REGULAMIN UDZIELANIA TELEPORAD / KONSULTACJI ONLINE

z Załącznikiem nr 1 - Klauzulą informacyjną RODO dla pacjentów konsultacji online

obowiązuje od dnia: 1.06.2026 r.

Informacja o nazwie i podmiocie udzielającym świadczeń

• Acne Therapy Clinic jest nazwą handlową / marką komunikacyjną konsultacji dermatologicznych online prowadzonych przez AP Rob-Med sp. z o.o..

• Swiadczenia zdrowotne są udzielane przez podmiot leczniczy AP Rob-Med sp. z o.o. w ramach zakładu leczniczego Healthy Skin Clinic by MamaDermatolog, wpisanego do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod nr księgi 000000241975.

• Użycie nazwy "Acne Therapy Clinic" na stronie internetowej, w materiałach informacyjnych, komunikacji z Pacjentem lub w procesie rejestracji nie oznacza utworzenia odrębnego podmiotu leczniczego ani odrębnego zakładu leczniczego.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady udzielania odpłatnych świadczeń zdrowotnych na odległość w formie teleporad / konsultacji online przez AP Rob-Med sp. z o.o., działającą jako podmiot leczniczy w ramach zakładu leczniczego Healthy Skin Clinic by MamaDermatolog.
2. Acne Therapy Clinic jest nazwą handlową / marką komunikacyjną używaną na stronie internetowej i w komunikacji z Pacjentami w odniesieniu do konsultacji dermatologicznych online.
3. Regulamin ma zastosowanie do konsultacji dermatologicznych i wenerologicznych udzielanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, systemów łączności, platformy medycznej, telefonu, wideo, czatu, formularza lub poczty elektronicznej, jeżeli taka forma została udostępniona Pacjentowi.
4. Warunkiem skorzystania z Teleporady jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem, zapoznanie się z Załącznikiem nr 1 - Klauzulą informacyjną RODO dla pacjentów oraz akceptacja zasad rezerwacji i płatności.
5. Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego jest odrębnym dokumentem udostępnianym Pacjentom na stronie internetowej lub w procesie rejestracji.

§2. Definicje

- **Podmiot leczniczy / Usługodawca:** AP Rob-Med sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku, ul. Borki 26, 37-300 Leżajsk, KRS 0000630738, NIP 8161704561, REGON 365074300, kapitał zakładowy 5 000 zł, wpisana do RPWDL pod nr księgi 000000241975.
- **Zakład leczniczy:** Healthy Skin Clinic by MamaDermatolog.
- **Acne Therapy Clinic:** nazwa handlowa / marka komunikacyjna konsultacji dermatologicznych online; nie stanowi odrębnego podmiotu leczniczego ani odrębnego zakładu leczniczego.
- **Pacjent:** osoba fizyczna korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w formie Teleporady, w tym Pacjent małoletni reprezentowany przez przedstawiciela ustawowego.
- **Przedstawiciel ustawowy:** rodzic, opiekun prawny albo inna osoba uprawniona do działania w imieniu Pacjenta małoletniego lub osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych.
- **Lekarz / Specjalista:** osoba wykonująca zawód medyczny udzielająca świadczenia zdrowotnego w imieniu lub na rzecz Podmiotu leczniczego.
- **Teleporada / konsultacja online:** świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.
- **Platforma:** system teleinformatyczny lub gabinetowy wykorzystywany do rejestracji, komunikacji, udzielania świadczeń, prowadzenia dokumentacji medycznej lub obsługi płatności, w szczególności Medfile lub inny system wskazany przez Podmiot leczniczy.
- **Strona internetowa:** serwis internetowy mamadermatolog.com lub inna strona wskazana przez Podmiot leczniczy.
- **Regulamin:** niniejszy Regulamin udzielania teleporad / konsultacji online wraz z załącznikami.

§3. Zakres świadczeń i ograniczenia konsultacji online

6. Teleporady są udzielane w zakresie dermatologii i wenerologii, w szczególności w sprawach możliwych do bezpiecznej oceny na odległość, takich jak trądzik, trądzik osób dorosłych, trądzik różowaty, zapalenie okołoustne, łojotokowe choroby skóry, dermatozy zapalne, kontrola przebiegu leczenia, omówienie wyników badań, kontynuacja terapii, zalecenia pielęgnacyjne wspierające leczenie oraz kwalifikacja do dalszej diagnostyki.
7. Teleporada nie jest przeznaczona do udzielania pomocy w stanach nagłych, bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia ani w sytuacjach wymagających pilnej interwencji medycznej.

