

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI MEDYCZNEJ „TELEKONSULTACJA E-RECEPTA Z WYKORZYSTANIEM FORMULARZA” ZA POŚREDNICTWEM SERWISU HOMEDOCTOR

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Właścicielem Serwisu „homedoctor.pl” zwanym dalej Serwisem, jest Homedoctor Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 45, 02-672 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestrowego Sądowego pod numerem 0000636394, NIP: 946-266-27-63, REGON: 365360141 (dalej zwana Home Doctor).
2. Regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem Serwisu w zakresie zawierania przez użytkowników umów na realizację Usług medycznych w postaci wystawienia recept niezbędnych do kontynuacji leczenia przez pacjentów z podmiotem leczniczym Doc4You sp. z o.o. (dalej: Doc4You) oraz uiszczania stosownych opłat na podstawie zawartej umowy o Usługę Medyczną.
3. Regulamin określa również warunki i zasady świadczenia usług medycznych zamawianych za pośrednictwem Serwisu przez Doc4You na rzecz Uprawnionych.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 29.06.2020.
5. HomeDoctor udostępnia Regulamin użytkownikom na stronie <https://homedoctor.pl/regulations/prescription>, przed zawarciem umowy o Usługę Medyczną, w systemie teleinformatycznym oraz w sposób gwarantujący jego odtwarzanie i utrwalanie w normalnym toku czynności.
6. Zakazane jest dostarczanie przez osoby korzystające z Serwisu treści bezprawnych.

§ 2. Definicje

1. Serwis – serwis internetowy prowadzony przez HomeDoctor, dostępny pod adresem <https://homedoctor.pl/e-recepta> umożliwiający składanie przez użytkowników Zamówień i zawieranie z Podmiotem leczniczym Umów o świadczenie usług medycznych.
2. Dane osobowe – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.
3. Formularz – formularz udostępniany w Serwisie, umożliwiający realizację Usługi medyczne.
4. Lekarz – współpracująca z Podmiotem leczniczym osoba posiadająca prawo wykonywania zawodu lekarza na terytorium Rzeczypospolitej.
5. Opłata – należność uiszczana przez Uprawnionego lub Przedstawiciela Ustawowego Uprawnionego bezpośrednio po wypełnieniu Formularza, której wysokość określona jest w § 4 Regulaminu.
6. Podmiot leczniczy – podmiot leczniczy Doc4You sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy al. Jerozolimskich 142A, kod pocztowy 02-305, wpisany 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: 0000614105, NIP: 5252656702, REGON: 364272660, wysokość kapitału zakładowego 5 000 zł, wpisany do Rejestru Podmiotów

Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego nr księgi 000000206097, który świadczy Usługę medyczną na rzecz Uprawnionego.

7. Uprawniony – osoba fizyczna, będąca obywatelem Polski, która jest uprawniona do skorzystania z Usługi Medycznej wykonanej przez Podmiot leczniczy.

8. Usługa medyczna – konsultacja medyczna, świadczona w formie telemedycznej bez jednoczesnej obecności Uprawnionego i Lekarza, na podstawie danych podanych w Formularzu oraz, w przypadku potrzeby doprecyzowania danych podanych w Formularzu, na podstawie danych przekazanych przez Uprawnionego lub Przedstawiciela Ustawowego Uprawnionego po kontakcie telefonicznym ze strony Lekarza, na podstawie której Lekarz, działając zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, może wystawić receptę niezbędną do kontynuacji leczenia, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej.

9. Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego – osoba fizyczna, będąca obywatelem Polski, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zamawiająca Usługę medyczną w imieniu Uprawnionego małoletniego bądź ubezwłasnowolnionego całkowicie.

10. Regulamin – oznacza niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i usług medycznych za pośrednictwem Serwisu.

§ 3. Formularz

1. Formularz może zostać wypełniony przez osobę posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, tj. osobę pełnoletnią i nieubezwłasnowolnioną całkowicie.

2. Celem skorzystania z Usług medycznych, Uprawniony, a w przypadku Uprawnionego będącego osobą małoletnią lub całkowicie ubezwłasnowolnioną – Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego, wypełnia Formularz dostępny w Serwisie.

