**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG (E-KONSULTACJA I E-ZWOLNIENIE)**

**za pośrednictwem strony internetowej** <https://e-zdrowie.com>

**§ 1. Definicje**

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Usługodawca – Zdrowo Medical spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Poznaniu, pod adresem: ul. Mickiewicza 31, 61-001 Poznań, e-mail: rejestracja@e-zdrowie.com, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001001498, posiadająca numer NIP: 7831868199 i numer REGON: 523647774, będąca podmiotem leczniczym, wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Wielkopolskiego pod numerem księgi rejestrowej: 000000272470;
2. **Usługi** – usługi telemedyczne opisane w niniejszym Regulaminie i świadczone przez Usługodawcę zgodnie z jego postanowieniami, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, polegające na uzyskaniu przez Pacjenta porady lekarskiej za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość oraz wystawieniu dla Pacjenta recepty lub zwolnienia lekarskiego;
3. **Pacjent** – osoba fizyczna, która korzysta z usług opisanych w niniejszym Regulaminie;
4. **Lekarz** – osoba posiadająca prawo do wykonywania zawodu lekarza, która udziela Pacjentom świadczeń w zakresie Usług opisanych w niniejszym Regulaminie;
5. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawierana pomiędzy Pacjentem a Usługodawcą;
6. **Formularze** – interaktywne formularze znajdujące się na stronie internetowej: <https://e-zdrowie.com>, przy pomocy których Pacjent korzysta z Usług;
7. **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt ustawowo wolnych od pracy na terenie Polski oraz 24 grudnia, 31 grudnia i Wielkiego Piątku.

**§ 2. Warunki korzystania z Usług**

1. Do korzystania z Usług niezbędne jest spełnienie po stronie Pacjenta następujących minimalnych wymagań technicznych:
2. dostęp do Internetu,
3. przeglądarka internetowa: Chrome, Firefox, Safari, Edge, Internet Explorer,
4. posiadanie aktywnego adresu e-mail;
5. posiadanie dowolnego telefonu.
6. Pacjent powinien samodzielnie skonfigurować swoje urządzenie oraz oprogramowanie tak, aby móc korzystać z Usług. Pacjent powinien również korzystać z własnego oprogramowania antywirusowego.
7. Usługi nie są objęte refundacją ze strony NFZ i są świadczone w pełni odpłatnie.
8. Do korzystania z Usług nie jest wymagane zakładanie przez Pacjentów konta użytkownika. Usługodawca nie udostępnia opcji zakładania takich kont.

**§ 3. Formularz**

1. W celu skorzystania z Usług, Pacjent wypełnia jeden z Formularzy dostępnych na stronie internetowej Usługodawcy.

Formularz „e-Konsultacja” zawiera:

1. imię i nazwisko Pacjenta,
2. numer PESEL Pacjenta,
3. numer telefonu Pacjenta,
4. adres zamieszkania i adres e-mail Pacjenta,
5. opis stanu zdrowia Pacjenta i inne istotne informacje związane z jego leczeniem,
6. oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i akceptacji jego treści,
7. oświadczenie o zapoznaniu się z Klauzulą informacyjną,

Formularz „e-Zwolnienie” zawiera:

1. imię i nazwisko Pacjenta,
2. numer PESEL Pacjenta,
3. numer telefonu Pacjenta,
4. numer NIP pracodawcy Pacjenta,
5. adres zamieszkania i adres e-mail Pacjenta,
6. opis objawów choroby, z powodu której Pacjent chce otrzymać zwolnienie lekarskie,
7. opis stanu zdrowia Pacjenta i inne istotne informacje związane z jego leczeniem,
8. preferowane daty zwolnienia lekarskiego,
9. oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem i akceptacji jego treści,
10. oświadczenie o zapoznaniu się z Klauzulą informacyjną,
11. Pacjent ma obowiązek podawać w Formularzu wyłącznie swoje prawdziwe dane. Niedozwolone jest korzystanie z Usług anonimowo lub pod pseudonimem.
12. Pacjent nie może przekazywać w Formularzu treści o charakterze bezprawnym, w tym jakiegokolwiek złośliwego oprogramowania.
13. Umowę uważa się za zawartą z chwilą zatwierdzenia przez Pacjenta Formularza, w którym zostały wypełnione wszystkie wymagane pola.