8. W przypadku objawów nagłych lub niepokojących, takich jak duszność, omdlenie, silna reakcja alergiczna, szybko szerzące się zakażenie, wysoka gorączka, ciężka reakcja polekowa, nagły obrzęk, silny ból, krwawienie, podejrzenie zagrożenia życia albo inne objawy wymagające pilnej pomocy, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112, Szpitalnym Oddziałem Ratunkowym, izbą przyjęć albo najbliższą placówką medyczną.
9. Teleporada dermatologiczna online nie zastępuje pełnego badania dermatoskopowego znamion, kontroli onkologicznej skóry ani badania fizykalnego, jeżeli lekarz uzna je za konieczne.
10. Lekarz może odmówić udzielenia Teleporady, przerwać ją, ograniczyć jej zakres albo zalecić konsultację stacjonarną, jeżeli charakter problemu zdrowotnego, jakość zdjęć, brak dokumentacji, brak możliwości weryfikacji tożsamości lub bezpieczeństwo Pacjenta uniemożliwiają udzielenie świadczenia na odległość.

§4. Rejestracja, cena i płatność

11. Rejestracja na Teleporadę odbywa się za pośrednictwem Platformy, formularza rezerwacji, strony internetowej, poczty elektronicznej lub innego kanału wskazanego przez Podmiot leczniczy.
12. W procesie rejestracji Pacjent podaje dane niezbędne do udzielenia świadczenia zdrowotnego i prowadzenia dokumentacji medycznej, w szczególności imię i nazwisko, numer PESEL albo datę urodzenia, dane kontaktowe, dane dotyczące problemu zdrowotnego oraz inne informacje wymagane przez Platformę lub Podmiot leczniczy.
13. Cena Teleporady jest każdorazowo widoczna dla Pacjenta przed dokonaniem rezerwacji i płatności, w szczególności w systemie rejestracji, na Platformie, w formularzu rezerwacji lub na stronie internetowej. Cena wskazana Pacjentowi w momencie rezerwacji jest ceną obowiązującą dla danej Teleporady.
14. Płatność za Teleporadę następuje przed jej wykonaniem, chyba że Podmiot leczniczy wyraźnie postanowi inaczej.
15. Link do płatności może zostać przesłany Pacjentowi na podany adres e-mail, numer telefonu albo udostępniony w Platformie.
16. Brak płatności w terminie wskazanym w procesie rejestracji może skutkować anulowaniem rezerwacji albo odmową udzielenia Teleporady.
17. Opłata za Teleporadę jest opłatą za konsultację medyczną, a nie za wystawienie e-recepty, e-skierowania, zaświadczenia, zwolnienia ani za przepisanie konkretnego produktu leczniczego.

§5. Odwołanie, zmiana terminu, spóźnienie i brak obecności Pacjenta

18. Pacjent może odwołać lub zmienić termin Teleporady najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem, chyba że w procesie rejestracji wskazano inne zasady.
19. Odwołanie lub zmiana terminu powinny nastąpić za pośrednictwem Platformy, wiadomości e-mail na adres konsultacje@mamadermatolog.com albo w inny sposób wskazany przez Podmiot leczniczy.
20. W przypadku braku obecności Pacjenta w ustalonym terminie, braku możliwości kontaktu z Pacjentem albo odwołania Teleporady po terminie, o którym mowa w ust. 1, opłata może nie podlegać zwrotowi.
21. Spóźnienie Pacjenta może skutkować skróceniem czasu Teleporady o czas spóźnienia, przy zachowaniu pełnej opłaty.
22. Jeżeli spóźnienie przekracza połowę planowanego czasu konsultacji albo uniemożliwia jej rzetelne przeprowadzenie, lekarz może odmówić udzielenia Teleporady lub zaproponować nowy termin, zgodnie z dostępnością i zasadami rezerwacji.
23. Jeżeli Teleporada nie może odbyć się z przyczyn leżących po stronie Podmiotu leczniczego, Pacjentowi zostanie zaproponowany nowy termin albo zwrot uiszczonej opłaty.

§6. Przebieg Teleporady i obowiązki Pacjenta

24. Teleporada odbywa się w terminie i formie wskazanej w procesie rejestracji lub uzgodnionej z Pacjentem.
25. Lekarz może zweryfikować tożsamość Pacjenta na podstawie danych podanych podczas rejestracji, danych w Platformie, numeru PESEL, daty urodzenia, danych kontaktowych lub innych informacji niezbędnych do prawidłowej identyfikacji.
26. Pacjent zobowiązany jest przekazywać prawdziwe, aktualne i kompletne informacje dotyczące stanu zdrowia, objawów, wcześniejszego leczenia, stosowanych leków, alergii, chorób przewlekłych, ciąży, karmienia piersią, wyników badań i innych okoliczności istotnych dla udzielenia świadczenia.
27. Podanie nieprawdziwych, niepełnych lub cudzych danych może prowadzić do błędnej oceny medycznej, niewłaściwego leczenia, odmowy wystawienia e-recepty, odmowy udzielenia świadczenia lub odpowiedzialności prawnej osoby przekazującej takie dane.
28. Pacjent powinien zapewnić warunki umożliwiające spokojną i poufną rozmowę, w szczególności korzystać z prywatnego urządzenia i przebywać w miejscu ograniczającym dostęp osób nieuprawnionych do informacji o stanie zdrowia.
29. Pacjent zobowiązany jest do kulturalnego zachowania i niewykorzystywania Teleporady do działań bezprawnych, obraźliwych, naruszających dobra osobiste, tajemnicę zawodową, prawa autorskie lub prawa innych osób.