3. Uprawniony lub Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego wypełniający Formularz zobowiązują się podawać w nim prawdziwe i rzetelne dane, w tym dane o stanie zdrowia Uprawnionego.

4. W przypadku gdy Lekarz poweźmie wątpliwość co do prawdziwości danych wskazanych w Formularzu, może podjąć próbę nawiązania kontaktu telefonicznego z Uprawnionym lub Przedstawicielem Ustawowym Uprawnionego, a także odmówić realizacji Usługi medycznej. W przypadku, gdy odmowa realizacji Usługi medycznej następuje po dwukrotnej, bezskutecznej próbie nawiązania kontaktu z Uprawnionym lub Przedstawicielem Ustawowym Uprawnionego, Uprawnionemu ani Przedstawicielowi Ustawowemu Uprawnionego nie przysługuje zwrot wniesionych Opłat tytułem świadczenia Usług medycznych.

5. Za szkody wynikające z podania przez Uprawnionego lub Przedstawiciela Ustawowego Uprawnionego nieprawdziwych lub nierzetelnych danych w Formularzu, w tym szkody wyrządzone z tego tytułu osobom trzecim, Home Doctor i Podmiotowi leczniczemu odpowiedzialność ponoszą wyłącznie Uprawniony i Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego.

6. Warunkiem przesłania Formularza jest uzupełnienie wszystkich obowiązkowych pól.

7. Po przesłaniu Formularza, Uprawniony lub Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego zostanie przekierowany do strony umożliwiającej uiszczenie Opłaty.

§4. Opłata

1. Uprawniony lub Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego zobowiązany jest do wniesienia, z góry, Opłaty za świadczenie Usług medycznych.
2. Realizacja Opłaty możliwa będzie za pośrednictwem operatora płatności, do którego Uprawniony lub Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego zostanie przekierowany po wypełnieniu wszystkich obowiązkowych pól Formularza.
3. Opłata za realizację Usługi medycznej na rzecz jednego Uprawnionego została określona w Serwiie.
4. Warunkiem przystąpienia do realizacji Usługi medycznej jest skuteczne wniesienie Opłaty, przez co rozumie się zaksięgowanie środków na koncie Podmiotu leczniczego.
5. Po skutecznym wniesieniu Opłaty, dane uzupełnione w Formularzu zostaną przekazane do konsultacji z Lekarzem, celem realizacji Usługi medycznej.
6. Pomimo przesłania Formularza i wniesienia Opłaty, Podmiot leczniczy nie zrealizuje Usługi medycznej, a wniesiona Opłata podlega zwrotowi na konto, z którego została uiszczona (z potrąceniem ewentualnych kosztów dokonania zwrotu) w przypadku podania przez Uprawnionego lub Przedstawiciela Ustawowego danych w formie uniemożliwiającej realizację Usługi medycznej (np. pomyłka w numerze telefonu wskazująca na brak takiego numeru, nieprawidłowe imię, nazwisko i PESEL).

§5. Warunki świadczenia Usług medycznych

1. Uprawniony lub Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego zobowiązany jest do podania wyczerpującej informacji o stanie zdrowia Uprawnionego, we wskazanych w Formularzu polach.
2. Uprawniony lub Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego powinien załączyć dokumenty potwierdzające, iż wystawienie recepty jest niezbędne dla kontynuacji już rozpoczętego przez Uprawnionego leczenia (np. recepta wystawiona na rzecz Uprawnionego, wyciąg z dokumentacji medycznej Uprawnionego). Lekarz może wystawić receptę na kontynuację leczenia lekiem refundowanym pod warunkiem, iż Uprawniony lub Przedstawiciel Ustawowy Uprawnionego załączy do Formularza skany dokumentacji medycznej potwierdzającej, iż Uprawniony jest w trakcie leczenia takimi lekami.
3. Lekarz może zażądać wyciągu z dokumentacji medycznej potwierdzającego, że dany lek był już przyjmowany przez Uprawnionego. W przypadku braku przedstawienia dokumentacji, o której mowa w poprzednim zdaniu, recepta nie będzie mogła zostać wystawiona. Okoliczność ta nie może stanowić podstawy reklamacji.
4. W ramach Usługi medycznej świadczonej w Serwisie nie można uzyskać recepty na następujące środki:
 - a. benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, leki o działaniu odurzającym i narkotycznym;
 - b. marihuana dożylna;
 - c. wyroby medyczne.
5. Usługa medyczna realizowana jest w terminie do 12 do 48 godzin od zawarcia Umowy o świadczenie usługi medycznej.