**§ 4. Płatności**

1. Po zaakceptowaniu wypełnionego Formularza, Pacjent ma obowiązek dokonania opłaty za wizytę lekarską.
2. Płatność za wizyty lekarskie jest dokonywana z góry, z wykorzystaniem systemu szybkich płatności PayU. Po zatwierdzeniu Formularza, Pacjent zostaje przekierowany do strony internetowej z bramką płatności.
3. Wysokość opłat za wizyty lekarskie jest widoczna na stronie internetowej: <https://e-zdrowie.com>. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany opłat. Zmienione opłaty będą odnosić się do wizyt lekarskich umówionych po zmianie wysokości opłat.
4. Najpóźniej w kolejnym dniu roboczym po otrzymaniu przez Usługodawcę automatycznej informacji o dokonaniu płatności, z Pacjentem skontaktuje się telefonicznie osoba odpowiadająca po stronie Usługodawcy za umawianie terminów wizyt lekarskich, która po rozmowie z Pacjentem ostatecznie zapisze go na wizytę lekarską. Pacjent zostanie poinformowany o zapisaniu na wizytę lekarską za pomocą wiadomości mailowej z potwierdzeniem rezerwacji.
5. Pacjent ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, odwołując zarezerwowaną wizytę lekarską. Odstąpienie od umowy może nastąpić: w wiadomości e-mail przesłanej na adres rejestracja@e-zdrowie.com. W razie odstąpienia od Umowy, Pacjent w terminie 14 dni od dnia odstąpienia otrzyma zwrot zapłaconej przez niego opłaty za wizytę lekarską, przelewem na rachunek bankowy podany przez Pacjenta.
6. W celu uniknięcia wątpliwości, Usługodawca zastrzega, że odstąpienie od Umowy nie może nastąpić po jej wykonaniu, tj. po przeprowadzonej wizycie lekarskiej. Usługodawca w żadnym wypadku nie zwraca Pacjentom opłaty za przeprowadzoną wizytę lekarską – niezależnie od efektu tej wizyty i niezależnie od tego, czy doszło do wystawienia recepty, której oczekiwał Pacjent.

**§ 5. Sposób świadczenia Usług**

* + - 1. Usługi są świadczone wyłącznie przez Lekarzy.
			2. Usługi są świadczone w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 18:00.
			3. Pacjent decydując się na skorzystanie z Usług wyraża świadomą zgodę na udzielenie świadczenia zdrowotnego za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość i zna jego ograniczenia takiego sposobu przeprowadzenia wizyty w postaci braku możliwości przeprowadzenia badania fizykalnego osobiście przez Lekarza.
			4. Po zapisaniu się na wizytę lekarską, Pacjent otrzyma wiadomość mailową z numerem telefonu do Lekarza oraz linkiem umożliwiającym połączenie wideo z Lekarzem w umówionym dniu i godzinie. Pacjent sam wybiera, czy chce połączyć się z Lekarzem telefonicznie, czy też z wykorzystaniem połączenia wideo. Ponadto, Pacjent ma możliwość przesłania Lekarzowi potrzebnych elementów dokumentacji medycznej, np. fotografii lub wyników badań.
			5. Pacjent powinien przygotować się do wizyty lekarskiej, czyli w miarę możliwości przebywać w miejscu odosobnionym, w pomieszczeniu zapewniającym możliwość swobodnej rozmowy oraz powinien mieć przygotowaną dokumentację medyczną, w tym wyniki badań. W sytuacji, gdy Pacjent przebywa w warunkach uniemożliwiających przeprowadzenie właściwej porady medycznej (np. przebywa w środkach transportu publicznego, prowadzi pojazd, znajduje się w obecności osób trzecich zakłócających przebieg konsultacji), Lekarz może poprosić Pacjenta o zmianę warunków prowadzenia porady. Jeśli nie będzie to możliwe, Pacjent może zostać poproszony o umówienie kolejnej wizyty lekarskiej w dogodnym terminie.
			6. Lekarz identyfikuje Pacjenta na podstawie imienia, nazwiska i numeru PESEL.
			7. W ramach świadczonych Usług Lekarz może w szczególności:
1. udzielić porady medycznej lub informacji na temat przyjmowanych produktów leczniczych,
2. zinterpretować wyniki badań,
3. w uzasadnionych stanem zdrowia przypadkach wystawić e-skierowanie, e-receptę, e-zwolnienie,
4. zaprezentować materiały o tematyce zdrowotnej.
5. W ramach świadczonych Usług Lekarz nie ma możliwości wystawienia dla Pacjenta dokumentów (np. zaświadczeń), które mogą być sporządzane tylko w postaci papierowej.
6. Jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, Lekarz może zdecydować o konieczności odbycia przez Pacjenta osobistej wizyty lekarskiej lub uzyskania innej pomocy medycznej. Jeżeli Lekarz uzna, że stan Pacjenta stanowi bezpośrednie zagrożenie dla jego życia lub zdrowia, może on podjąć środki, które uzna za odpowiednie w zaistniałej sytuacji, w tym polecić Pacjentowi niezwłoczne skontaktowanie się z pogotowiem ratunkowym lub samemu wezwać pogotowie ratunkowe. Postępowanie takie stanowić będzie wypełnienie obowiązków postępowania w stanie nagłym, wynikających z przepisów prawa.
7. Pacjent ma obowiązek przekazywać Lekarzowi wyłącznie prawdziwe, aktualne, rzetelne i kompletne informacje dotyczące swojego stanu zdrowia i związane z jego leczeniem.
8. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów lub załączania treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste Lekarza lub innych osób oraz naruszających przepisy prawa. Jeżeli Lekarz stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu, ma prawo przerwać połączenie.
9. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas wizyty lekarskiej, Pacjent powinien ponowić połączenie z Lekarzem.

