§ 1. DEFINICJE.

Regulamin świadczenia usług przez EM usług stacjonarnych oraz za pośrednictwem systemu teleinformatycznego wykorzystujący elektroniczne kanały dostępu, zwany dalej „Regulaminem" wydany został przez Enterna Medica Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrzu, adres: ul. Wolności 338b, KRS 0000837164, REGON 385904803, będący podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Prowadzących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego pod numerem księgi rejestrowej 000000228813.

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **EM** – Enterna Medica Sp. z o.o. Enterna Centrum Telemonitoringu i Telemedycyny z siedzibą w Zabrzu, adres: ul. Wolności 338b, KRS 0000837164, REGON 385904803, będący podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Prowadzących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego pod numerem księgi rejestrowej 000000228813 i na podstawie wpisu prowadzącym działalność leczniczą.
2. **Enterna Centrum Telemonitoringu i Telemedycyny** – jednostka organizacyjna w ramach struktury EM w której świadczone są usługi medyczne/telemedyczne.
3. **Pacjent/Pracownik (dalej: Pacjent)** – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych zamieszkująca na terenie Polski korzystająca z Usługi medycznej świadczonej przez EM. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych staje się Pacjentem za zgodą i pod nadzorem swojego przedstawiciela ustawowego.
4. **Regulamin** – dokument udostępniony nieodpłatnie Pacjentowi w formie, która umożliwia pobranie, wydrukowanie i swobodnie zapoznanie się z jego treścią przed akceptacją.
5. **Umowa** – umowa o udzielenie Usługi Medycznej do której przystąpił Pacjent.
6. **Specjalista** – lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych w imieniu i na rzecz EM.
7. **Usługa Medyczna** – świadczenie zdrowotne udzielane w oparciu o aktualny cennik wykonywane przez EM na rzecz Pacjenta stacjonarnie lub na odległość za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych bez bezpośredniego badania Pacjenta wraz z możliwością Telekonsulatacji medycznej.
8. **Telekonsultacja medyczna** – porada medyczna udzielona przez specjalistę EM w ramach Usługi Medycznej w tym w szczególności w formie: połączenia telefonicznego, czatu online, połączenia video, komunikatora, wiadomości e-mail.
9. **Teleporada –** odpowiedź lekarza skierowana do Pacjenta. W sytuacji braku negatywnych symptomów choroby, zastrzega się brak niezwłocznej odpowiedzi, która będzie udzielona zgodnie z kolejnością zapytań.
10. **Formularz rejestracji** – oświadczenie sporządzone na udostępnionym przez EM formularzu elektronicznym udostępnione Pacjentowi w celu zamówienia Usługi Telekonsultacji , zawierający zgodę Pacjenta na objęcie opieką medyczną w ramach Usługi Telemedycznej oraz służące przesłaniu danych identyfikacyjnych Pacjenta wraz z akceptacją Regulaminu.
11. **Kartoteka Pacjenta/Dokumentacja medyczna Pacjenta** – personalizowana kartoteka Pacjenta zgodnie z wymogami art. 25 Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2019 poz. 1127 z późn. zm.).
12. **Biostat** – dostawca usług informatycznych na potrzeby świadczenia usług objętych Regulaminem w tym w szczególności w zakresie Dokumentacji medycznej Pacjenta. Biostat Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku ul. Kowalczyka 17. NIP: 6423125404, Regon: 241544443, KRS: 0000351860. Zasady świadczenia usług informatycznych określa Regulamin świadczenia usług przez Biostat
13. **Aplikacja HaloDoctor** – webowa platforma informatyczna której dostawcą jest Biostat, która umożliwia komunikację zdalną (chat, videochat) pomiędzy Pacjentem a Specjalistą w ramach Telekonsultacji medycznej
14. **Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z usług oferowanych przez EM na podstawie Regulaminu bez pośredniego związku ze swoją działalnością zawodową lub gospodarczą.

§ 2. PODSTAWA ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH.