6. Usługa medyczna może zostać zakończona wystawieniem recepty na wybrane przez Lekarza produkty lecznicze. Lekarz dokonując preskrypcji uwzględnia preferencje wskazane przez Uprawnionego w formularzu Zamówienia (w przypadku, gdy w formularz Zamówienia przewiduje możliwość wskazania preferencji). Ostateczna decyzja o tym, jakie produkty lecznicze zostaną przepisane Uprawnionemu należy do Lekarza.

7. Realizacja Usługi medycznej zakończonej otrzymaniem e-recepty na produkty inne niż wskazane jako preferowane przez Uprawnionego nie może stanowić podstawy reklamacji.

8. Lekarz ma prawo odmówić wystawienia recepty w przypadku uznania, na podstawie obowiązujących przepisów prawa, iż nie jest ona niezbędna do kontynuacji leczenia Uprawnionego lub jeżeli nie jest to uzasadnione stanem zdrowia Uprawnionego odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. W takim przypadku Lekarz poinformuje Uprawnionego lub Przedstawiciela Ustawowego Uprawnionego telefonicznie lub mailowo o przyczynie odmowy wystawienia recepty oraz ewentualnych zaleceniach medycznych.

9. Niewystawienie recepty przez Lekarza nie może stanowić podstawy reklamacji.

10. W przypadku powzięcia wątpliwości co do stanu zdrowia Uprawnionego, Lekarz może podjąć próbę nawiązania kontaktu telefonicznego z Uprawnionym lub Przedstawicielem Ustawowym Uprawnionego, a także odmówić realizacji Usługi medycznej. W przypadku, gdy odmowa realizacji Usługi medycznej następuje po dwukrotnej, bezskutecznej próbie nawiązania kontaktu z Uprawnionym lub Przedstawicielem Ustawowym Uprawnionego, Uprawnionemu ani Przedstawicielowi Ustawowemu Uprawnionego nie przysługuje zwrot wniesionych Opłat tytułem świadczenia Usług medycznych.

11. Usługa medyczna zostanie zrealizowana w przeciągu 24 godzin od otrzymania Opłaty.

12. Formularza jest dostępny przez całą dobę 7 dni w tygodniu, natomiast zgłoszenia obsługiwane są codzienne w godzinach 7.00-21.00.

§6. Odpowiedzialność

1. Usługi medyczne oferowane przez Podmiot leczniczy za pośrednictwem Serwisu NIE SA PRZEZNACZONE dla pacjentów:

a) Wymagających diagnozy lub których stan zdrowia uzasadnia rozpoczęcie terapii dotychczas niestosowanej;

b) wymagających hospitalizacji - zwłaszcza w sytuacji, gdy lekarz obecny u pacjenta uprzednio na wizycie domowej nie był w stanie pacjentowi pomóc;

c) w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia (np. pacjent nieprzytomny, nie oddycha, pacjent ma nagłą reakcję alergiczną, pacjent doznał niekontrolowanego krwawienia), w szczególności w sytuacji:

utrąty przytomności;

nagłych zaburzeń świadomości;

agresji spowodowana chorobą psychiczną;

dokonanej próby samobójczej;

drgawek;
nagłego, ostrego bólu w klatce piersiowej;
zaburzeń rytmu serca;
nagłej nasilonej duszności;
nagłego ostrego bólu brzucha;
uporczywych wymiotów;
ostrej i nasilonej reakcji uczuleniowej (wysypka z nasiloną dusznością), będącej efektem zażycia leku, ukąszenia czy użądlenia przez jadowite zwierzęta;
zatruc lekami, środkami chemicznymi czy gazami;
rozległych oparzeń;
udarów cieplnych;
wyziębienia organizmu;
złamań, upadków z wysokości;
wypadków komunikacyjnych;
urazów;
rozległej rany, będącej efektem urazu;
porażenia prądem elektrycznym;
podtopienia lub utonięcia;
porodu i połogu.

d) w innych stanach wymagających niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego.

