

# REGULAMIN USŁUG ZDROWOTNYCH ŚWIADCZONYCH ZA POŚREDNICTWEM PORTALU [doctor.lekarnia.com](https://doctor.lekarnia.com)

## §1. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

1. Niniejszy regulamin świadczeń zdrowotnych świadczonych za pośrednictwem portalu [„doctor.lekarnia.com”](https://doctor.lekarnia.com) (dalej „Regulamin Świadczeń”) reguluje zasady korzystania z Usługi zdrowotnej świadczonej przez Świadczeniodawcę za pośrednictwem Portalu.
2. Świadczeniodawca jest **Beata Wojciechowska**, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą **„PRYWATNA PRAKTYKA LEKARSKA BEATA WOJCIECHOWSKA”**, NIP: 7272414819, REGON: 472896427. jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej i został wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem: **Nr PWZ: 1506765**.
3. Dane kontaktowe Świadczeniodawcy:  
**email: [doctor@lekarnia.com](mailto:doctor@lekarnia.com)**
4. Osoba chcąc skorzystać z usług świadczonych przez Świadczeniodawców za pośrednictwem Portalu zobowiązana jest do zapoznania się z postanowieniami Regulaminu Portalu oraz niniejszego Regulaminu Świadczeń i je zaakceptować. Akceptacja w/w regulaminów nie jest obowiązkowa, jednakże jej brak uniemożliwia realizację Usługi zdrowotnej świadczonej za pośrednictwem Portalu.
5. W ramach realizacji Usługi i Usługi zdrowotnej konieczne jest przetwarzanie danych osobowych Pacjenta. Zasady i zakres tego przetwarzania danych osobowych określa dokument „Polityka Ochrony Danych Osobowych”.
6. Słownik użytych w niniejszym Regulaminie Świadczeniodawcy pojęć:  
**Świadczeniodawca** **Beata Wojciechowska**, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą **„PRYWATNA PRAKTYKA LEKARSKA BEATA WOJCIECHOWSKA”**, NIP: **7272414819**, REGON: **472896427** będący podmiotem leczniczym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej świadczący ambulatoryjne usługi, zdrowotne lub paramedyczne za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.  
**Administrator/ Administrator Portalu** Volodymyr Poda, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą **„Poda Agency Volodymyr Poda”**, NIP: 7543360723, REGON: 525647560, ul. Skautów Opolskich 9, lok. 303, 45-286 Opole  
**Regulamin Portalu** Regulamin Portalu [„doctor.lekarnia.com”](https://doctor.lekarnia.com) dostępny na stronie głównej portalu pod adresem [doctor.lekarnia.com/Regulamin](https://doctor.lekarnia.com/Regulamin)  
**Portal** Prowadzona przez Administratora platforma internetowa pod adresem [doctor.lekarnia.com](https://doctor.lekarnia.com). służąca do skojarzenia Pacjentów ze Świadczeniodawcami w celu świadczenia przez Świadczeniodawców usług

	medycznych
<b>Pacjent</b>	Pacjent w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta korzystający z Portalu;
<b>Formularz</b>	oświadczenie w formie dokumentowej złożone przez Pacjenta za pośrednictwem Portalu stanowiące propozycję zawarcia Świadczeniodawcą umowy o świadczenie Usług zdrowotnych;
<b>Usługa</b>	Usługa świadczona za pośrednictwem Administratora Portalu polegająca na: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pośrednictwie w skojarzaniu Pacjenta ze Świadczeniodawcą według kryteriów zgłoszonych przez Pacjenta w celu zawarcia pomiędzy nimi umowy o świadczenie Usługi zdrowotnej;</li> <li>2. sprawdzeniu terminarza wolnych terminów Usług zdrowotnych u danego Świadczeniodawcy;</li> <li>3. rezerwacji terminu wykonania Usługi zdrowotnej u danego Świadczeniodawcy;</li> <li>4. dostępu do informacji na temat Świadczeniodawcy zgromadzonych w Portalu przez Administratora;</li> </ol>
<b>Usługa zdrowotna</b>	Ambulatoryjna działalność lecznicza w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej świadczona przez Świadczeniodawcę za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności po skojarzeniu z nim Pacjenta przez Administratora na podstawie zawartej przez nich umowy o świadczenie usług medycznych. Usługa zdrowotna może być świadczona za pośrednictwem systemu teleinformatycznego wyłącznie w przypadku, jeżeli zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielone bez konieczności przeprowadzenia osobistego badania Pacjenta przez Świadczeniodawcę.
<b>e-Recepta</b>	Recepta na produkt leczniczy wystawiana w formie elektronicznej na podstawie przepisów ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 686).
<b>e-Skierowanie</b>	Wydawane na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 146). w formie elektronicznej skierowanie na leczenie.
<b>e-Zwolnienie</b>	zaświadczenie lekarskie o czasowej niezdolności do pracy, o którym mowa w ustawie z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2780).

