

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA PORAD NEUROLOGICZNYCH ONLINE

### W NEUROMAGU

#### §1

- Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
  - Neuromag** – Zakład Leczniczo-Diagnostyczny Chorób Układu Nerwowego Neuromag Sp. z o. o. z siedzibą w Pszczynie przy ulicy Ogrodowej 27B.
  - Pacjent** – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia korzystającą ze świadczeń zdrowotnych w Neuromagu w ramach Porady neurologicznej online.
  - Regulamin** – niniejszy regulamin.
  - Udzielający porady online** – każdorazowo lekarz medycyny.
  - Porada neurologiczna online** – porada medyczna jako ambulatoryjne świadczenie zdrowotne wykonywane przez Neuromag na rzecz Pacjenta na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (odpowiednio w formie maila lub rozmowy telefonicznej).
  - Umowa** – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Porady neurologicznej online.
- Do regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:

| Działanie                                                               | Podstawa prawna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Komentarz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Udzielenie porady neurologicznej online                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Art. 3 ust. 1 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej: „Działalność lecznicza polega na udzielaniu świadczeń zdrowotnych. Świadczenia te mogą być udzielane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności”.</li><li>Art. 2 ust. 4 Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, zgodnie z którym udzielanie świadczeń zdrowotnych przez lekarza może następować „za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności”.</li></ul> | <p>Możliwość udzielenia porady lekarskiej w formie telemedycznej wynika z kwalifikacji porady lekarskiej jako świadczenia zdrowotnego.</p> <p>Przepisy jednoznacznie dopuszczają udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów telemedycznych.</p> <p>Porada telemedyczna stanowi więc świadczenie zdrowotne równoprawne do porady lekarskiej udzielanej w sposób tradycyjny (tj. przy jednoczesnej obecności pacjenta).</p> |
| Realizacja porady w ramach ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (AOS) | Komunikat NFZ dla świadczeniodawców z 12 marca 2020 roku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Teleporady mogą być również udzielane w ramach ambulatoryjnej opieki specjalistycznej. Wynika to z dopuszczalności udzielania świadczeń zdrowotnych w sposób telemedyczny, co potwierdza NFZ.</p> <p>Z wizyty na odległość mogą skorzystać pacjenci kontynuujący opiekę w konkretnej poradni specjalistycznej, zgodnie z ustalonym planem leczenia i stanem klinicznym.</p>                                                            |

3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie Neuromagu w sposób, który umożliwia pozyskiwanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
4. Akceptując Regulamin, Pacjent uwzględnia okoliczności, że usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a w przypadku podania numeru telefonu przez Pacjenta – również komunikację telefoniczną, prowadzoną przez Neuromag w celu realizacji usługi telemetrycznej oraz w celu przekazania informacji o zmianach Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

## §2

### **Systemy teleinformatyczne lub systemy łączności, przy użyciu których Neuromag udziela porad online**

1. Podstawową formą komunikacji jest komunikacja telefoniczna, alternatywną formą jest kontakt mailowy.
2. Udzielający porady online każdorazowo podejmuje decyzję o formie kontaktu z uwzględnieniem dostępnych możliwości zarówno ze strony Pacjenta jak i swojej.