2. Niewystawienie recepty przez Lekarza związane z występowaniem u Uprawnionego jednego z powyższych przeciwwskazań nie może stanowić podstawy reklamacji.

3. Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone korzystaniem z Usług medycznych przez osoby spełniające kryteria, o których mowa w ust. 1.

4. Podmiot leczniczy zastrzega, iż nie wszyscy Lekarze świadczący Usługi medyczne będą mieli uprawnienia do wystawiania recept refundowanych. Okoliczność ta nie może stanowić podstawy reklamacji.

5. Home Doctor nie świadczy Usług medycznych ani nie ponosi odpowiedzialności za diagnozę medyczną lub poradę medyczną dokonaną przez Lekarza lub Podmiot leczniczy.

§7. Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Serwisu niezbędne jest urządzenie z dostępem do internetu oraz przeglądarką internetową (Google Chrome, MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, MS Edge, Opera, zaktualizowana do najnowszej wersji).

2. Home Doctor zastrzega sobie możliwość wycofania lub modyfikacji określonych funkcjonalności Serwisu z dowolnych przyczyn (np. ze względu na ochronę prywatności lub innych prawnych względów związanych z zawartością lub sposobem działania Serwisu), jak również zastrzega sobie prawo do przejściowego zaprzestania działania Serwisu ze względu np. na czynności konserwacyjne związane z modyfikacją usług Serwisu.

3. Home Doctor oraz Podmiot leczniczy nie ponoszą odpowiedzialności za:

a) podanie w Formularzu, danych niezgodnych ze stanem faktycznym, niekompletnych lub nieaktualnych, w szczególności uniemożliwiających zwrotny kontakt z Uprawnionym lub Przedstawicielem Ustawowym Uprawnionego – oraz za szkody wynikające z powyższych działań;

b) szkody spowodowane naruszeniem przez Uprawnionego lub Przedstawiciela Ustawowego Uprawnionego, korzystających z Serwisu – w związku z korzystaniem z Serwisu – praw osób trzecich, w szczególności praw Lekarzy, których dane znajdują się w Serwisie;

c) szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu Serwisu lub jego niedostępności, spowodowanych przyczynami niezależnymi od Serwisu lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym Home Doctor ani Podmiot leczniczy nie był w stanie zapobiec;

d) szkody (inne niż szkody na osobie) spowodowane nieprzestrzeganiem przez Uprawnionego lub Przedstawiciela Ustawowego Uprawnionego postanowień Regulaminu.

4. Home Doctor zastrzega sobie prawo zawieszenia, w dowolnym momencie i z dowolnych przyczyn, działalności Serwisu lub zakończenia świadczenia za jego pośrednictwem Usług medycznych.

5. Dostępność Serwisu może być zależna w szczególności od urządzenia, z którego jest wyświetlany Serwis, pakietów transmisji danych, korzystania z Internetu i komunikacji elektronicznej, przy czym Home Doctor nie odpowiada za brak dostępności wynikający z powyższych przyczyn.

§8. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje związane wyłącznie z działaniem Serwisu należy składać na adres poczty elektronicznej kontakt@homedoctor.pl.

2. Wszelkie reklamacje związane z Usługami medycznymi należy składać na adres poczty elektronicznej kontakt@homedoctor.pl.

3. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. Home Doctor lub Podmiot leczniczy poinformują osobę składającą reklamację, za pomocą poczty elektronicznej, o sposobie jej rozpatrzenia. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Home Doctor lub Podmiot leczniczy zwraca się, przed rozpatrzeniem reklamacji, do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez osobę składającą reklamację zawiesza bieg terminu na rozpatrzenie reklamacji.

§9. Dane osobowe

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO), poniżej przedstawiamy kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych w ramach Serwisu.