<b>e-Konsultacja</b>	Konsultacja lekarska za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności po skojarzeniu z nim Pacjenta o którym mowa w ustawie z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2780).
<b>Konsultacja</b>	Ambulatoryjna działalność lecznicza w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej świadczona przez Świadczeniodawcę za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności po skojarzeniu z nim Pacjenta na podstawie zawartej przez nich umowy o świadczenie usług medycznych. Usługa zdrowotna może być świadczona za pośrednictwem systemu teleinformatycznego wyłącznie w przypadku, jeżeli zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielone bez konieczności przeprowadzenia osobistego badania Pacjenta przez Świadczeniodawcę.
<b>Internetowe Konto Pacjenta/ IKP</b>	moduł systemu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2465 z późn. zm.), w którym są przetwarzane dane dotyczące Pacjenta zawarte w SIM oraz Systemie Rejestru Usług Medycznych Narodowego Funduszu Zdrowia.
<b>Agent rozliczeniowy</b>	dostawca prowadzący działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 5 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 30 z późn. zm.), w tym agent rozliczeniowy w rozumieniu art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę (Dz. Urz. UE L 123 z 19.05.2015, str. 1), za pośrednictwem którego rozliczane są płatności za Usługi świadczone przez Świadczeniodawców;
<b>Trwały nośnik</b>	materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

## §2. WARUNKI KORZYSTANIA Z PORTALU

1. Korzystanie oraz dostęp do Portalu wymagają od Pacjenta korzystania z urządzenia

elektronicznego (urządzenia końcowego) takiego jak komputer, smartfon, tablet lub innego podobnego z wyposażonego w dostęp do sieci Internet i wyposażonego w przeglądarkę internetową oraz posiadania adresu poczty elektronicznej (email).

2. Większość współczesnych urządzeń końcowych i systemów operacyjnych umożliwia korzystanie z Portalu, natomiast w celu korzystania z Portalu oraz późniejszego skorzystania z Usług zdrowotnych urządzenie Pacjenta musi spełniać co najmniej następujące wymagania:
  - 1) system operacyjny Windows XP lub nowszy;
  - 2) Procesor Pentium 4,
  - 3) 2 GB pamięci RAM;
  - 4) 300 MB wolnej pamięci na dysku twardym urządzenia;
  - 5) stałe połączenie do sieci Internet;
  - 6) przeglądarka internetowa Microsoft Edge;
  - 7) posiadać wbudowane lub dołączone urządzenia umożliwiające transmisję audi-wideo (mikrofon, głośniki i kamera internetowa);
3. Korzystanie z Portalu oraz Usługa są dla Pacjenta bezpłatne.
4. Usługa zdrowotna świadczona przez Świadczeniodawców jest odpłatna na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie Świadczeń.
5. Korzystając z Portalu Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów oraz Regulaminu Portalu. Naruszenie powyższych zasad skutkuje brakiem możliwości skorzystania z Usług oraz Usług zdrowotnych.
6. Kategorycznie zabrania się wprowadzania do Portalu oraz innych powiązanych z nim systemów informatycznych złośliwego lub szkodliwego oprogramowania takiego jak np. programy szpiegujące, wirusy, programy tworzące fałszywą tożsamość cyfrową itp.
7. Świadczeniodawca informuje, że treści zamieszczone na Portalu nie mają charakteru publikacji naukowych i sporządzane są wyłącznie w celu informacyjnym, natomiast nie stanowią źródła wiedzy specjalistycznej oraz podstawy do prowadzenia jakiegokolwiek działalności leczniczej i nie zastępują kontaktu ze Świadczeniodawcą.
8. W celu zapewnienia jak najwyższej jakości Usług zdrowotnych oraz w celach statystycznych Świadczeniodawca korzysta z informacji zapisywanych na urządzeniu końcowym Pacjenta, tzw. „plików cookies”, za zgodą Pacjenta i warunkach opisanych szerzej w odrębnym dokumencie zwanym „Polityka prywatności”.

