Regulamin e-rejestracji, płatności, przedpłat i odwoływania wizyt

Dokument określa zasady korzystania z e-rejestracji, potwierdzania wizyt, płatności, przedpłat, zmiany terminów oraz odwoływania wizyt w placówce Zdrowie Odnowa. Regulamin dotyczy organizacji rezerwacji i płatności. Nie zastępuje regulaminu organizacyjnego podmiotu leczniczego, zgód medycznych, klauzuli informacyjnej RODO ani informacji o prawach pacjenta.

1. Dane podmiotu

Usługodawcą i podmiotem prowadzącym placówkę jest Zdrowie Odnowa sp. z o.o. z siedzibą w Swarzędzu, os. Zygmunta III Wazy 9/6, 62-020 Swarzędz, KRS 0000927816, NIP 7773380333, REGON 520240411.

Kontakt z placówką:

- e-mail: rejestracja@zdrowieodnowa.com.pl,
- telefon: +48 797 292 877,
- strona internetowa: https://zdrowieodnowa.com.pl.

Świadczenia zdrowotne są udzielane w lokalizacjach:

- ul. Katowicka 29/102, 61-131 Poznań,
- ul. Katowicka 79b/104, 61-131 Poznań.

2. Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie pojęć:

Pojęcie - Znaczenie
Placówka - Zdrowie Odnowa sp. z o.o. prowadząca podmiot leczniczy Zdrowie Odnowa Gabinety Lekarskie.
Pacjent - Osoba, na rzecz której ma zostać udzielone świadczenie zdrowotne.
Użytkownik - Osoba korzystająca z e-rejestracji lub dokonująca rezerwacji wizyty, także w imieniu pacjenta.
E-rejestracja - Usługa umożliwiająca elektroniczną rezerwację terminu wizyty u wybranego specjalisty lub na wybrane świadczenie.
Wizyta - Konsultacja, badanie, terapia, zabieg lub inne świadczenie oferowane przez placówkę.
Przedpłata - Częściowa lub pełna płatność wymagana przed wizytą w przypadkach określonych w regulaminie lub komunikacie placówki.

3. Zakres usługi e-rejestracji

1. E-rejestracja polega na udostępnieniu możliwości elektronicznej rezerwacji terminu wizyty u wybranego specjalisty lub na wybrane świadczenie.
2. E-rejestracja może być dostępna za pośrednictwem strony internetowej placówki, systemu Medfile, Znany Lekarz, Halodoctor lub innych systemów rezerwacyjnych wykorzystywanych przez placówkę.
3. Usługa e-rejestracji jako czynność techniczna jest nieodpłatna. Odpłatne jest świadczenie zdrowotne lub usługa, której dotyczy rezerwacja, zgodnie z aktualnym cennikiem.
4. Placówka może kontaktować się z pacjentem lub użytkownikiem w celu potwierdzenia wizyty, przypomnienia o terminie, przekazania informacji organizacyjnych, zmiany terminu albo odwołania wizyty.
5. Kontakt może odbywać się telefonicznie, SMS-em, e-mailem lub przez system rezerwacyjny.

4. Warunki techniczne korzystania z e-rejestracji

Do korzystania z e-rejestracji wymagane są:

- komputer, tablet lub urządzenie mobilne,

- dostęp do Internetu,
- aktualna przeglądarka internetowa,
- aktywny adres e-mail lub numer telefonu, jeżeli system wymaga potwierdzenia rezerwacji,
- możliwość odbierania wiadomości SMS lub e-mail.

Użytkownikowi zabrania się dostarczania treści bezprawnych, podejmowania prób zakłócania działania systemu rejestracji oraz korzystania z e-rejestracji w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub przeznaczeniem systemu.

5. Dane wymagane przy rejestracji

1. W celu rezerwacji wizyty placówka lub system rejestracyjny może wymagać podania danych niezbędnych do identyfikacji pacjenta i organizacji wizyty.
2. W zależności od rodzaju świadczenia i systemu rejestracji mogą być wymagane w szczególności:
   - imię i nazwisko pacjenta,
   - numer PESEL lub data urodzenia,
   - numer telefonu,
   - adres e-mail,
   - adres zamieszkania lub dane niezbędne do dokumentacji medycznej,
   - wybrany specjalista, rodzaj świadczenia i termin wizyty.
3. Podanie danych wymaganych do udzielenia świadczenia zdrowotnego, prowadzenia dokumentacji medycznej lub rozliczenia świadczenia może być warunkiem realizacji wizyty.
4. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności i cookies oraz klauzuli informacyjnej RODO placówki.

6. Zawarcie i zakończenie umowy o usługę e-rejestracji

1. Umowa o świadczenie usługi e-rejestracji zostaje zawarta w chwili dokonania rezerwacji wizyty przez użytkownika, w szczególności przez kliknięcie przycisku potwierdzającego rezerwację w systemie online.
2. Umowa o usługę e-rejestracji wygasa z chwilą:
   - rezygnacji z terminu,
   - odwołania wizyty,
   - odbycia wizyty,
   - upływu terminu wizyty.
3. Użytkownik może korzystać z e-rejestracji wielokrotnie, o ile korzysta z niej zgodnie z regulaminem.