1. Na warunkach zawartych w niniejszym Regulaminie Pacjent przystępuje do Umowy w zakresie korzystania z Usługi Stacjonarnej lub Telemedycznej jeżeli łącznie spełnione są poniższe przesłanki:

(a) Pacjent dokonał dobrowolnej rejestracji za pomocą Formularz rejestracji lub telefonicznie;
(c) Pacjent wyraził zgodę na Świadczenie Usług Medycznej;
(d) Pacjent dokonał przedpłaty za Świadczenie Usługi Medycznej zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie i stawkami określonymi w Cenniku udostępnionym przez EM,
z wyłączeniem sytuacji w których finansującym Usługę Medyczną jest Podmiot trzeci.

2. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu są umowami dotyczącymi świadczeń zdrowotnych w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt. 7 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.) w zawiązku z tym rzeczona Ustawa nie znajduje do nich zastosowania.

§ 3. KONSULTACJE MEDYCZNE.

1. Konsultacje medyczne obejmują udzielanie specjalistycznych porad lekarskich w wybranych dziedzinach medycyny i świadczone są przez lekarzy EM stacjonarnie oraz w sposób zdalny za pośrednictwem systemów telemedycznych.
2. Lekarz udziela konsultacji medycznej w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej i naukowej, stacjonarnie lub dostępnymi za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, metodami i środkami rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.

§ 4. REJESTRACJA, LOGOWANIE. ZASADY KORZYSTANIA.

1. Pacjent zobowiązany jest do korzystania z Usługi Medycznej, w sposób zgodny z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami, oraz niniejszym Regulaminem.
2. Każde zachowanie Pacjenta powinno odbywać się z zachowaniem zasad poszanowania dla dóbr osób trzecich.
3. Pacjent zobowiązuje się do podania prawdziwych, zgodnych ze stanem faktycznym danych oraz ich ochroną przed dostępem osób nieuprawnionych. Wszelkie działania związane z użyciem przez Pacjenta linku udostępnionego przez EM traktowane są jak działania Pacjenta. Pacjent ponosi odpowiedzialność za ujawnienie linku osobom trzecim. Link musi być znany wyłącznie Pacjentowi.
4. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i Harmonogramu wizyt zamieszczonego na stronie internetowej EM w zakładce: „E-wizyty (wideokonsultacje) i wizyty w gabinecie."
5. Pacjent rezerwujący wizytę za pomocą strony internetowej zobowiązany jest:
   a. uzupełnić formularz o wymagane w Formularzu rejestracyjnym dane osobowe,
   b. uiścić przedpłatę w formie zaliczki w wysokości 100% ceny wizyty wskazanej przy wyborze terminu wizyty.
6. EM za opłaconą wizytę wystawi paragon fiskalny lub fakturę. W sytuacji wyboru przez Pacjenta faktury, Pacjent przekaże EM taką informację w tytule realizowanej płatności.
7. Podanie danych przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem jego oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych Usługobiorcy oraz posiadaniu pełnej zdolność do czynności prawnych, lub w przypadku jej ograniczenia posiadaniu niezbędnej zgody opiekuna prawnego.
8. Po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres e-mail podany przez Pacjenta w Formularzu rejestracyjnym zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie przedpłaty.
9. Warunkiem dokonania rezerwacji terminu wizyty jest uiszczenie przedpłaty w formie zaliczki w wysokości nie mniejszej niż 100% ceny wizyty wynikającej z Cennika. Przedpłatę uważa się za dokonaną dopiero po jej zaksięgowaniu na rachunku bankowym EM lub potwierdzeniu wpłaty przez serwis PayU.

10. W razie braku uiszczenia przedpłaty do 24 h przed wybranym terminem wizyty lub niezwłocznie w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 h do wybranego terminu wizyty, termin uznaje się za nierezerwowany i dostępny dla pozostałych potencjalnych pacjentów.
11. Przedpłatę można uiścić w następujący sposób: za pomocą kanałów płatności dostępnych na Stronie internetowej w zakładce: ”E-wizyty (wideokonsultacje) i wizyty w gabinecie.”,
12. Informację o zaksięgowaniu przedpłaty i potwierdzeniu rezerwacji terminu lub jego anulowaniu z powodu braku uiszczenia przedpłaty Pacjent otrzyma niezwłocznie na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym.
13. Pacjent podając dane składa jednocześnie oświadczenie o:

a. zgodności z prawdą wszelkich danych przekazanych EM,
b. zapoznaniu się z treścią dokumentów stanowiących podstawę korzystania z Usługi Medycznej,
c. wyrażeniu zgody na zawarcie Umowy drogą elektroniczną,
d. wyrażeniu zgody na Świadczenie Usług Medycznych,
e. wyrażeniu zgody na otrzymywanie za pośrednictwem korespondencji mailowej, na wskazany przez siebie adres email, informacji o zmianach dotyczących zasad świadczenia usług.