### **§3. KORZYSTANIE Z PORTALU**

1. Przed skorzystaniem z Usługi i związanych z nią funkcjonalności Portalu Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu Portalu oraz Regulaminu Świadczeń i zaakceptowania ich treści. Brak akceptacji w/w regulaminów uniemożliwia skorzystanie z Usługi zdrowotnej. Zapoznanie się z treścią regulaminów oraz ich akceptację Pacjent potwierdza poprzez samodzielne zaznaczenie właściwego pola w wyświetlonym oknie Portalu.
2. W celu rozpoczęcia korzystania z Usługi zdrowotnej pacjent zobowiązany jest do:
  - 1) wyboru w Portalu zakresu Usługi zdrowotnej z jakiej chciałby skorzystać i jego zaakceptowanie poprzez naciśnięcie przycisku „**Rozpocznij konsultację**”;
  - 2) zapoznanie się i zaakceptowanie treści Regulaminu Portalu i Regulaminu Świadczeniodawcy;
  - 3) wypełnienia Formularza poprzez podanie pełnych, prawdziwych i zgodnych z

dotyczącym go stanem faktycznym informacji. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta danych niepełnych i/lub nieprawdziwych, jak również nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie tychże informacji przez samego Pacjenta osobom trzecim;

- 4) potwierdzenie zamówienia poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” lub „Zamawiam i płacę”;
  - 5) dokonanie płatności na rzecz Świadczeniodawcy za pośrednictwem Agenta rozliczeniowego zgodnie z instrukcją wyświetlaną na ekranie;
3. Po wyborze zakresu usługi i wypełnieniu Formularza Administrator w ramach funkcjonalności Portalu przekaze go Świadczeniodawcy w celu umożliwienia mu należytego wykonania Usługi zdrowotnej we wskazanym przez Pacjenta terminie.
4. W celu realizacji umowy o Usługi zdrowotne Pacjent wyraża zgodę na przesłanie mu potwierdzenia jej zawarcia w formie trwałego nośnika na podany przez niego adres email.
5. Po zatwierdzeniu zamówienia i dokonaniu przez Pacjenta płatności na podany przez niego adres email zostanie przesłane potwierdzenie zawarcia umowy, terminu zamówionej Usługi zdrowotnej oraz potwierdzenie dokonanej płatności.
6. Świadczeniodawca zastrzega i informuje Pacjenta, że:
- 1) Świadczeniodawca może przekazać Administratorowi w celu publikacji na Portalu informacje na jego temat, w tym w szczególności:
    - a) dane lekarzy i informacje na temat ich doświadczenia oraz specjalizacji;
    - b) lokalizacji jego placówki oraz zasad i terminów świadczenia przez niego działalności leczniczej w formie stacjonarnej;
    - c) nazwę i opis poszczególnych Usług zdrowotnych świadczonych przez Świadczeniodawcę;
  - 2) informacje, o których mowa w pkt. 1 powyżej dostępne na Portalu są opracowywane i przekazywane Administratorowi przez Świadczeniodawców. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za niezgodności w/w danych przekazanych przez Świadczeniodawców z rzeczywistymi możliwościami Świadczeniodawcy;
  - 3) Świadczeniodawca może uzależnić możliwość dokonania rezerwacji terminu realizacji Usługi zdrowotnej od uiszczenia zaliczki stanowiącej część lub całość wynagrodzenia Świadczeniodawcy z tytułu zamówionej Usługi zdrowotnej.
  - 4) żadne ze świadczeń pieniężnych z tytułu zamówionych Usług zdrowotnych nie jest przekazywane na rachunek Administratora i środki te Pacjent przekazuje wyłącznie Świadczeniodawcy za pośrednictwem Agenta rozliczeniowego. Administrator nie jest stroną żadnego stosunku prawnego zawieranego pomiędzy Pacjentem a Świadczeniodawcą;
  - 5) Administrator nie ponosi odpowiedzialności za żadne płatności i rozliczenia pomiędzy Świadczeniodawcą a Pacjentem;
  - 6) Administrator i Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług i Usług zdrowotnych z przyczyn od nich niezależnych;

