



## Regulamin świadczenia teleporad medycznych udzielanych w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Centrum Medycznym Olmed

### § 1.

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. **Centrum** – Centrum Medyczne Olmed Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. K., siedzibą przy ul. Jagienki 32, 92-439 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział KRS pod nr KRS 781622, posiadająca numer REGON 383091431 oraz numer NIP 7282837349, numer BDO 000181550.
2. **Pacjent** – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w **Centrum** w ramach **Teleporady POZ**;
3. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
4. **Specjalista** – lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych w imieniu i na rzecz **Centrum**;
5. **Teleporada POZ** – wizyta realizowana w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej na odległość, przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
6. **Umowa** – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady POZ;
7. **System teleinformatyczny** – zgodnie z art. 2 pkt. 3 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.

### § 2.

1. Teleporady POZ udzielane są w ramach następujących specjalizacji:
  - 1) medycyna rodzinna;
  - 2) choroby wewnętrzne;

- 3) pediatria;
2. Teleporada POZ obejmuje udzielenie porady medycznej, w tym w szczególności przeprowadzenie badania podmiotowego, omówienie wyników badań, udzielenie informacji co do przyjmowanych leków, przedłużenie stałych leków, przedłużenie zwolnienia lekarskiego (dezyzję o wystawieniu bądź przedłużeniu zwolnienia lekarskiego zawsze podejmuje lekarz udzielający teleporady). W ramach Teleporady POZ można wystawić receptę, zaświadczenie o niezdolności do pracy, skierowanie czy zlecenie na wyroby medyczne.
3. W ramach Teleporady POZ **nie mogą** być udzielone świadczenia, związane z przeprowadzeniem badania przedmiotowego pacjenta, a także innymi stanami wymagającymi wezwania karetki pogotowia lub hospitalizacji.
4. Teleporady POZ świadczone są nieodpłatnie i odpłatnie dla pacjentów nieubezpieczonych, zgodnie z cennikiem stanowiącym załącznik do regulaminu organizacyjnego **Centrum**. Wyciąg z cennika stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. Warunkiem korzystania z Teleporad POZ jest:
  - 1) rejestracja Pacjenta;
  - 2) akceptacja postanowień Regulaminu;
  - 3) opłacenie usługi w przypadku usługi płatnej.
6. W przypadku Pacjentów małoletnich czynności, o których mowa w niniejszym Regulaminie, wykonuje opiekun prawny Pacjenta.

### § 3.

1. Rejestracji Pacjenta można dokonać:
  - a) telefonicznie, pod numerem telefonu :
    - Łódź, ul. Jagienki 32 – 42 670 62 41;
    - Łódź, ul. H. Brodatego 2 – 42 670 64 88;
    - Konstantynów Łódzki, ul. Piłsudskiego 1 – 42 211 61 50;
  - b) poprzez kontakt mailowy na adres [teleporada@olmed.net.pl](mailto:teleporada@olmed.net.pl);
  - c) w jednej z placówek POZ **Centrum** osobiście, bądź poprzez osobę trzecią.

2. W trakcie procesu rejestracji Pacjent zobowiązany jest podać swoje dane osobowe:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) numer PESEL;
  - c) adres zamieszkania;
  - d) numer telefonu;
  - e) w przypadku Teleporad POZ za pośrednictwem poczty elektronicznej– adres e-mail;
  - f) w przypadku Pacjenta małoletniego – imię, nazwisko i numer PESEL opiekuna prawnego.
  
3. W trakcie rejestracji internetowej Pacjent wskazuje, a w przypadku rejestracji telefonicznej ustala z pracownikiem **Centrum** datę, godzinę i formę teleporady. Przy zapisie Pacjenta na określoną godzinę teleporady (porada telefoniczna lub przez komunikator internetowy) przyjmujemy, że lekarz kontaktuje się z Pacjentem w przedziale czasu obejmującym od 60 minut wcześniej do 60 minut później od czasu wskazanego przez Pacjenta w grafiku – konieczność wyznaczenia 120-minutowego przedziału czasowego na realizację teleporady jest związana z dużą liczbą Pacjentów chętnych do skorzystania z tej formy kontaktu z naszymi lekarzami oraz ze zróżnicowanymi potrzebami Pacjentów – często trudno przewidzieć czas potrzebny na realizację teleporady. Pomyślne zakończenie procesu rejestracji jest równoznaczne z zawarciem Umowy w przypadku Teleporady płatnej.
  
4. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady POZ wymaga dostarczenia przez Pacjenta dodatkowych informacji/dokumentów (np. wyników badań), Pacjent zobowiązany jest przekazać je lekarzowi najpóźniej na 3 godziny przed rozpoczęciem Teleporady POZ. W tym celu Pacjent przesyła konieczną dokumentację w formie skanu (w formacie pdf) na adres mailowy: teleporada@olmed.net.pl. Zaleca się przesłanie dokumentacji w pliku zaszyfrowanym, a hasło do pliku zaleca się przekazać innym systemem łączności, np. podczas rozmowy z pracownikiem **Centrum**. Przesłane dokumenty dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta.

