

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i udzielania teleporad

obowiązujący w serwisie Doktorio oraz w kanałach rejestracji i obsługi Pacjenta udostępnianych przez PROJECT 27 LABS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Wersja dokumentu: 1.0

Data obowiązywania: 10 marca 2026 r.

Język podstawowy: polski

Zakres: usługi elektroniczne, rejestracja, płatności online, teleporady, zasady wystawiania dokumentów medycznych, reklamacje, zwroty, prawa Pacjenta, bezpieczeństwo i odpowiedzialność stron

Najważniejsze informacje w skrócie:

- Serwis świadczy usługi wyłącznie w modelu zdalnym, w szczególności w formie **teleporady**.
- Decyzję medyczną w każdej sprawie podejmuje wyłącznie osoba wykonująca zawód medyczny po analizie danych medycznych i organizacyjnych.
- Sama rejestracja, opłacenie wizyty albo złożenie formularza nie gwarantuje wystawienia e-recepty, e-skierowania, e-zwolnienia ani uzyskania określonego rozpoznania.
- Zwrot może być możliwy do chwili rozpoczęcia realizacji świadczenia, z zastrzeżeniem kosztów operatorów płatności i postanowień niniejszego Regulaminu; po wykonaniu świadczenia zasadniczo wynagrodzenie nie podlega zwrotowi, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
- System może działać technicznie 24/7, przy czym teleporady są realizowane zgodnie z dostępnością personelu medycznego i harmonogramami poszczególnych osób udzielających świadczeń.

Spis treści

1. [Postanowienia ogólne](#)
2. [Dane Usługodawcy i podmiotu leczniczego](#)
3. [Definicje](#)
4. [Rodzaje i zakres usług](#)
5. [Charakter i ograniczenia teleporady](#)
6. [Warunki techniczne i bezpieczeństwo](#)
7. [Rejestracja, zawarcie umowy i konto Pacjenta](#)
8. [Płatności, ceny i dokumenty rozliczeniowe](#)
9. [Prawo odstąpienia, zwroty, odwołanie wizyty i no-show](#)
10. [Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych](#)
11. [E-recepta, e-skierowanie, e-zwolnienie i inne dokumenty](#)
12. [Obowiązki Pacjenta](#)
13. [Małoletni, przedstawiciel ustawowy i osoby trzecie](#)
14. [Dokumentacja medyczna](#)
15. [Dane osobowe, poufność i kontakt](#)
16. [Reklamacje](#)
17. [Odpowiedzialność](#)
18. [Prawa autorskie i własność intelektualna](#)
19. [Postanowienia końcowe](#)
20. [Załącznik informacyjny dla Pacjenta](#)

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu Doktorio, zasad rejestracji na teleporady, warunków zawierania i wykonywania umów o świadczenie usług, zasad dokonywania płatności online, a także organizacyjnych i prawnych zasad udzielania odpłatnych świadczeń zdrowotnych na odległość.

2. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, lecz niezbędna do korzystania z funkcjonalności wymagających zawarcia umowy, dokonania rejestracji, płatności albo skorzystania ze świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych Usługodawcy lub podmiotów współpracujących.
4. Regulamin ma zastosowanie zarówno do Pacjentów, jak i do osób działających w ich imieniu, w tym przedstawicieli ustawowych, opiekunów faktycznych, pełnomocników i osób dokonujących płatności na rzecz Pacjenta.
5. Świadczenia zdrowotne są udzielane wyłącznie przez uprawnione osoby wykonujące zawód medyczny zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnością danych klinicznych oraz oceną danego przypadku.
6. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, pierwszeństwo mają przepisy prawa.
7. Regulamin stanowi również wzorzec umowy w rozumieniu przepisów prawa cywilnego i przepisów o prawach konsumenta, w zakresie, w jakim są one stosowane do usług objętych niniejszym dokumentem.

2. Dane Usługodawcy i podmiotu leczniczego

FirmaPROJECT 27 LABS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
Siedzibaul. Władysława Pytłasińskiego 16/13, 00-777 Warszawa, Polska
KRS0001203723
NIP5214139577
REGON543167047

Podmiot leczniczyPROJECT 27 LABS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, wpis do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą (RPWDL) - numer księgi rejestrowej: 000000299212

Marka / serwisDoktorio

Adres kontaktowyzgodnie z danymi kontaktowymi publikowanymi w serwisie

Usługodawca jest jednocześnie operatorem serwisu teleinformatycznego oraz podmiotem leczniczym odpowiedzialnym za organizację procesu udzielania świadczeń zdrowotnych na odległość, chyba że w opisie danej usługi wyraźnie wskazano inaczej.

3. Definicje

1. **Regulamin** - niniejszy dokument wraz z załącznikami i informacjami wyraźnie do niego odsyłającymi.
2. **Usługodawca** - PROJECT 27 LABS Sp. z o.o.
3. **Serwis** - strona internetowa, formularze, widgety rejestracyjne, panel Pacjenta, rozwiązania mobilne i komunikacyjne, a także zintegrowane systemy partnerów technologicznych, za pomocą których możliwa jest rejestracja, komunikacja, płatność lub realizacja świadczenia.
4. **Pacjent** - osoba fizyczna korzystająca z usług lub na rzecz której usługi są zamawiane.
5. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, której przysługują uprawnienia przewidziane dla konsumenta w zakresie wynikającym z przepisów prawa.
7. **Specjalista / Personel medyczny** - lekarz albo inna uprawniona osoba wykonująca zawód medyczny, udzielająca świadczeń zdrowotnych w ramach współpracy z Usługodawcą.
8. **Teleporada** - odpłatne świadczenie zdrowotne udzielane na odległość z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonu, formularza medycznego, wiadomości elektronicznej, czatu, systemu wideo lub innych narzędzi teleinformatycznych.
9. **Usługi elektroniczne** - usługi świadczone drogą elektroniczną, w szczególności prowadzenie formularzy, konta, komunikacji, powiadomień, rejestracji, obsługi płatności i przekazywania informacji.
10. **Konto Pacjenta** - indywidualny profil użytkownika w Serwisie, jeśli dana funkcjonalność została

udostępniona.

11. **Operator płatności** – zewnętrzny dostawca usług płatniczych obsługujący transakcję, w tym w szczególności PayU lub inny aktualnie wskazany w Serwisie.
12. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
13. **Sytuacja nagła / stan nagłego zagrożenia zdrowotnego** – przypadek wymagający niezwłocznego kontaktu z numerem alarmowym 112, pogotowiem ratunkowym, Szpitalnym Oddziałem Ratunkowym lub stacjonarną placówką medyczną.

4. Rodzaje i zakres usług

W ramach Serwisu mogą być świadczone w szczególności następujące usługi:

1. umożliwienie zapoznania się z informacjami o usługach, cenach i terminach;
2. umożliwienie założenia Konta Pacjenta, jeżeli taka funkcjonalność jest aktywna;
3. umożliwienie wypełnienia formularzy medycznych i rejestracyjnych;
4. umożliwienie dokonania rejestracji na teleporadę;
5. umożliwienie opłacenia usługi z góry albo w inny sposób przewidziany w Serwisie;
6. komunikacja z Pacjentem w sprawach organizacyjnych i medycznych;
7. udzielanie teleporad przez uprawniony personel medyczny;
8. w uzasadnionych przypadkach – wystawienie dokumentów medycznych, jeśli po ocenie medycznej istnieją do tego podstawy prawne i kliniczne;
9. obsługa reklamacji, zwrotów i zgłoszeń dotyczących świadczeń lub funkcjonowania Serwisu.