**§ 6. Wystawianie recept i zwolnień lekarskich**

1. Lekarze wystawiają wyłącznie recepty na leki, które mogą zostać przepisane przez lekarza danej specjalizacji. W szczególności, nie są wystawiane recepty na leki onkologiczne ani antydepresanty.
2. Lekarz ma prawo odmówić wystawienia recepty w sytuacji, gdy:
3. dane lub informacje przekazane przez Pacjenta będą budzić wątpliwości Lekarza,
4. Lekarz uzna, że brak jest wskazań medycznych do wystawienia recepty, lub istnieją przeciwwskazania do jej wystawienia – w szczególności, gdy do wystawienia recepty będzie wymagane osobiste zbadanie Pacjenta,
5. lek, na który powinna zostać wystawiona recepta, należy do leków, na które Lekarze nie wystawiają recept, zgodnie z ust. 1 powyżej.
6. Lekarz ma prawo odmówić wystawienia zwolnienia lekarskiego w sytuacji, gdy:
7. dane lub informacje przekazane przez Pacjenta będą budzić wątpliwości Lekarza,
8. Lekarz uzna, że brak jest wskazań medycznych do wystawienia zwolnienia lekarskiego lub istnieją innego rodzaju przeszkody do jego wystawienia.
9. Odmowa wystawienia recepty lub zwolnienia lekarskiego nie uprawnia Pacjenta do otrzymania zwrotu dokonanej opłaty za Usługi.
10. Po wystawieniu recepty lub zwolnienia lekarskiego, zostaną one umieszczone w Internetowym Koncie Pacjenta dostępnym na stronie internetowej [www.pacjent.gov.pl](http://www.pacjent.gov.pl). Na żądanie pacjenta, wygenerowana recepta w formacie .pdf, wraz z kodem recepty, lub wygenerowane zwolnienie lekarskie, zostaną również przesłane na adres e-mail podany przez Pacjenta.
11. Pacjent ma obowiązek przyjmowania przepisanych leków zgodnie z zaleceniami udzielonymi mu przez Lekarza oraz dołączoną do opakowania ulotką, z którą powinien się zapoznać.
12. W sytuacji wystąpienia niepożądanych skutków ubocznych przepisanych leków, Pacjent powinien skontaktować się z lekarzem rodzinnym.

**§ 7. Reklamacje**

1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą świadczonych Usług. Reklamacje należy składać pisemnie na adres: ul. Mickiewicza 31, 61-001 Poznań, lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: rejestracja@e-zdrowie.com
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane Pacjenta: imię i nazwisko, adres do korespondencji i adres e-mail, a ponadto opis zaistniałej sytuacji i żądanie Pacjenta.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez Usługodawcę. Odpowiedź w sprawie reklamacji zostanie wysłana na wskazany przez Pacjenta adres do korespondencji lub adres e-mail.
4. W sytuacji, gdy dane podane w reklamacji będą niekompletne, Usługodawca zwróci się przed rozpatrzeniem reklamacji o ich uzupełnienie. W takiej sytuacji, reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia uzupełnienia danych.

**§ 8. Odpowiedzialność**

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

1. skutki korzystania z Usług w sposób niezgodny z Regulaminem lub obowiązującym prawem,
2. podanie przez Pacjenta niekompletnych, nieprawdziwych, nieaktualnych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody,
3. przerwy w świadczeniu Usług spowodowane przyczynami leżącymi po stronie Pacjenta lub wystąpieniem przypadków siły wyższej, przez które rozumie się przyczyny nagłe, niezależne od Usługodawcy, w tym przerwanie łączności internetowej lub telefonicznej za sprawą awarii, pożarów, powodzi, klęsk żywiołowych, działań wojennych,
4. działanie złośliwego oprogramowania, które może zainfekować urządzenia Pacjenta podczas korzystanie z Usług.

**§ 9. Dane osobowe**

Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Pacjentów (w tym danych medycznych) przekazywanych w Formularzu oraz w toku świadczenia Usług znajdują się w Klauzuli informacyjnej dostępnej na stronie internetowej: <https://e-zdrowie.com>

**§ 10. Postanowienia końcowe**

1. Prawem właściwym dla Umów jest prawo polskie.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu poprzez opublikowanie w tym samym miejscu jego nowej wersji. Zmieniony Regulamin będzie odnosił się do Umów zawartych po zmianie Regulaminu.