącym i edukatorką menopauzalną

1. W ramach Programu pacjentka uzyskuje dostęp do czatu z lekarzem prowadzącym oraz czatu z edukatorką menopauzalną przez cały okres trwania Pakietu.

2. Lekarz prowadzący oraz edukatorka menopauzalna odpowiadają na wiadomości w miarę dostępności, zazwyczaj raz dziennie w dni robocze.

3. Czat z lekarzem prowadzącym służy do krótkich pytań związanych z prowadzonym leczeniem, monitorowania tolerancji terapii, wyjaśniania wątpliwości dotyczących stosowania zaleconych leków oraz zgłaszania istotnych informacji dotyczących przebiegu terapii.

4. Czat z edukatorką menopauzalną służy do wsparcia edukacyjnego, organizacyjnego i motywacyjnego w zakresie menopauzy, zmiany stylu życia, realizacji zaleceń oraz korzystania z elementów Programu.

5. Czat nie jest kanałem kontaktu alarmowego, nie zastępuje konsultacji lekarskiej, diagnostyki nowych problemów zdrowotnych, badania fizykalnego ani pomocy doraźnej. Zasady postępowania w sytuacjach nagłych określa § 21.

6. Jeżeli problem zgłoszony przez czat wymaga szerszej oceny medycznej, lekarz może zalecić umówienie konsultacji, wykonanie badań, wizytę stacjonarną lub skorzystanie z pomocy doraźnej.

7. Niedozwolone jest przekazywanie danych medycznych i prowadzenie komunikacji medycznej z Kliniką za pośrednictwem komunikatorów społecznościowych, takich jak WhatsApp, Messenger, Instagram, Facebook lub inne nieautoryzowane kanały komunikacji.

8. W okresie nieobecności lekarza prowadzącego Klinika może wskazać innego lekarza do kontaktu z pacjentką, jeżeli będzie to organizacyjnie możliwe i medycznie uzasadnione.

§ 10. Umawianie, zmiana i odwoływanie wizyt w ramach Pakietu

1. Rezerwacja konsultacji w ramach Pakietu odbywa się za pośrednictwem systemu wskazanego przez Klinikę, zgodnie z dostępnością lekarza prowadzącego.

2. Pacjentka powinna umawiać konsultacje z odpowiednim wyprzedzeniem, aby możliwe było ich wykorzystanie w okresie obowiązywania Pakietu. Klinika rekomenduje umawianie konsultacji w szczególności nie później niż 14 dni przed zakończeniem okresu obowiązywania Pakietu.

3. Brak dostępności preferowanego terminu bezpośrednio przed końcem okresu obowiązywania Pakietu nie stanowi podstawy do automatycznego przedłużenia Pakietu ani zwrotu środków za niewykorzystane konsultacje.

4. Konsultację w ramach Pakietu można odwołać lub zmienić jej termin najpóźniej 24 godziny przed planowanym terminem.

5. Odwołanie konsultacji w ramach Pakietu później niż 24 godziny przed terminem, spóźnienie powyżej 10 minut w przypadku konsultacji lekarskiej albo niestawienie się pacjentki powoduje uznanie konsultacji za wykorzystaną w ramach Pakietu.

6. Konsultacje niewykorzystane w okresie obowiązywania Pakietu przepadają po zakończeniu okresu ważności Pakietu bez prawa do zwrotu, chyba że pacjentka przedłuży Pakiet na warunkach przedstawionych przez Klinikę.

7. Pakiet może zostać przedłużony za dodatkową opłatą, zgodnie z aktualną ofertą Kliniki obowiązującą w chwili przedłużenia.

8. Warunki przedłużenia Pakietu, w tym czas trwania przedłużenia, wysokość opłaty oraz możliwość wykorzystania niewykorzystanych konsultacji, określa aktualna oferta przedstawiona pacjentce przed przedłużeniem Pakietu.