Opis każdej usługi, zakres świadczenia, cena, dostępne terminy, język komunikacji, przewidywany tryb kontaktu oraz wymagania organizacyjne mogą być każdorazowo określane w Serwisie. Informacje prezentowane w Serwisie stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.

5. Charakter i ograniczenia teleporady

Teleporada nie jest odpowiednia w każdym przypadku.

Jeżeli objawy są nagłe, gwałtowne, ciężkie, nietypowe, zagrażające życiu lub wymagają badania przedmiotowego, badań dodatkowych albo pilnej pomocy, Pacjent nie powinien korzystać z teleporady jako jedynej formy pomocy, lecz niezwłocznie skorzystać z pomocy doraźnej, numeru 112, nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej, SOR albo stacjonarnej placówki medycznej.

1. Teleporada jest świadczeniem zdrowotnym polegającym na zdalnej ocenie zgłaszanego problemu zdrowotnego na podstawie danych przekazanych przez Pacjenta, danych z dokumentacji medycznej, danych z systemów publicznych lub prywatnych, jeśli są dostępne zgodnie z prawem, oraz wywiadu medycznego przeprowadzonego przez personel medyczny.
2. Teleporada ma charakter starannego działania, a nie rezultatu. Oznacza to, że Usługodawca i personel medyczny zobowiązują się do należytego, profesjonalnego i zgodnego z prawem wykonania świadczenia, ale nie gwarantują określonego efektu medycznego, rozpoznania, poprawy stanu zdrowia ani wydania konkretnego dokumentu.
3. Zakres teleporady może obejmować w szczególności: wywiad medyczny, ocenę zgłoszonego problemu, omówienie dalszego postępowania, kwalifikację do dalszej diagnostyki lub konsultacji stacjonarnej, a w przypadkach uzasadnionych – wystawienie dokumentów medycznych.
4. Teleporada może zostać skrócona, przerwana, odroczone lub zakończona bez wystawienia dokumentu medycznego, jeżeli:
 1. Pacjent podał dane niepełne, niespójne, nieprawdziwe lub uniemożliwiające bezpieczną ocenę;
 2. zachodzą przesłanki wskazujące na konieczność badania osobistego lub pilnej pomocy stacjonarnej;
 3. zachodzi podejrzenie nadużycia, obejścia prawa, próby uzyskania produktu leczniczego lub

dokumentu bez podstaw medycznych;

4. istnieje ryzyko bezpieczeństwa po stronie systemu, tożsamości lub komunikacji;
 5. Pacjent nie współpracuje, odmawia udzielenia podstawowych informacji albo przerywa kontakt;
 6. wymagają tego przepisy prawa, standardy zawodowe lub decyzja medyczna osoby udzielającej świadczenia.
5. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że zdalna forma świadczenia ma naturalne ograniczenia diagnostyczne i organizacyjne oraz że każdorazowo to personel medyczny ocenia, czy teleporada jest wystarczającą i bezpieczną formą postępowania.

6. Warunki techniczne i bezpieczeństwo

1. Do korzystania z Serwisu niezbędne są co najmniej: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa lub inne kompatybilne oprogramowanie, aktywny adres e-mail lub numer telefonu – o ile wymagane dla danej funkcjonalności – oraz możliwość odbioru wiadomości i połączeń.
2. W przypadku teleporad głosowych, wideo lub komunikacji synchronicznej Pacjent powinien zapewnić warunki umożliwiające spokojną i poufną rozmowę, odpowiednią jakość połączenia oraz brak osób trzecich, jeżeli ich obecność nie jest uzasadniona i zaakceptowana.
3. Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne adekwatne do charakteru przetwarzania danych oraz ryzyk związanych ze świadczeniem usług elektronicznych i zdrowotnych.
4. Zakazane jest dostarczanie treści bezprawnych, podszywanie się pod inne osoby, ingerowanie w działanie Serwisu, podejmowanie prób nieuprawnionego dostępu, automatyczne pobieranie danych bez zgody Usługodawcy, a także wszelkie działania mogące naruszać bezpieczeństwo systemów albo prawa osób trzecich.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy lub zakłócenia wynikające z działania sieci telekomunikacyjnych, infrastruktury operatorów, awarii urządzeń Pacjenta, błędnych ustawień, filtrów antyspamowych, problemów po stronie banku lub operatora płatności, siły wyższej albo działań osób trzecich, o ile nie wynikają one z winy umyślnej Usługodawcy.
6. Usługodawca może prowadzić prace techniczne, aktualizacje, migracje lub działania bezpieczeństwa, które czasowo ograniczą dostęp do Serwisu. W miarę możliwości informacja o planowanych pracach będzie publikowana z wyprzedzeniem.

7. Rejestracja, zawarcie umowy i konto Pacjenta

1. Pacjent może korzystać z części treści informacyjnych Serwisu bez rejestracji, natomiast do zamówienia usługi lub skorzystania ze świadczenia zdrowotnego może być konieczne uzupełnienie formularza, założenie Konta Pacjenta, podanie danych identyfikacyjnych, akceptacja zgód i Regulaminu oraz dokonanie płatności.
2. Podczas rejestracji Pacjent zobowiązany jest podać dane prawdziwe, kompletne, aktualne i niewprowadzające w błąd. Dotyczy to w szczególności imienia i nazwiska, daty urodzenia, danych kontaktowych, danych wymaganych przez przepisy prawa oraz danych medycznych potrzebnych do realizacji świadczenia.
3. Zawarcie umowy o świadczenie usługi elektronicznej następuje z chwilą rozpoczęcia korzystania z danej funkcjonalności Serwisu, a umowy o odpłatne świadczenie zdrowotne – z chwilą skutecznego złożenia zamówienia na daną usługę i przyjęcia go do realizacji, najpóźniej z chwilą rozpoczęcia teleporady.
4. Jeżeli dla danej usługi wymagana jest przedpłata, przyjęcie zamówienia do realizacji może nastąpić dopiero po uzyskaniu potwierdzenia autoryzacji płatności albo po spełnieniu innego warunku wskazanego w Serwisie.
5. Usługodawca może wysyłać Pacjentowi wiadomości organizacyjne, potwierdzenia rejestracji, przypomnienia, prośby o uzupełnienie danych, komunikaty bezpieczeństwa i informacje niezbędne do wykonania umowy.
6. Konto Pacjenta, jeżeli jest dostępne, ma charakter niezbywalny i indywidualny. Pacjent powinien chronić dane dostępu i nie udostępniać ich osobom nieuprawnionym.
7. Usługodawca może odmówić utworzenia konta, zablokować je albo ograniczyć jego funkcjonalność, jeżeli wymagają tego przepisy prawa, bezpieczeństwo systemu, uzasadnione podejrzenie nadużycia,

naruszenie Regulaminu lub potrzeba ochrony Pacjenta, personelu albo innych użytkowników.