14. EM zastrzega jako niedozwoloną praktykę, wprowadzanie do Formularza rejestracyjnego nieprawdziwych bądź szkodliwych danych.
15. W sytuacji finansowania Usługi Telemedycznej przez podmiot trzeci, dzień rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług Telemedycznych określony jest w Umowie z podmiotem finansującym Pacjenta, który poinformuje Pacjenta o dniu zakończenia świadczenia usług przez EM.
16. W trakcie procesu rejestracji do Usługi Telekonsultacji Pacjent zobowiązany jest podać swoje dane osobowe w zakresie:

1. imię i nazwisko (imiona);
2. adres miejsca zamieszkania;
3. numer PESEL;
4. numer telefonu;
5. adres e-mail
6. w przypadku Pacjenta z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych, dodatkowo – imię, nazwisko i numer PESEL przedstawiciela ustawowego.

17. Dane przekazane przez Pacjenta jak i informacje przekazywane przez Lekarza na rzecz Pacjenta stanowią dokumentację medyczną w rozumieniu Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2019 poz. 1127 z późn. zm.) i przechowywane są w ramach Kartoteki Pacjenta.
18. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady w ramach Usługi Telekonsultacji medycznej wymaga dostarczenia przez Pacjenta dodatkowych informacji/dokumentów (np. wyników badań), Pacjent zobowiązany jest przekazać je Lekarzowi przed rozpoczęciem teleporady. W tym celu Pacjent przesyła konieczną dokumentację bądź w formie plików w ramach wirtualnego gabinetu udostępnionego Pacjentowi jedną godzinę przed wizytą bądź w formie wypełnienia dodatkowego formularza udostępnionego Pacjentowi po dokonaniu przez niego rezerwacji wizyty. Zaleca się przesłanie dokumentacji w pliku zaszyfrowanym. Przesłane dokumenty dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta.
19. Pacjent, chcąc skorzystać z Usługi Telemedycznej musi posiadać: (a) konto poczty elektronicznej (e-mail); (b) numer telefonu komórkowego z polską numeracją kierunkową (+48), z zasięgiem sieci telefonicznej i poprawnym działaniem technicznym.
20. Pacjent ponosi koszty związane z posiadaniem sprzętu umożliwiające korzystanie z Usług Telemedycznych w szczególności koszty usług telekomunikacyjnych wg. Cennika operatora, świadczącego usługi telekomunikacyjne na rzecz Pacjenta, oraz koszty dostępu do sieci Internet. Połączenia telefoniczne realizowane w ramach Usługi Telemedycznej nie są połączeniami typu premium, EM używa numerów lokalnych lub komórkowych z polską numeracją (+48).
21. EM nie ponosi odpowiedzialności za: (a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów usług telekomunikacyjnych z którymi Pacjent ma podpisane umowy i które to usługi wykorzystuje do

korzystania z usług świadczonych na jego rzecz przez EM; (b) osoby trzecie mających dostęp do danych udostępnionych Pacjentowi przez EM.

22. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów niecenzuralnych, naruszających dobra osobiste innych osób, naruszających przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Naruszenie powyższego obowiązku stanowi podstawę odmowy udzielenia Usługi Telekonsultacji lub zaprzestania dalszego jej udzielania.
23. Za zgodą Pacjenta, Usługa Telekonsultacji może być rejestrowana. W takim przypadku zapis Telekonsultacji dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta na nośniku elektronicznym.
24. Specjalista weryfikuje tożsamość Pacjenta na podstawie danych, o których mowa w § 4 ust. 16, przekazanych przez Pacjenta w trakcie rejestracji. Specjalista może poprosić o pokazanie dowodu osobistego do kamery.
25. Czas trwania Konsultacji stacjonarnej i Teleporady medycznej wynosi od 20 minut z zachowaniem warunków określonych w Cenniku.
26. W przypadku Pacjentów z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych, w trakcie udzielania Teleporady obowiązkowa jest obecność opiekuna prawnego Pacjenta.