§ 11. Kwalifikacja do Programu i zwrot w przypadku braku kwalifikacji

1. Program jest przeznaczony dla pacjentek zainteresowanych rozpoczęciem albo kontynuacją hormonalnej terapii menopauzalnej.

2. Program nie jest przeznaczony dla pacjentek, które wiedzą o istnieniu przeciwwskazań do hormonalnej terapii menopauzalnej. W takiej sytuacji rekomendowane jest skorzystanie z konsultacji pojedynczej.

3. Zakup Pakietu nie oznacza automatycznej kwalifikacji do Programu ani do hormonalnej terapii menopauzalnej. O kwalifikacji decyduje lekarz prowadzący podczas pierwszej konsultacji, po analizie wywiadu, dostępnej dokumentacji medycznej, wyników badań, stanu zdrowia, wskazań i przeciwwskazań.

4. Jeżeli podczas pierwszej konsultacji lekarz prowadzący uzna, że pacjentka nie kwalifikuje się do Programu albo hormonalnej terapii menopauzalnej, Klinika zwróci pacjentce cenę Pakietu pomniejszoną o koszt pojedynczej konsultacji lekarskiej zgodnie z aktualnym cennikiem.

5. Zwrot następuje tą samą metodą płatności, którą dokonano zakupu, chyba że pacjentka i Klinika uzgodnią inny sposób zwrotu.

6. Brak kwalifikacji do Programu albo hormonalnej terapii menopauzalnej nie oznacza braku możliwości skorzystania z konsultacji pojedynczych lub innych form wsparcia dostępnych w aktualnej ofercie Kliniki.

§ 12. Zmiana stanu zdrowia w trakcie Programu

1. Pacjentka korzystająca z Programu zobowiązana jest niezwłocznie poinformować lekarza prowadzącego o każdej istotnej zmianie stanu zdrowia, w szczególności o:

- podejrzeniu lub stwierdzeniu ciąży,
- połogu,
- rozpoznaniu choroby nowotworowej,
- wystąpieniu krwawień z dróg rodnych wymagających diagnostyki,

· wystąpieniu objawów zakrzepowo-zatorowych,

· wystąpieniu objawów neurologicznych,

· nowo rozpoznanych chorobach przewlekłych,

· rozpoczęciu stosowania nowych leków,

· innych okolicznościach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo hormonalnej terapii menopauzalnej.

2. Jeżeli w trakcie Programu pojawią się nowe przeciwwskazania do hormonalnej terapii menopauzalnej albo lekarz prowadzący uzna, że dalsze prowadzenie takiej terapii nie jest bezpieczne, Klinika może zaproponować zmianę sposobu postępowania, zakończenie Programu w ramach aktywnego Pakietu albo korzystanie z konsultacji pojedynczych.

3. W przypadku zakończenia Programu z przyczyn medycznych, o których mowa w ust. 2, pacjentka otrzyma proporcjonalny zwrot za niewykorzystaną część Pakietu, pomniejszony o koszt zrealizowanych świadczeń według aktualnego cennika oraz o 15% opłaty administracyjnej.

§ 13. Zmiana lekarza prowadzącego w Programie

1. W przypadku zakończenia współpracy lekarza prowadzącego z Kliniką, czasowej niedostępności lekarza albo innych przyczyn organizacyjnych, Klinika może wskazać pacjentce innego lekarza prowadzącego o kwalifikacjach odpowiednich do zakresu świadczenia.

2. Pacjentka zostanie poinformowana o zmianie lekarza prowadzącego drogą elektroniczną.

3. W przypadku zmiany lekarza prowadzącego z przyczyn leżących po stronie Kliniki pacjentka może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia poinformowania jej o zmianie.

4. W przypadku odstąpienia, o którym mowa w ust. 3, Klinika zwróci pacjentce niewykorzystaną część opłaty za Pakiet, po rozliczeniu zrealizowanych świadczeń zgodnie z aktualnym cennikiem.