## §3

### **Zasady udzielania Porad neurologicznych online**

1. Porady neurologiczne online udzielane są tylko w zakresie oceny kręgosłupa.
2. Porady online składają się z dwóch etapów:
  - a. **wstępnego**, polegającego na wypełnieniu przez Pacjenta formularza na stronie „Zadaj pytanie ekspertowi” oraz kontakcie zwrotnym z Pacjentem, jest to etap weryfikacji, czy Pacjent kwalifikuje się do porady, część bezpłatna,
  - b. **właściwego**, tutaj następuje omówienie stanu Pacjenta, jego wyników badań, przeprowadzenie badania podmiotowego, zalecenia lekarza i inne według potrzeb, część płatna.
3. Czas na odpowiedź na zapytanie z formularza „Zadaj pytanie ekspertowi” nie powinien przekroczyć 7 dni. Czas realizacji etapu właściwego uzależniony jest od czynników takich jak wpłynięcie płyty CD z badaniami, o które Pacjent został poproszony, czy otrzymanie potwierdzenia przelewu. Zazwyczaj czas oczekiwania również nie przekracza 7 dni licząc od momentu spełnienia wymagań przez Pacjenta. W wyjątkowych sytuacjach Neuromag zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu oczekiwania na wykonanie usługi.
4. Porady neurologiczne online udzielane są tylko odpłatnie. Koszt porady po pozytywnej, wstępnej kwalifikacji przez osobę upoważnioną wynosi 250 zł brutto, płatnej przelewem na konto bankowe PKO: 35 1020 2528 0000 0002 0463 2149, tytułem: Świadczenie medyczne.
5. W przypadku prośby o dosłanie dodatkowych badań na podany adres koszty ponosi Pacjent. Dopuszczalne są wszystkie formy wysyłki, które docelowo dostarczają przesyłkę na wskazany przez lekarza adres. Przesyłki dostarczane do punktów odbioru (np.: paczka Orlen, paczkomaty) nie są respektowane.
6. Jeśli wymagane badania są na płycie w takiej formie należy je wysłać. Pendrive oraz inne formy nie są dopuszczalne z względu na wynikające z tego trudności z odczytem. Neuromag nie odsyła płyt do Pacjenta po wykonaniu usługi.
7. Warunki korzystania z porady online:
  - a. dokładne wypełnienie formularza „Zadaj pytanie ekspertowi”,
  - b. zakwalifikowanie przez osobę upoważnioną,

- c. akceptacja postanowień Regulaminu,
- d. dokonanie płatności za usługę
- e. wysłanie płyty CD z badaniem na wskazany adres (w określonych przypadkach, nieakceptowalne są inne nośniki danych).

#### §4

##### **Wymagane dane i odpowiedzialność Pacjenta**

1. Podczas wypełniania formularza „Zadaj pytanie ekspertowi” Pacjent podaje następujące dane, które są niezbędne do udzielenia porady:
  - a. imię i nazwisko
  - b. wiek
  - c. telefon
  - d. e-mail
  - e. opis problemu
2. Podczas wysłaniem formularza Pacjent jest zobowiązany do zapoznania się z regulaminem wraz z klauzulą informacyjną oraz polityką prywatności.
3. Umowa uznana jest za zawartą w chwili wysłania przez Pacjenta formularza.
4. Pacjent zobowiązany jest do podania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych, nie wprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich.
5. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, jak również za wskazany adres e-mail oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z podanym numerem telefonu oraz adresem e-mail. Neuromag informuje, że wszelkie treści przesłane ze wskazanego adresu e-mail, będą przypisane Pacjentowi.
6. Neuromag zastrzega sobie prawo do ograniczenia praw Użytkownika w zakresie korzystania z usługi Porady neurologicznej online w przypadku naruszenia przez Pacjenta Regulaminu, w szczególności w przypadku, gdy Pacjent:
  - a. podaje w formularzu lub bądź dalszej części usługi dane nieprawdziwe;
  - b. dopuszcza się za pośrednictwem formularza bądź dalszej części usługi naruszenia praw osób trzecich;
  - c. dopuszcza się innych zachowań obiektywnie uznawanych za zachowania naganne, niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa i/lub ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet bądź zachowań sprzecznych z celami działalności Usługodawcy lub godzących w dobre imię Nauromagu.
7. Pacjent, który został pozbawiony prawa do korzystania z usługi, nie może dokonać powtórnej wysyłki formularza bez uprzedniej zgody Neuromagu.
8. Neuromag zastrzega sobie prawo do wysyłania na adres e-mail, oraz numer telefonu podany przez Pacjenta w trakcie wysłania formularza, komunikatów transakcyjnych oraz informacyjnych związanych z funkcjonowaniem i świadczeniem usług medycznych, w tym również informacji o aktualizacji lub zmianach Regulaminu.

#### §5

##### **Płatności i faktury**

1. Płatność za Poradę neurologiczną online następuje po weryfikacji wstępnej i zakwalifikowaniu Pacjenta do etapu właściwego porady, a przed jego realizacją. Pacjent jest każdorazowo informowany, czy został zakwalifikowany przez osobę upoważnioną.