§ 5. ODWOŁANIE LUB ZMIANA TERMINU WIZYTY.

1. Pacjent ma prawo rezygnacji z konsultacji najpóźniej 24h przed momentem rozpoczęcia wykonywania usługi. O rezygnacji Pacjent zawiadamia EM telefonicznie (nr tel. +48 518 313 600) lub pocztą elektroniczną na adres: recepcja@enterna-medica.pl.
2. W przypadku rezygnacji z konsultacji medycznej z zachowaniem czasu i formy, o których mowa w ust. 1 Pacjent zachowuje prawo do kolejnej konsultacji w innym ustalonym terminie.
3. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi.
4. Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe przez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail EM podany w Regulaminie. Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji.
5. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie, lub nieodbycie wizyty ze względu na niespełnienie wymagań technicznych przez Pacjenta o których mowa w § 5 niniejszego Regulaminu skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata w tej sytuacji nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny.
6. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty w przypadku jej odbycia skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty EM uprawniona jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty, co skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.
7. EM zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty najpóźniej na 6 h przed terminem. W razie odwołania EM zaproponuje Pacjentowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub niezaproponowania go EM zwróci Pacjentowi całość uiszczonej przedpłaty.
8. EM dokona zwrotu przedpłaty w terminie 3 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zgodnie z Regulaminem.

§ 6. WARUNKI TECHNICZNE USŁUG TELEKONSULTACJI.

1. Dostęp do korzystania z Usługi Telemedycznej jest możliwy na urządzeniu komputerowym lub mobilnym spełniającym następujące warunki techniczne:

1. Należy używać jednej z następujących przeglądarek lub nowszych:

a. Microsoft Edge – od wersji 79,
b. Chrome - od wersji 49,
c. Mozilla Firefox - od wersji 44,

d. Opera - od wersji 33,
e. Safari - od wersji 11.3.

2. Wymagane jest włączenie obsługi:

a. Ciasteczek - Cookies - do przechowywania sesji użytkowników,
b. JavaScript - wymagany jest do prawidłowego wyświetlania i funkcjonowania interfejsu aplikacji.
c. GPS – w przypadku uruchomienia usługi lokalizacji

3. System operacyjny, w którym uruchamiane są przeglądarki internetowe wypisane powyżej nie ma wpływu na działanie aplikacji, o ile spełniony jest punkt 1 oraz 2. Testowane systemy operacyjne to lub nowsze:

a. Windows XP, 7, 8 oraz 10,
b. macOS,
c. Linux

4. Minimalne wymagania sprzętowe wynoszą następująco:

a. 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,
b. minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek.

5. Stałe połączenie do sieci Internet.
6. Konto bankowe.
7. Aktywne konto poczty elektronicznej.

2. Zapewniając bezpieczeństwo świadczonych Usług Telemedycznych, EM podejmuje środki bezpieczeństwa, adekwatne do zagrożenia.

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON.

1. Usługa Medyczna i Telemedyczna nie jest przeznaczona dla Pacjenta:

a. wymagających diagnozy lub których stan zdrowia wymaga terapii dotychczas niestosowanej,
b. wymagających hospitalizacji,
c. w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.

2. Usługa Telemedyczna nie jest usługą ratującą życie. W przypadku pogorszenia samopoczucia lub stanu zdrowia, Pacjent powinien w szczególności niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania Pogotowia Ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki medycznej.
3. Jeżeli uzyskanie Usługi Telemedycznej w tym usługi Teleporady nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a samopoczucie lub stan zdrowia Pacjenta pogarszające się, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania Pogotowia Ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki medycznej.
4. Kontakt lub próba kontaktu z Pacjentem przez EM lub Pacjenta z EM nie mogą opóźnić lub zastąpić działań Pacjenta, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej.
5. EM nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Pacjenta w trakcie wykonywania Umowy związane lub wynikające z/ze:

a. korzystania z Usługi Telemedycznej przez Pacjentów, o których mowa w ust. 1-4 powyżej,
b. niewykonania usługi przez EM, gdy wynikają one z przyczyn niezależnych od EM oraz osób działających w imieniu EM, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w przepisach odrębnych,
c. stanu zdrowia Pacjenta, który nie mógł zostać ustalony przez EM na podstawie zebranych informacji w związku z wykonywaniem Umowy,
d. nieprzestrzeganiem przez Pacjenta Instrukcji oraz innych dodatkowych informacji, przekazanych Pacjentowi przez EM w związku z wykonywaniem Umowy,
e. odłączeniem, nie działaniem z winy Pacjenta - nośnika na którym możliwy jest kontakt z EM,
f. awarii strony internetowej EM niezależnej od EM,

g. używania linku udostępnionego przez EM przez osobę inną niż Pacjent będący Stroną Umowy,
h. nie stosowania się Pacjenta do zaleceń Lekarza,
i. okoliczności za które odpowiedzialności nie ponosi EM oraz osoby trzecie przy pomocy których EM wykonuje Umowę,
j. działań operatora telekomunikacyjnego, dostawcy usług internetowych w szczególności: braku zasięgu sieci telekomunikacyjnej, internetowej ich awarią lub czasowym brakiem lub ograniczeniem działania z powodów leżących po stronie operatorów,
k. działania siły wyższej.

6. EM nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie zobowiązania, gdy wynika ono z podania przez Pacjenta nieprawdziwych danych i informacji.

§ 8. REKLAMACJE.

1. EM dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania strony internetowej oraz udzieli pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z jego funkcjonowaniem.
2. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w terminie 3 dni od daty wykonania Usługi Telemedycznej.
3. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres Biura EM: ul. Wolności 338b, 41-800 Zabrze telefonicznie +48 513 313 600 lub na adres poczty elektronicznej kontakt@enterna-medica.pl.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: dane osobowe Pacjenta wszczynającego proces reklamacji, określenie przedmiotu reklamacji, czas w którym miało dojść do nieprawidłowości, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, ewentualne roszczenia względem EM.
5. Rozpatrzenie reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 21 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli termin ten nie będzie mógł być dotrzymany, EM powiadomi przed jego upływem o przyczynach opóźnienia i wyznaczy kolejny termin.
6. EM zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać ona będzie z nieznajomości niniejszego Regulaminu, jego załączników lub przepisów prawa. Reklamacje zawierające treści wulgarne lub obraźliwe wobec EM nie będą rozpatrywane.
7. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań, określonych w Regulaminie. Niespełnienie przez Pacjenta wymagań określonych w Regulaminie nie jest podstawą do zwrotu opłaty za wizytę.

§ 9. ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

1. Dokumentacja medyczna pacjenta jest własnością EM. Pacjent ma prawo do dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych. EM nieodpłatnie udostępnia dokumentację medyczną Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej pisemnie przez pacjenta, a także podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji medycznej na mocy odpowiednich przepisów prawa, po złożeniu przez pacjenta wniosku o udostępnienie dokumentacji medycznej na odpowiednim formularzu.

§ 10. DANE OSOBOWE.
KLAUZULA INFORMACYJNA DLA PACJENTA, PRZEDSTAWICIELA USTAWOWEGO PACJENTA.
Dane osobowe Pacjenta przetwarzane są zgodnie z przepisami rozporządzenia 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 oraz Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000 z późn. zm.) dla

celów związanych ze świadczeniem Usług Telemedycznych zgodnie z poniższymi zasadami. Pacjent przyjmuje do wiadomości, iż w związku z przystąpieniem do Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych jego dane osobowe udostępnione zostały EM przez Przedsiębiorcę będącego Pracodawcą Pacjenta w zakresie niezbędnym do świadczenia usług zdrowotnych a wynikającym z art. 25 Ustawy z dnia 6.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta w zakresie prowadzenia Dokumentacji medycznej Pacjenta.