5. Pacjentka może również poprosić o zmianę lekarza prowadzącego. Klinika postara się uwzględnić taką prośbę w miarę możliwości organizacyjnych, jednak nie gwarantuje dostępności konkretnego lekarza.

§ 14. Zalecane badania przed konsultacją w Programie

1. Aby konsultacja w ramach Programu była jak najbardziej efektywna, pacjentce zaleca się przygotowanie aktualnych wyników badań i dokumentacji medycznej.

2. Przed pierwszą konsultacją w ramach Programu zalecane jest przygotowanie w szczególności:

· cytologii oraz testu HPV wykonanych w ciągu ostatnich 24 miesięcy,

· USG przezpochwowego wykonanego w ciągu ostatnich 3 miesięcy,

· badania piersi: mammografii wykonanej w ciągu ostatnich 2 lat albo USG piersi wykonanego w ciągu ostatniego roku - w zależności od wieku pacjentki, wskazań medycznych i dotychczasowych zaleceń lekarskich,

· aktualnych danych antropometrycznych: masa ciała, wzrost, obwód talii,

· aktualnego pomiaru ciśnienia tętniczego,

· wyników badań krwi, w tym w szczególności morfologii, badań biochemicznych i hormonalnych, jeżeli były wykonywane,

· informacji o stosowanych lekach, suplementach, dotychczasowej hormonoterapii i objawach związanych z menopauzą.

3. Brak aktualnych badań nie uniemożliwia konsultacji, ale może ograniczyć jej zakres, opóźnić wdrożenie leczenia albo skutkować zaleceniem wykonania dodatkowych badań lub konsultacji stacjonarnej.

4. Lekarz podczas pierwszej konsultacji może zalecić wykonanie badań wskazanych w ust. 2 lub innych badań, jeżeli uzna to za medycznie uzasadnione.

5. Koszt badań laboratoryjnych, obrazowych i innych badań diagnostycznych nie jest wliczony w cenę Pakietu ani konsultacji pojedynczej, chyba że aktualna oferta wyraźnie stanowi inaczej.

§ 15. Płatności

1. Wszystkie ceny usług są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT, o ile jest należny.

2. Aktualny cennik usług jest publikowany na stronie internetowej Kliniki, w systemie rejestracji albo przedstawiany pacjentowi przed zakupem usługi.

3. Płatności za konsultacje pojedyncze i Pakiety są dokonywane z góry, za pośrednictwem operatora płatności wskazanego przez Klinikę albo w inny sposób wskazany przez Klinikę.

4. Jeżeli Klinika udostępnia płatność ratalną, warunki płatności ratalnych, w tym liczbę rat, oprocentowanie, terminy spłat i zasady finansowania, określa operator płatności lub podmiot finansujący w swoim regulaminie.

5. Zawarcie umowy o finansowanie ratalne następuje pomiędzy pacjentem lub pacjentką a operatorem płatności albo podmiotem finansującym. Klinika nie odpowiada za decyzje kredytowe, odmowę finansowania ani przebieg płatności ratalnych po stronie operatora.

6. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia leżące po stronie operatora płatności.

7. Usługi są realizowane po otrzymaniu przez Klinikę potwierdzenia poprawnej płatności, chyba że Klinika postanowi inaczej.

8. Dowód zakupu, faktura lub rachunek oraz potwierdzenie zawarcia umowy mogą zostać przesłane drogą elektroniczną na adres e-mail podany podczas rejestracji.

§ 16. Prawo odstąpienia, rezygnacja i rozliczenie Pakietu

1. Pacjent lub pacjentka będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem wyjątków i zasad wynikających z obowiązujących przepisów oraz niniejszego regulaminu.

2. Odstąpienie od umowy można złożyć drogą mailową na adres: kontakt@klinikadigna.pl.

3. W przypadku odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług Klinika zwraca uiszczoną opłatę w całości.

4. W przypadku Pakietu za rozpoczęcie korzystania z usług uważa się w szczególności uzyskanie dostępu do materiałów edukacyjnych, przykładowych jadłospisów, czatu, odbycie konsultacji lub skorzystanie z innych funkcjonalności przewidzianych w Programie.