§7. Pacjenci małoletni

30. Konsultacje online mogą być udzielane również Pacjentom małoletnim, jeżeli charakter problemu zdrowotnego pozwala na udzielenie świadczenia zdrowotnego na odległość.
31. Rejestracji Pacjenta małoletniego dokonuje jego przedstawiciel ustawowy, w szczególności rodzic albo opiekun prawny.
32. Osoba dokonująca rejestracji Pacjenta małoletniego oświadcza, że jest uprawniona do działania w imieniu Pacjenta małoletniego oraz do wyrażenia zgody na udzielenie mu świadczenia zdrowotnego.
33. Podczas rejestracji Pacjenta małoletniego wymagane jest podanie danych Pacjenta małoletniego oraz danych przedstawiciela ustawowego, w szczególności imienia i nazwiska, numeru PESEL albo daty urodzenia, danych kontaktowych oraz innych danych wymaganych do prowadzenia dokumentacji medycznej.
34. Przedstawiciel ustawowy Pacjenta małoletniego powinien być obecny podczas Teleporady, chyba że lekarz uzna, że w danej sytuacji, z uwzględnieniem wieku, dojrzałości, dobra Pacjenta oraz charakteru świadczenia, możliwe jest przeprowadzenie części rozmowy bez jego obecności.
35. W przypadku Pacjenta małoletniego, który ukończył 16 lat, lekarz może wymagać uzyskania zgody zarówno przedstawiciela ustawowego, jak i samego Pacjenta małoletniego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
36. Brak obecności przedstawiciela ustawowego podczas Teleporady, brak możliwości potwierdzenia jego tożsamości albo brak możliwości potwierdzenia uprawnienia do działania w imieniu Pacjenta małoletniego może skutkować odmową udzielenia Teleporady, jej przerwaniem albo koniecznością wyznaczenia nowego terminu.
37. W przypadku wątpliwości co do uprawnienia osoby rejestrującej Pacjenta małoletniego, lekarz albo Podmiot leczniczy może zażądać dodatkowego potwierdzenia uprawnienia do działania w imieniu Pacjenta małoletniego, w zakresie niezbędnym do ochrony praw Pacjenta i prawidłowego prowadzenia dokumentacji medycznej.

§8. Zdjęcia, dokumentacja fotograficzna i materiały przesyłane przez Pacjenta

38. W ramach Teleporady Pacjent może zostać poproszony o przesłanie zdjęć skóry, zmian skórnych, wyników badań, dokumentacji wcześniejszego leczenia lub innych materiałów istotnych dla udzielenia świadczenia zdrowotnego.
39. Zdjęcia i materiały przesłane przez Pacjenta są wykorzystywane przede wszystkim w celu udzielenia świadczenia zdrowotnego, oceny stanu zdrowia, zaplanowania leczenia, monitorowania przebiegu terapii, prowadzenia dokumentacji medycznej, zapewnienia ciągłości opieki, kontroli jakości świadczeń oraz ochrony przed roszczeniami.
40. Zdjęcia i materiały istotne dla procesu diagnostyczno-terapeutycznego mogą zostać dołączone do dokumentacji medycznej Pacjenta.
41. Pacjent powinien przesyłać zdjęcia dobrej jakości, wykonane w odpowiednim oświetleniu, bez filtrów, retuszu i modyfikacji, tak aby możliwa była rzetelna ocena problemu dermatologicznego.
42. Pacjent przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, że materiały, o których mowa w niniejszym paragrafie, po ich skutecznej i trwałej anonimizacji, tj. po usunięciu danych oraz cech umożliwiających bezpośrednią lub pośrednią identyfikację Pacjenta, mogą być wykorzystywane przez Podmiot leczniczy bez konieczności uzyskiwania odrębnej zgody Pacjenta w celach edukacyjnych, naukowych, szkoleniowych, informacyjnych, statystycznych, organizacyjnych, jakościowych oraz do prezentowania ogólnych możliwości diagnostycznych, terapeutycznych lub pielęgnacyjnych.
43. Materiały skutecznie i trwale zanonimizowane mogą być wykorzystywane w szczególności w materiałach edukacyjnych, prezentacjach, kursach, webinarach, e-bookach, artykułach, opisach przypadków, materiałach informacyjnych, materiałach szkoleniowych, na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych Podmiotu leczniczego lub marki komunikacyjnej Acne Therapy Clinic, pod warunkiem że nie pozwalają na identyfikację Pacjenta.
44. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że materiały skutecznie i trwale zanonimizowane, które nie pozwalają na identyfikację Pacjenta bezpośrednio ani pośrednio, nie stanowią danych osobowych w rozumieniu RODO, a ich wykorzystanie w zakresie wskazanym w niniejszym Regulaminie nie wymaga odrębnej zgody Pacjenta.
45. Podmiot leczniczy decyduje o zakresie i sposobie anonimizacji materiałów, mając na uwadze charakter materiału, ryzyko identyfikacji Pacjenta, tajemnicę zawodową, prawa Pacjenta, dobra osobiste Pacjenta oraz obowiązujące przepisy prawa.
46. Jeżeli dany materiał, mimo anonimizacji, może pozwalać na identyfikację Pacjenta, w szczególności ze względu na widoczną twarz, okolice oczu, ust lub nosa, charakterystyczne cechy ciała, tatuaże, blizny, znamiona, nietypowy układ zmian skórnych, lokalizację zmian albo inne cechy indywidualne, jego

