

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKONSULTACJI MEDYCZNYCH W CENTRUM ZDROWIA SALUS W SŁUPSKU

### § 1

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Korzystanie przez Pacjentów z komercyjnych telekonsultacji medycznych realizowanych w Centrum Zdrowia SALUS odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Przedstawione w niniejszym Regulaminie zasady nie dotyczą teleporad realizowanych w ramach podstawowej opieki zdrowotnej świadczonej przez przychodnie SALUS w oparciu o umowę z Narodowym Funduszem Zdrowia.
3. Z komercyjnych telekonsultacji medycznych w Centrum Zdrowia SALUS mogą korzystać wyłącznie pacjenci, którzy niniejszy Regulamin zaakceptują.
4. Poprzez telekonsultację medyczną należy rozumieć udzielenie porady medycznej przez lekarza za pośrednictwem następujących kanałów komunikacyjnych:
  - Telefonu
  - Połączenia video on-line
  - Wszelkiego rodzaju komunikatorów internetowych
5. Telekonsultacji medycznych wskazanymi powyżej metodami udzielają lekarze Centrum Zdrowia SALUS różnych specjalności.

### § 2

#### REZERWACJA TELEKONSULTACJI

6. Rezerwacja terminu telekonsultacji medycznej w Centrum Zdrowia SALUS może odbyć się dowolną ze wskazanych metod:
  - Osobiście w przychodni SALUS, Słupsk, ul. Zielona 8 w godzinach pracy przychodni
  - Telefonicznie pod numerem przychodni SALUS, Słupsk, ul. Zielona 8, tel. (59) 848 90 00 w godzinach pracy przychodni.
  - a) On-line poprzez stronę internetową [www.klinikasalus.pl](http://www.klinikasalus.pl)
7. W celu skutecznej rezerwacji terminu telekonsultacji medycznej **osobiście w przychodni lub telefonicznie** należy dopełnić następujących formalności:
  - a) Skontaktować się z Rejestracją Centrum Zdrowia SALUS
  - b) Uzgodnić z pracownikiem Rejestracji Centrum Zdrowia SALUS termin telekonsultacji obejmujący:
    - Imię, nazwisko, specjalność lekarza
    - Dzień i godzinę telekonsultacji
  - c) Przekazać pracownikowi Rejestracji Centrum Zdrowia SALUS wszelkie **niezbędne dane pacjenta**, konieczne do zarezerwowania telekonsultacji i kontaktu w celu wykonania usługi.
8. W celu skutecznej rezerwacji terminu telekonsultacji medycznej **przez stronę internetową** [www.klinikasalus.pl](http://www.klinikasalus.pl) należy dopełnić następujących formalności:
  - a) Wejść na stronę [www.klinikasalus.pl](http://www.klinikasalus.pl) – zakładka „TELEPORADY”

- b) Uzpełnić wszystkie wymagane dane w dostępnym na powyższej stronie „Formularzu rezerwacji Telekonsultacji medycznej”
  - c) Wysłać formularz on-line klikając „REZERWUJ”
  - d) Dokonać opłaty za telekonsultację klikając w ikonę „Dotpay”
  - e) Po skutecznym dokonaniu wszystkich powyższych czynności na podany w „Formularzu rezerwacji telekonsultacji medycznej” numer telefonu skontaktuje się z pacjentem pracownik Rejestracji Centrum Zdrowia SALUS w celu ustalenia konkretnego terminu telekonsultacji.
- UWAGA, niezależnie od terminu wysłania rezerwacji i dokonania opłaty, kontakt pracownika Rejestracji nastąpi w najbliższym możliwym terminie w dniach i godzinach pracy Centrum Zdrowia SALUS.
9. Centrum Zdrowia SALUS zastrzega, że wyznaczenie terminu konsultacji możliwe będzie wyłącznie spośród aktualnie dostępnych terminów do danego lekarza.