#### §4. ŚWIADCZENIE USŁUG ZDROWOTNYCH PRZEZ ŚWIADCZENIODAWCĘ

1. Świadczeniodawca udziela Pacjentowi Usługi zdrowotnej na podstawie Regulaminu Świadczeń, którego treść udostępniania jest Pacjentowi do akceptacji przed zawarciem umowy o Usługi zdrowotne w ramach funkcjonalności Portalu.
2. Skorzystanie z Usługi zdrowotnej wymaga wyrażenia przez Pacjenta zgody na świadczenie jej drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu.
3. W celu skorzystania z Usługi zdrowotnej Pacjent musi zawrzeć umowę o świadczenie usług zdrowotnych ze Świadczeniodawcą. Pacjent wyraża zgodę na przekazanie mu na trwałym nośniku potwierdzenia jej zawarcia za pośrednictwem poczty email.
4. Umowa o świadczenie Usługi zdrowotnej zostaje zawarta z chwilą dokonania płatności przez Pacjenta.
5. Usługa zdrowotna świadczona jest wyłącznie w sposób zdalny, tj. za pośrednictwem środków technicznych do porozumiewania się na odległość bez osobistego kontaktu Świadczeniodawcy. Z tego też względu miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych przez Świadczeniodawcę jest miejsce wykonywania świadczenia przez Świadczeniodawcę.
6. Co do zasady Usługi zdrowotne świadczone przez Świadczeniodawcę są odpłatne- chyba że Regulamin, Regulamin Świadczeń lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
7. Cennik usług świadczonych przez Świadczeniodawcę zamieszczony jest na Portalu na podstronie Świadczeniodawcy, do której odnośnik znajdują się na stronie głównej Portalu.
8. Świadczeniodawca wykonuje Usługi zdrowotne **codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-18:00** Wszelkie zamówienia na Usługi zdrowotne składane poza tymi godzinami będą realizowane przez Świadczeniodawcę w najbliższym dniu świadczenia przez niego Usług zdrowotnych zgodnie z kolejnością ich wpływu.
9. Zapłata wynagrodzenia Świadczeniodawcy za Usługę zdrowotną następuje za pośrednictwem Agenta rozliczeniowego na zasadach określonych w obowiązującym u tego Agenta zasadach i warunkach. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub problemy z dokonaniem płatności przez Pacjenta za pośrednictwem Agenta rozliczeniowego- o ile powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
10. Realizacja zamówionej Usługi zdrowotnej rozpocznie się po otrzymaniu przez Świadczeniodawcę wymaganej płatności lub potwierdzenia jej wykonania od Agenta rozliczeniowego oraz upływu okresu uprawnienia do odstąpienia przez Pacjenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy. Pacjent może złożyć żądanie aby Świadczeniodawca rozpoczął świadczenie Usługi zdrowotnej przed upływem okresu na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem Świadczeniodawcy, jednakże w takiej sytuacji Pacjent zobowiązany jest do złożenia takiego oświadczenia na trwałym nośniku oraz potwierdzenia, że przyjmuje do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez Świadczeniodawcę.
11. Czas realizacji zamówionej Usługi zdrowotnej uzależniony jest od ilości pacjentów Świadczeniodawcy oraz obowiązujących go limitów w wystawianiu e-Recept, e-Skierowań i e-Zwolnień, jednak nie powinien on wynieść więcej niż 48h.
12. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że skutek Usługi zdrowotnej w postaci wystawienia e-Recepty, e-Skierowania lub e-Zwolnienia uzależniony jest wyłącznie od ostatecznej decyzji