wykorzystanie poza celem udzielenia świadczenia zdrowotnego i prowadzenia dokumentacji medycznej wymaga odrębnej zgody Pacjenta albo jego przedstawiciela ustawowego.

47. Brak odrębnej zgody, o której mowa w punkcie poprzedzającym, nie wpływa na możliwość skorzystania ze świadczenia zdrowotnego, zakres świadczenia, jakość opieki ani relację z lekarzem.

§9. Plan terapeutyczny, zalecenia i komunikacja elektroniczna

48. Po Teleporadzie Pacjent może otrzymać zalecenia, plan terapeutyczny, podsumowanie konsultacji, informacje o dalszym postępowaniu, e-receptę lub inne dokumenty, jeżeli lekarz uzna to za uzasadnione.
49. Plan terapeutyczny, zalecenia, podsumowanie konsultacji lub inne informacje związane z Teleporadą mogą zostać przekazane Pacjentowi drogą elektroniczną, w szczególności przez Platformę, wiadomość e-mail albo inny kanał wskazany przez Podmiot leczniczy.
50. Korespondencja e-mailowa zawierająca istotne informacje medyczne, zdjęcia, dokumentację, zalecenia lub plan terapeutyczny może zostać dołączona do dokumentacji medycznej Pacjenta.
51. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że zwykła poczta elektroniczna może wiązać się z ryzykiem technicznym, w szczególności ryzykiem błędnego wpisania adresu, nieuprawnionego dostępu do skrzynki e-mail Pacjenta, filtrów antyspamowych lub korzystania z niezabezpieczonych urządzeń.
52. Pacjent powinien korzystać z prywatnego, bezpiecznego adresu e-mail oraz urządzenia, do którego dostęp mają wyłącznie osoby uprawnione.
53. Podmiot leczniczy może korzystać z narzędzi informatycznych, systemów poczty elektronicznej, systemów gabinetowych, platform telemedycznych, systemów chmurowych, edytorów dokumentów oraz innych narzędzi technicznych, jeżeli jest to niezbędne do organizacji Teleporady, przygotowania zaleceń, prowadzenia dokumentacji, komunikacji z Pacjentem albo zapewnienia ciągłości opieki.

§10. E-recepty, e-skierowania i dokumenty medyczne

54. Opłata za Teleporadę jest opłatą za konsultację medyczną, a nie za wystawienie e-recepty, e-skierowania, zaświadczenia, zwolnienia ani za przepisanie konkretnego produktu leczniczego.
55. E-recepta, e-skierowanie lub inny dokument medyczny są wystawiane wyłącznie wtedy, gdy lekarz uzna to za uzasadnione medycznie oraz możliwe na podstawie informacji uzyskanych podczas Teleporady i dostępnej dokumentacji.
56. Jeżeli lekarz uzna wystawienie e-recepty za uzasadnione, e-recepta jest wystawiana podczas Teleporady albo zwykle w terminie do 24 godzin po jej zakończeniu.
57. Lekarz może odmówić wystawienia e-recepty, e-skierowania lub innego dokumentu medycznego, w szczególności jeżeli istnieją wątpliwości diagnostyczne, brak jest wystarczających danych medycznych, istnieje ryzyko działań niepożądanych, interakcji, przeciwwskazań, konieczność wykonania badań dodatkowych albo konieczność osobistego badania Pacjenta.
58. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że lekarz nie ma obowiązku wystawienia e-recepty na lek wskazany przez Pacjenta, jeżeli w ocenie lekarza nie jest to uzasadnione medycznie.

§11. Dokumentacja medyczna i dostęp do dokumentacji

59. Podmiot leczniczy prowadzi dokumentację medyczną Pacjenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
60. Dokumentacja medyczna może obejmować w szczególności informacje przekazane w formularzu, wywiad medyczny, rozpoznanie, zalecenia, plan terapeutyczny, e-recepty, wyniki badań, zdjęcia dermatologiczne, załączniki, korespondencję istotną dla leczenia oraz inne informacje związane z udzieleniem świadczenia.
61. Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej zgodnie z przepisami prawa i Regulaminem organizacyjnym podmiotu leczniczego.
62. Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej może zostać złożony drogą elektroniczną, przez Platformę, e-mailowo, pisemnie albo w inny sposób wskazany przez Podmiot leczniczy.
63. Podmiot leczniczy może zweryfikować tożsamość osoby wnioskującej o udostępnienie dokumentacji medycznej, jeżeli jest to konieczne do ochrony danych Pacjenta.