### § 3

## WYKONANIE TELEKONSULTACJI

- 10. W celu wykonania telekonsultacji medycznej wybrany lekarz w ustalonym terminie zadzwoni do pacjenta na wskazany numer telefonu lub skontaktuje się za pośrednictwem innego, wybranego przez pacjenta środka komunikacji, zależnie do aktualnie oferowanych przez Centrum Zdrowia SALUS opcji.
- 11. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas telekonsultacji lekarz ponownie podejmie próbę połączenia z pacjentem.
- 12. Centrum Zdrowia SALUS zastrzega, że rozmowy telefoniczne oraz inne udostępniane rodzaje połączeń z pacjentem są rejestrowane, a akceptacja niniejszego Regulaminu oznacza zgodę na zapis treści telekonsultacji medycznej. Brak zgody na nagranie telekonsultacji wyklucza możliwość jej przeprowadzenia.
- 13. Korzystanie z telekonsultacji medycznej przez pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody, że informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach telekonsultacji znajdą się w jego dokumentacji medycznej.
- 14. W przypadku pacjenta małoletniego, osobą biorącą udział w połączeniu jest przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny lub pełnomocnik przedstawiciela ustawowego
- 15. Czas trwania telekonsultacji medycznej wynosi maksymalnie 20 minut.
- 16. Zakres telekonsultacji medycznej obejmuje m.in.
  - a) Omówienie problemu/ów zdrowotnych z lekarzem
  - b) Omówienie wyników badań posiadanych przez pacjenta
  - c) Określenie przez lekarza ew. wskazań do diagnostyki i leczenia
  - d) Wystawienie e-recepty, kontynuacja leczenia, skierowania i/lub zwolnienia lekarskiego
- 17. W trakcie telekonsultacji, jeśli stan zdrowia pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, lekarz ma prawo zdecydować o konieczności odbycia przez pacjenta wizyty osobiście, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.
- 18. Podczas telekonsultacji pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów i/lub prezentowania treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste lekarza lub innych osób oraz naruszające przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Złamanie tych zasad upoważnia lekarza do przerwania porady.

19. Aktualną cenę telekonsultacji medycznej określa Cennik Usług SALUS. Na stronie internetowej [www.klinikasalus.pl](http://www.klinikasalus.pl) dostępna jest informacja o cenach, ale obowiązującą, wiążącą obie strony ceną jest cena usługi potwierdzona podczas rezerwacji terminu telekonsultacji.

#### § 4

### ODWOŁANIE TELEKONSULTACJI

20. Telekonsultacja medyczna może być odwołana zarówno przez pacjenta, jak i przez Centrum Zdrowia SALUS.
21. Jeżeli Pacjent nie może odbyć umówionej telekonsultacji medycznej powinien ją odwołać najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem porady. Telekonsultacje nie odwołane lub odwołane po tym terminie traktowane będą jak zrealizowane.
22. Odwołania telekonsultacji można dokonać dowolnym sposobem, tj.:
- Osobiście w każdej przychodni SALUS:
    - Słupsk, ul. Zielona 8
    - Słupsk, ul. Piłsudskiego 2
    - Słupsk, ul. Mochnackiego 1
    - Słupsk, ul. Szafranka 10
    - Siemianice, ul. Rzemieśnicza 10
  - Telefonicznie pod numerem telefonu przychodni SALUS, Słupsk, ul. Zielona 8, tel. (59) 848 90 00
  - Mailem
    - [Rejestracja@salus.com.pl](mailto:Rejestracja@salus.com.pl)
  - Przez osobę trzecią
23. Nieodwołana lub odwołana po terminie telekonsultacja medyczna nie jest podstawą do zwrotu należnej opłaty.
24. W przypadku, gdy konieczność odwołania telekonsultacji nastąpi po stronie Centrum Zdrowia SALUS, placówka zobowiązuje się:
- Skontaktować telefonicznie z pacjentem w celu odwołania / uzgodnienia innego terminu telekonsultacji lub zaproponowania telekonsultacji z innym lekarzem
  - W przypadku braku kontaktu z pacjentem wysłania SMS-a w powyższej sprawie
25. W przypadku, gdy pomimo dołożenia przez Centrum Zdrowia SALUS wszelkich starań, by skontaktować się z pacjentem, okaże się to niemożliwe z przyczyn leżących po stronie pacjenta, zaplanowana telekonsultacja traktowana będzie jak skutecznie odwołana
26. Jeżeli odwołanie zaplanowanej telekonsultacji nie zostanie dokonane z przyczyn leżących po stronie Centrum Zdrowia SALUS lub zaproponowany inny termin telekonsultacji bądź telekonsultacja z innym lekarzem nie uzyskają akceptacji pacjenta, koszt usługi zostanie zwrócony pacjentowi.
27. Niniejszy regulamin przyjęto do stosowania od dnia 30 marca 2020 roku.