2. Płatności należy dokonać przelewem na rachunek bankowy PKO: 35 1020 2528 0000 0002 0463 2149, tytułem: Świadczenie medyczne oraz przedstawić potwierdzenie wykonania przelewu.
3. Wysokość opłaty za Poradę neurologiczną online wynosi 250 zł brutto.
4. Brak płatności przed rozpoczęciem właściwej części porady jest podstawą do jej nieudzielenia, a także jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy.
5. Jeśli Pacjent chce otrzymać fakturę ma obowiązek zgłosić to po otrzymaniu informacji o kwalifikacji do udzielenia Porady neurologicznej online.

## §6

### **Zawarcie, wykonanie, rozwiązanie umowy i rezygnacja**

1. Umowę o świadczenie usługi Porady neurologicznej online pomiędzy Pacjentem a Neuromagiem uważa się za zawartą z chwilą wysłania uzupełnionego formularza „Zadaj pytanie ekspertowi”.
2. Neuromag dostarcza serwis www bez wad.
3. Umowa pomiędzy Pacjentem a Neuromagiem obowiązuje do czasu realizacji usługi opisanej w Regulaminie, odmowy realizacji usługi zgodnie z postanowieniami Regulaminu lub rezygnacji Pacjenta zgodnie z Regulaminem. Pacjent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w każdym momencie przed dokonaniem wpłaty oraz do 48h po jej dokonaniu, co ma skutek wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym. Wypowiedzenie Umowy następuje poprzez złożenie oświadczenia na adres e-mail: neuro@neuromag.med.pl. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną wygasa z chwilą złożenia oświadczenia (tj. przesłania Usługodawcy za pomocą maila informacji o rezygnacji).
4. Zakazane jest dostarczanie przez osoby korzystające z usługi opisanej w Regulaminie i serwisu www, w tym Pacjenta treści bezprawnych.
5. Neuromag informuje Pacjenta na jego żądanie, w formie przez niego wybranej, o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług w środowisku cyfrowym, w tym w szczególności w związku z serwisu www.
6. Pacjent ma prawo zrezygnować z usługi do 48 godzin od wykonania przelewu. O rezygnacji niezwłocznie informuje Neuromag drogą mailową neuro@neuromag.med.pl lub kontaktując się telefonicznie pod numerem 668 485 964.
7. Jeśli Pacjent zgłosi rezygnację spełniając powyższe warunki przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty.
8. W przypadku kiedy udzielenie porady nie jest możliwe lub czas oczekiwania na realizację etapu właściwego po spełnieniu wymagań ze strony Pacjenta wydłużyłby się znacząco powyżej 7 dni, Neuromag niezwłocznie informuje o tym Pacjenta. W tym wypadku Pacjentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy oraz zwrot przelanej kwoty.

## §7

### **Realizacja usługi Porady neurologicznej online**

1. Forma realizowana jest zgodnie z §2 ust. 1 oraz 2.
2. Osoba upoważniona kontaktuje się z Pacjentem standardowo do 7 dni między godziną 9:00 a 17:00 w dni powszednie, chyba, że Pacjent wskazał w formularzu preferowane godziny kontaktu. W takim wypadku osoba upoważniona do kwalifikacji stara się zrealizować usługę w preferowanych przez Pacjenta godzinach. Ustalane są wtedy wszelkie szczegóły, tj.

orientacyjna godzina oraz dzień wykonania usługi przez lekarza, informacja o płatności oraz wymóg wysłania dodatkowych badań, a także inne w zależności od potrzeb.

3. Udzielający porady online podejmuje w ustalonym terminie trzykrotnie próbę kontaktu, w nie krótszym niż 5 minut odstępie czasowym. Trzykrotne niepodjęcie kontaktu przez Pacjenta jest równoznaczne z odstąpieniem przez niego od Umowy.
4. Zarówno Udzielający porady online jak i Pacjent powinni znajdować się w takim miejscu, żeby osoby postronne nie mogły usłyszeć konwersacji ani uzyskać wglądu w jej zapis. Lekarz nie odpowiada za warunki po stronie Pacjenta.
5. Udzielający porady online weryfikuje tożsamość Pacjenta zgodnie z informacjami przekazanymi przez formularz lub dokumentację medyczną w przypadku, gdy porada dotyczy Pacjenta, który w przeszłości korzystał z usług Neuromagu.
6. Czas trwania porady jest nie krótszy niż 15 minut, dostosowany do potrzeb Pacjenta i treści do przekazania przez lekarza.
7. Neuromag nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość danych i informacji przekazanych przez Pacjenta.
8. W przypadku Pacjentów małoletnich, w trakcie udzielania usługi obowiązkowa jest obecność opiekuna prawnego Pacjenta.
9. Usługa Porady neurologicznej online stanowi świadczenie zdrowotne. Nie może stanowić dla Pacjenta podstawy do podejmowania działań o charakterze zdrowotnym, w szczególności do podjęcia leczenia lub jego nie podjęcia, stosowania leków itd. Odpowiedź na pytanie za pomocą formularza „Zadaj pytanie ekspertowi” nie jest traktowana jako diagnoza lekarska. W celu dokonania pełnej diagnozy niezbędna jest tradycyjna wizyta lekarska w placówce Neuromag.

