Słownik:

- Poradnia Praxis – nazwa zakładu leczniczego podmiotu leczniczego Raanan Rodziewicz sp.k.
- Podmiot Leczniczy – Raanan Rodziewicz sp. k., NIP 7811996209, KRS 0000786448; ul. Emilii Sczanieckiej 5/1, 60215 Poznań, Podmiot Leczniczy zarejestrowany w Rejestrze Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą przez Wojewodę Wielkopolskiego pod nr **000000209819** i uprawniony do świadczenia usług medycznych.
- Pacjent – Osoba korzystająca z usług Poradni Praxis.
- Specjalista – lekarz uprawniony do świadczenia usług medycznych lub psycholog/terapeuta uprawniony do prowadzenia terapii lub psychoterapii, pracujący w Poradni Praxis.
- Konsultacja – usługa dla danego Pacjenta, realizowana przez Specjalistę w umówionym terminie, inaczej: wizyta.
- Videokonsultacja – konsultacja realizowana na odległość z użyciem dedykowanych narzędzi internetowych z transmisją obrazu i głosu,
- Portal Pacjenta – narzędzie internetowe dla Pacjentów Poradni Praxis umieszczone pod adresem internetowym: **www.portal.poradniapraxis.pl.**
- Konto – część Portalu, do której dostęp za pośrednictwem kanałów dostępu posiada wyłącznie Pacjent po uprzednim zalogowaniu przy użyciu loginu oraz hasła.
- Login – unikalny identyfikator Pacjenta korzystającego z Portalu.
- Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług.
- RODO – domyślnie regulacje w zakresie ochrony danych osobowych (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych).
- Strona www – serwis internetowy Poradni Praxis umieszczony pod adresem **www.poradniapraxis.pl**.
- Link do płatności – internetowe oprogramowanie umożliwiające dokonanie płatności za pośrednictwem PayU.
- MedFile – dedykowane oprogramowanie do obsługi usług medycznych spełniające wymagania standardu EDM (Elektroniczna Dokumentacja Medyczna), dostarczone przez Biostat sp. z o.o. KRS 0000351860, NIP 6423125404, REGON 241544443 umożliwiające komunikację z państwowymi systemami: P1, ZUS, NFZ; w przyszłości komunikacja z innymi, wymaganymi przez prawo w Polsce.

Oświadczenie:

Treści zamieszczone w serwisie **www.poradniaparaxis.pl** lub w mediach społecznościowych prowadzonych przez Poradnię Praxis, w tym materiały pisane, zawierające grafikę lub umieszczone w formie pliku video, pliku audio lub innym formacie zamieszczone na w/w oraz przeznaczone dla Pacjentów lub innych Użytkowników Strony w żadnym przypadku nie mogą zastąpić konsultacji Specjalisty Poradni Praxis lub innego specjalisty.

I. Przetwarzanie danych osobowych

1. Cel i zakres przetwarzania danych osobowych:

1.1. dane osobowe Pacjenta są zbierane w związku z działalnością leczniczą prowadzoną przez Poradnię Praxis, w celu obsługi procesu leczenia przez Specjalistów oraz zewnętrzne podmioty współpracujące (np. inni specjaliści, laboratoria medyczne, dostawcy oprogramowania medycznego MedFile oraz innego niezbędnego do realizacji usług, np. firma księgująca).
1.2. Administratorem danych osobowych jest Poradnia Praxis. Podstawa prawna: § 8 Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. (Dz. U. 29 grudnia 2010 Nr 252 poz. 1697) w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
1.3. Poradnia Praxis będzie przetwarzała dane w następującym zakresie:

1.3.1. dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, PESEL, adres domowy, adres mailowy oraz nr tel.,

1.3.2. dane medyczne, tzn. o stanie zdrowia w rozumieniu art. 27 ust.2 pkt 7 Ustawy (przetwarzanie prowadzone jest w celu ochrony stanu zdrowia, świadczenia usług medycznych lub leczenia Pacjentów przez osoby trudniące się zawodowo leczeniem),

1.4. w/w dane osobowe będą przetwarzane w formie elektronicznej w systemach informatycznych.

2. Czas trwania przetwarzania danych osobowych:

2.1. w zakresie danych osobowych identyfikacyjnych (pkt 1.3.1. powyżej) – do czasu odwołania upoważnienia,
2.2. w zakresie danych medycznych (pkt 1.3.2. powyżej) – zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie regulacjami związanymi z przechowywaniem dokumentacji medycznej.

