



REGULAMIN KORZYSTANIA Z KONSULTACJI ONLINE

§ 1. Definicje

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- a) **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady i warunki udzielania Konsultacji online;
- b) **Badania** – wszelkie badania analityczne lub badania wykonane za pomocą technik diagnostyki obrazowej, np. MRI;
- c) **Konsultacja online** – usługa udzielania konsultacji medycznych przez lekarzy specjalistów, świadczona drogą elektroniczną i telefoniczną, na zasadach określonych w Regulaminie;
- d) **Formularz** – interaktywny formularz, którego wypełnienie i przesłanie stanowi zgłoszenie do Konsultacji online
- e) **Organizator** – Neo Hospital Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ONE Spółka Komandytowa z siedzibą w Krakowie adres: ul. Józefa Kostrzewskiego 47, 30-437 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000748980, REGON: 381308576, NIP: 7010859986;
- f) **Lekarz** – lekarz, współpracujący z Organizatorem i udzielający Konsultacji online;
- g) **Pacjent** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnych; Pacjentem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego;
- h) **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Organizatora pod adresem URL: <https://www.szpitalnaklinach.pl/konsultacje-online/>.
- i) **Przerwa** – czasowe zaprzestanie pracy Serwisu, które będzie potrzebne ze względów technicznych, np. w związku z prowadzonymi konserwacjami, modyfikacjami lub naprawami Serwisu;
- j) **Termin** – ustalona przez Organizatora data Konsultacji online (dzień, miesiąc rok oraz godzina), która będzie przesłana Pacjentowi w wiadomości e-mail, na adres podany w Formularzu;
- k) **Ustawa** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- l) **Siła Wyższa** – jakiegokolwiek zewnętrzne zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym lub przypadkowym, na które Organizator i Pacjent nie mają wpływu lub nie mogą mu zapobiec, obejmujące między innymi zamieszki, strajki, konflikty zbrojne, stany nadzwyczajne, klęski żywiołowe;
- m) **Polityka Cookie/prywatności** – określa sposób i zasady wykorzystywania plików cookies, w tym ich przechowywania na urządzeniu Usługobiorcy i uzyskiwania do nich dostępu w Serwisie;
- n) **RODO** - 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 94/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1);
- o) **Dane dotyczące zdrowia** – oznaczają dane osobowe o zdrowiu fizycznym lub psychicznym Pacjenta;
Dane osobowe – zgodnie z RODO oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej (osobie, której dane dotyczą). Możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników



określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej (dane osobowe zwykłe). Jako Dane osobowe należy rozumieć **dane osobowe zwykłe i Dane dotyczące zdrowia**;

- p) **Przetwarzanie** – zgodnie z RODO oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesyłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Pacjentów z Konsultacji online.
2. Pacjent zobowiązany jest do korzystania z Konsultacji online zgodnie z jej przeznaczeniem, treścią niniejszego Regulaminu oraz zgodnie z prawem i zasadami współżycia społecznego.
3. Konsultacje online udzielane są na podstawie przesłanych przez Pacjenta drogą elektroniczną do Organizatora wyników Badań.
4. Konsultacje online dotyczą omówienia wyłącznie następujących problemów zdrowotnych:
 - a) podejrzenia raka prostaty;
 - b) zdiagnozowanego raka prostaty;
 - c) podejrzenia raka jelita grubego;
 - d) zdiagnozowanego raka jelita grubego;
 - e) podejrzenia raka szyjki macicy,
 - f) zdiagnozowanego raka szyjki macicy;
 - g) podejrzenia raka piersi u kobiet;
 - h) zdiagnozowanego raka piersi u kobiet;
 - i) podejrzenia raka endometrium u kobiet;
 - j) zdiagnozowanego raka endometrium u kobiet;
 - k) zdiagnozowanych przepuklin krążka międzykręgowego odcinka lędźwiowego kręgosłupa (dyskopatii);
 - l) zdiagnozowanego nietrzymania moczu u mężczyzn po leczeniu operacyjnym lub radioterapii.
5. Konsultacje online są udzielane bezpłatnie.

§ 3. Wymagania techniczne

1. W celu korzystania z Konsultacji online, Pacjent powinien dysponować następującym wyposażeniem:
 - 1) komputer lub urządzenie mobilne (np. smartfon, tablet) połączone z Internetem i posiadające oprogramowanie umożliwiające dostęp do Serwisu;
 - 2) przeglądarka internetowa (o standardzie odpowiadającym aplikacji Internet Explorer 8 lub wyższej wersji, Firefox 3.X lub wyższy, Opera 10.x, Chrome 11.x lub wyższa, Safari 5.x) z włączoną obsługą plików cookies;
 - 3) aktywne konto poczty elektronicznej;
 - 4) aktywny numer telefonu.
2. Organizator ma prawo do wprowadzenia Przerwy. O planowanej Przerwie, która może wpłynąć na normalne korzystanie z Serwisu, Organizator poinformuje Pacjenta przez zamieszczenie informacji o planowanej Przerwie w Serwisie.
3. W sytuacji awarii Serwisu Organizator doloży wszelkich starań celem niezwłocznego przywrócenia jego funkcjonalności.



