



REGULAMIN E-WIZYT GRUDZIĄDZKIEGO CENTRUM MEDYCZNEGO GRUMED

Regulamin zawiera zasady korzystania z usługi e-wizyty.

§ 1. DEFINICJE:

Użyte w niniejszym regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Usługodawca lub Centrum Medyczne GRUMED** – Centrum Medyczne GRUMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Mieszka I 5, 86-300 Grudziądz, NIP 876-248-39-81, REGON 38214394700000, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy w Toruniu Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000763956, podmiot leczniczy wpisany do Rejestru podmiotów prowadzących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Kujawsko-Pomorskiego pod numerem księgi rejestrowej 000000209022, adres elektroniczny sekretariat@grumed.pl.
2. **System** – „System on-line” dostępny pod adresem internetowym www.grumed.pl oraz za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej udostępniany w ramach usług świadczonych przez Centrum Medyczne GRUMED służący do korzystania przez Pacjentów drogą elektroniczną z e-wizyt przy wykorzystaniu komunikatorów Skype i Messenger.
3. **Urządzenie mobilne** – przenośne urządzenie telekomunikacyjne pozwalające przetwarzać, odbierać oraz wysyłać dane bez konieczności utrzymywania przewodowego połączenia z siecią (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet itp.).
4. **E-wizyta** – usługa medyczna świadczona przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta drogą elektroniczną, w formie wideo rozmowy, której zasady i zakres świadczenia określa Regulamin e-wizyty.
5. **E-wizyta zaplanowana** – e-wizyta zarezerwowana w Systemie.
6. **Regulamin e-wizyty** – niniejszy regulamin.
7. **Pacjent** – osoba, posiadająca dostęp do Internetu oraz konto na jednym z komunikatorów wymienionych w pkt. 2 umożliwiające skorzystanie z e-wizyty.
8. **Personel medyczny** – osoba biorąca udział w świadczeniu usług medycznych posiadająca wymagane prawem kwalifikacje.
9. **Okres e-wizyty** – przedział czasowy, w którym ma odbyć się e-wizyta.

Pozostałe pojęcia (nie zdefiniowane powyżej) użyte w Regulaminie umawiania e-wizyt należy definiować zgodnie ze znaczeniem nadanym im w Regulaminie Systemu.

§ 2. ZAKRES REGULAMINU E-WIZYTY:

Regulamin e-wizyty określa:

1. rodzaj i zakres e-wizyt;
2. zasady umawiania się na e-wizyty;
3. warunki świadczenia e-wizyt;
4. zasady płatności za e-wizyty;
5. wymagania techniczne umożliwiające skorzystanie z e-wizyty;
6. bezpieczeństwo danych, w tym danych wrażliwych Pacjenta;
7. postępowania reklamacyjne.

§ 3. RODZAJ I ZASADY E-WIZYT:

1. E-wizyta może odbywać się w formie:
 - a. wideo rozmowy.
2. Czas trwania e-wizyty:
 - a. uzależniony jest od potrzeb lekarza dla prawidłowego przebiegu wizyty.
3. W przypadku gdy podczas e-wizyty personel medyczny poweźmie wątpliwość, co do tożsamości Pacjenta (tj. wystąpią rozbieżności pomiędzy danymi znajdującymi się w dokumentacji medycznej Pacjenta a danymi przekazywanymi przez Pacjenta podczas e-wizyty) ma prawo wstrzymać się z wykonywaniem usługi medycznej w ramach e-wizyty oraz poprosić Pacjenta o podanie danych niezbędnych do przeprowadzenia weryfikacji tożsamości. Po przeprowadzeniu weryfikacji:
 - a. w przypadku gdy weryfikacja zakończy się pozytywnie usługa jest wznawiana, a czasu wstrzymania nie wlicza się do czasu e-wizyty;
 - b. w przypadku gdy weryfikacja zakończy się negatywnie e-wizyta jest zakończona.
4. W ramach e-wizyty Pacjent ma możliwość:
 - a. uzyskania porady medycznej dotyczącej np. chorób infekcyjnych górnych dróg oddechowych, postępowania w stanach gorączkowych, dolegliwościach bólowych, biegunce, chorób wysypkowych oraz przewlekłych schorzeń, porady medycznej dotyczącej szczepień ochronnych, okresu karmienia piersią, leków przeciwgorączkowych i przeciwzapalnych; i innych w zależności od specjalizacji lekarza realizującego e-wizytę;
 - b. uzyskania diagnozy i zaleceń co do stanu zdrowia;
 - c. uzyskania porady profilaktycznej;
 - d. uzyskania interpretacji wyników badań - znajdujących się w dokumentacji medycznej Pacjenta dostępnej w Centrum Medycznym GRUMED lub udostępnionych przez Pacjenta za pośrednictwem Systemu - zgodnie z kompetencjami Personelu Medycznego;
 - e. uzyskania recepty na leki wymagane stanem klinicznym pacjenta, o ile badanie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności pozwoli na jednoznaczne ustalenie wskazań do ich zastosowania (nie dotyczy leków silnie działających,