Świadczeniodawcy podjętej na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa w oparciu o przeprowadzoną konsultację i przekazane przez Pacjenta informacje zawarte w Formularzu. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że Świadczeniodawca uprawniony jest do odmowy wydania e-Recepty, e-Skierowania lub e-Zwolnienia w sytuacji, gdy:

- 1) przekazane przez Pacjenta informacje i ustalony na ich podstawie stan zdrowia lub inne okoliczności nie dają podstawy do ich wydania na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
- 2) dla wydania w/w dokumentów konieczne jest przeprowadzenie dodatkowych badań i/lub bezpośrednia konsultacja ze Świadczeniodawcą;
- 3) powszechnie obowiązujące przepisy prawa ograniczają możliwość wydania w/w dokumentów w trakcie udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych;

W powyższym przypadku Pacjent otrzyma od Świadczeniodawcy zwrot dokonanej płatności w terminie do 14 dni.

13. W przypadku gdy Świadczeniodawca uzna, że do prawidłowego wykonania Usługi zdrowotnej konieczne będzie udzielenie przez Pacjenta dodatkowych informacji lub przekazanie dokumentacji medycznej Świadczeniodawca bezpośrednio skontaktuje się z Pacjentem na dane kontaktowe wskazane przez niego w Formularzu lub za pośrednictwem istniejącej funkcjonalności Portalu, w celu uzyskania w/w informacji/dokumentów. Czas realizacji Usługi zdrowotnej ulega zawieszeniu do czasu dostarczenia przez Pacjenta Świadczeniodawcy w/w informacji/dokumentów. Świadczeniodawca może uznać również za konieczny kontakt telefoniczny i bezpośrednią rozmowę z Pacjentem w celu uzyskania w/w informacji lub zweryfikowania prawdziwości wcześniej przekazanych informacji- na co Pacjent wyraża zgodę.

14. W przypadku gdy Pacjent:

- 1) nie dostarczy informacji i/lub dokumentów, o których mowa w ust. 11 powyżej w terminie 48h od zgłoszenia takiej potrzeby przez Świadczeniodawcę, lub
- 2) trzykrotnie nie odbierze połączenia od Świadczeniodawcy

Świadczeniodawca nie jest zobowiązany do dalszego świadczenia Usługi zdrowotnej, która zostaje uznana za wykonaną, a Pacjentowi nie przysługuje roszczenie o zwrot jakichkolwiek środków.

15. Świadczeniodawca może odmówić świadczenia Usługi zdrowotnej w przypadku m.in. rażąco konfliktowego zachowania ze strony Pacjenta (w tym wulgarnego lub obraźliwego sposobu prowadzenia rozmowy ze Świadczeniodawcą) lub podejrzenia przekazywania przez Pacjenta nieprawdziwych lub nierzetelnych lub niepełnych (w tym niewystarczających) informacji, a także w przypadku utraty zaufania lub obiektywizmu terapeutyczno-leczniczego przez Świadczeniodawcę do Pacjenta, z zastrzeżeniem warunków, jakie powinny zostać spełnione w sytuacji odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego zgodnie z ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry oraz obowiązków wynikających z tej ustawy.

16. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w ramach Usługi zdrowotnej nie ma możliwości uzyskania świadczeń refundowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

17. Jeżeli Świadczeniodawca w trakcie Usługi zdrowotnej stwierdzi, że istnieją przesłanki do

wystawienia Pacjentowi e-Recepty, e-Skierowania lub e-Zwolnienia, to taki wystawiony dokument zostanie odpowiednio do jego rodzaju w pierwszej kolejności przypisany do IKP Pacjenta lub przesłany płatnikowi składek i do systemu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a dodatkowo:

- 1) zostanie przesłany na adres email Pacjenta dodatkowy dokument potwierdzający ich wystawienie;
  - 2) kod e-Recepty zostanie wysłany jako wiadomość sms na wskazany przez Pacjenta numer telefonu komórkowego;
  - 3) W przypadku zgłoszenia przez Pacjenta dodatkowego żądania przesłania wydruku w/w dokumentu w formie fizycznej na wskazany przez niego adres, to Pacjent zobowiązany jest do poniesienia dodatkowej opłaty manipulacyjnej w celu pokrycia kosztów związanych z ich sporządzeniem i wysyłką.
18. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości zrealizowania/skorzystania z e-Recepty, e-Skierowania lub e-Zwolnienia z powodu podania przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji na jego temat.