3. Udostępnianie danych osobowych podmiotom współpracującym, miejsce przetwarzania danych osobowych:

3.1. dane osobowe mogą być udostępniane w celu prawidłowej realizacji usług świadczonych przez Poradnię Praxis:

3.1.1. podwykonawcom, np. medyczne laboratoria analityczne, zewnętrzni konsultanci,
3.1.2. firmie księgowej w zakresie dokumentacji finansowej (faktury),
3.1.3. podmiotom dostarczającym oprogramowanie medyczne zgodnie ze standardem EDM w celu przetwarzania danych w systemach P1, ZUS, NFZ, w przyszłości innych, jeśli będą wymagane przez prawo w Polsce,
3.1.4. podmiotom umożliwiającym realizację płatności przy pomocy kart płatniczych, BLIK lub linków do płatności (PayU) w zakresie niezbędnym do realizacji płatności,

4. Miejsce przetwarzania danych osobowych:

4.1. dane Pacjentów Poradni Praxis są przetwarzane w Europejskim Obszarze Gospodarczym.

5. Prawa Osób, których dane są przetwarzane.

5.1. Ma Pani/Pan prawo: wyłącznie w zakresie danych osobowych identyfikacyjnych (pkt 1.3.1. powyżej) do:

5.1.1. dostępu do swoich danych osobowych identyfikacyjnych, do ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania,
5.1.2. wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych identyfikacyjnych, a w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych – do jej wycofania. Skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody,
5.1.3. wniesienia skargi do Organu Nadzorczego,

5.2. w zakresie danych medycznych (pkt 1.3.2. powyżej) do:

5.2.1. przetwarzanie zgodnie z przepisami w rozumieniu art. 27 ust. 2 pkt. 7 Ustawy (przetwarzanie prowadzone jest w celu ochrony stanu zdrowia, świadczenia usług medycznych lub leczenia Pacjentów przez osoby trudniące się zawodowo leczeniem),

5.3. przenoszenia (w szczególności historii choroby) do innych podmiotów świadczących usługi medyczne.

6. Przetwarzanie zautomatyzowane: Administrator informuje, że nie przetwarza danych w celu zautomatyzowania podejmowania decyzji, w tym profilowania.

II. Informacje ogólne

1. Warunkiem realizacji usług przez Poradnię Praxis jest wyrażenie przez Pacjenta zgody na przetwarzanie Jego

danych osobowych zgodnie z pkt. I powyżej.

2. Sposoby realizacji konsultacji:

2.1. Pierwsza konsultacja u Specjalisty:

2.1.1. w siedzibie Poradni Praxis,
2.1.2. w formie Videokonsultacji (wybrani Specjaliści).

2.2. Kolejna konsultacja u Specjalisty:

2.2.1. w siedzibie Poradni Praxis,
2.2.2. w formie Videokonsultacji (wybrani Specjaliści),
2.2.3. przez telefon – w wyjątkowych sytuacjach, za zgodą Specjalisty.

3. Planowany czas trwania konsultacji:

3.1. lekarz psychiatra:

3.1.1. pierwsza konsultacja: 30 – 50 minut,
3.1.2. kolejna konsultacja: 15 – 30 minut,

3.2. psycholog, terapeuta oraz terapeuta uzależnień: 50 minut.
3.3. Rzeczywisty czas realizacji konsultacji może ulec zmianie, jeśli będzie tego wymagał stan zdrowia Pacjenta lub konieczność realizacji dodatkowych, nieplanowanych aktywności (np. wystawienie skierowania do szpitala). W
takich przypadkach konsultacje kolejnych Pacjentów w danym dniu mogą być realizowane z opóźnieniem.

4. Pacjent zobowiązuje się w trakcie konsultacji, Videokonsultacji, konsultacji telefonicznej lub korzystania z Portalu Pacjenta do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Poradnia Praxis oraz jej personel nie ponosi odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Pacjenta nieprawdziwych danych lub składania nieprawdziwych oświadczeń.

5. Poradnia Praxis nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie przez Pacjenta osobom trzecim danych dostępowych do swojego konta e-mail lub konta w Portalu Pacjenta.

6. Wszelkie konsultacje są realizowane zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, niezależnie od sposobu ich umówienia, tj. przez Rejestrację, przez stronę internatową www.poradniapraxis.pl, przez Portal Pacjenta, przez pośredników takich jak ZnanyLekarz.pl, HaloDoctor.pl, MedFile.pl lub inne.

III. Umawianie konsultacji

1. Sposoby umawiania konsultacji:

1.1. telefonicznie przez Rejestrację Poradni,
1.2. przez Portal Pacjenta Poradni Praxis **www.portal.poradniapraxis.pl**,
1.3. przez stronę **www.poradniapraxis.pl**,
1.4. przez inne podmioty pośredniczące, takie jak np. ZnanyLekarz.pl, HaloDoctor.pl, MedFile.pl.