- narkotycznych i psychotropowych). W przeciwnym przypadku pacjent zostanie przekierowany na konsultację stacjonarną;
- f. uzyskania recepty stanowiącej kontynuację wcześniej rozpoczętego leczenia (nie dotyczy leków silnie działających, narkotycznych i psychotropowych); w przypadkach wątpliwych lekarz przekieruje pacjenta na konsultację stacjonarną;
 - g. uzyskania zalecenia wykonania badań lub konsultacji specjalistycznej;
 - h. uzyskania skierowania na niektóre badania laboratoryjne i USG realizowane w Centrum Medycznym GRUMED;
 - i. uzyskania informacji na temat zalecanej terapii, w tym stosowania leków;
 - j. uzyskania informacji na temat dawkowania leków zaleconych podczas wizyty stacjonarnej (informacja udzielana wyłącznie na podstawie dokumentacji medycznej Pacjenta); w wyjątkowych sytuacjach na podstawie przeprowadzonego badania za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności personel medyczny ma możliwość skorygowania dawki przyjmowanych leków;
 - k. wydania orzeczenia o czasowej niezdolności do pracy - zwolnienia lekarskiego (e-ZLA), o ile badanie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności jednoznacznie pozwoli na ustalenie wskazań do jego wystawienia; w sytuacjach wątpliwych lekarz przekieruje pacjenta na konsultację stacjonarną.
5. Wystawiona w ramach e-wizyty recepta może być:
- a. udostępniona jako e-recepta: kod dostępowy zostaje przekazany przez lekarza realizującego e-wizytę lub do pobrania poprzez Internetowe Konto Pacjenta (www.pacjent.gov.pl);
 - b. odebrana osobiście w oddziale Usługodawcy.
6. W ramach e-wizyty lekarz może wydać orzeczenie o czasowej niezdolności do pracy (e-ZLA) czyli zwolnienie lekarskie o ile badanie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności pozwoli na jednoznaczne ustalenie wskazań do jego wystawienia. W przeciwnym przypadku pacjent zostanie przekierowany na konsultację stacjonarną.
7. Zdalne zwolnienie lekarskie:
- a. może być wystawione jedynie bezpośrednio po przeprowadzeniu badania za pośrednictwem systemów teleinformatycznych;
 - b. może być wystawione jedynie od dnia e- wizyty (nie może być wystawione wstecznie);
 - c. może być wydane na maksymalnie 5 dni; dotyczy to również orzeczeń wystawianych na opiekę nad chorym dzieckiem lub innym członkiem rodziny;
 - d. nie może być kontynuacją uprzednio wystawionego zwolnienia lekarskiego;
 - e. nie może być realizacją zalecenia innego lekarza;
 - f. może być wystawione jedynie w systemie PUE ZUS; w przypadku gdy płatnik nie ma profilu na PUE ZUS oraz na wniosek pacjenta lekarz drukuje zwolnienie lekarskie i przesyła je do sekretariatu medycznego oddziału Centrum Medycznego GRUMED.
8. Jeżeli do postawienia diagnozy, wystawienia skierowania na badania inne niż wymienione,

zalecenia leków, wystawienia recepty lub wydania zwolnienia lekarskiego konieczny jest bezpośredni kontakt z Pacjentem, e-wizyta nie obejmuje tych świadczeń, o czym Pacjent zostanie poinformowany przez personel medyczny wraz z zaleceniem umówienia się na wizytę stacjonarną.

§ 4. ZASADY UMAWIANIA E-WIZYTY:

1. Zawarcie Umowy następuje poprzez umówienie e-wizyty i wymaga:
 - a. akceptacji Regulaminu e-wizyty;
 - b. rezerwacji konkretnej e-wizyty poprzez wybór rodzaju usługi medycznej, daty i godziny e-wizyty, kanału komunikacji, Personelu medycznego;
 - c. dokonania płatności - dokonanie opłaty za e-wizytę jest jednoznaczne z akceptacją warunków regulaminu e-wizyt i wyrażeniem przez Pacjenta zgody na przetwarzanie danych osobowych;
 - d. rezerwacji e-wizyty można dokonać poprzez kontakt osobisty, telefoniczny (tel. 56 643 00 00 lub 505400935) lub poprzez formularz kontaktowy na stronie internetowej www.grumed.pl.
2. Niektóre konsultacje nie mogą być umawiane przez System w formie e-wizyty ze względu na czas trwania konsultacji, niezbędne skierowania, wymóg osobistego kontaktu z Pacjentem i inne zasady wpływające na dokonanie zapisu lub formę odbycia konsultacji.
3. E-wizyta inicjowana jest przez pacjenta poprzez wykonanie połączenia do gabinetu lekarza poprzez stronę www.grumed.pl.
4. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów technicznych z kanałami komunikacji uniemożliwiających odbycie e-wizyty należy skontaktować się z Usługodawcą wysyłając wiadomość na adres e-mail sekretariat@grumed.pl oraz telefon 505400938.