#### **§5. DOKUMENTACJA MEDYCZNA PACJENTA**

1. W ramach realizacji Usługi zdrowotnej Świadczeniodawca i w granicach oraz na zasadach określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa zbiera dane i prowadzi dla Pacjenta jego dokumentację medyczną. Dokumentacja medyczna Pacjenta jest prowadzona w sposób zapewniający poszanowanie praw Pacjenta, w tym w szczególności ochrony i poufności gromadzonych danych.
2. Świadczeniodawca zobowiązany jest do udostępnienia Pacjentowi prowadzonej dla niego dokumentacji medycznej. Pierwsze udostępnienie dokumentacji medycznej jest bezpłatne, natomiast opłata za każde kolejne udostępnienie dokumentacji medycznej równa jest stawkom maksymalnym określonym w art. 28 ust. 4 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 581).

#### **§6. REKLAMACJE**

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania reklamacji związanych ze świadczeniem Usług i Usług zdrowotnych.
2. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
  - 1) dane podane przy rejestracji konta Pacjenta w Portalu umożliwiające jego jednoznaczną identyfikację oraz adres korespondencyjny na który ma zostać przesłana odpowiedź na reklamację Pacjenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji i żądania Pacjenta;
  - 3) opis zdarzenia objętego reklamacji z podaniem co najmniej daty wykonywania reklamowanej usługi;
3. Reklamacje dotyczące Usług zdrowotnych należy kierować na dane kontaktowe Świadczeniodawcy wskazane na wstępie Regulaminu Świadczeń.
4. Wszelkie reklamacje będą rozpatrywane przez Świadczeniodawcę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji Pacjenta.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana Pacjentowi na podany przez niego adres email

i/lub adres korespondencyjny.

6. Postępowanie reklamacyjne jest uprawnieniem, a nie obowiązkiem Pacjenta. Pacjentowi niezależnie od postępowania reklamacyjnego przysługują uprawnienia do dochodzenia jego roszczeń na drodze postępowania sądowego lub z pomocą innych właściwych organów administracji publicznej.
7. Pacjent będący konsumentem w Unii Europejskiej, jest również uprawniony do skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń elektronicznie poprzez specjalną platformę interaktywną ODR (Online Dispute Resolution). Link do platformy ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

#### **§7. USTAWOWE PRAWO PACJENTA DO ODSZTĄPIENIA OD UMOWY ZE ŚWIADCZENIODAWCĄ**

1. Pacjent ma prawo odstąpić od zawartej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – w terminie 30 dni.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – po upływie 30 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Pacjent musi poinformować Świadczeniodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
4. Pacjent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Pacjent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy Świadczeniodawca zwróci Pacjentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez niego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Świadczeniodawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Świadczeniodawca zostanie poinformowany decyzji Pacjenta o wykonaniu prawa odstąpienia od zawartej umowy.
6. Świadczeniodawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Pacjenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie Pacjent zgodzi się na inne rozwiązanie.
7. Jeżeli Pacjent zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłaci Świadczeniodawcy kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Świadczeniodawcę o odstąpieniu od niniejszej umowy.