8. Płatności, ceny i dokumenty rozliczeniowe

1. Ceny usług są cenami brutto, chyba że w Serwisie wyraźnie wskazano inaczej.
2. Aktualne ceny są publikowane w Serwisie lub przekazywane Pacjentowi przed zawarciem umowy. Cena obowiązująca dla Pacjenta to cena widoczna w chwili składania zamówienia, z zastrzeżeniem oczywistych omyłek technicznych.
3. Usługodawca może udostępniać płatności online, płatności kartą, szybkie przelewy, BLIK, płatności odroczone lub inne metody oferowane przez operatora płatności.
4. Obsługa płatności następuje za pośrednictwem zewnętrznego operatora płatności. Zasady działania tego operatora, w tym czas księgowania, autoryzacja, bezpieczeństwo transakcji i reklamacje transakcji płatniczych, mogą podlegać odrębnym regulaminom operatora.
5. W przypadku niezyskania potwierdzenia płatności, odrzucenia transakcji, wygaśnięcia linku płatniczego albo nieopłacenia wizyty w terminie, zamówienie może nie zostać przyjęte do realizacji albo może zostać automatycznie anulowane.
6. Jeżeli Pacjent opuści stronę płatności, nie dokończy autoryzacji albo przerwie proces, rezerwacja może mieć charakter tymczasowy i wygasnąć zgodnie z logiką systemu, harmonogramem albo ustawieniami partnera technologicznego. Usługodawca nie gwarantuje utrzymania terminu do chwili skutecznego przyjęcia zamówienia i potwierdzenia spełnienia warunków rejestracji.
7. Na żądanie Pacjenta wystawiany jest dokument sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami podatkowymi i organizacyjnymi. Pacjent powinien przekazać dane niezbędne do wystawienia dokumentu rozliczeniowego.
8. W razie oczywistego błędu cenowego, technicznego lub publikacyjnego Usługodawca ma prawo odstąpić od realizacji zamówienia z błędną ceną, informując o tym Pacjenta i proponując ponowne złożenie zamówienia na prawidłowych warunkach.

9. Prawo odstąpienia, zwroty, odwołanie wizyty i no-show

9.1. Informacje konsumenckie

1. Jeżeli Pacjent jest Konsumentem albo Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, co do zasady przysługują mu uprawnienia wynikające z przepisów o prawach konsumenta, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych prawem dla usług, które zostały wykonane lub rozpoczęte za wyraźną zgodą przed upływem terminu do odstąpienia.
2. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że usługi zdrowotne świadczone na oznaczony termin oraz usługi, których wykonanie rozpoczyna się za wyraźną zgodą Pacjenta przed upływem ustawowego terminu do odstąpienia, mogą podlegać odmiennym zasadom niż standardowa sprzedaż internetowa towarów.
3. Przed rozpoczęciem realizacji świadczenia Pacjent może zostać poproszony o złożenie oświadczeń, w tym o:
 1. żądaniu rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia,
 2. przyjęciu do wiadomości, że po pełnym wykonaniu usługi może utracić prawo odstąpienia,
 3. potwierdzeniu, że zamawia świadczenie zdrowotne na odległość, którego zakres i wynik zależy od oceny medycznej.

9.2. Zwroty

1. Zwrot opłaty może zostać przyznany w szczególności, gdy:
 1. usługa nie została rozpoczęta i nie doszło do jej wykonania, a Pacjent skutecznie anulował zamówienie zgodnie z zasadami wskazanymi w Serwisie lub przez obsługę;
 2. Usługodawca odwołał świadczenie i nie zaproponowano alternatywnego terminu albo Pacjent go nie zaakceptował;
 3. świadczenie nie mogło zostać wykonane z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Usługodawcy.
2. Jeżeli realizacja usługi już się rozpoczęła, a w szczególności gdy personel medyczny zapoznał się z

formularzem, rozpoczął ocenę przypadku, przeprowadził teleporadę, dokonał wpisu do dokumentacji medycznej albo wykonał inne czynności zawodowe związane z konkretnym zgłoszeniem, zwrot może zostać ograniczony albo wyłączony w zakresie dopuszczalnym przez prawo.

3. Jeżeli operator płatności lub instytucja finansowa pobrała bezzwrotne koszty transakcyjne, prowizje, koszty chargeback, przewalutowania lub inne opłaty niezależne od Usługodawcy, kwota zwrotu może zostać odpowiednio pomniejszona w zakresie prawnie dopuszczalnym i należyte uzasadnionym.
4. Zwrot jest wykonywany co do zasady przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użyto w pierwotnej transakcji, chyba że strony uzgodnią inaczej lub wymagają tego ograniczenia operatora płatności.

9.3. Odwołanie i zmiana terminu

1. Pacjent może odwołać lub przełożyć teleporadę zgodnie z warunkami wskazanymi przy danej usłudze, w wiadomości potwierdzającej albo przez kontakt z obsługą. Jeżeli dla danej usługi lub partnera technologicznego obowiązują szczególne zasady, mają one pierwszeństwo, o ile zostały Pacjentowi zakomunikowane przed zakupem.
2. Jeżeli Pacjent nie stawi się do teleporady, nie odbierze połączenia, nie odpowie na wiadomości, nie zapewni warunków technicznych albo nie dostarczy wymaganych informacji pomimo wezwania, świadczenie może zostać uznane za niewykonane z przyczyn leżących po stronie Pacjenta.
3. W przypadku no-show lub braku współpracy Pacjenta Usługodawca może obciążyć Pacjenta pełną ceną usługi, jeżeli zasoby personelu zostały dla Pacjenta zarezerwowane lub praca medyczna już się rozpoczęła.
4. Usługodawca może odwołać lub przełożyć teleporadę z ważnych przyczyn organizacyjnych, bezpieczeństwa, technicznych albo medycznych. W takim przypadku Pacjent otrzyma propozycję nowego terminu albo zwrot ceny, zależnie od okoliczności.

10. Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Świadczenia zdrowotne są udzielane odpłatnie, chyba że wprost wskazano inaczej.
2. Osoba udzielająca świadczenia podejmuje samodzielną decyzję zawodową, w granicach prawa i aktualnej wiedzy medycznej, bez ingerencji osób trzecich co do treści rozstrzygnięcia medycznego.
3. Personel medyczny ma prawo i obowiązek odmówić realizacji żądania Pacjenta, jeśli:
 1. brak jest wskazań medycznych;
 2. zachodzi przeciwwskazanie medyczne, prawne lub bezpieczeństwa;
 3. konieczna jest diagnostyka stacjonarna lub dodatkowe badania;
 4. przedstawione informacje są niewiarygodne, niepełne albo budzą uzasadnione wątpliwości;
 5. żądanie Pacjenta pozostaje w sprzeczności z prawem, standardami zawodowymi, zasadami refundacji, zasadami ordynacji produktów leczniczych lub regułami należytej staranności.
4. W ramach teleporady personel medyczny może skierować Pacjenta do dalszej diagnostyki, do kontaktu stacjonarnego, do nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej, do opieki specjalistycznej albo do natychmiastowego wezwania pomocy.
5. Brak wydania określonego dokumentu medycznego, brak ordynacji leku, zmiana dawki, odmowa kontynuacji terapii, rekomendacja wizyty stacjonarnej albo rekomendacja wykonania badań nie stanowią same przez się niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, jeżeli wynikają z oceny medycznej.
6. Usługodawca może posługiwać się formularzami medycznymi, ankietami kwalifikacyjnymi, pytaniami kontrolnymi, prośbą o załączenie dokumentów, zdjęć, wyników badań lub innych danych. Ich celem jest zwiększenie bezpieczeństwa i jakości procesu medycznego, a nie automatyczne zastąpienie decyzji specjalisty.
7. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że do zawarcia umowy i realizacji świadczenia może być wymagane potwierdzenie tożsamości, danych kontaktowych, wieku lub innych informacji wymaganych przepisami prawa albo zasadami bezpieczeństwa.