§12. Poufność i warunki techniczne

64. Podmiot leczniczy udziela Teleporad z poszanowaniem tajemnicy zawodowej, praw Pacjenta oraz ochrony danych osobowych.
65. Pacjent powinien zapewnić po swojej stronie warunki umożliwiające zachowanie poufności rozmowy i ochronę danych, w szczególności korzystać z prywatnego urządzenia, bezpiecznego połączenia internetowego oraz miejsca, w którym osoby nieuprawnione nie mają dostępu do treści konsultacji.

66. Do skorzystania z Teleporady Pacjent powinien posiadać urządzenie umożliwiające połączenie z Platformą lub odbiór połączenia, dostęp do Internetu, aktywny adres e-mail, numer telefonu oraz oprogramowanie pozwalające na otwarcie plików powszechnych formatów, w szczególności PDF, JPG, PNG, DOC lub DOCX.
67. Podmiot leczniczy nie odpowiada za problemy techniczne leżące po stronie Pacjenta, w szczególności brak Internetu, awarię urządzenia, brak dostępu do poczty e-mail, błędnie podane dane kontaktowe albo korzystanie z niezabezpieczonych urządzeń.

§13. Nagrywanie, utrwalanie i rozpowszechnianie Teleporady

68. Podmiot leczniczy jest uprawniony do nagrywania, utrwalania albo zapisywania przebiegu Teleporady, w całości lub w części, w celu udokumentowania udzielonego świadczenia zdrowotnego, zapewnienia ciągłości opieki, kontroli jakości świadczeń, bezpieczeństwa Pacjenta i lekarza, ochrony przed roszczeniami oraz prawidłowego prowadzenia dokumentacji medycznej.
69. Pacjent, akceptując niniejszy Regulamin, przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na możliwość nagrywania lub utrwalania Teleporady przez Podmiot leczniczy w zakresie wskazanym w niniejszym paragrafie.
70. Podmiot leczniczy może poinformować Pacjenta o nagrywaniu Teleporady przed jej rozpoczęciem albo w chwili rozpoczęcia Teleporady, w sposób właściwy dla używanego kanału komunikacji.
71. Nagranie Teleporady, jeżeli zostanie wykonane, stanowi element dokumentacji medycznej Pacjenta albo materiał związany z dokumentacją medyczną i może być przechowywane zgodnie z przepisami o dokumentacji medycznej, ochronie danych osobowych, tajemnicy zawodowej i prawach pacjenta.
72. Dostęp do nagrania mają wyłącznie osoby upoważnione przez Podmiot leczniczy oraz podmioty przetwarzające dane na podstawie odpowiednich umów, w zakresie niezbędnym do realizacji celów wskazanych w niniejszym Regulaminie.
73. Pacjent nie jest uprawniony do nagrywania, utrwalania, kopiowania, fotografowania, transmitowania, publikowania, rozpowszechniania ani udostępniania osobom trzecim przebiegu Teleporady, wypowiedzi lekarza, obrazu, dźwięku, czatu, zaleceń, fragmentów dokumentacji albo innych materiałów uzyskanych w związku z Teleporadą bez uprzedniej, wyraźnej zgody Podmiotu leczniczego i lekarza.
74. Naruszenie zakazu, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, może stanowić naruszenie dóbr osobistych, tajemnicy zawodowej, praw autorskich, przepisów o ochronie danych osobowych, przepisów prawa cywilnego lub karnego oraz skutkować odpowiedzialnością Pacjenta na zasadach przewidzianych prawem.
75. W przypadku bezprawnego nagrania, utrwalenia, opublikowania, rozpowszechnienia lub udostępnienia osobom trzecim Teleporady albo jej fragmentu, Pacjent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Podmiotu leczniczego kary umownej w wysokości 10 000 zł za każde naruszenie. Zastrzeżenie kary umownej nie wyłącza prawa Podmiotu leczniczego ani lekarza do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych.

§14. Reklamacje, skargi i kontakt

76. Pacjent może złożyć reklamację, skargę lub wniosek dotyczący organizacji lub przebiegu Teleporady.
77. Reklamacje, skargi i wnioski należy kierować na adres e-mail: konsultacje@mamadermatolog.com.
78. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Pacjenta, opis sprawy, datę Teleporady oraz oczekiwany sposób rozpatrzenia.
79. Reklamacje i skargi są rozpatrywane w terminie do 30 dni od dnia ich otrzymania, chyba że przepisy prawa przewidują inny termin.
80. Pacjent może również korzystać z praw przewidzianych w przepisach o prawach pacjenta, w tym prawa do złożenia skargi do Rzecznika Praw Pacjenta, jeżeli uzna to za zasadne.