#### § 5

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

**Drogi Pacjencie, Kliencie Centrum Zdrowia SALUS i Szpitala SALUS!**

**Udzielając Ci usług medycznych w naszych przychodniach i szpitalu zobowiązani jesteśmy do przetwarzania w wielu miejscach i na wiele sposobów Twoich danych osobowych. Aby zapewnić Ci**

**pełne bezpieczeństwo zarówno leczenia, jak i przetwarzania danych osobowych, zastosowaliśmy odpowiednie zabezpieczenia oraz zapewniliśmy ich przetwarzanie zgodnie z prawem.** Na wszystkich etapach obsługi, leczenia i przetwarzania dochowujemy szczególnej i należytej staranności w celu ochrony praw pacjentów oraz klientów, których dane podlegają przetwarzaniu, a w szczególności zapewniamy, aby dane te były:

- przetwarzane zgodnie z prawem, rzetelnie i w sposób przejrzysty,
- zbierane dla zgodnych z prawem celów,
- nie poddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z celami podanymi w obowiązku informacyjnym,
- prawidłowe i w razie potrzeby uaktualniane,
- merytorycznie poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane,
- odpowiednio zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych, zniszczeniem, ujawnieniem oraz bezprawnym wykorzystaniem,
- przechowywane w postaci umożliwiającej identyfikację osób, których dotyczą, nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania

**Administratorem Twoich danych osobowych jest spółka SALUS Sp. z o.o., 76-200 Słupsk, ul. Zielona 8**

**Inspektorem Ochrony Danych, nadzorującym bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych jest Tadeusz Wardziak, SALUS Sp. z o.o., 76-200 Słupsk, ul. Zielona 8, e-mail: [iod@salus.com.pl](mailto:iod@salus.com.pl)**

**Twoje dane przetwarzamy w celu:**

Cel przetwarzania	Zakres danych
Świadczenie usług medycznych (w tym rejestracja i rezerwacja wizyt/badań)	Imię i nazwisko Data i miejsce urodzenia PESEL Adres zameldowania Adres zamieszkania Adres e-mail Nr telefonu Seria i numer dokumentu tożsamości Wizerunek Imię, nazwisko, adres, telefon osób upoważnionych do dokumentacji medycznej i informacji o stanie zdrowia Imię, nazwisko, adres, telefon osób upoważnionych do odbioru wyników Informacje o stanie zdrowia
Świadczenie usług medycyny pracy	Imię i nazwisko Data i miejsce urodzenia PESEL Adres zameldowania Adres zamieszkania Adres e-mail Nr telefonu Wizerunek Zakład pracy Stanowisko pracy Informacje o stanie zdrowia

Postępowanie ze skargami i roszczeniami	Imię i nazwisko Data i miejsce urodzenia PESEL Adres do korespondencji Adres e-mail Nr telefonu Informacje o stanie zdrowia
---	---

**Ponadto, Twoje dane osobowe mogą być przetwarzane w celu:**

- zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia na terenie i wokół obiektu przychodni i szpitala przy ul. Zielonej 8 w Słupsku – poprzez utrwalanie wizerunku w systemie monitoringu wizyjnego
- wypełnienia obowiązków prawnych, wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, np. prawa rachunkowego lub podatkowego – w dokumentach finansowo-księgowych
- w przypadku wyrażenia odrębnej i dobrowolnej zgody Twoje dane mogą być przetwarzane również w innych celach, w tym komunikacji SMS-owej, telefonicznej, mailowej i listownej związanej z uzgadnianiem terminów i zakresów świadczonych usług oraz oceną jakości usług.