2. Dane wymagane do umówienia konsultacji:

2.1. dane osobowe: imię, nazwisko, adres zamieszkania, PESEL lub inny identyfikator wymagany przez system ochrony zdrowia w Polsce (np. nr paszportu),
2.2. nr telefonu,

2.3. adres mailowy; w przypadku braku adresu mailowego cześć usług nie będzie mogła być zrealizowana (np. Videokonsultacje).

3. W przypadku błędnego wyboru kolejnej konsultacji zamiast pierwszej, ze względu na ich różny czas trwania, Poradnia Praxis może zaproponować inny termin lub innego specjalistę lub odwołać konsultację.

4. Weryfikacja danych osobowych Pacjenta

4.1. Dane wymienione w pkt. 2.1. powyżej są weryfikowane na podstawie dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości (np. paszport) przed realizacją pierwszej konsultacji przez:

4.1.1. przez pracowników Rejestracji w przypadku realizacji konsultacji w siedzibie Poradni Praxis,
4.1.2. przez Specjalistę w przypadku realizacji Videokonsultacji.

5. Konsultacje w Poradni Praxis są płatne zgodnie z obowiązującym cennikiem (cennik dostępny na miejscu w Poradni Praxis oraz w kalendarzu on-line na stronie www.poradniapraxis.pl

6. Potwierdzeniem umówienia konsultacji jest dokonanie przez Pacjenta przedpłaty w wyznaczonym terminie. Brak płatności jest traktowany jako rezygnacja Pacjenta z usługi, a konsultacja zostaje odwołana.

7. Pacjent może umówić na dany dzień do danego Specjalisty jedną konsultację. W przypadku umówienia ich większej liczby niż jedna w danym dniu do danego Specjalisty, Poradnia Praxis zastrzega sobie prawo do ich anulowania.

8. W przypadku uporczywego nieprzestrzegania Regulaminu Poradnia Praxis zastrzega sobie prawo do zablokowania danemu Pacjentowi możliwości umawiania konsultacji.

IV. Videokonsultacje

1. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że realizacja Videokonsultacji odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

2. Videokonsultacje są realizowane przez wybranych Specjalistów, chyba że obowiązujące przepisy nakazują realizację usług wyłącznie w formie Videokonsultacji.
3. Pacjent przed rozpoczęciem Videokonsultacji zostanie poproszony przez Specjalistę o okazanie dokumentu ze zdjęciem, potwierdzającego jego tożsamość.

4. Wymagania techniczne:

4.1. dostęp do Internetu, którego szybkość działania umożliwia transmisję obrazu i głosu,
4.2. komputer, laptop, tablet lub telefon komórkowy z kamerą i mikrofonem oraz zgoda Pacjenta na udostępnienie transmisji obrazu i głosu,
4.3. po stronie Pacjenta warunki do realizacji konsultacji zapewniające możliwość swobodnego rozmawiania o stanie zdrowia psychicznego Pacjenta z zachowaniem dyskrecji i komfortu.

5. Poradnia Praxis nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których Pacjent łączy się z siecią Internet w celu korzystania z Videokonsultacji.

V. Portal Pacjenta Poradni Praxis

1. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Portalu Pacjenta odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

2. Korzystanie z Portalu Pacjenta jest bezpłatne dla Pacjenta. Ceny konsultacji umówionych przez Portal są zgodne z cennikiem usług obowiązującym w Poradni Praxis.

3. Pacjent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu podczas korzystania z Konta Pacjenta.

4. W celu korzystania z Portalu Pacjenta konieczne jest założenie konta w Portalu Pacjenta.

5. Rejestrację nowego konta można przeprowadzić:

5.1. na stronie portal.poradniapraxis.pl korzystając z linku **https://portal.poradniapraxis.pl/register** ,
5.2. w trakcie umawiania wizyty przez kalendarz online na stronie https://poradniapraxis.pl/ wybierając opcję załóż konto.

6. Portal Pacjenta umożliwia:

6.1. umawianie konsultacji,
6.2. dostęp do kalendarza online,
6.3. dostęp do listy konsultacji umówionych, zrealizowanych oraz odwołanych:

6.3.1. dla nowych Pacjentów – dostęp automatyczny po umówieniu pierwszej konsultacji,
6.3.2. dla obecnych Pacjentów – dostęp po pozytywnym przejściu weryfikacji adresu email podanego podczas rejestracji konta, który musi być zgodny z adresem mailowym posiadanym przez Poradnię Praxis,

6.4. dostęp do kodów do e-Recept,
6.5. dostęp do ZLA Pacjenta wystawionych w Poradni Praxis,
6.6. inne usługi uruchamiane w przyszłości.

7. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Konta Pacjenta zostaje zawarta na czas nieokreślony pomiędzy Poradnią Praxis, a Pacjentem z chwilą Jego pierwszego zalogowania się do Konta Pacjenta.