§ 4. Zgłoszenie

1. W celu skorzystania z Konsultacji online należy:
 - a) wypełnić Formularz zgłoszeniowy zamieszczony na stronie Organizatora pod adresem: <https://www.szpitalnaklinach.pl/konsultacje-online/>.
 - b) załączyć do Formularza aktualne wyniki Badań dotyczące problemów zdrowotnych wskazanych w §2 ust. 5 Regulaminu;
 - c) zaakceptować Regulamin, politykę prywatności/cookies;
 - d) wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych i wykonywanie połączeń głosowych oraz zapoznać się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania;
 - e) wysłać Formularz.
2. Organizator informuje, iż maksymalna wielkość załączników zawierających wyniki Badań, które Pacjent załącza do Formularza, nie może przekroczyć 100 MB.
3. Pacjent, wysyłając Formularz, jednocześnie oświadcza, że wszelkie podane przez niego informacje są prawdziwe i zgodne ze stanem faktycznym.
4. W przypadku, gdy przesłany przez Pacjenta Formularz jest wadliwy, w szczególności nie zawiera on załączników zawierających wyniki Badań lub załączniki te nie mogą zostać odczytane przez Organizatora, Organizator zwraca się do Pacjenta o niezwłoczne uzupełnienie Formularza. Nieuzupełnienie Formularza przez Pacjenta powoduje, iż Formularz nie zostanie rozpatrzony, a Pacjentowi nie zostanie wyznaczony Termin Konsultacji online.
5. Organizator ustala Termin Konsultacji online z Pacjentem w ciągu 14 dni roboczych od dnia otrzymania Formularza.
6. O wyznaczonym Terminie Konsultacji online, Organizator informuje Pacjenta za pośrednictwem wiadomości wysłanej za pomocą poczty elektronicznej, wysyłanej z adresu: konsultacjeonline@neohospital.pl. na adres e-mail Pacjenta podany w Formularzu.
7. Orientacyjny Czas oczekiwania na Konsultację online wynosi do 14 dni roboczych od daty wysłania przez Pacjenta prawidłowego i kompletnego Formularza.
8. Pacjent nie ma możliwości zmiany Terminu Konsultacji online.
9. Jeżeli Pacjent nie może odbyć Konsultacji online w przyznanym Terminie, powinien ją niezwłocznie odwołać. Informację o odwołaniu Konsultacji online Pacjent niezwłocznie przesyła do Organizatora za pomocą wiadomości e-mail na adres: konsultacjeonline@neohospital.pl.
10. Ze względu na charakter usługi, Organizator zastrzega, iż Konsultacje online mają charakter ograniczony. W przypadku braku możliwości udzielenia Konsultacji online, w szczególności z powodu braku dostępnych miejsc lub Lekarzy, Organizator niezwłocznie poinformuje Pacjenta za pomocą wiadomości e-mail o zaistniałej sytuacji.
11. Konsultacja online ma charakter jednorazowy – Pacjent może skorzystać z usługi tylko raz.

§ 5. Przebieg Konsultacji online

1. Konsultacja online odbywa się poprzez nawiązanie połączenie telefonicznego pomiędzy Pacjentem a Lekarzem. Połączenie telefoniczne inicjowane jest przez Lekarza, na numer telefonu Pacjenta podany w Formularzu.
2. Rozmowa telefoniczna z Lekarzem jest nagrywana, o czym Pacjent jest informowany bezpośrednio po nawiązaniu połączenia. Zapis rozmowy w postaci dźwiękowej, przechowywany jest w zasobach Organizatora i udostępniany na zasadach dotyczących przechowywania i udostępniania dokumentacji medycznej.
3. Lekarz w momencie nawiązania połączenia telefonicznego identyfikuje Pacjenta na podstawie podanego przez Pacjenta w Formularzu numeru PESEL.
4. W ramach Konsultacji online Lekarz może:



- a) zinterpretować przesłane wyniki badań;
 - b) udzielić porady medycznej dotyczącej schorzenia;
 - c) udzielić informacji na temat przyjmowanych leków;
 - d) wystawiać skierowania na uzasadnione medycznie badania i konsultacje, w tym na biopsję fuzyjną;
 - e) zakwalifikować pacjenta do leczenia operacyjnego.
5. W ramach Konsultacji online, Lekarz nie może:
- a) wystawiać skierowań na badania i konsultacje bez wskazań medycznych;
 - b) wystawiać skierowań na badania z użyciem promieni rentgenowskich;
 - c) wystawiać receptę oraz e-receptę;
 - d) wystawiać zwolnień lekarskich lub innych zaświadczeń lekarskich;
 - e) umawiać na wizyty w placówce Organizatora.
6. Skierowanie na badanie, o którym mowa w ust. 4 pkt. d powyżej, Lekarz przesyła Pacjentowi w formie dokumentu PDF, na adres e-mail podany przez Pacjenta w Formularzu, niezwłocznie po zakończeniu Konsultacji online.
7. Czas trwania Konsultacji online wynosi maksymalnie 25 minut. Po upływie maksymalnego czasu Konsultacji online, Lekarz może poprosić Pacjenta o zakończenie połączenia telefonicznego.
8. W przypadku wystąpienia problemów technicznych w trakcie prowadzenia Konsultacji online, w szczególności w przypadku zerwania połączenia telefonicznego, Lekarz podejmie dodatkową próbę połączenia się z Pacjentem.
9. W trakcie trwania Konsultacji online, Pacjent nie może używać zwrotów lub załączać treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, naruszającym dobra osobiste Lekarza lub innych osób oraz inne treści naruszające przepisy prawa. W wypadku niezastosowania się do powyższego, Lekarz ma prawo natychmiast przerwać Konsultację online, bez konieczności ponownego połączenia się z Pacjentem.
10. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za porady udzielone Pacjentowi w oparciu o przekazane przez niego dane niezgodne ze stanem faktycznym.

§ 6. Dane osobowe i klauzula informacyjna

Spełniając obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 **RODO** informujemy, iż:

1. Administratorem, czyli podmiotem, które decyduje o tym jak będą wykorzystywane dane osobowe Pacjentów jest Organizator.
2. Inspektorem ochrony danych osobowych u Organizatora jest **Pan Michał Ważydrąg**.
3. Z Inspektorem można się kontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych Pacjentów pod adresem e-mail: security@neohospital.pl.
4. Dane osobowe Pacjentów będą przetwarzane w celach udzielenia Konsultacji online, w celach archiwalnych, naukowych lub statystycznych, w celach związanych z ustaleniem, dochodzeniem lub obroną roszczeń, w celach związanych z prowadzeniem ksiąg rachunkowych i dokumentacji podatkowej.
5. Zgromadzone Dane osobowe nie będą udostępniane innym odbiorcom, z tym, że dla należytej jakości świadczonej usługi, w trakcie jej świadczenia oraz zanonimizowania, dane przetwarzane będą przez użytkownika Serwisu, tj. lekarza(y) świadczącego na zlecenie Organizatora Konsultacji w ramach Serwisu w trybie powierzenia przetwarzania danych. Oznacza to, że zgodnie z zasadami przyjętymi przez Organizatora, nikt poza firmą Organizatora oraz lekarzami udzielającymi świadczeń zdrowotnych nie ma dostępu do Danych osobowych Pacjentów. Wyjątek stanowią uprawnione na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego organy władzy publicznej (jak policja, prokuratura czy centralne biuro śledcze). Wobec powyższego Dane osobowe Pacjentów mogą zostać ujawnione bez wymaganej zgody Pacjenta:



- osobom wykonującym w firmie Organizatora czynności pomocnicze przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych, a także czynności związane z utrzymaniem systemu teleinformatycznego, w którym przetwarzana jest dokumentacja medyczna, i zapewnieniem bezpieczeństwa tego systemu na podstawie upoważnienia nadanego przez Organizatora,
 - podmiotom leczniczym współpracującym z Organizatorem w celu zapewnienia ciągłości leczenia oraz dostępności świadczeń zdrowotnych,
 - dostawcom usług technicznych i organizacyjnych dla Organizatora, które umożliwiają udzielanie świadczeń zdrowotnych (w szczególności dostawcom i podmiotom wyspecjalizowanym w zapewnianiu obsługi technicznej systemów teleinformatycznych i aparatury medycznej na podstawie upoważnienia nadanego przez Organizatora),
 - podmiotom prowadzącym rejestry medyczne u Organizatora na podstawie obowiązujących przepisów prawa na podstawie upoważnienia nadanego przez Organizatora.
6. W przypadku stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych przez Organizatora narusza przepisy RODO, Pacjent ma prawo wnieść skargę Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 7. Pacjent ma prawo żądania dostępu do swoich danych, sprostowania danych nieprawidłowych, uzupełniania danych niekompletnych.
 8. Dane osobowe Pacjentów będą przechowywane przez wymagany przepisami prawa okres przechowywania dokumentacji medycznej, zgodnie z przepisami prawa, w szczególności art. 29 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, a także w celach:
 - wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności podatkowych i rachunkowych,
 - dochodzenia roszczeń w związku z wykonywaniem umowy,
 - statystycznych i archiwizacyjnych,
 - zapobiegania nadużyciom i oszustwom.
 9. Podanie przez Pacjenta danych osobowych jest dobrowolne, ale jest ono niezbędne w celu udzielania Konsultacji.
 10. Dane osobowe Pacjentów nie będą przekazywane poza EOG ani organizacjom międzynarodowym.
 11. Dane osobowe Pacjentów nie będą poddawane zautomatyzowanemu profilowaniu.
 12. Zasady polityki plików "cookies" Organizatora zamieszczono w odrębnym dokumencie „cookies w Serwisie udostępnionym pod adresem: <https://www.szpitalnaklinach.pl/polityka- Prywatnosci/>.