**Podstawą przetwarzania Twoich danych jest:**

- wykonanie ciężących na nas obowiązków prawnych związanych z ochroną życia i zdrowia pacjentów (6 pkt 1 lit. c) RODO)
- ochrona żywotnych interesów pacjentów, tj. ich życia i zdrowia (6 pkt 1 lit. d) RODO)
- realizacja umów z instytucjami i podmiotami publicznymi i prywatnymi w zakresie ochrony zdrowia (6 pkt 1 lit. ) RODO)
- realizacja prawnie uzasadnionych interesów administratora (6 pkt 1 lit. f) RODO)
- zgoda udzielona przez pacjenta (6 pkt 1 lit. a) RODO)

Możemy również przetwarzać dane osobowe na podstawie innych przepisów szczegółowych, takich jak Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

**Okres przechowywania danych:**

Czas przetwarzania danych osobowych jest zależny od podstawy i celu ich przetwarzania tych danych. Przykładowe okresy przechowywania danych osobowych:

- Dane osobowe związane ze świadczeniem usług medycznych, będą przechowywane zgodnie z wymogami prawnymi dla tego rodzaju usług lub do momentu zaprzestania świadczenia usług medycznych przez SALUS Sp. z o.o., chyba, że odrębne przepisy prawa wymagają ich dłuższego przetwarzania.
- Dane osobowe przetwarzane w związku z realizacją obowiązujących przepisów prawa (np. w celu wystawienia faktury) będą przetwarzane w terminie wymaganym powszechnie obowiązującymi przepisami prawa rachunkowego i podatkowego.
- Dane osobowe przetwarzane na podstawie zgody na przetwarzanie tych danych, będą przetwarzane do czasu jej cofnięcia.
- Dane osobowe przetwarzane przy użyciu plików cookies i podobnych technologii, będą przetwarzane do czasu usunięcia tych plików przy pomocy ustawień przeglądarki lub urządzenia oraz wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.

**Odbiorcy danych osobowych:**

Odbiorcami przetwarzanych przez nas danych osobowych mogą być podwykonawcy, którym SALUS Sp. z o.o. powierzył przetwarzanie danych w celu wykonania usług medycznych na rzecz pacjentów SALUS Sp. z o.o. oraz obsługującym i udostępniającym nam systemy teleinformatyczne, stosowane przy realizacji naszych usług.

#### **Prawa osoby, której dane dotyczą:**

Każdemu pacjentowi SALUS Sp. z o.o., którego dane osobowe przetwarzamy, przysługują związane z tym przetwarzaniem uprawnienia. Możliwość skorzystania z poniższych uprawnień jest zależna od podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych.

#### **Prawo dostępu do danych**

Osoba, której dane dotyczą, jest uprawniona do uzyskania od nas potwierdzenia, czy przetwarzane są dane osobowe jej dotyczące.

#### **Prawo do sprostowania danych**

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądania od nas niezwłocznego sprostowania dotyczących jej danych osobowych, które są nieprawidłowe.

#### **Prawo do bycia zapomnianym**

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądania od nas niezwłocznego usunięcia dotyczących jej danych osobowych, jeżeli zachodzi jedna z następujących okoliczności:

- cofnięto zgodę na przetwarzanie danych osobowych i nie ma innej podstawy przetwarzania,
- wniosła skuteczny sprzeciw wobec przetwarzania,
- dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem,
- dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego,
- dane zostały zebrane w związku z oferowaniem usług społeczeństwa informacyjnego.

#### **Prawo do ograniczenia przetwarzania**

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądania od nas ograniczenia przetwarzania w następujących przypadkach:

- osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość danych osobowych – na okres pozwalający nam sprawdzić prawidłowość tych danych;
- przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
- nie potrzebujemy już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
- osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw na mocy art. 21 ust. 1 RODO wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą.

#### **Prawo do sprzeciwu**

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych opartego na art. 6 ust. 1 lit. f) (uzasadniony interes administratora), w tym profilowania. Wówczas nie wolno nam już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykazemy istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Pacjent może również wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna, że przetwarzanie jego danych odbywa się z naruszeniem przepisów prawa.

**Czy podanie danych jest obowiązkowe?**

Zgodnie z przepisami prawa podanie Twoich danych osobowych jest warunkiem niezbędnym udzielenia usługi medycznej przez SALUS Sp. z o.o.

W przypadku przetwarzania danych w innych celach niż świadczenie usług medycznych podanie danych jest dobrowolne, a ich przetwarzanie odbywa się na podstawie odrębnej i dobrowolnie wyrażonej przez pacjenta zgody.