5. Jeżeli pacjentka odstąpi od umowy dotyczącej Pakietu w terminie 14 dni od zakupu, ale po rozpoczęciu korzystania z Programu, Klinika zwróci opłatę pomniejszoną o koszt zrealizowanych świadczeń według aktualnego cennika oraz 15% opłaty administracyjnej związanej z uruchomieniem, konfiguracją dostępu do Programu, udostępnieniem materiałów oraz obsługą organizacyjną Pakietu.

6. Pacjentka może wypowiedzieć Pakiet w każdym czasie, składając oświadczenie drogą mailową na adres: kontakt@klinikadigna.pl.

7. W przypadku wypowiedzenia Pakietu po upływie 14 dni od zakupu Klinika rozlicza zrealizowane świadczenia według aktualnego cennika i zwraca niewykorzystaną część opłaty za Pakiet, pomniejszoną o 15% opłaty administracyjnej związanej z uruchomieniem, konfiguracją dostępu do Programu, udostępnieniem materiałów oraz obsługą organizacyjną Pakietu.

8. Zwrot środków następuje tą samą metodą płatności, którą dokonano zakupu, chyba że strony uzgodnią inny sposób zwrotu.

9. Zwrot środków następuje w terminie do 14 dni od dnia przyjęcia przez Klinikę skutecznego oświadczenia o odstąpieniu albo wypowiedzeniu i ustalenia kwoty zwrotu.

§ 17. Rozwiązanie umowy przez Klinikę lub odmowa świadczenia

1. Klinika może odmówić świadczenia usługi, przerwać świadczenie albo rozwiązać umowę, jeżeli:

· pacjent lub pacjentka podał(a) nieprawdziwe dane identyfikacyjne,

· nie jest możliwe potwierdzenie tożsamości pacjenta lub pacjentki,

· pacjent lub pacjentka podał(a) nieprawdziwe lub istotnie niekompletne informacje medyczne,

· pacjentka korzystająca z Programu zataja informacje istotne dla bezpieczeństwa hormonalnej terapii menopauzalnej albo dalszego udziału w Programie,

· pacjent lub pacjentka nagrywa albo utrwala konsultację bez zgody osoby udzielającej świadczenia,

· pacjent lub pacjentka udostępnia konto osobom trzecim,

· pacjent lub pacjentka narusza zasady korzystania z usługi,

· pacjent lub pacjentka pozostaje pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających w sposób uniemożliwiający bezpieczne udzielenie świadczenia,

· istnieją przeciwwskazania medyczne do udzielenia świadczenia w formie zdalnej,

· zachowanie pacjenta lub pacjentki narusza dobra osobiste, godność lub bezpieczeństwo personelu Kliniki.

2. W przypadku odmowy świadczenia albo rozwiązania umowy Klinika informuje pacjenta lub pacjentkę drogą mailową.

3. Rozliczenie należności w przypadku rozwiązania umowy następuje z uwzględnieniem świadczeń już zrealizowanych, aktualnego cennika oraz zasad określonych w niniejszym regulaminie.

4. Jeżeli okoliczności uzasadniające odmowę świadczenia ujawnią się w trakcie konsultacji, konsultacja może zostać uznana za zrealizowaną.

§ 18. Zasady techniczne korzystania z usług

1. Pacjent lub pacjentka powinien/powinna zapewnić we własnym zakresie:

- urządzenie umożliwiające przeprowadzenie konsultacji, w szczególności komputer, tablet lub smartfon,
- kamerę i mikrofon, jeżeli konsultacja odbywa się w formie wideo,
- stabilne połączenie internetowe,
- aktualną przeglądarkę internetową lub aplikację wskazaną przez Klinikę,
- prywatne, ciche i zamknięte pomieszczenie umożliwiające zachowanie poufności konsultacji.