1. **Administrator.** Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 RODO, informuję, że: Administratorem danych osobowych Pacjentów/ Przedstawicieli ustawowych Pacjentów jest Enterna Medica Sp. z o.o. Enterna Centrum Telemonitoringu i Telemedycyny z siedzibą w Zabrzu, adres: ul. Wolności 338b, KRS 0000837164, REGON 385904803, będący podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Prowadzących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego pod numerem księgi rejestrowej 000000228813 i na podstawie wpisu prowadzącym działalność leczniczą. Kontakt w sprawie informacji dotyczących danych osobowych: adres siedziby Administratora – listownie i osobiście, oraz adres e-mail: daneosobowe@interna-medica.pl. Istnieje również możliwość kontaktu telefonicznego pod numerem telefonu: +48 606385583.
2. **Cel. Podstawa prawna.** Przetwarzamy Twoje dane jako podmiot leczniczy, a celem tego przetwarzania jest zapewnienie opieki zdrowotnej i zarządzanie systemami i usługami opieki zdrowotnej. Dane osobowe będą przetwarzane w celach związanych z:

a. ustaleniem tożsamości przed udzieleniem świadczenia – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. c. oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z art. 25 pkt. 1 Ustawy z dnia 6.11.2008 r. o prawach pacjenta oraz art. 3 ust. 1 Ustawy z dnia 15.04.2011 r. o działalności leczniczej, jeżeli dane nie zostały udostępnione przez Przedsiębiorcę będącego Pracodawcą Pacjenta.
b. udzielaniem świadczeń zdrowotnych w tym prowadzeniem i przechowywaniem dokumentacji medycznej, – na podstawie Art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z art. 24 ust. 1 Ustawy z dnia 6.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, art. 3 ust. 1 Ustawy z dnia 15.04.2011 r. o działalności leczniczej;
c. zapewnieniem opieki zdrowotnej oraz zarządzaniem systemami i usługami opieki zdrowotnej – na podstawie Art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z art. 24 ust. 1 Ustawy z dnia 6.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, art. 3 ust. 1 Ustawy z dnia 15.04.2011 r. o działalności leczniczej;
d. prowadzenia działań w zakresie profilaktyki zdrowotnej – na podstawie Art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z art. 24 ust. 1 Ustawy z dnia 6.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, art. 3 ust. 1 Ustawy z dnia 15.04.2011 r. o działalności leczniczej;

e. realizacją praw Pacjenta (min. przyjmowanie, archiwizacja oświadczeń Pacjenta, np. upoważnienia) – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 9 ust. 3 oraz art. 26 ust. 1 Ustawy z dnia 6.11.2008 r. o prawach pacjenta oraz par. 8 ust. 1 Rozporządzenia MZ
f. bieżącym kontaktem w związku ze świadczeniem usług medycznych – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b oraz f RODO jako tzw. Prawnie uzasadniony interes administratora, jakim jest opieka około obsługowa nad Pacjentem;
g. zapewnienia bieżącej opieki, poprawą jakości świadczenia usług poprzez kierowanie krótkich ankiet zwrotnych, nie naruszających prywatności z których można zrezygnować w każdym czasie – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b oraz f RODO jako tzw. Prawnie uzasadniony interes administratora jakim jest poprawa jakości usług i ich dostosowanie do potrzeb pacjentów;
h. dochodzeniem roszczeń oraz obroną praw z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b oraz f RODO
i. prowadzeniem ksiąg rachunkowych i spełnianiem obowiązków podatkowych, jeżeli znajdzie to zastosowanie – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 74 ust. 2 Ustawy o rachunkowości.

3. **Kategorie**. Kategorie przetwarzanych danych: imię, nazwisko, data urodzenia, oznaczenie płci, adres miejsca zamieszkania, nr PESEL, nr telefonu, adres e-mail, imię i nazwisko przedstawiciela ustawowego oraz dane wskazane w Formularzu rejestracyjnym (dane dokumentacji medycznej).
4. **Podstawa prawna RODO.** Dane osobowe będą przetwarzane w celu związanym z przystąpieniem przez Pacjenta do Umowy i jej wykonaniem na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, oraz w celu wypełnienia obowiązków prawnych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa na podstawie art. 6

ust. 1 pkt. pkt c RODO, a w zakresie w jakim podanie danych jest dobrowolne na podstawie zgody art. 6 ust. 1 pkt. a RODO. Administrator zastrzega jednak możliwość przechowywania danych osobowych w celu prawnie uzasadnionego interesu polegającego na ewentualnym ustaleniu, dochodzeniu roszczeń lub obronie przed roszczeniami na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f. RODO. Dane przetwarzane w celu profilaktyki zdrowotnej lub medycyny pracy, do oceny zdolności pracownika do pracy, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego, leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego na podstawie prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego lub zgodnie z umową z pracownikiem służby zdrowia na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO.