8. Pacjent może rozwiązać umowę o świadczenie Usług poprzez skasowanie swojego Konta.

9. Poradnia Praxis zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy o świadczenie Usług poprzez skasowanie Konta danego Pacjenta, jeżeli działanie Pacjenta jest niezgodne z prawem lub Regulaminem.

VI. Płatność za Usługi

1. Konsultacje w Poradni Praxis są płatne zgodnie z obowiązującym cennikiem oraz wymagają przedpłaty w wyznaczonym terminie.

2. Sposoby realizacji przedpłat:

2.1. przez link do płatności generowany przez Poradnię Praxis za pośrednictwem PayU, wysyłany na adres mailowy znajdujący się w bazie danych Poradni Praxis oraz w określonych przypadkach dodatkowo w SMS,
2.2. przelewem na konto bankowe, po uzgodnieniu z Poradnią,
2.3. na miejscu w rejestracji, po uzgodnieniu z Poradnią.

3. W przypadku braku płatności w wyznaczonym terminie konsultacja zostaje anulowana.

4. Zwroty za opłacone wizyty są możliwe wg następujących zasad:

4.1. jeśli Pacjent zgłosił rezygnację z konsultacji na 2 dni robocze przed jej terminem (np. konsultacja była zaplanowana na poniedziałek, Pacjent odwołuje w czwartek do godziny 18:00) – zwrot całej kwoty na konto metodą zastosowaną przy płatności za konsultację,
4.2. jeśli Pacjent zgłosił rezygnację z konsultacji na 1 dzień roboczy przed jej terminem (np. konsultacja była zaplanowana na poniedziałek, Pacjent odwołuje w piątek do godziny 18:00) – zostanie dokonany zwrot 50% wartości opłaty,
4.3. jeśli Pacjent zgłosił rezygnację z konsultacji w dniu, w którym był jej termin (np. konsultacja była zaplanowana na poniedziałek, odwołanie w poniedziałek) – zwrot nie przysługuje,
4.4. jeśli Pacjent nie stawi się na konsultację – zwrot nie przysługuje.

5. Czas realizacji zwrotu:

5.1. za pośrednictwem PayU – ok. 2 dni robocze od założenia zlecenia wykonania zwrotu (założenie zlecenia wykonania zwrotu następuje nie później niż 1 dzień roboczy od decyzji Pacjenta o rezygnacji z usługi)

5.2. w formie przelewu – standardowo przelew na konto to 1 dzień roboczy od założenia zlecenia wykonania zwrotu (założenie zlecenia wykonania zwrotu następuje nie później niż 1 dzień roboczy od decyzji Pacjenta o rezygnacji z usługi).

VII. Usługa: Zadaj pytanie specjaliście

Poradnia Praxis na stronie internetowej **www.poradniapraxis.pl** udostępnia korzystanie z usługi: Zadaj pytanie specjaliście.
Warunki korzystania:

1. Korzystający z usługi wyraża zgodę na przetwarzanie zapytania oraz publikację treści zapytania i odpowiedzi w serwisie Poradni Praxis. Brak w/w zgody uniemożliwia przekazanie zapytania do Specjalisty.

2. Zapytanie można składać przez dedykowany formularz. Wymagane jest podanie adresu mailowego w celu odesłania przygotowanej przez Specjalistę odpowiedzi.

3. Przygotowana odpowiedź w żaden sposób nie jest formą leczenia lub oddziaływania terapeutycznego. Nie zastępuje również osobistej konsultacji Pacjenta u danego Specjalisty.

4. Czas przygotowania odpowiedzi jest związany z dostępnością specjalistów i nie powinien przekroczyć 10 dni roboczych.

5. Korzystanie z usługi jest bezpłatne.

VIII. Reklamacje

W przypadku świadczenia usług w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem bądź przepisami powszechnie obowiązującego prawa polskiego, Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.

1. Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres: Poradnia Praxis, ul. E. Sczanieckiej 5/1, 60-215 Poznań lub mailowo na adres poradnia@poradniapraxis.pl.

2. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie 7 dni od wystąpienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane osobowe Pacjenta umożliwiające jego identyfikację, dane kontaktowe oraz opis przyczyny reklamacji wraz z zakresem żądań.

4. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 14 dni od daty jej otrzymania. Jeśli zajdzie taka potrzeba stosowna odpowiedź zostanie udzielona w formie pisemnej.

IX. Spory

Wszelkie spory Strony będą starały się rozwiązać w sposób polubowny. W przypadku braku możliwości rozwiązania sporu w drodze polubownej będzie on rozpatrywany w odpowiedniej procedurze zgodnie z adresem siedziby Podmiotu Leczniczego.