Pacjent w każdej chwili może cofnąć wyrażone przez siebie zgody wysyłając maila z prośbą zaprzestaniu przetwarzania jego Danych osobowych, na które wyraził zgodę pod adres mailowy Inspektora ochrony danych osobowych security@neohospital.pl.

§ 7. Reklamacje

1. Na zasadach określonych w niniejszym paragrafie Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą usługi Konsultacji online określonej w Regulaminie.
2. Reklamację należy zgłaszać na adres e-mail Organizatora: konsultacjeonline@neohospital.pl. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać następujące dane Pacjenta: imię i nazwisko, adres email, opis sprawy.
3. Organizator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację Organizator przesyła Pacjentowi na podany przez niego adres e-mail.

§ 8. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów



1. Pacjentowi, po zakończeniu procedury reklamacyjnej, przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Wykaz instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich wraz z wykazem rodzaju spraw znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.
3. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest dobrowolne, co oznacza, że obie strony muszą wyrazić na niego zgodę.

§ 9. Prawo odstąpienia od umowy

1. Zgodnie z art. 27 Ustawy, konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 Ustawy.
2. Jeżeli umowa spełnia jeden z warunków określonych w art. 38 Ustawy, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, o którym mowa w art. 27 Ustawy, nie przysługuje konsumentowi.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Pacjent musi poinformować Organizatora o swojej decyzji poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu wskazanego w ust. 1 niniejszego paragrafu.

§ 10. Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność za świadczenie Konsultacji online ponosi Organizator. Organizator nie odpowiada za wadliwe działanie Serwisu jeżeli wynikało ono z zachowania Pacjenta lub osoby trzeciej.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług określonych w Regulaminie, jeżeli zostało to spowodowane okolicznościami o charakterze Siły Wyższej.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług określonych w Regulaminie w zakresie spowodowanym niewywiązaniem się ze zobowiązań przez Pacjenta.

§ 11. Zmiana Regulaminu

1. Organizator zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu w uzasadnionych przypadkach, w tym w szczególności w przypadku:
 - 1) zmiany warunków technicznych funkcjonowania Serwisu, w tym związanych z postępowaniem technicznym lub technologicznym;
 - 2) zmiany warunków korzystania z oprogramowania lub korzystania z urządzeń użytych do funkcjonowania Serwisu, w tym dokonanych przez producentów lub podmioty, którym przysługują prawa do oprogramowania lub prawa do urządzeń;
 - 3) wydania przez uprawnione organy państwowe decyzji lub orzeczeń mających lub mogących mieć wpływ na treść Regulaminu lub funkcjonowanie Konsultacji online;
 - 4) Siły Wyższej;
 - 5) zmian formalnych lub organizacyjnych Organizatora, mających wpływ na funkcjonowanie Serwisu.
2. O zmianie Regulaminu Organizator informuje Pacjentów poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie Konsultacji online oraz przesłanie do Pacjentów korzystających z usług wiadomości e-mail.



3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia poinformowania o ich wprowadzeniu zgodnie z ust. 2 niniejszego paragrafu, z uwzględnieniem ust. 4 niniejszego paragrafu.
4. Pacjent ma obowiązek stosować się do Regulaminu obowiązującego w czasie, gdy korzysta z Konsultacji online.
5. Do Konsultacji online, których Termin ustalono na podstawie prawidłowych i kompletnych Formularzy przesłanych przed zmianą Regulaminu, stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Przed rozpoczęciem korzystania z Konsultacji online, Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. W przypadku uznania, przez właściwy organ lub sąd w drodze prawomocnej decyzji lub orzeczenia, jednego z postanowień Regulaminu za nieważny, pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają w mocy.
3. Organizator stale i nieodpłatnie udostępnia Regulamin na stronie internetowej, a także na żądanie Pacjenta w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Pacjent.
4. Dla celów wykonania Regulaminu, zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
5. Regulamin wchodzi w życie w dniu 20 lutego 2020r.