5. **Odbiorcy.** Odbiorcą danych osobowych mogą być podmioty trzecie świadczące usługi na rzecz Administratora w charakterze wykonawców w związku z obsługą prowadzonej działalności gospodarczej w szczególności w zakresie usług księgowych, informatycznych, IT, consultingowych, prawnych i audytowych, dostawy rozwiązań technicznych, organizacyjnych, umożliwiających udzielanie świadczeń zdrowotnych, oraz osobom upoważnionym przez Pacjenta w ramach realizacji Praw Pacjenta na podstawie obowiązujących przepisów.
6. **Okres.** Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do konkretnego przetwarzania danych: okres trwania umowy, okres przechowywania dokumentacji medycznej na podstawie obowiązujących przepisów prawa (Ustawa z dnia 6.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Rozporządzenie MZ z dnia 8.12.205 r.), okres przedawnienia roszczeń i czynów karalnych. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne do dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa w tym przepisami o rachunkowości jeżeli ma to zastosowanie. W przypadku danych przetwarzanych na podstawie zgody do czasu jej cofnięcia.
7. **Prawa.** W granicach przepisów prawa osoba, której dane dotyczą posiada prawo: (a) dostępu do treści swoich danych oraz otrzymania kopii, (b) prawo ich sprostowania (poprawiania), (c) uzupełnienia niekompletnych danych, (d) usunięcia (prawo do bycia zapomnianym),(e) ograniczenia przetwarzania w sytuacji gdy: (ea) kwestionuje Pani/Pan prawidłowość danych osobowych - na okres pozwalający Administratorowi sprawdzić prawidłowość tych danych, (eb) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane osobowe są przetwarzane sprzeciwia się usunięciu danych osobowych żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania, (ec) Administrator nie potrzebuje już danych osobowych dla celów przetwarzania, ale są one potrzebne osobie, której dane osobowe są przetwarzane do ustalania, dochodzenia lub obrony roszczeń, (f) prawo do przenoszenia danych, (g) sprzeciwu wobec przetwarzania, (h) prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Prawa o których mowa w lit. (d), (e), (f), (g) nie dotyczy danych osobowych zawartych w dokumentacji medycznej w związku z obowiązkiem jej przechowywania przez EM na podstawie art. 29 ust. 1 Ustawy z dnia 6.11.2008 r.
o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta w zw. z art. 17 ust. 3 pkt. c RODO.
8. **Skarga.** Osoba, której dane dotyczą ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
9. **Dobrowolność.** Podanie danych osobowych w celu związanym z przystąpieniem do Umowy i jej wykonaniem na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO jest dobrowolne, ale niezbędne do jej realizacji. Fakt nie podania danych uniemożliwia świadczenie Usługi Telemedycznej.
10. **Profilowanie**. Dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania tzn. w oparciu o dane osobowe mogą być tworzone profile preferencji pacjentów, a w oparciu o nie świadczone usługi dostosowywać do wymaganych potrzeb. W trakcie profilowanie nie wykorzystywane są dane z dokumentacji medycznej oraz nie są przetwarzane w sposób w pełni automatyczny z wyjątkiem sytuacji w której decyzja podejmowana w sposób automatyczny ma służyć wykonaniu wiążącej Umowy o udzielenie świadczenia zdrowotnego. Każdy Pacjent, którego dane dotyczą ma jednak prawo domagania się ingerencji człowieka, co Administrator zapewni na wniosek osoby której dane dotyczą.
11. **Transfer danych.** Dane osobowe mogą być transferowane do państw trzecich – poza obszar Unii Europejskiej z uwagi na możliwość korzystania z dostawców z tego obszaru.
W przypadku transferu danych odbywać będzie się to w oparciu o stosowną Umowę pomiędzy

Administratorem a dostawą i z zachowaniem standardowych klauzul umownych zapewniających ochronę danych na poziomie przyjętym przez Unię Europejską.