§15. Odesłania do innych dokumentów

81. W sprawach organizacyjnych dotyczących działalności Podmiotu leczniczego zastosowanie ma Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego.
82. Zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów konsultacji online określa Załącznik nr 1 - Klauzula informacyjna RODO dla pacjentów konsultacji online.
83. Zasady korzystania ze strony internetowej, cookies, newslettera, formularzy ogólnych, narzędzi analitycznych i marketingowych określa ogólna Polityka prywatności i plików cookies.
84. Zakup e-booków, kursów online, produktów cyfrowych lub innych produktów w sklepie internetowym odbywa się na podstawie odrębnego Regulaminu sklepu internetowego.

§16. Postanowienia końcowe

85. Podmiot leczniczy może dokonać zmiany Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany organizacji świadczeń, zmiany narzędzi technicznych, zmiany zakresu świadczeń lub potrzeby doprecyzowania zasad udzielania Teleporad.
86. Aktualna wersja Regulaminu jest udostępniana na stronie internetowej, w Platformie lub w inny sposób umożliwiający Pacjentowi zapoznanie się z treścią Regulaminu przed rezerwacją Teleporady.
87. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
88. Regulamin obowiązuje od dnia 1.06.2026 r..

ZAŁĄCZNIK NR 1
KLAUZULA INFORMACYJNA RODO DLA PACJENTÓW KONSULTACJI ONLINE
obowiązuje od dnia: 1.06.2026 r.

§1. Administrator danych

89. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest AP Rob-Med sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku, ul. Borki 26, 37-300 Leżajsk, KRS 0000630738, NIP 8161704561, REGON 365074300.
90. Administrator prowadzi podmiot leczniczy, w ramach którego funkcjonuje zakład leczniczy Healthy Skin Clinic by MamaDermatolog.
91. Acne Therapy Clinic jest nazwą handlową / marką komunikacyjną konsultacji dermatologicznych online prowadzonych przez Administratora.
92. Kontakt z Administratorem jest możliwy pod adresem e-mail: konsultacje@mamadermatolog.com.

§2. Jakie dane przetwarzamy

93. Administrator może przetwarzać dane identyfikacyjne i kontaktowe Pacjenta, w szczególności imię, nazwisko, PESEL, datę urodzenia, adres, numer telefonu, adres e-mail oraz dane konta w Platformie.
94. Administrator przetwarza dane dotyczące zdrowia, w szczególności informacje o problemie dermatologicznym, objawach, wywiadzie medycznym, stosowanych lekach, alergiach, chorobach przewlekłych, ciąży, karmieniu piersią, wynikach badań, wcześniejszym leczeniu, zdjęciach dermatologicznych, zaleceniach, rozpoznaniu, planie terapeutycznym, e-receptach i dokumentacji medycznej.
95. Administrator może przetwarzać dane dotyczące płatności, rezerwacji, historii wizyt, korespondencji, reklamacji, skarg, wniosków o dokumentację medyczną oraz danych technicznych związanych z korzystaniem z Platformy.
96. W przypadku Pacjentów małoletnich Administrator przetwarza również dane przedstawiciela ustawowego, w szczególności dane identyfikacyjne, kontaktowe i informacje potwierdzające uprawnienie do działania w imieniu Pacjenta.

§3. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych

Cel przetwarzaniaPodstawa prawnaPrzykładowy zakres danych
Udzielenie świadczenia zdrowotnego, prowadzenie konsultacji online, diagnostyka i leczenieart. 6 ust. 1 lit. b i c RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODOdane identyfikacyjne, kontaktowe, dane zdrowotne, zdjęcia, wyniki badań, wywiad, zalecenia
Prowadzenie i przechowywanie dokumentacji medycznejart. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODOdokumentacja medyczna, zdjęcia, e-recepty, zalecenia, korespondencja istotna medycznie
Rejestracja, obsługa płatności i wykonanie umowy o świadczenie zdrowotneart. 6 ust. 1 lit. b RODOdane rezerwacji, dane kontaktowe, dane płatności, historia konsultacji
Wystawienie e-recepty, e-skierowania lub innych dokumentów medycznych, jeśli uzasadnioneart. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODOPESEL, dane zdrowotne, rozpoznanie, zalecone leczenie
Kontakt z Pacjentem i obsługa zapytańart. 6 ust. 1 lit. b lub f RODOimię, nazwisko, e-mail, telefon, treść korespondencji
Ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeńart. 6 ust. 1 lit. f RODO oraz, gdy dotyczy, art. 9 ust. 2 lit. f RODOdokumentacja, korespondencja, dane rozliczeniowe, dane techniczne
Wypełnienie obowiązków rachunkowych i podatkowychart. 6 ust. 1 lit. c RODOdane fakturowe, dane płatności, dokumenty księgowe
Wykorzystanie materiałów identyfikowalnych w celach edukacyjnych, naukowych, informacyjnych lub marketingowychodrębna zgoda Pacjenta - art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. a RODO, jeśli dotyczy danych zdrowotnychzdjęcia, opis przypadku, informacje o przebiegu terapii, zakres wynikający ze zgody