11. E-recepta, e-skierowanie, e-zwolnienie i inne dokumenty

1. Wystawienie e-recepty, e-skierowania, e-zwolnienia lekarskiego, zaświadczenia, informacji medycznej albo innego dokumentu nie stanowi odrębnego automatycznego prawa Pacjenta wynikającego wyłącznie z faktu opłacenia usługi.
2. Każdy dokument medyczny jest wystawiany wyłącznie wtedy, gdy po ocenie medycznej i prawnej istnieją ku temu przesłanki. Dotyczy to w szczególności:
 1. istnienia wskazań medycznych do leczenia lub diagnostyki,
 2. braku przeciwwskazań,
 3. możliwości weryfikacji danych,
 4. zgodności z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ordynacji, wystawiania zwolnień i dokumentacji medycznej.
3. Usługodawca ani personel medyczny nie gwarantują wystawienia recepty na określony lek, w określonej dawce, liczbie opakowań lub na warunkach oczekiwanych przez Pacjenta. Dotyczy to również leków wcześniej stosowanych, leków kontynuowanych, preparatów o podwyższonym ryzyku, leków wymagających szczególnej ostrożności albo szczególnych wymogów formalnych.
4. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że dla części problemów zdrowotnych, preparatów lub dokumentów zdalna kwalifikacja może być niewystarczająca i może skutkować odmową wystawienia dokumentu albo koniecznością badania stacjonarnego.
5. Jeżeli dokument medyczny zostanie wystawiony, jego przekazanie następuje zgodnie z obowiązującymi rozwiązaniami technicznymi – w szczególności przez kod, wiadomość, konto Pacjenta, system publiczny albo inny kanał przewidziany prawem i funkcjonalnością Serwisu.
6. Ewentualne refundacje, poziom odpłatności, zasady realizacji dokumentu w aptece lub innej placówce, a także ograniczenia wynikające z systemów publicznych mogą zależeć od przepisów prawa, danych Pacjenta oraz decyzji medycznej i nie są gwarantowane przez sam Serwis.

12. Obowiązki Pacjenta

1. Pacjent ma obowiązek przekazywać dane zgodne z prawdą, kompletne i aktualne, a także niezwłocznie informować o zmianie istotnych okoliczności, które mogą mieć wpływ na udzielenie świadczenia.
2. Pacjent powinien stosować się do zaleceń organizacyjnych i technicznych przekazywanych przez Usługodawcę oraz do zaleceń medycznych wydanych przez personel medyczny.
3. Pacjent ponosi odpowiedzialność za skutki zatajenia informacji, przekazania danych nieprawdziwych, posłużenia się cudzymi danymi, wykorzystywania dokumentów medycznych niezgodnie z przeznaczeniem lub ignorowania zaleceń dotyczących pilnej pomocy stacjonarnej.
4. Pacjent nie może wykorzystywać Serwisu do nękania, znieważania, gróźb, wywierania presji w celu uzyskania określonego rozstrzygnięcia medycznego, publikowania nielegalnych treści, składania seryjnych fikcyjnych zgłoszeń ani działań stanowiących nadużycie prawa.
5. Pacjent powinien zapoznać się z treścią dokumentów medycznych, zaleceń i komunikatów przesłanych po teleporadzie oraz podjąć dalsze działania zgodnie z ich treścią. W razie wątpliwości Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z odpowiednią placówką medyczną lub w sytuacji nagłej wezwać pomoc.

13. Małoletni, przedstawiciel ustawowy i osoby trzecie

1. Zakres dostępności usług dla małoletnich może zależeć od rodzaju usługi, wieku Pacjenta, wymogów prawa oraz oceny organizacyjnej i medycznej. Jeżeli świadczenie dotyczy małoletniego, rejestracji dokonuje przedstawiciel ustawowy albo osoba należycie umocowana, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
2. Osoba działająca w imieniu Pacjenta oświadcza, że jest do tego uprawniona i ponosi odpowiedzialność za prawdziwość tego oświadczenia.
3. Usługodawca może zażądać dodatkowego potwierdzenia umocowania, wieku, relacji z Pacjentem albo tożsamości osoby działającej w jego imieniu.
4. Jeżeli Pacjent życzy sobie udziału osoby trzeciej w teleporadzie, powinien to zakomunikować

personelowi medycznemu. Ostateczna decyzja o dopuszczeniu takiej osoby może zależeć od zgody Pacjenta, względów bezpieczeństwa i zasad poufności.

14. Dokumentacja medyczna

1. Z realizacji świadczeń zdrowotnych prowadzona jest dokumentacja medyczna zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dokumentacja może obejmować w szczególności dane identyfikacyjne, opis zgłoszenia, wywiad, dane z ankiet, wyniki oceny, rozpoznanie lub rozpoznanie wstępne, zalecenia, informacje o wystawionych dokumentach, dane techniczne niezbędne do odtworzenia przebiegu świadczenia oraz korespondencję związaną z procesem leczenia.
3. Pacjent ma prawa związane z dokumentacją medyczną zgodnie z ustawą, w tym prawo dostępu, uzyskania kopii, wyciągu, odpisu lub wydruku – na zasadach przewidzianych prawem.
4. W celu ochrony integralności dokumentacji Usługodawca może odnotowywać czas, kanał komunikacji, adresy techniczne, logi systemowe oraz informacje o czynnościach wykonanych w systemie w zakresie niezbędnym dla bezpieczeństwa, rozliczalności i zgodności z prawem.

15. Dane osobowe, poufność i kontakt

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest PROJECT 27 LABS Sp. z o.o., chyba że w konkretnej informacji o przetwarzaniu wskazano inaczej.
2. Dane osobowe są przetwarzane w szczególności w celu: zawarcia i wykonania umowy, organizacji i udzielania świadczeń zdrowotnych, prowadzenia dokumentacji medycznej, realizacji obowiązków prawnych, obsługi płatności, reklamacji, dochodzenia roszczeń, zapewnienia bezpieczeństwa oraz komunikacji z Pacjentem.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych, podstawach prawnych, okresach przechowywania, odbiorcach danych i prawach osób, których dane dotyczą, znajdują się w Polityce Prywatności oraz – w zakresie danych medycznych – w stosownych informacjach kierowanych do Pacjenta.
4. Dane mogą być powierzone podmiotom wspierającym Usługodawcę w zakresie hostingu, komunikacji, płatności, obsługi systemów medycznych, księgowości, bezpieczeństwa lub pomocy technicznej, o ile jest to zgodne z prawem i niezbędne do realizacji celów przetwarzania.
5. Wszelka komunikacja medyczna i organizacyjna może odbywać się za pośrednictwem kanałów udostępnionych przez Usługodawcę. Pacjent odpowiada za poprawność wskazanych danych kontaktowych oraz za to, aby osoby nieuprawnione nie miały dostępu do jego wiadomości, urządzeń i skrzynki pocztowej.
6. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że wysłanie wiadomości e-mail, SMS lub powiadomienia systemowego może wiązać się z ryzykiem charakterystycznym dla komunikacji elektronicznej, a Usługodawca ogranicza to ryzyko w zakresie adekwatnym do stosowanych środków bezpieczeństwa.