2. Zaleca się korzystanie ze słuchawek podczas konsultacji.

3. Konsultacja powinna odbywać się bez obecności osób trzecich, chyba że pacjent lub pacjentka wyrazi wolę obecności takiej osoby, a osoba udzielająca świadczenia nie zgłosi sprzeciwu.

4. Jeżeli do skorzystania z konsultacji konieczne będzie użycie konkretnej aplikacji lub oprogramowania, pacjent lub pacjentka zostanie o tym poinformowany/poinformowana przed terminem świadczenia.

5. W razie problemów z funkcjonowaniem Wirtualnego Gabinetu, Portalu Pacjenta lub innego systemu wskazanego przez Klinikę, pacjent lub pacjentka może skontaktować się z obsługą Kliniki telefonicznie pod numerem +48 530 553 100 w dni robocze w godzinach 9:00–17:00 albo mailowo pod adresem kontakt@klinikadigna.pl.

§ 19. Dokumentacja medyczna i e-usługi

1. Konsultacje stanowiące świadczenia zdrowotne są dokumentowane w elektronicznej dokumentacji medycznej.

2. Dokumentacja medyczna obejmuje w szczególności informacje przekazane podczas wywiadu, rozpoznanie, zalecenia, decyzje terapeutyczne oraz wystawione dokumenty medyczne, jeżeli zostały wystawione.

3. Pacjent lub pacjentka ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej na zasadach określonych w regulaminie organizacyjnym Kliniki oraz obowiązujących przepisach.

4. Po wystawieniu e-recepty pacjent lub pacjentka otrzymuje kod e-recepty w sposób przewidziany przez system teleinformatyczny, w szczególności przez Portal Pacjenta, wiadomość e-mail, SMS lub Internetowe Konto Pacjenta, jeżeli dana funkcjonalność jest dostępna.

5. Klinika nie gwarantuje realizacji e-recepty poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 20. Zakaz nagrywania i utrwalania konsultacji

1. Klinika nie wyraża zgody na utrwalanie przez pacjenta lub pacjentkę przebiegu konsultacji, w szczególności poprzez nagrywanie, fotografowanie, wykonywanie zrzutów ekranu lub rejestrowanie dźwięku albo obrazu, chyba że osoba udzielająca świadczenia wyrazi na to uprzednią zgodę.

2. Klinika nie nagrywa konsultacji ani ich nie utrwala, z wyjątkiem zapisów wymaganych do prowadzenia dokumentacji medycznej lub wynikających z funkcjonalności systemu teleinformatycznego.

3. Naruszenie zakazu, o którym mowa w ust. 1, może skutkować przerwaniem konsultacji, odmową dalszego świadczenia usług lub rozwiązaniem umowy.

§ 21. Sytuacje nagłe

1. Usługi świadczone przez Klinikę nie zastępują pomocy doraźnej, ratownictwa medycznego, szpitalnego oddziału ratunkowego ani leczenia w stanach nagłych.

2. W przypadku nagłego pogorszenia stanu zdrowia, podejrzenia zagrożenia życia lub zdrowia albo wystąpienia objawów alarmowych pacjent lub pacjentka powinien/powinna niezwłocznie wezwać pomoc pod numerem 112 albo zgłosić się do najbliższego szpitala.

3. Do objawów wymagających pilnej pomocy medycznej należą w szczególności: ból w klatce piersiowej, duszność, omdlenie, nagły bardzo silny ból głowy, zaburzenia mowy, widzenia lub czucia, jednostronne osłabienie kończyn, jednostronny obrzęk lub silny ból kończyny dolnej, obfite krwawienie z dróg rodnych, bardzo wysokie ciśnienie tętnicze, objawy reakcji alergicznej oraz inne nagłe lub gwałtownie narastające objawy.