§4. Zdjęcia dermatologiczne i materiały zanonimizowane

97. Zdjęcia skóry, zmian dermatologicznych, dokumentacja fotograficzna przebiegu leczenia, materiały „przed i po”, opisy przypadków oraz inne materiały przekazywane przez Pacjenta w związku z Teleporadą mogą stanowić dane dotyczące zdrowia oraz element dokumentacji medycznej.
98. Materiały te są przetwarzane przede wszystkim w celu udzielenia świadczenia zdrowotnego, oceny stanu zdrowia, zaplanowania leczenia, monitorowania przebiegu terapii, prowadzenia dokumentacji medycznej, zapewnienia ciągłości opieki, kontroli jakości świadczeń oraz ochrony przed roszczeniami.
99. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że materiały skutecznie i trwale zanonimizowane, które nie pozwalają na identyfikację Pacjenta bezpośrednio ani pośrednio, nie stanowią danych osobowych w rozumieniu RODO i mogą być wykorzystywane przez Administratora w celach edukacyjnych, naukowych, szkoleniowych, informacyjnych, statystycznych, organizacyjnych, jakościowych oraz do prezentowania ogólnych możliwości diagnostycznych, terapeutycznych lub pielęgnacyjnych.
100. Materiały skutecznie i trwale zanonimizowane mogą być wykorzystywane w szczególności w materiałach edukacyjnych, prezentacjach, kursach, webinarach, e-bookach, artykułach, opisach przypadków, materiałach informacyjnych, materiałach szkoleniowych, na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych Administratora lub marki komunikacyjnej Acne Therapy Clinic, pod warunkiem że nie pozwalają na identyfikację Pacjenta.
101. Jeżeli materiał, mimo anonimizacji, może pozwalać na identyfikację Pacjenta, w szczególności ze względu na widoczną twarz, okolice oczu, ust lub nosa, charakterystyczne cechy ciała, tatuaże, blizny, znamiona, nietypowy układ zmian skórnych, lokalizację zmian albo inne cechy indywidualne, jego wykorzystanie poza celem udzielenia świadczenia zdrowotnego i prowadzenia dokumentacji medycznej wymaga odrębnej zgody Pacjenta albo jego przedstawiciela ustawowego.
102. Brak odrębnej zgody na wykorzystanie materiałów mogących pozwalać na identyfikację Pacjenta poza celem udzielenia świadczenia zdrowotnego i prowadzenia dokumentacji medycznej nie wpływa na możliwość skorzystania z Teleporady, zakres świadczenia, jakość opieki ani relację z lekarzem.

§5. Komunikacja elektroniczna, Platforma i narzędzia techniczne

103. Podstawowym kanałem przekazywania dokumentacji, zdjęć i informacji medycznych jest Platforma wskazana przez Administratora, w szczególności Medfile EDM, jeżeli została udostępniona Pacjentowi.
104. W uzasadnionych przypadkach komunikacja z Pacjentem może odbywać się również drogą e-mailową, w szczególności z wykorzystaniem adresu konsultacje@mamadermatolog.com albo innego adresu wskazanego przez Administratora.
105. Pacjent może otrzymywać drogą e-mailową informacje organizacyjne, potwierdzenia rezerwacji, linki do płatności, przypomnienia, prośby o uzupełnienie dokumentacji, zalecenia, plan terapeutyczny, podsumowanie konsultacji albo inne informacje związane z Teleporadą.
106. Administrator może korzystać z systemów teleinformatycznych, systemów gabinetowych, platform telemedycznych, systemów rezerwacyjnych, poczty elektronicznej, systemów płatności, systemów chmurowych, edytorów dokumentów i innych narzędzi informatycznych niezbędnych do organizacji i udzielania świadczeń zdrowotnych.
107. Dostęp do systemów i narzędzi mają wyłącznie osoby upoważnione przez Administratora albo podmioty przetwarzające dane na podstawie odpowiednich umów.

§6. Odbiorcy danych

108. Dane osobowe Pacjenta mogą być przekazywane podmiotom, z których usług Administrator korzysta przy organizacji i udzielaniu świadczeń zdrowotnych, prowadzeniu dokumentacji medycznej, obsłudze rejestracji, płatności, komunikacji, księgowości, informatyki, archiwizacji i bezpieczeństwa danych.
109. Odbiorcami danych mogą być w szczególności osoby wykonujące zawody medyczne, osoby upoważnione do obsługi administracyjnej Pacjenta, dostawcy systemów gabinetowych i platform telemedycznych, dostawcy hostingu, poczty elektronicznej, usług chmurowych, operatorzy płatności, biuro rachunkowe, kancelarie prawne, podmioty IT, laboratoria, inne podmioty lecznicze oraz organy publiczne uprawnione na podstawie przepisów prawa.
110. Dane są przekazywane odbiorcom wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji określonych celów i na podstawie odpowiedniej podstawy prawnej.
111. Podmioty przetwarzające dane w imieniu Administratora są zobowiązane do zachowania poufności i stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa.