16. Reklamacje

1. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą funkcjonowania Serwisu, procesu rejestracji, płatności, organizacji świadczenia albo jakości obsługi.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane identyfikujące Pacjenta, opis problemu, datę zdarzenia, numer zamówienia lub inne dane ułatwiające identyfikację sprawy oraz oczekiwany sposób załatwienia sprawy.
3. Reklamacje są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia, chyba że szczególny charakter sprawy wymaga dłuższego czasu; w takim przypadku Pacjent zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia i przewidywanym terminie odpowiedzi.
4. Reklamacja dotycząca rozstrzygnięcia medycznego nie może prowadzić do naruszenia niezależności zawodowej osoby wykonującej zawód medyczny. Brak zgody Pacjenta na decyzję medyczną nie oznacza automatycznie zasadności reklamacji.
5. Jeżeli reklamacja dotyczy transakcji płatniczej, chargebacku, nieautoryzowanego użycia instrumentu

płatniczego albo błędu operatora płatności, Pacjent może zostać poproszony o równoległy kontakt z operatorem płatności lub bankiem, stosownie do charakteru sprawy.

17. Odpowiedzialność

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług na zasadach wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z:
 1. podania przez Pacjenta danych nieprawdziwych, niepełnych lub wprowadzających w błąd;
 2. korzystania z usługi przez osobę nieuprawnioną albo pod cudzymi danymi;
 3. niezastosowania się do zaleceń medycznych lub organizacyjnych;
 4. zaniechania skorzystania z pomocy stacjonarnej lub ratunkowej pomimo takiej potrzeby;
 5. awarii po stronie Pacjenta, operatora telekomunikacyjnego, banku, operatora płatności lub innych podmiotów trzecich, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności;
 6. okoliczności stanowiących siłę wyższą.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy wobec Pacjenta nie obejmuje utraconych korzyści, pośrednich szkód majątkowych ani skutków wynikających z użycia dokumentów medycznych lub informacji niezgodnie z ich przeznaczeniem, chyba że odpowiedzialność taka wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza praw Pacjenta przysługujących mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności praw Pacjenta, praw konsumenta i odpowiedzialności za szkodę na osobie.

18. Prawa autorskie i własność intelektualna

1. Wszelkie elementy Serwisu, w szczególności układ treści, grafiki, oznaczenia, bazy danych, teksty, formularze, oprogramowanie oraz materiały informacyjne, stanowią przedmiot ochrony prawnej.
2. Korzystanie z Serwisu nie oznacza nabycia jakichkolwiek praw do jego elementów. Dozwolone jest wyłącznie korzystanie zgodne z przeznaczeniem i obowiązującym prawem.
3. Zakazane jest kopiowanie, rozpowszechnianie, modyfikowanie, udostępnianie lub wykorzystywanie treści Serwisu w całości lub części poza zakresem dozwolonego użytku albo wyraźnie udzielonej zgody.

19. Postanowienia końcowe

1. Do umów zawieranych na podstawie Regulaminu stosuje się prawo polskie, z zastrzeżeniem, że wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć umową, obowiązujących w państwie jego zwykłego pobytu, jeżeli takie przepisy znajdują zastosowanie.
2. W zakresie dozwolonym prawem spory między Usługodawcą a Pacjentem będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne. W odniesieniu do Konsumentów właściwość sądu określają przepisy bezwzględnie obowiązujące.
3. Pacjent będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami, jeżeli są one dostępne dla danego rodzaju sprawy.
4. Usługodawca może zmieniać Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu usług, sposobów płatności, wymogów bezpieczeństwa, funkcjonalności Serwisu, danych identyfikacyjnych, praktyk organizacyjnych albo konieczności doprecyzowania postanowień.
5. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych Pacjentów w odniesieniu do umów zawartych przed wejściem w życie nowej wersji, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
6. Nowa wersja Regulaminu jest publikowana w Serwisie wraz z datą wejścia w życie. W przypadku usług ciągłych Pacjent może zostać poinformowany o zmianie poprzez wiadomość elektroniczną lub komunikat w systemie.
7. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne, bezskuteczne lub niewykonalne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

20. Załącznik informacyjny dla Pacjenta

teleporada only

decyzja lekarza niezależna

brak gwarancji dokumentu

zwrot zależy od etapu realizacji

system może działać 24/7

20.1. Kiedy nie korzystać wyłącznie z teleporady

Nie korzystaj wyłącznie z teleporady, jeżeli występują objawy zagrażające życiu lub zdrowiu, w szczególności: duszność, silny ból w klatce piersiowej, objawy udaru, ciężka reakcja alergiczna, utrata przytomności, drgawki, nasilone krwawienie, nagłe zaburzenia świadomości, ciężki uraz, myśli samobójcze, gwałtowne pogorszenie stanu ogólnego lub inne objawy alarmowe. W takich przypadkach należy niezwłocznie zadzwonić pod numer 112 albo zgłosić się do najbliższej placówki udzielającej pomocy doraźnej.

20.2. Co przygotować przed teleporadą

- dokument tożsamości lub dane niezbędne do potwierdzenia tożsamości,
- listę aktualnie przyjmowanych leków, alergii i chorób przewlekłych,
- wyniki badań lub dokumentację, jeżeli są istotne dla sprawy,
- telefon z możliwością odebrania połączenia lub urządzenie z działającym Internetem,
- warunki zapewniające spokojną i poufną rozmowę.

20.3. Oświadczenia Pacjenta przy zakupie usługi

Dokonując zakupu i rejestracji Pacjent potwierdza, że zapoznał się z Regulaminem, rozumie ograniczenia teleporady, podaje dane zgodne z prawdą, zobowiązuje się do współpracy z personelem medycznym oraz – jeżeli dotyczy – żąda rozpoczęcia realizacji świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia i przyjmuje do wiadomości skutki prawne tego żądania.

20.4. Podstawy prawne

Regulamin został przygotowany z uwzględnieniem w szczególności: ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, przepisów dotyczących dokumentacji medycznej oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).

Polityka prywatności i plików cookies

Niniejsza Polityka prywatności i plików cookies określa zasady przetwarzania danych osobowych, w tym danych dotyczących zdrowia, oraz zasady wykorzystywania plików cookies i technologii podobnych w związku z korzystaniem z serwisu internetowego Doktorio, rejestracją wizyty, płatnościami online, komunikacją z Administratorem oraz korzystaniem ze świadczeń zdrowotnych realizowanych na odległość.

Administrator danych:

PROJECT 27 LABS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
ul. Władysława Pytłasińskiego 16/13, 00-777 Warszawa, Polska
KRS: 0001203723 | NIP: 5214139577 | REGON: 543167047

Podmiot leczniczy wpisany do RPWDL pod numerem księgi rejestrowej: 000000299212

Ważne: w związku z charakterem działalności medycznej Administrator może przetwarzać również **szczególne kategorie danych osobowych**, w szczególności dane dotyczące zdrowia, w zakresie niezbędnym do organizacji i realizacji świadczeń zdrowotnych, prowadzenia dokumentacji medycznej, rozpatrywania reklamacji, obrony przed roszczeniami oraz wykonania obowiązków wynikających z prawa polskiego i prawa Unii Europejskiej.