12. **Ochrona.** Administrator wdrożył odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia stopnia bezpieczeństwa danych osobowych odpowiadających ryzyku naruszenia praw lub wolności osoby, której dane są przetwarzane.
13. **Postanowienia końcowe.** W kwestiach nieuregulowanych niniejszą Klauzulą informacyjną odpowiednie zastosowanie mają: przepisy Polityki prywatności i Polityki plików Cookies znajdujące się na stronie internetowej Administratora w domenie adresowej www.enetrna-medica.pl, które są integralną częścią niniejszego Regulaminu, właściwe przepisy prawa powszechnie obowiązującego. W przypadku niezgodności postanowień niniejszej Klauzuli informacyjnej z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
14. Dane osobowe Pacjenta po dokonaniu przez niego płatności, przekazywane są w zakresie niezbędnym dla realizacji płatności PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, posiadającą numer NIP: 779-23-08-495, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000,00 złotych w całości opłaconym, która jest krajową instytucją płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012
15. EM na podstawie pisemnego wniosku Podmiotu trzeciego, finansującego Usługę telemedyczną na rzecz Pacjenta może udostępnić dane osobowe Pacjenta Podmiotowi trzeciemu wyłącznie w celu prawnie uzasadnionego interesu polegającego na konieczności prawidłowego rozliczenia finansowego opłat uiszczonych na rzecz Pacjenta na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Udostępniane dane będą obejmowały zakres: imię, nazwisko, dane zawarte na fakturze jeśli została wystawiona. W takiej sytuacji informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych przekazane zostaną Pacjentowi w Klauzuli informacyjnej Podmiotu trzeciego.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. EM dokłada wszelkich starań w celu świadczenia usług na najwyższym poziomie. EM zastrzega możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usług w związku z konserwacją, modernizacją, przeglądem, niezbędną wymianą techniczną w ramach Aplikacji i dołoży wszelkich starań aby ewentualne zawieszenie świadczenia usług odbywało się w godzinach nocnych.
2. Materiały, dane udostępnione Pacjentowi przez EM mogą zawierać treści chronione prawem własności intelektualnej w szczególności znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne stanowiące przedmiot ochrony prawnej. Pacjent zobowiązuje się do wykorzystania tych treści wyłącznie dla własnego użytku osobistego.
3. Informacje lub materiały udostępnione Pacjentowi przez EM nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
4. EM zastrzega możliwość zmiany postanowień Regulaminu ograniczając taką możliwość do ważnych powodów, którymi w szczególności są:

a. dostosowanie postanowień Regulaminu w sytuacji zmiany obowiązujących przepisów,
b. dostosowania postanowień Regulaminu do decyzji, zaleceń władz publicznych,
c. rozbudowa funkcjonalności serwisu internetowego mająca wpływ na zasady świadczenia Usług Telemedycznych,
d. wprowadzenie usługi świadczenia Usług Telemedycznych bezpośrednio na rzecz Klienta indywidualnego (Konsumenta).
e. zmiana warunków technicznych świadczenia Usług Telemedycznych,
f. każda inna istotna zmiana związana ze świadczeniem Usług Telemedycznych.

5. Każda zmiana Regulaminu opublikowana zostanie na stronie internetowej EM w domenie adresowej enterna-medica.pl, oraz w komunikacie e-mailowym do Pacjentów na rzecz których świadczona jest Usługa Telemedyczna. Zmiana Regulaminu obowiązuje w terminie 7 dni od dnia jego opublikowania.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego w szczególności:

a. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2020 r. poz. 295., 567, 1493 z późn. zm.);
b. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2020 poz. 849 z późn. zm.);
c. Ustawa z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. 2019 poz. 993 z późn. zm);
d. Ustawa d dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344. z późn. zm.)
e. Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.);
f. Ustawa za dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.)
g. 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 (RODO);
h. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r. poz. 1000 z późn. zm).

7. Postawą świadczenia Usług Medycznych są bądź Umowy zawarte pomiędzy EM a podmiotami trzecimi finansującym wizytę Pacjenta bądź indywidualne Umowy zawierane pomiędzy EM a Pacjentem. Akceptacja niniejszego Regulaminu oznacza zawarcie indywidualnej Umowy o Świadczenie Usługi Medycznej pomiędzy EM a Pacjentem.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2022 r.