1. Administrator danych osobowych

Administratorem Danych osobowych podanych w Formularzu jest Doc4You. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych można uzyskać kontaktując się z Doc4You pod adresem e-mail iodo@informatykamedyczna.pl

2. Inspektor ochrony danych osobowych

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych osobowych. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Doc4You należy się kontaktować z inspektorem drogą e-mail na adres: pawel.meller@informatykamedyczna.pl

3. Cele przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe będą przetwarzane w związku z prowadzoną działalnością leczniczą w celach zapewnienia opieki zdrowotnej oraz zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej.

4. Podstawa przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie:

(a) w zakresie danych osobowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, zgodnie z którym przetwarzanie jest zgodne z prawem, jeżeli jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze;

(b) w zakresie danych osobowych o stanie zdrowia – na podstawie art. 9 ust. 2 lit h) RODO, zgodnie z którym przetwarzanie danych o stanie zdrowia jest zgodne z prawem, jeżeli jest niezbędne do celów profilaktyki zdrowotnej, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej, leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej.

Podanie Danych osobowych jest wymogiem ustawowym niezbędnym do realizacji świadczeń zdrowotnych.

5. Okres przechowywania danych osobowych

Dane osobowe będą przechowywane przez Doc4You przez okres wynikający z przepisów prawa, w szczególności przez okres wynikający z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta dotyczący przechowywania dokumentacji medycznej.

6. Odbiorcy danych osobowych

Dane osobowe mogą być udostępniane następującym kategoriom odbiorców:

(a) osobom uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów do udzielania świadczeń zdrowotnych;

(b) dostawcom usług dla Administratora, zapewniającym odpowiednie rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające udzielenie i zamawianie świadczeń zdrowotnych (np. podmiotom zapewniającym serwis systemów IT i oprogramowania)

(c) podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

7. Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych

Uprawnionym Przysługuje prawo żądania od Doc4You dostępu do swoich danych, sprostowania swoich danych, usunięcia swoich danych, ograniczenia przetwarzania swoich danych, sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.

8. Prawo do wniesienia skargi

Uprawnionym Przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez Doc4You.

9. Źródło pochodzenia danych

Doc4You uzyskuje dane osobowe poprzez Formularz, operowany przez Home Doctor (który jest podmiotem przetwarzającym w imieniu Administratora).

§10. Zawarcie i rozwiązanie umowy

1. Umowa o świadczenie Usługi medycznej zawierana jest z Podmiotem leczniczym w momencie spełnienia łącznie następujących przesłanek:

- a) akceptacji Regulaminu przez Uprawnionego lub Przedstawiciela Ustawowego Uprawnionego;
- b) przekazania przez Uprawnionego wszelkich niezbędnych danych określonych w Formularzu;
- c) skutecznego uiszczenia opłaty przez Uprawnionego lub Przedstawiciela Ustawowego Uprawnionego.

2. Umowa o świadczenie Usługi medycznej obowiązuje do czasu realizacji Usługi medycznej zgodnie z § 5 ust. 7 lub odmowy realizacji Usługi medycznej zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§11. Postanowienia końcowe

1. Home Doctor i Podmiot leczniczy zastrzegają sobie prawo przeniesienia części lub całości praw i obowiązków wynikających z Regulaminu na osobę trzecią lub zawarcia umów podwykonawstwa.

2. Home Doctor i Podmiot leczniczy zastrzegają sobie prawo do zmiany z ważnych przyczyn Regulaminu w dowolnym czasie. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu umieszczenia ich na stronie internetowej Serwisu i dotyczą umów zawartych po okresie publikacji Regulaminu. Nie wpływa to na prawa nabyte przez Uprawnionych.

3. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności leczniczej oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

4. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Home Doctor a Uprawnionym lub Przedstawicielem Ustawowym Uprawnionego, bądź Podmiotem leczniczym a Uprawnionym lub Przedstawicielem Ustawowym Uprawnionego, związane ze świadczeniem usług na podstawie Regulaminu, będą rozstrzygane przez sąd właściwy określony według przepisów obowiązującego prawa.