Spis treści

1. [Postanowienia ogólne](#)
2. [Administrator danych i dane kontaktowe](#)
3. [Zakres danych przetwarzanych przez Administratora](#)
4. [Cele i podstawy prawne przetwarzania danych](#)
5. [Dane dotyczące zdrowia i dokumentacja medyczna](#)
6. [Źródła danych](#)
7. [Odbiorcy danych](#)
8. [Przekazywanie danych poza EOG](#)
9. [Okres przechowywania danych](#)
10. [Prawa osób, których dane dotyczą](#)
11. [Zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie](#)
12. [Bezpieczeństwo danych](#)
13. [Polityka plików cookies](#)
14. [Podstawy prawne cookies i ustawień przeglądarki](#)
15. [Logi serwera i dane eksploatacyjne](#)
16. [Zmiany Polityki](#)

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument ma charakter informacyjny i spełnia obowiązki informacyjne wynikające w szczególności z przepisów o ochronie danych osobowych, świadczeniu usług drogą elektroniczną, prawach pacjenta oraz prawie telekomunikacyjnym i komunikacji elektronicznej.
2. Polityka ma zastosowanie do osób odwiedzających serwis internetowy Doktorio, osób kontaktujących się z Administratorem, pacjentów, przedstawicieli ustawowych pacjentów, osób dokonujących płatności, a także innych osób, których dane są przekazywane Administratorowi w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych lub obsługą serwisu.
3. W zakresie świadczeń zdrowotnych realizowanych przez Administratora lub przez współpracujących z nim lekarzy oraz inne osoby uprawnione do udzielania świadczeń zdrowotnych, niniejsza Polityka pozostaje komplementarna wobec Regulaminu świadczenia usług telemedycznych i świadczenia usług drogą elektroniczną.
4. Jeżeli dla określonego procesu przetwarzania wymagane jest odrębne oświadczenie lub zgoda, Administrator pozyskuje je w odrębny, wyraźny i udokumentowany sposób. Brak zgody na przetwarzanie danych, które nie są niezbędne do wykonania umowy lub obowiązku prawnego, nie wpływa na możliwość korzystania z podstawowych funkcjonalności serwisu, chyba że bez tych danych świadczenie konkretnej usługi jest obiektywnie niemożliwe.

§ 2. Administrator danych i dane kontaktowe

1. Administratorem danych osobowych jest PROJECT 27 LABS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie, ul. Władysława Pytlasińskiego 16/13, 00-777 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0001203723, NIP 5214139577, REGON 543167047, będąca podmiotem leczniczym wpisanym do RPWDL pod numerem księgi rejestrowej 000000299212.
2. Z Administratorem można skontaktować się korespondencyjnie na adres siedziby lub za pośrednictwem danych kontaktowych opublikowanych w serwisie internetowym Doktorio, w szczególności w zakładce **Kontakt**.

3. Jeżeli Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, informacja o jego danych kontaktowych jest publikowana w serwisie oraz udostępniana na żądanie osoby, której dane dotyczą. Jeżeli inspektor nie został wyznaczony, sprawy dotyczące ochrony danych rozpatruje bezpośrednio Administrator.

§ 3. Zakres danych przetwarzanych przez Administratora

Administrator może przetwarzać, w zależności od celu i relacji z daną osobą, w szczególności następujące kategorie danych:

- dane identyfikacyjne: imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL lub inny identyfikator, płeć, obywatelstwo, numer dokumentu tożsamości, jeżeli jest to niezbędne i dopuszczalne prawem;
- dane kontaktowe: numer telefonu, adres e-mail, adres korespondencyjny, preferowany sposób kontaktu;
- dane dotyczące wizyt, płatności i zamówionych usług: termin wizyty, rodzaj usługi, informacje o płatności, numer transakcji, status płatności, historia kontaktu z serwisem;
- dane medyczne i dane dotyczące zdrowia przekazywane w formularzach, podczas konsultacji, za pośrednictwem wiadomości, ankiet przedwizytowych, dokumentacji medycznej, wyników badań lub wywiadu medycznego;
- dane techniczne i eksploatacyjne: adres IP, identyfikatory urządzenia, typ przeglądarki, system operacyjny, logi serwera, data i godzina żądania, identyfikatory sesji, informacje o błędach i działaniach w serwisie;
- dane dotyczące reklamacji, wniosków, roszczeń, zgód, sprzeciwów oraz korespondencji prowadzonej z Administratorem.

§ 4. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych

Cel przetwarzania Zakres przykładowy Podstawa prawna Założenie konta, obsługa serwisu, rejestracja wizyty i kontakt organizacyjny Dane identyfikacyjne, kontaktowe, dane o terminach i zgłoszeniach art. 6 ust. 1 lit. b RODO - wykonanie umowy lub podjęcie działań przed zawarciem umowy; art. 6 ust. 1 lit. c RODO - obowiązek prawny; art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na zapewnieniu sprawnego działania serwisu i obsługi zgłoszeń

Realizacja świadczeń zdrowotnych, prowadzenie wywiadu medycznego, ocena zasadności teleporady, wystawianie dokumentów medycznych zgodnie z decyzją osoby uprawnionej Dane identyfikacyjne, kontaktowe, dane zdrowotne i dane z konsultacji art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa medycznego; art. 9 ust. 2 lit. h RODO - przetwarzanie danych dotyczących zdrowia w celu zapewnienia opieki zdrowotnej, diagnozy medycznej, leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej
Prowadzenie i archiwizacja dokumentacji medycznej Dane pacjenta, dane zdrowotne, historia konsultacji, wydane zalecenia i dokumenty art. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO - obowiązek prawny i cele medyczne

Obsługa płatności, rozliczeń, księgowości i podatków Dane transakcyjne, dane identyfikacyjne, dane kontaktowe, numery rachunków, numery zamówień art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO - wykonanie umowy oraz obowiązki prawne ciążące na Administratorze

Rozpatrywanie reklamacji, wniosków, skarg, roszczeń oraz obrona przed roszczeniami Dane kontaktowe, dane dotyczące usługi, korespondencja, dane medyczne w zakresie niezbędnym do oceny sprawy art. 6 ust. 1 lit. c i f RODO, a w zakresie danych zdrowotnych także art. 9 ust. 2 lit. f lub h RODO, jeżeli jest to niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń albo do oceny prawidłowości świadczenia zdrowotnego

Zapewnienie bezpieczeństwa serwisu, zapobieganie nadużyciom, wykrywanie incydentów, tworzenie kopii bezpieczeństwa, statystyka techniczna Adres IP, logi, identyfikatory sesji, dane urządzenia, dane o aktywności w serwisie art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa, integralności i ciągłości działania serwisu

Marketing bezpośredni własnych usług drogą elektroniczną lub telefonicznie Dane kontaktowe, historia relacji z Administratorem art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora, przy równoczesnym poszanowaniu przepisów wymagających uprzedniej zgody na określone kanały komunikacji, jeżeli taka zgoda jest wymagana

Analityka i ulepszanie serwisu z użyciem nieobowiązkowych cookies lub podobnych technologii Dane

techniczne, identyfikatory cookies, informacje o zachowaniach użytkownika w serwisie art. 6 ust. 1 lit. a RODO - zgoda użytkownika, w zakresie w jakim prawo wymaga uprzedniej zgody na korzystanie z takich technologii

Istotne zastrzeżenie: dane dotyczące zdrowia nie są co do zasady przetwarzane na podstawie zwykłej zgody marketingowej. W podstawowym modelu działalności Doktorio dane zdrowotne są przetwarzane przede wszystkim dlatego, że jest to niezbędne do udzielania świadczeń zdrowotnych, prowadzenia dokumentacji medycznej oraz wykonywania obowiązków prawnych ciążyących na podmiocie leczniczym.