7. Potwierdzanie wizyt

1. Placówka może wymagać potwierdzenia wizyty przez pacjenta lub użytkownika.
2. Potwierdzenie może odbywać się przez SMS, e-mail, telefonicznie, przez system rezerwacyjny lub przez dokonanie wymaganej przedpłaty.
3. Jeżeli placówka wyśle wiadomość z prośbą o potwierdzenie wizyty, pacjent lub użytkownik powinien potwierdzić wizytę najpóźniej 24 godziny przed terminem wizyty, chyba że w wiadomości wskazano inny termin.
4. Brak potwierdzenia wizyty w wymaganym terminie może skutkować jej odwołaniem.
5. Placówka może uzależnić utrzymanie rezerwacji od zapłaty części lub całości ceny wizyty, jeżeli wynika to z niniejszego regulaminu, rodzaju świadczenia albo indywidualnego komunikatu przekazanego pacjentowi.

8. Płatności i przedpłaty

1. Świadczenia oferowane przez placówkę są odpłatne, chyba że z odrębnych ustaleń wynika inaczej.
2. Aktualny cennik jest dostępny w placówce, w systemach rezerwacyjnych lub na stronie internetowej, jeżeli placówka publikuje cennik online.
3. Płatność może być dokonana:

- gotówką,
- kartą płatniczą,
- przelewem,
- za pomocą linku płatniczego,
- w inny sposób udostępniony przez placówkę.

4. Placówka może wymagać przedpłaty w szczególności w przypadku:
- wcześniejszej nieobecności pacjenta na wizycie,
- odwołania poprzedniej wizyty na mniej niż 24 godziny przed terminem,
- kilkukrotnego przekładania wizyt,
- konsultacji logopedycznych,
- konsultacji online lub telefonicznych,
- innych świadczeń wskazanych przez placówkę jako wymagające przedpłaty.

5. Pacjent zostanie poinformowany o konieczności przedpłaty przez SMS, e-mail, telefonicznie lub przez system rezerwacyjny.
6. Przedpłatę można uregulować online przez otrzymany link do płatności lub przelewem na rachunek bankowy:

Zdrowie Odnowa sp. z o.o.
ING: **39 1050 1520 1000 0090 8139 7466**
Tytuł przelewu: **imię i nazwisko pacjenta oraz data wizyty**

7. Potwierdzenie przelewu należy przesłać na adres rejestracja@zdrowieodnowa.com.pl, chyba że płatność została dokonana przez link płatniczy.
8. Brak płatności w terminie wskazanym w wiadomości od placówki może skutkować automatycznym odwołaniem wizyty.
9. Dokonanie przedpłaty potwierdza rezerwację terminu, chyba że placówka poinformuje pacjenta o konieczności spełnienia dodatkowych warunków organizacyjnych.

9. Zasady odwoływania i zmiany terminu wizyt

1. Pacjent powinien poinformować placówkę o braku możliwości udziału w wizycie niezwłocznie po powzięciu takiej informacji.
2. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty na więcej niż 24 godziny przed terminem wizyty nie powoduje dodatkowych kosztów organizacyjnych, chyba że indywidualne warunki danego świadczenia stanowią inaczej.
3. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty na mniej niż 24 godziny przed terminem może skutkować konsekwencjami określonymi w niniejszym regulaminie.

10. Wizyty u logopedy, psychologa, seksuologa i psychoterapeuty

1. W przypadku wizyt u logopedy, psychologa, seksuologa i psychoterapeuty:
- odwołanie wizyty na więcej niż 24 godziny przed terminem jest bezpłatne,
- odwołanie wizyty na mniej niż 24 godziny przed terminem może skutkować obowiązkiem zapłaty 100% ceny wizyty.

2. Zasada ta wynika z organizacji pracy specjalistów oraz ograniczonej możliwości wykorzystania zwolnionego terminu przez innego pacjenta.

11. Wizyty u pozostałych specjalistów

1. W przypadku wizyt u pozostałych specjalistów:
- odwołanie wizyty na więcej niż 24 godziny przed terminem jest bezpłatne,
- odwołanie wizyty na mniej niż 24 godziny przed terminem może skutkować obowiązkiem dokonania przedpłaty za kolejną wizytę.

2. Placówka może indywidualnie odstąpić od wymogu przedpłaty, jeżeli przemawiają za tym okoliczności sprawy.

12. Nieobecność pacjenta na wizycie

1. Pacjent, który nie stawił się na wizycie i nie odwołał jej zgodnie z regulaminem, może zostać zobowiązany do uregulowania opłaty za tę wizytę albo do dokonania przedpłaty za kolejną rezerwację.
2. Placówka może dochodzić należności związanych z nieodwołaną wizytą, jeżeli pacjent został wcześniej poinformowany o zasadach odwoływania wizyt i konsekwencjach niestawienia się.
3. Placówka może odstąpić od naliczenia opłaty lub wymogu przedpłaty w uzasadnionych przypadkach losowych.