#### **§8. PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTA**

1. Pacjentowi przysługują uprawnienia określone w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, w tym m.in. prawo do:
  - 1) **do świadczeń zdrowotnych** udzielanych z należytą starannością, odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej;
  - 2) przejrzystej, obiektywnej, opartej na kryteriach medycznych, procedury ustalającej

- kolejność dostępu do tych świadczeń;
- 3) natychmiastowego udzielenia świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia;
  - 4) **informacji o swoich prawach;**
  - 5) **informacji o rodzaju i zakresie świadczeń udzielanych u danego świadczeniodawcy** oraz o osobach udzielających tych świadczeń;
  - 6) **informacji** zrozumiałej i przystępnej dla niego;
  - 7) **do informacji o swoim stanie zdrowia;**
  - 8) **rezygnacji z otrzymywania informacji;**
  - 9) **wyrażenia świadomej zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego;**
  - 10) **odmówić lub zażądać zaprzestania udzielania świadczenia;**
  - 11) **poufności;**
  - 12) **poszanowania intymności i godności;**
  - 13) **godnego umierania;**
  - 14) **obecności bliskiej osoby przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych;**
  - 15) **dostępu do dokumentacji medycznej;**
  - 16) sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza, jeżeli mają one wpływ na prawa lub obowiązki pacjenta;
2. Jeżeli Pacjent lub osoba go reprezentująca uzna, że prawa pacjenta zostały naruszone, może:
- 1) złożyć skargę do Rzecznika Praw Pacjenta;
  - 2) zwrócić się do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej, a także przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych – jeżeli naruszenie prawa dotyczyło czynności medycznej;
  - 3) skierować sprawę do sądu – jeżeli w wyniku działania lub zaniechania zakładu opieki zdrowotnej naruszono dobro osobiste pacjenta lub wyrządzono mu szkodę materialną;
  - 4) złożyć skargę do świadczeniodawcy;
3. Skargi mogą być składane ustnie lub pisemnie. Pacjent ma prawo żądać pisemnego potwierdzenia przyjęcia skargi. Nie rozpatruje się jako skarg pism dotyczących spraw, które zostały rozstrzygnięte prawomocnym wyrokiem sądu lub ostateczną decyzją administracyjną.
4. W szczególnie uzasadnionych wypadkach Świadczeniodawca może nie podjąć lub odstąpić od leczenia pacjenta. Zwłoka w udzieleniu pomocy nie może jednak spowodować niebezpieczeństwa utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia pacjenta. Jeżeli jednak Świadczeniodawca podejmie taką decyzję, ma obowiązek:
- 1) uprzedzić o tym fakcie pacjenta (jego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego) z odpowiednim wyprzedzeniem;
  - 2) wskazać pacjentowi lekarza lub zakład opieki zdrowotnej, w którym pacjent ma realne możliwości uzyskania świadczenia;
  - 3) uzasadnić i odnotować ten fakt w dokumentacji medycznej.
5. Pacjent ma bezwzględny obowiązek:
- 1) zgłaszania Świadczeniodawcy wszystkich niepokojących objawów;
  - 2) poinformowania Świadczeniodawcy o wszelkich alergiach oraz nietolerancjach na produkty lecznicze;

- 3) przed użyciem produktu leczniczego zapoznać się z treścią dołączonej do niego ulotki;
- 4) w przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia niezwłocznie wezwać pomoc pod numerem alarmowym 112 lub zgłosić się do najbliższej placówki medycznej;