## §8

### Odpowiedzialność

1. Neuromag nie udziela Pacjentowi żadnej gwarancji na korzystanie z formularza „Zadaj pytanie ekspertowi”.
2. Neuromag ponosi wyłączną odpowiedzialność za wykonanie Porady neurologicznej online, jak również za przekazane Pacjentowi zalecenia.
3. Neuromag nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. podanie przez Pacjenta, podczas wypełniania formularza oraz w dalszych etapach Porady neurologicznej online, danych niezgodnych ze stanem faktycznym, niekompletnych lub nieaktualnych oraz za brak aktualizacji tych danych;
  - b. jakiegokolwiek szkody spowodowane naruszeniem przez Pacjenta – w związku z korzystaniem z Porady neurologicznej online – praw osób trzecich, w szczególności praw Udzielającego porady online, którego dane znajdują się w formularzu oraz dalszych etapach Porady neurologicznej online;
  - c. szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu formularza oraz dostępności form komunikacji, a także ich niedostępności, spowodowane przyczynami niezależnymi od Neuromagu lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym Neuromag nie był w stanie zapobiec;
  - d. jakiegokolwiek szkody spowodowane nieprzestrzeganiem przez Pacjenta postanowień Regulaminu oraz przepisów ogólnie obowiązującego prawa;

**Postanowienia końcowe**

1. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na adres Neuromagu lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [neuro@neuromag.med.pl](mailto:neuro@neuromag.med.pl).
2. Reklamacje rozpoznaje się w terminie 7 dni od jej wpłynięcia.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2021 r.

## KLAUZULA INFORMACYJNA - OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Danych Osobowych Pacjentów, które będą przetwarzane w związku ze świadczeniem usługi opisanej w Regulaminie jest:
  - a. w zakresie Danych Osobowych podawanych podczas wypełniania formularza, niezbędnych do zawarcia i wykonania Umowy o świadczenie usługi opisanej w Regulaminie – Neuromag;
  - b. w zakresie Danych Osobowych pozyskiwanych w ramach realizacji Umowy - Neuromag;
  - c. można się z nami skontaktować: listownie (przesyłając korespondencję na nasz adres), telefonicznie (tel.: 668 485 964), mailowo (neuro@neuromag.med.pl).
2. Neuromag jako administrator Danych Osobowych na podstawie zgody Pacjenta udostępnia je Udziałającemu porady online. Szczegółowy komunikat informacyjny, opracowany na podstawie art. 13 RODO, w imieniu Neuromagu zostanie udostępniony wraz z wysłaniem formularza.
3. Neuromag jako administrator Danych Osobowych przedstawia poniżej wymagane informacje zgodnie z art. 13 RODO.
4. Z Neuromagiem jako administratorem Danych Osobowych można skontaktować się pod adresem: ul. Ogrodowa 27B, 43-100 Pszczyna.
5. Dane Osobowe Pacjentów będą przetwarzane przez Neuromag:
  - a. w celu świadczenia usług drogą elektroniczną (w tym w celu pośredniczenia w realizacji Porady neurologicznej online) - na podstawie Umowy zawieranej między Neuromagiem a Pacjentem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b. w celu wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa (w tym przepisów podatkowych lub rachunkowych) - na podstawie obowiązków prawnych Neuromagu określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - c. w celu zapewnienia rozliczalności przetwarzania Danych Osobowych (w tym wykazania, że Dane Osobowe są przetwarzane zgodnie z zasadami dotyczącymi przetwarzania Danych Osobowych, o których mowa w art. 5 RODO) – na podstawie obowiązków prawnych Neuromagu określonych w RODO (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - d. w celu dochodzenia roszczeń i obrony praw związanych z prowadzoną przez Neuromag działalnością gospodarczą – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Neuromagu, jakim jest dochodzenie roszczeń i obrona jego praw (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
6. Podanie przez Pacjenta Danych Osobowych jest dobrowolne, lecz brak podania Danych Osobowych niezbędnych do wypełnienia formularza „zadaj pytanie ekspertowi” przez Pacjenta uniemożliwia zawarcie Umowy i tym samym korzystanie z usługi.
7. Dane Osobowe będą przechowywane przez Neuromag przez następujące okresy:
  - a. przetwarzanie w celu świadczenia usługi opisanej w Regulaminie – Dane Osobowe będą przechowywane przez czas realizacji usług zgodnie z Regulaminem, przy czym nie dłużej niż do czasu wypowiedzenia, wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy o świadczenie usługi lub przedawnienia roszczeń, a w zakresie reklamacji Dane Osobowe będą przechowywane przez czas obsługi reklamacji, lecz nie dłużej niż do czasu ostatecznego rozpatrzenia reklamacji Pacjenta;
  - b. przetwarzanie w celu wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa – Dane Osobowe będą przechowywane przez czas oznaczony w przepisach prawa powszechnie obowiązującego (ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta);