13. Zwrot i zaliczenie przedpłaty

1. Przedpłata jest zwracana albo zaliczana na poczet nowego terminu, jeżeli pacjent odwoła wizytę lub zmieni termin na więcej niż 24 godziny przed wizytą.
2. Zmiana terminu wizyty na więcej niż 24 godziny przed wizytą oznacza, że przedpłata może zostać przeniesiona na nowy termin.
3. Zmiana terminu wizyty na mniej niż 24 godziny przed wizytą może oznaczać utratę przedpłaty i konieczność dokonania nowej przedpłaty.
4. Przedpłata może zostać zwrócona mimo odwołania na mniej niż 24 godziny przed wizytą w przypadku udokumentowanego zdarzenia losowego, w szczególności pobytu w szpitalu albo nagłej choroby uniemożliwiającej udział w wizycie.
5. Zwrot przedpłaty może być wyłączony w przypadku kilkukrotnego przekładania wizyty, jeżeli pacjent został wcześniej poinformowany o takim warunku.
6. W przypadku odwołania wizyty albo zmiany terminu przez placówkę przedpłata jest zwracana albo zaliczana na poczet nowego terminu, zgodnie z decyzją pacjenta i możliwościami organizacyjnymi placówki.

14. Wizyty online i telefoniczne

1. Konsultacje online i telefoniczne mogą wymagać płatności z góry.
2. Brak płatności w terminie wskazanym przez placówkę może skutkować odwołaniem konsultacji.
3. Pacjent powinien zapewnić odpowiednie warunki techniczne do odbycia konsultacji online lub telefonicznej, w szczególności dostęp do telefonu, Internetu albo komunikatora wskazanego przez placówkę.
4. Jeżeli konsultacja online lub telefoniczna nie może się odbyć z przyczyn leżących po stronie placówki, pacjentowi przysługuje zwrot płatności albo możliwość ustalenia nowego terminu.

15. Dokumentacja i przygotowanie do wizyty

1. Pacjent powinien zgłosić się na wizytę z dokumentem tożsamości.
2. Pacjent powinien zabrać posiadaną dokumentację medyczną, wyniki badań, listę przyjmowanych leków oraz inne informacje istotne dla wizyty.
3. W przypadku niektórych świadczeń pacjent może otrzymać dodatkową instrukcję przygotowania do badania lub zabiegu.
4. Brak wymaganego przygotowania do badania lub zabiegu może uniemożliwić wykonanie świadczenia albo obniżyć jego wartość diagnostyczną.

16. Reklamacje dotyczące e-rejestracji i płatności

1. Reklamacje dotyczące działania e-rejestracji, płatności, przedpłat lub organizacji rezerwacji można zgłaszać:
   - e-mailem: rejestracja@zdrowieodnowa.com.pl,
   - pisemnie na adres: ul. Katowicka 29/102, 61-131 Poznań,
   - osobiście w rejestracji placówki.
2. Reklamacja powinna zawierać:
   - dane kontaktowe osoby zgłaszającej,
   - imię i nazwisko pacjenta, jeżeli zgłoszenie dotyczy konkretnej wizyty,

- opis sprawy,
- datę wystąpienia problemu,
- oczekiwany sposób rozwiązania sprawy, jeżeli jest możliwy do wskazania.

3. W przypadku braków w zgłoszeniu placówka może poprosić o jego uzupełnienie.
4. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 30 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji placówka informuje e-mailem, telefonicznie lub pisemnie.
6. Skargi dotyczące udzielania świadczeń zdrowotnych, praw pacjenta lub dokumentacji medycznej mogą być rozpatrywane w trybie przewidzianym w regulaminie organizacyjnym, procedurze skarg i wniosków albo przepisach o prawach pacjenta.

17. Bezpieczeństwo korzystania z usług online

1. Korzystanie z usług online wiąże się z typowymi ryzykami usług internetowych, takimi jak złośliwe oprogramowanie, phishing, próby przejęcia konta lub nieuprawniony dostęp do urządzenia użytkownika.
2. Użytkownik powinien korzystać z aktualnego oprogramowania, chronić swoje urządzenie oraz nie udostępniać osobom trzecim linków płatniczych, danych logowania ani wiadomości zawierających dane dotyczące wizyty.
3. Informacje o plikach cookies, narzędziach analitycznych i zewnętrznych widgetach znajdują się w Polityce prywatności i cookies.

18. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia wskazanego w jego aktualnej wersji.
2. Placówka może aktualizować regulamin w razie zmiany organizacji pracy, systemów rejestracyjnych, zasad płatności, przepisów prawa lub zakresu usług.
3. Aktualna wersja regulaminu powinna być dostępna w placówce, na stronie internetowej lub w systemie rezerwacyjnym, jeżeli placówka publikuje regulaminy online.
4. W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.