#### **§9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Pacjent ma prawo zgłaszać Świadczeniodawcy wszelkie informacje na temat zauważonych przez siebie błędów i awarii oraz inne uwagi dotyczące funkcjonowania Portalu na adres email Świadczeniodawcy.
2. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia w dowolnym wskazanym przez niego czasie możliwości z korzystania z dedykowanej dla niego części Portalu lub jej elementu i ich funkcjonalności, w szczególności z uwagi na konieczność przeprowadzenia prac modernizacyjnych, serwisowych koniecznych dla utrzymania prawidłowej funkcjonalności Portalu oraz jego poprawy.
3. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu Świadczeń, w szczególności w przypadku gdy konieczność taka wyniknie ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W takiej sytuacji Świadczeniodawca przedstawi Pacjentowi do akceptacji treść zmienionego Regulaminu Świadczeń, a Pacjent może bez żadnych negatywnych dla siebie konsekwencji odmówić jego akceptacji, jednakże w tym przypadku Świadczeniodawca nie będzie mógł dalej świadczyć dla Pacjenta Usług zdrowotnych. O planowanych zmianach Regulaminu Administrator będzie informować na stronie internetowej Portalu z odpowiednim wyprzedzeniem. Zmiany Regulaminu będą wchodzić w terminie zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Administrator Portalu wraz z rozwojem funkcjonalności Portalu udostępni Pacjentowi możliwość pozostawienia w Portalu komentarza (opinii) oraz oceny otrzymanej Usługi w sposób. Pacjent po zakończeniu świadczenia Usługi zdrowotnej otrzyma na podany przez siebie adres email link odsyłający do podstrony Portalu umożliwiającej Pacjentowi pozostawienie komentarza i wydania oceny otrzymanej Usługi w sposób uniemożliwiający ingerencję Administratora w ich treść. Komentarz pacjenta nie może naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności nie może naruszać dóbr osobistych innych osób i podmiotów oraz zasad współżycia społecznego, w tym w szczególności nie może zawierać wulgaryzmów, zwrotów niecenzuralnych oraz obraźliwych, określań nieprawdziwych i oszczerczych, wzywających do nienawiści lub przemocy, zawierających dane osobowe jakichkolwiek osób lub naruszające prawa autorskie jakichkolwiek osób. Administrator zastrzega sobie prawo odmowy publikacji lub usunięcia komentarzy naruszających powyższe zasady, a autorowi komentarza nie przysługują względem Administratora z tego tytułu żadne roszczenia.
5. Świadczenie Usług podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory wynikłe na tle realizacji Usług strony zobowiązują się rozwiązywać w pierwszej kolejności w sposób polubowny, a w przypadku gdyby ten sposób nie był wystarczający strony poddają jego rozstrzygnięcie sądów miejscowo właściwych dla siedziby Administratora- chyba że powszechnie obowiązujące przepisy prawa zastrzegają inną wyłączną właściwość miejscową.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
7. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem 25 września 2024 r.



**Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy – Załącznik nr 1 do Regulaminu**

Miejscowość, data

Pełna nazwa przedsiębiorcy

Adres siedziby przedsiębiorcy

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

**Oświadczenie  
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość  
lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 27) odstępuję od umowy zawartej w dniu .....na odległość\*/poza lokalem przedsiębiorstwa\* bez podania przyczyny.

Towar zwrócę stosownie do postanowień umowy.

Proszę o zwrot ceny towaru na konto\*..... / w sposób, w jaki dokonano płatności za towar.\*

.....  
Podpis konsumenta

\* Niepotrzebne skreślić

Załącznik: dowód zakupu\*/umowa\* (zalecane)

## INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Pacjent ma prawo odstąpić od zawartej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – w terminie 30 dni.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – po upływie 30 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Pacjent musi poinformować Świadczeniodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Pacjent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Pacjent wystąpił informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy Świadczeniodawca zwróci Pacjentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez niego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Świadczeniodawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Świadczeniodawca zostanie poinformowany decyzji Pacjenta o wykonaniu prawa odstąpienia od zawartej umowy. Świadczeniodawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Pacjenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie Pacjent zgodzi się na inne rozwiązanie. Jeżeli Pacjent zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłaci Świadczeniodawcy kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Świadczeniodawcę o odstąpieniu od niniejszej umowy.

[5]

[6]

Instrukcja wypełniania:

[1] Proszę wpisać jeden z następujących fragmentów tekstu w cudzysłowie:

w przypadku umów o świadczenie usług lub umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii

elektrycznej, w przypadku gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, dostarczanie energii

cieplnej lub dostarczanie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym: „zawarcia umowy.”;

w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru (np. umowy sprzedaży, umowy dostawy lub umowy o dzieło będące towarem): „w którym weszli Państwo w posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie towaru.”;

w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu towarów, które są dostarczane osobno: „w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniego z towarów.”;

w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towarów dostarczanych partiami lub w częściach: „w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części.”;

w przypadku umów o regularne dostarczanie towarów przez czas oznaczony: „w którym weszli Państwo w posiadanie pierwszego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie pierwszego z towarów.”.