4. W sytuacjach nagłych pacjent lub pacjentka nie powinien/powinna oczekiwać na konsultację, odpowiedź na czacie ani odpowiedź mailową Kliniki.

§ 22. Reklamacje

1. Pacjent lub pacjentka ma prawo złożyć reklamację dotyczącą sposobu realizacji usług, w tym jakości teleporady, problemów technicznych lub błędów w rozliczeniach.

2. Reklamacje przyjmowane są wyłącznie drogą mailową, na adres: kontakt@klinikadigna.pl.

3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko, dane kontaktowe, numer PESEL lub datę urodzenia, datę świadczenia, którego dotyczy reklamacja, opis zdarzenia oraz żądanie albo oczekiwany sposób rozpatrzenia sprawy, jeżeli pacjent lub pacjentka chce je wskazać.

4. Klinika rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

5. Odpowiedź na reklamację jest przesyłana drogą mailową na adres, z którego została wysłana reklamacja, chyba że pacjent lub pacjentka wskaże inny adres e-mail do odpowiedzi.

6. W przypadku uwzględnienia reklamacji Klinika dokonuje odpowiedniej korekty, w szczególności może zaproponować nowy termin konsultacji, zwrot części opłaty albo inne rozwiązanie adekwatne do charakteru reklamacji.

§ 23. Newsletter

1. Klinika może świadczyć bezpłatną usługę newslettera drogą elektroniczną.

2. Newsletter może obejmować w szczególności treści edukacyjne dotyczące zdrowia, profilaktyki, menopauzy, stylu życia i dobrostanu, informacje o działalności Kliniki, informacje o nowych materiałach edukacyjnych, webinarach, wydarzeniach lub usługach Kliniki oraz informacje promocyjne lub marketingowe dotyczące usług Kliniki, jeżeli odbiorca wyraził wymaganą zgodę na otrzymywanie takich treści.

3. Newsletter ma charakter edukacyjny, informacyjny i marketingowy. Treści przekazywane w newsletterze nie stanowią świadczenia zdrowotnego, konsultacji lekarskiej, diagnozy, indywidualnej porady medycznej ani zaleceń terapeutycznych.

4. Z newslettera może korzystać osoba, która poda swój adres e-mail w formularzu zapisu oraz zaakceptuje warunki korzystania z newslettera.

5. Zapis do newslettera wymaga dobrowolnego podania adresu e-mail oraz, jeżeli newsletter zawiera treści marketingowe, wyrażenia wymaganej zgody na otrzymywanie takich treści drogą elektroniczną.

6. Zapisanie się do newslettera jest dobrowolne i nie jest warunkiem korzystania z konsultacji, Pakietu, Programu ani innych usług Kliniki.

7. Odbiorca może w każdej chwili zrezygnować z newslettera bez podania przyczyny, w szczególności poprzez kliknięcie linku rezygnacji znajdującego się w wiadomości newsletterowej albo poprzez wysłanie wiadomości na adres: kontakt@klinikadigna.pl.

8. Rezygnacja z newslettera nie wpływa na możliwość korzystania z konsultacji, Pakietu, Programu ani innych usług Kliniki.

9. Administratorem danych osobowych odbiorców newslettera jest DIGNA CLINIC Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych odbiorców newslettera określa Polityka prywatności lub klauzula informacyjna RODO udostępniana przez Klinikę.

10. Klinika może korzystać z zewnętrznego systemu mailingowego lub dostawcy usług technicznych do obsługi newslettera, z zachowaniem wymogów dotyczących ochrony danych osobowych.

§ 24. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych pacjentów i pacjentek jest DIGNA CLINIC Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.

2. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji usług, udzielania świadczeń zdrowotnych, prowadzenia dokumentacji medycznej, wystawiania dokumentów medycznych, obsługi płatności, rozliczeń, reklamacji, archiwizacji oraz realizacji obowiązków prawnych Kliniki.

3. Dane dotyczące zdrowia są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, praw pacjenta i dokumentacji medycznej.

4. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności oraz klauzuli informacyjnej RODO udostępnianej przez Klinikę.

5. Pacjent lub pacjentka ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania oraz realizacji innych praw przewidzianych przepisami RODO, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów.

6. Prawo do usunięcia danych przysługuje w zakresie przewidzianym przez RODO, z zastrzeżeniem obowiązków Kliniki wynikających z przepisów dotyczących prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej.

7. Dane zawarte w dokumentacji medycznej są przechowywane przez okresy wymagane przepisami prawa i co do zasady nie mogą zostać usunięte na żądanie pacjenta lub pacjentki przed upływem obowiązkowego okresu przechowywania.

§ 25. Prawa pacjenta

1. Pacjent lub pacjentka ma prawo w szczególności do:

· świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością,

· informacji o stanie zdrowia,

· informacji o proponowanych i możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych,

· wyrażenia zgody na udzielenie świadczenia albo odmowy takiej zgody,

· poszanowania godności i intymności,

· tajemnicy informacji związanych z pacjentem,

· dostępu do dokumentacji medycznej,

· zgłaszania reklamacji, skarg i wniosków,

· ochrony danych osobowych.

2. Pacjent lub pacjentka może zadawać pytania, prosić o wyjaśnienia oraz poprosić o konsultację innego specjalisty, jeżeli jest ona dostępna w aktualnej ofercie Kliniki.

3. Konsultacja innego specjalisty może być dodatkowo płatna, zgodnie z aktualnym cennikiem.

§ 26. Obowiązki pacjenta i pacjentki

1. Pacjent lub pacjentka zobowiązuje się do:

· podawania prawdziwych i kompletnych danych identyfikacyjnych,

· podawania prawdziwych, kompletnych i aktualnych informacji medycznych,

· informowania o stosowanych lekach, alergiach, chorobach przewlekłych, wynikach badań i istotnych zmianach stanu zdrowia,

· zapewnienia odpowiednich warunków technicznych do konsultacji,

· zapewnienia prywatności i poufności konsultacji po swojej stronie,

· punktualnego stawienia się na konsultację,

· przestrzegania zasad odwoływania i zmiany terminu konsultacji,

· przestrzegania zakazu nagrywania i utrwalania konsultacji określonego w § 20,

· korzystania wyłącznie z autoryzowanych kanałów komunikacji wskazanych przez Klinikę,

· zapoznania się z regulaminem przed skorzystaniem z usługi.

2. Pacjentka korzystająca z Programu zobowiązuje się dodatkowo do niezwłocznego informowania lekarza prowadzącego o każdej zmianie stanu zdrowia mogącej mieć wpływ na bezpieczeństwo hormonalnej terapii menopauzalnej.

§ 27. Zmiana regulaminu

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem **03.06.2026** i obowiązuje do czasu jego zmiany albo odwołania.

2. Klinika zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu z ważnych przyczyn prawnych, organizacyjnych, technicznych lub medycznych.

3. O zmianie regulaminu pacjenci i pacjentki zostaną poinformowani drogą elektroniczną albo poprzez publikację nowej wersji regulaminu na stronie internetowej Kliniki lub w systemie rejestracji.

4. Jeżeli zmiana regulaminu dotyczy istotnych warunków trwającego Pakietu lub Programu, pacjentka może wypowiedzieć umowę w terminie 14 dni od dnia poinformowania jej o zmianie.

5. Do usług zakupionych przed zmianą regulaminu stosuje się regulamin obowiązujący w chwili zakupu, chyba że nowy regulamin jest korzystniejszy dla pacjenta lub pacjentki albo strony uzgodnią inaczej.

§ 28. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności leczniczej, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

2. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem usług będą rozstrzygane przez sądy powszechne właściwe według obowiązujących przepisów prawa.

3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Kliniki, w systemie rejestracji oraz na żądanie pacjenta lub pacjentki w formie elektronicznej.