§ 5. Dane dotyczące zdrowia i dokumentacja medyczna

1. Administrator, jako podmiot leczniczy, przetwarza dane dotyczące zdrowia w zakresie koniecznym do kwalifikacji do konsultacji, realizacji świadczeń zdrowotnych, podejmowania decyzji medycznych, prowadzenia dokumentacji medycznej, rozliczeń oraz wykonywania obowiązków ustawowych.
2. Dane medyczne mogą być przekazywane lekarzom oraz innym osobom uprawnionym do udzielania świadczeń zdrowotnych współpracującym z Administratorem, a także personelowi administracyjnemu wyłącznie w zakresie niezbędnym do organizacji procesu leczenia i obsługi pacjenta.
3. Administrator prowadzi dokumentację medyczną zgodnie z właściwymi przepisami prawa. Dokumentacja może być prowadzona w postaci elektronicznej, a pacjent ma prawo dostępu do swojej dokumentacji na zasadach przewidzianych przepisami prawa.
4. Brak podania danych oznaczonych jako niezbędne może uniemożliwić zarejestrowanie wizyty, potwierdzenie tożsamości pacjenta, bezpieczne udzielenie teleporady, wystawienie dokumentu medycznego lub wykonanie ciążyących na Administratorsze obowiązków prawnych.

§ 6. Źródła danych

1. Dane osobowe Administrator otrzymuje przede wszystkim bezpośrednio od osoby, której dane dotyczą, od jej przedstawiciela ustawowego albo osoby przez nią upoważnionej.
2. W uzasadnionych przypadkach dane mogą pochodzić również od podmiotów współpracujących przy realizacji świadczeń zdrowotnych, operatorów płatności, systemów rejestracji wizyt, platform komunikacyjnych, laboratoriów, innych podmiotów leczniczych lub z dokumentacji przekazanej przez pacjenta.
3. Jeżeli przepisy prawa na to zezwalają lub tego wymagają, Administrator może pozyskiwać dane również z rejestrów publicznych i systemów teleinformatycznych służących realizacji obowiązków prawnych w ochronie zdrowia.

§ 7. Odbiorcy danych

Dane osobowe mogą być ujawniane następującym kategoriom odbiorców, jeżeli jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania i ma podstawę prawną:

- osobom uprawnionym do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz personelowi pomocniczemu i administracyjnemu współpracującemu z Administratorem;
- podmiotom przetwarzającym dane na zlecenie Administratora, w szczególności dostawcom hostingu, usług IT, chmury obliczeniowej, poczty elektronicznej, kopii zapasowych, systemów rejestracji wizyt, systemów telemedycznych, narzędzi obsługi klienta, obsługi księgowej i prawnej;
- operatorom płatności, bankom, dostawcom usług finansowych oraz podmiotom obsługującym zwroty i rozliczenia;
- podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, w tym organom publicznym, sądom, organom ścigania, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, Rzecznikowi Praw Pacjenta, Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych lub innym instytucjom, jeżeli obowiązek udostępnienia wynika z prawa;
- innym podmiotom leczniczym lub osobom uprawnionym, jeżeli pacjent zażąda przekazania dokumentacji albo gdy przekazanie jest dopuszczalne na podstawie prawa.

Każdorazowo Administrator dba o to, aby zakres udostępnianych danych był adekwatny i ograniczony do niezbędnego minimum.

§ 8. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

1. Co do zasady Administrator dąży do korzystania z rozwiązań, w których dane są przetwarzane na obszarze Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
2. Jeżeli w związku z korzystaniem z określonych narzędzi technicznych lub usług wsparcia dojdzie do przekazania danych poza EOG, Administrator zapewni stosowanie mechanizmów legalizujących taki transfer, przewidzianych przez RODO, w szczególności decyzji stwierdzających odpowiedni stopień ochrony albo standardowych klauzul umownych.
3. Na żądanie osoby, której dane dotyczą, Administrator udziela informacji o zastosowanych zabezpieczeniach, o ile prawo przewiduje taki obowiązek.

§ 9. Okres przechowywania danych

Kategoria danych Zasadniczy okres przechowywania Dokumentacja medyczna Przez okres wymagany przez przepisy prawa regulujące prowadzenie dokumentacji medycznej, co do zasady przez 20 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, chyba że przepisy szczególne przewidują inny okres.

Dane związane z rozliczeniami, księgowością i podatkami Przez okres wynikający z przepisów podatkowych, rachunkowych i dotyczących przedawnienia zobowiązań.

Dane konta użytkownika, rejestracji i korespondencji organizacyjnej Przez czas niezbędny do wykonania umowy i obsługi relacji, a następnie do czasu upływu terminów przedawnienia roszczeń lub przez okres wymagany przepisami prawa.

Dane przetwarzane na podstawie zgody, w tym nieobowiązkowe cookies Do czasu wycofania zgody lub utraty przydatności dla celu, w jakim zostały zebrane, nie dłużej jednak niż do czasu wygaśnięcia ważności technicznej danego pliku lub identyfikatora.

Logi techniczne i dane eksploatacyjne Przez okres niezbędny do zapewnienia bezpieczeństwa, diagnostyki, dochodzenia roszczeń, ochrony przed nadużyciami oraz utrzymania ciągłości działania serwisu.

§ 10. Prawa osób, których dane dotyczą

1. Każdej osobie, której dane dotyczą, przysługują - na zasadach i w granicach przewidzianych przepisami - następujące prawa:
 - prawo dostępu do danych i uzyskania ich kopii;
 - prawo do sprostowania danych;
 - prawo do usunięcia danych, jeżeli zachodzą przesłanki ustawowe i nie sprzeciwiają się temu obowiązki prawne ciążące na Administratorze;
 - prawo do ograniczenia przetwarzania;
 - prawo do przenoszenia danych w zakresie, w jakim przetwarzanie odbywa się na podstawie umowy lub zgody i w sposób zautomatyzowany;
 - prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie Administratora;
 - prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody; cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej cofnięciem;
 - prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
2. W odniesieniu do dokumentacji medycznej i danych medycznych prawa te mogą podlegać ograniczeniom wynikającym z przepisów szczególnych, w tym obowiązków przechowywania dokumentacji medycznej, obowiązków dowodowych oraz zasad dostępu do dokumentacji pacjenta.
3. Administrator może, przed udzieleniem odpowiedzi na wniosek, zweryfikować tożsamość osoby składającej żądanie, aby zapewnić bezpieczeństwo danych i zapobiec ich udostępnieniu osobie nieuprawnionej.