§ 5. WARUNKI E-WIZYT:

1. Świadczenie usługi e-wizyty odbywa się w języku polskim.
2. Usługi e-wizyty są świadczone przez Personel medyczny stosownie do kwalifikacji i wymogów określonych przepisami prawa.
3. Pacjent ma prawo odwołania e-wizyty do czasu rozpoczęcia biegu okresu e-wizyty.
4. Odwołanie e-wizyty przez Pacjenta następuje:
 - a. poprzez telefoniczne potwierdzenie przez Pacjenta lub nie dokonanie płatności w ciągu 24 godzin od rejestracji.
5. W przypadku odwołania e-wizyty w nieprzekraczalnym terminie na 7 dni przed planowaną wizytą następuje zwrot uiszczanego wynagrodzenia w sposób odpowiadający sposobowi zapłaty, na rachunek bankowy z którego została dokonana płatność za e-wizytę w terminie do 14 dni od momentu odwołania e-wizyty.
6. Pacjent ma w każdej chwili możliwość zakończenia e-wizyty poprzez zakończenie wideo rozmowy.
7. Personel medyczny sporządza z e-wizyty elektroniczną dokumentację medyczną.

8. Pacjent zobowiązuje się w trakcie umawiania e-wizyty jak też w czasie jej trwania do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Usługodawca ani Personel medyczny nie ponoszą skutków będących następstwem podania przez Pacjenta nieprawdziwych danych lub złożenia nieprawdziwych oświadczeń.
9. E-wizyta umówiona przez Pacjenta i opłacona zgodnie z postanowieniami § 6 Regulaminu może być zrealizowana wyłącznie na rzecz Pacjenta przez którego została umówiona e-wizyta.
10. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu e-wizyty oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W trakcie e-wizyty Pacjent powinien zachowywać się w sposób odpowiadający powszechnie przyjętym standardom oraz zasadom współżycia społecznego, w tym zobowiązany jest do prowadzenia rozmowy bez używania obraźliwych słów i treści oraz wyłącznie na tematy związane z przedmiotem e-wizyty (przedmiotem świadczonej w ramach e-wizyty usługi medycznej).

§ 6. ZASADY PŁATNOŚCI:

1. E-wizyty są odpłatne.
2. Odpłatność za e-wizytę odbywa się z góry poprzez system płatności PayU, płatność osobistą w recepcji Centrum Medycznego GRUMED lub przelewem na rachunek bankowy podany na stronie www.grumed.pl.

§ 7. WYMAGANIA TECHNICZNE UMOŻLIWIAJĄCE SKORZYSTANIE Z E- WIZYTY:

1. Korzystanie z e-wizyty wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
 - a. Urządzenie z dostępem do sieci Internet;
 - b. zainstalowana przeglądarka internetowa w wersji Chrome 56, FireFox 50, IE11, Opera 42 lub nowsza z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym;
 - c. posiadanie kamery wideo oraz mikrofonu dla kanału komunikacji wideo rozmowa;
 - d. posiadanie zainstalowanej aplikacji Skype;
 - e. posiadanie konta w aplikacji Skype lub na portalu społecznościowym Facebook (Messenger).

§ 8. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH OSOBOWYCH, W TYM DANYCH WRAŻLIWYCH PACJENTA:

1. Właścicielem Systemu i stroną sprawującą nadzór nad jego sprawnym funkcjonowaniem jest Centrum Medyczne GRUMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Mieszka I 5, 86-300 Grudziądz, NIP 876-248-39-81, REGON 38214394700000, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy w Toruniu Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000763956.
2. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że:
 - a. Administratorem danych podanych przez Pacjenta jest Centrum Medyczne GRUMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Mieszka I 5, 86-300 Grudziądz, NIP 876-248-39-81, REGON 38214394700000, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy w Toruniu Wydział

Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000763956);

- b. Administrator danych przetwarza dane osobowe, w tym dane teleadresowe i medyczne, w celu umożliwienia Pacjentowi korzystania z Systemu oraz w celu świadczenia usług medycznych na rzecz Pacjenta;
 - c. Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do treści danych osobowych i ich poprawiania;
 - d. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do świadczenia na rzecz Pacjenta usług medycznych, w tym prowadzenia dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Administratora danych obowiązują szczególne przepisy dotyczące przetwarzania danych osobowych, zawarte w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (tekst jednolity Dz.U. z 2015 poz. 2069) w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jednolity Dz.U. z 2016 r. poz. 186 z późn. zm.) oraz w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 poz. 922, z późn.zm).
4. Dokonanie opłaty za wizytę jest jednoznaczne z akceptacją warunków regulaminu e-wizyt i wyrażeniem przez Pacjenta zgody na przetwarzanie danych osobowych.

§ 9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE:

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać żądanie Pacjenta. Zgłoszenie powinno zawierać aktualne dane Pacjenta umożliwiające jego identyfikację.
3. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji.
4. Reklamacje mogą być składane w szczególności na adres sekretariat@grumed.pl bądź listownie na adres: Centrum Medyczne GRUMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Mieszka I 5, 86-300 Grudziądz.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Zakazuje się przekazywania przez Pacjenta treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowania działań powodujących zagrożenia dla Systemu i jego funkcjonowania.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.
3. Regulamin obowiązuje od 22.03.2020 r.