- c. przetwarzanie w celu zapewnienia rozliczalności przetwarzania Danych Osobowych – Dane Osobowe będą przechowywane przez czas realizacji usług zgodnie z Regulaminem, przy czym nie dłużej niż do czasu wypowiedzenia, wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy o świadczenie usługi lub przedawnienia roszczeń;
  - d. dochodzenia roszczeń i obrony praw związanych z prowadzoną przez Neuromag działalnością gospodarczą - Dane Osobowe będą przechowywane przez czas trwania Umowy, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń wynikający z odpowiednich przepisów prawnych.
8. Odbiorcami Danych Osobowych będą Neuromag, Udzielający porady online, a także podmioty zewnętrzne dostarczające wspierające systemy informatyczne, świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Neuromagu (księgowość, podatki) – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania Danych Osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez wskazane wyżej podmioty, środków technicznych i organizacyjnych zapewniających odpowiednią ochronę Danych Osobowych.
9. Dane Osobowe nie będą przekazywane przez Neuromag poza Europejski Obszar Gospodarczy, do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych. Dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, do państw trzecich w ramach korzystania przez Usługodawcę z usług podmiotów dostarczających rozwiązania i systemy informatyczne, które to podmioty mogą przechowywać Dane osobowe na serwerach zlokalizowanych poza tym obszarem. Podstawą takiego przekazania może być decyzja Komisji Europejskiej stwierdzająca odpowiedni poziom ochrony lub zastosowanie odpowiednich zabezpieczeń prawnych, którymi są w szczególności standardowe klauzule umowne ochrony danych osobowych, zatwierdzone przez Komisję Europejską. W razie niewydania przez Komisję Europejską decyzji stwierdzającej odpowiedni poziom ochrony lub braku zapewnienia odpowiednich zabezpieczeń prawnych, Dane osobowe mogą być przekazane do państwa trzeciego na podstawie jednej z przesłanek wymienionych w art.49 ust. 1 RODO. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo do uzyskania kopii danych osobowych oraz uzyskania informacji o miejscu udostępnienia danych przekazywanych do państw trzecich.
10. Każda osoba, której Dane Osobowe są przetwarzane ma prawo do:
- a. żądania dostępu do Danych Osobowych jej dotyczących;
  - b. żądania ich sprostowania;
  - c. żądania ich usunięcia;
  - d. żądania ich ograniczenia przetwarzania;
  - e. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych w przypadku przetwarzania Danych Osobowych w oparciu o prawnie uzasadniony interes;
  - f. żądania przeniesienia Danych Osobowych.
11. Każdej osobie przysługuje prawo do wniesienia skargi do UODO w związku z naruszeniem zasady przetwarzania jej Danych Osobowych przez Neuromag.