§ 11. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie

1. Administrator co do zasady nie podejmuje wobec użytkowników i pacjentów decyzji wywołujących skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływających na ich sytuację wyłącznie w sposób zautomatyzowany.
2. Dane mogą być wykorzystywane do ograniczonej analizy technicznej, statystycznej, przeciwdziałania nadużyciom lub usprawnienia działania serwisu, jednak nie zastępuje to indywidualnej decyzji medycznej podejmowanej przez lekarza albo inną osobę uprawnioną.
3. W szczególności decyzja o kwalifikacji do określonego świadczenia, zasadności teleporady, wydaniu zaleceń, recepty, skierowania lub zwolnienia lekarskiego nie jest gwarantowana przez sam fakt rejestracji lub płatności i należy do niezależnej oceny medycznej osoby uprawnionej.

§ 12. Bezpieczeństwo danych

1. Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, mające na celu zapewnienie stopnia bezpieczeństwa odpowiadającego ryzyku naruszenia praw i wolności osób fizycznych.
2. Środki te obejmują w szczególności kontrolę dostępu, nadawanie uprawnień zgodnie z zakresem obowiązków, stosowanie zabezpieczeń transmisji, systemy kopii zapasowych, monitorowanie incydentów, procedury reagowania oraz działania mające na celu ograniczenie dostępu do danych przez osoby nieuprawnione.
3. Mimo stosowania środków bezpieczeństwa korzystanie z internetu wiąże się z ryzykiem właściwym dla komunikacji elektronicznej. Administrator rekomenduje korzystanie z aktualnego oprogramowania, zabezpieczonych urządzeń, silnych haseł oraz unikanie przesyłania danych z urządzeń publicznych lub niezabezpieczonych sieci.

§ 13. Polityka plików cookies

1. Serwis Doktorio wykorzystuje pliki cookies oraz technologie podobne, o ile są one niezbędne do prawidłowego działania strony lub zostały dopuszczone przez użytkownika w ustawieniach cookies.
2. Pliki cookies to niewielkie informacje tekstowe zapisywane na urządzeniu końcowym użytkownika i odczytywane przez system teleinformatyczny Administratora lub podmiotów trzecich, których usługi są wykorzystywane w serwisie.
3. Serwis może wykorzystywać następujące kategorie cookies:

Rodzaj cookies
Cel
Czy wymaga zgody
Niezbędne
Zapewnienie podstawowych funkcji serwisu, bezpieczeństwa, utrzymania sesji, równoważenia obciążenia, zapamiętania ustawień niezbędnych do działania strony, ochrony formularzy i płatności
Co do zasady nie, o ile są rzeczywiście niezbędne do świadczenia usługi lub transmisji komunikatu

Funkcjonalne / preferencyjne
Zapamiętywanie wybranych preferencji użytkownika, języka, wyglądu lub elementów interfejsu
Tak, jeżeli nie są niezbędne

Analityczne / statystyczne
Analiza sposobu korzystania z serwisu, tworzenie statystyk, poprawa jakości działania strony
Tak, jeżeli są nieobowiązkowe

Marketingowe
Dostosowanie treści marketingowych, pomiar skuteczności kampanii, remarketing, integracje z zewnętrznymi narzędziami reklamowymi
Tak

4. Jeżeli w serwisie uruchomione są wyłącznie cookies niezbędne, Administrator może nie prosić o odrębną zgodę na ich stosowanie. W przypadku wprowadzenia cookies analitycznych, funkcjonalnych lub marketingowych niewymaganych do działania strony, użytkownik otrzyma mechanizm wyboru i zarządzania zgodami.
5. Administrator może korzystać z narzędzi zewnętrznych jedynie w takim zakresie, w jakim jest to zgodne z prawem i konfiguracją zgód użytkownika. Dotyczy to w szczególności narzędzi analitycznych, narzędzi do obsługi płatności, czatu, rejestracji wizyt lub osadzonych treści.
6. Użytkownik może w każdym czasie zmienić ustawienia cookies za pomocą mechanizmu zgód dostępnego w serwisie, o ile został wdrożony, oraz poprzez ustawienia swojej przeglądarki

internetowej. Ograniczenie stosowania cookies niezbędnych może jednak wpłynąć na poprawność działania niektórych funkcji strony, w tym procesu logowania, formularzy, płatności lub rejestracji wizyty.

§ 14. Podstawy prawne cookies i ustawień przeglądarki

1. Podstawą wykorzystywania niezbędnych plików cookies jest uzasadniona potrzeba techniczna zapewnienia prawidłowego działania serwisu i realizacji usługi żądanej przez użytkownika.
2. Podstawą wykorzystywania nieobowiązkowych cookies, w szczególności analitycznych i marketingowych, jest zgoda użytkownika, o ile przepisy wymagają jej uprzedniego uzyskania.
3. Wyrażenie zgody na nieobowiązkowe cookies jest dobrowolne. Brak zgody nie powinien ograniczać dostępu do podstawowych treści i funkcji strony w zakresie, w jakim ich działanie nie wymaga takich cookies.
4. Większość przeglądarek internetowych domyślnie dopuszcza zapisywanie cookies. Użytkownik może jednak samodzielnie zarządzać cookies w ustawieniach przeglądarki, w tym usuwać zapisane pliki, blokować ich zapisywanie lub ograniczać je do wybranych stron.

§ 15. Logi serwera i dane eksploatacyjne

1. Niezależnie od cookies Administrator może przetwarzać dane eksploatacyjne i logi techniczne związane z korzystaniem z serwisu, takie jak adres IP, znaczniki czasu, informacje o błędach, typ urządzenia, typ przeglądarki czy identyfikatory zapytań.
2. Dane te są wykorzystywane w szczególności do zapewnienia bezpieczeństwa, wykrywania nadużyć, diagnostyki błędów, administrowania serwisem, tworzenia kopii bezpieczeństwa, dochodzenia roszczeń oraz zapewnienia rozliczalności działań w systemie.
3. Logi nie są wykorzystywane przez Administratora do identyfikacji użytkownika w celach marketingowych, chyba że użytkownik wyraził zgodę na odpowiednie technologie i Administrator wdrożył takie rozwiązania zgodnie z prawem.

§ 16. Zmiany Polityki

1. Administrator może zmieniać niniejszą Politykę w przypadku zmiany przepisów prawa, modelu działania serwisu, stosowanych technologii, zakresu świadczonych usług, struktury organizacyjnej albo praktyk bezpieczeństwa i ochrony danych.
2. Nowa wersja Polityki jest publikowana w serwisie wraz z datą wejścia w życie. W sprawach istotnych dla praw użytkowników i pacjentów Administrator może dodatkowo poinformować o zmianie w serwisie lub drogą elektroniczną, jeżeli posiada odpowiednią podstawę i dane kontaktowe.
3. W zakresie nieuregulowanym niniejszą Polityką zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego oraz prawa Unii Europejskiej, w szczególności przepisy o ochronie danych osobowych, działalności leczniczej, prawach pacjenta, świadczeniu usług drogą elektroniczną i prawach konsumenta.

PROJECT 27 LABS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

ul. Władysława Pytlasińskiego 16/13, 00-777 Warszawa, Polska

KRS 0001203723 · NIP 5214139577 · REGON 543167047 · RPWDL 000000299212

Dokument przeznaczony do publikacji na stronie internetowej serwisu Doktorio.