§7. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

112. Administrator może korzystać z narzędzi informatycznych, komunikacyjnych, chmurowych, analitycznych lub organizacyjnych dostarczanych przez podmioty mające siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym albo przetwarzające dane poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
113. Jeżeli dane osobowe są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, Administrator stosuje mechanizmy przewidziane przez RODO, w szczególności decyzje Komisji Europejskiej stwierdzające odpowiedni stopień ochrony, standardowe klauzule umowne albo inne prawnie dopuszczalne zabezpieczenia.
114. Pacjent może uzyskać dodatkowe informacje o stosowanych zabezpieczeniach, kontaktując się z Administratorem.

§8. Okres przechowywania danych

115. Dane osobowe Pacjenta są przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostały zebrane, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa lub uzasadniony ochroną przed roszczeniami.
116. Dokumentacja medyczna jest przechowywana przez okresy wynikające z obowiązujących przepisów prawa, co do zasady przez 20 lat, chyba że przepisy przewidują inny okres przechowywania dla określonego rodzaju dokumentacji.
117. Dane rozliczeniowe, księgowe i podatkowe są przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa.
118. Korespondencja z Pacjentem może być przechowywana przez czas niezbędny do obsługi sprawy, udokumentowania komunikacji, ochrony praw Pacjenta lub Administratora oraz zapewnienia ciągłości opieki.
119. Dane przetwarzane na podstawie zgody są przetwarzane do czasu cofnięcia zgody, chyba że dalsze przetwarzanie jest dopuszczalne na innej podstawie prawnej albo materiał został skutecznie zanonimizowany.

§9. Prawa Pacjenta związane z danymi osobowymi

120. Pacjentowi przysługują prawa wynikające z RODO, w szczególności prawo dostępu do danych, otrzymania kopii danych, sprostowania danych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu, cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
121. Prawo do usunięcia danych nie ma zastosowania w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w dokumentacji medycznej, w celu wykonania obowiązku prawnego, zapewnienia opieki zdrowotnej, ochrony przed roszczeniami albo w innych przypadkach przewidzianych przez przepisy prawa.
122. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed cofnięciem zgody.
123. W celu realizacji praw Pacjent może skontaktować się z Administratorem pod adresem: konsultacje@mamadermatolog.com.
124. Administrator może zweryfikować tożsamość osoby składającej żądanie, jeżeli jest to konieczne do ochrony danych Pacjenta i dokumentacji medycznej.

§10. Prawo dostępu do dokumentacji medycznej

125. Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia i udzielonych mu świadczeń zdrowotnych.
126. Dokumentacja medyczna może być udostępniana Pacjentowi, przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta, osobie upoważnionej przez Pacjenta oraz innym podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
127. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej określa Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego oraz przepisy prawa.
128. Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej można złożyć drogą e-mailową, pisemnie, przez Platformę albo w inny sposób dopuszczony przez Administratora.

§11. Dane dzieci

129. W przypadku Pacjentów małoletnich dane osobowe i dane dotyczące zdrowia są przetwarzane w celu udzielenia świadczenia zdrowotnego, prowadzenia dokumentacji medycznej oraz wykonania obowiązków prawnych Administratora.
130. Dane przedstawiciela ustawowego są przetwarzane w celu potwierdzenia uprawnienia do działania w imieniu Pacjenta małoletniego, organizacji Teleporady, kontaktu, rozliczenia oraz prowadzenia dokumentacji.
131. W przypadku Pacjenta małoletniego, który ukończył 16 lat, lekarz może wymagać uzyskania zgody zarówno przedstawiciela ustawowego, jak i samego Pacjenta małoletniego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§12. Bezpieczeństwo danych

132. Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu ochronę danych osobowych, danych dotyczących zdrowia, zdjęć dermatologicznych i dokumentacji medycznej przed utratą, zniszczeniem, nieuprawnionym dostępem, nieuprawnionym ujawnieniem, zmianą albo niezgodnym z prawem przetwarzaniem.
133. Dostęp do danych mają wyłącznie osoby upoważnione, osoby wykonujące zawody medyczne, osoby zobowiązane do zachowania poufności oraz podmioty przetwarzające dane w imieniu Administratora w zakresie niezbędnym do realizacji powierzonych zadań.
134. Administrator stosuje zasadę minimalizacji danych, ograniczenia celu, rozliczalności, poufności i integralności danych.

§13. Postanowienia końcowe klauzuli RODO

135. Niniejsza klauzula informacyjna może być aktualizowana w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany sposobu udzielania świadczeń, zmiany narzędzi technicznych, zmiany odbiorców danych albo zmiany organizacji Podmiotu leczniczego.
136. Aktualna wersja klauzuli jest udostępniana Pacjentom na Stronie internetowej, w Platformie albo w inny sposób przed udzieleniem świadczenia.
137. Klauzula obowiązuje od dnia 1.06.2026 r..