§ 4.

1. Płatność za Teleporadę (w przypadku usługi płatnej) następuje przed wykonaniem usługi, w jednej z następujących form płatności:
  - a) przelew bankowy;
  - b) płatność na miejscu w Centrum.
2. Brak płatności przed rozpoczęciem Teleporady stanowi podstawę do odmowy świadczenia usługi i jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy.

§ 5.

1. Pacjent ma prawo rezygnacji z Teleporady POZ najpóźniej do momentu rozpoczęcia wykonywania usługi. O rezygnacji Pacjent zawiadamia **Centrum** telefonicznie (numery telefonów, o których mowa w par.3, ust.1, pkt. 1) lub pocztą elektroniczną na adres teleporada@olmed.net.pl.
2. W przypadku rezygnacji z Teleporady POZ po dokonaniu zapłaty za usługę, Pacjentowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty.
3. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady POZ w pierwotnie ustalonym terminie jest niemożliwe, **Centrum** niezwłocznie informuje o tym Pacjenta ustalając z nim nowy termin wykonania usługi. W takim przypadku Pacjentowi przysługuje również prawo odstąpienia od Umowy i żądania zwrotu wpłaconej kwoty.

§ 6.

1. Teleporada POZ jest udzielana w terminie oraz formie ustalonej zgodnie z § 3 ust. 3. Zmiana terminu lub formy udzielenia Teleporady POZ możliwa jest do momentu rozpoczęcia świadczenia usługi w pierwotnie ustalonym terminie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3. Zmiany należy dokonać w jeden ze sposobów skazanych w § 3 ust. 1.
2. W celu wykonania usługi, wyznaczony lekarz kontaktuje się z Pacjentem w ustalonej formie. Trzykrotne niepodjęcie kontaktu przez Pacjenta w odstępie nie krótszym niż 5 minut, jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Teleporady POZ. W przypadku niepodjęcia kontaktu przez pacjenta, lekarz odnotowuje ten fakt w elektronicznej dokumentacji medycznej prowadzonej przez świadczeniodawcę.
3. Teleporady POZ wykonywane są z następujących numerów telefonu:

- 690432617
- 503391490
- 571510589
- 571510591
- 504602847
- 501868578
- 516906962
- 690432861
- 571510590
- 690432725
- 690432596
- 571510598
- 503391470
- 504412573

#### § 7.

1. **Centrum** ustalając tożsamości pacjenta dokonuje tego w oparciu o:
  - a) dane, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 849), które przekazane zostaną za pośrednictwem systemów łączności, oraz
  - b) na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej.
2. Lekarz weryfikuje tożsamość pacjenta na podstawie danych, o których mowa w § 3 ust. 2, przekazanych przez pacjenta w trakcie rejestracji oraz przedstawia Pacjentowi informacje o tym, w jakim zakresie jest w stanie mu pomóc, oraz o tym, jakie są ograniczenia związane z Teleporadą. Instruuje również pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
3. Lekarz powinien we własnym zakresie ocenić, czy osoba, z którą nawiązano połączenie, jest na pewno Pacjentem, któremu miała zostać udzielona Teleporada.

4. Kwestia dotycząca weryfikacji tożsamości pacjenta jest istotnym elementem udzielenia świadczenia zdrowotnego – rzutuje bowiem na zapewnienie poufności Teleporady, bezpieczeństwo świadczenia, możliwość dokonania wpisu w dokumentacji medycznej oraz zachowanie prawa do prywatności Pacjenta.
5. Czas trwania Teleporady wynosi ok. 15 minut. W uzasadnionych przypadkach lekarz może przedłużyć czas jej trwania.
6. W przypadku pacjentów małoletnich, w trakcie udzielania Teleporady obowiązkowa jest obecność opiekuna prawnego pacjenta.
7. Obowiązkiem osoby udzielającej Teleporady jest dokonanie adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
8. W przypadku przekazywania informacji dotyczącej stanu zdrowia pacjenta, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, **Centrum** stosuje rozwiązania techniczno-organizacyjnych służących zapewnieniu transmisji dokumentów elektronicznych w postaci graficznej i tekstowej, w sposób zapewniający ich integralność oraz ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem.

## § 8.

Lekarz powinien zagwarantować, by Teleporada udzielana była w warunkach zapewniających poufność rozmowy:

1. jeżeli lekarz korzysta z urządzenia, do którego dostęp mają osoby trzecie, przed rozpoczęciem Teleporady powinien on upewnić się, że korzysta z własnego konta w systemie. Wykorzystanie konta wspólnego (bądź konta osoby trzeciej) generuje ryzyko naruszenia tajemnicy lekarskiej oraz poufności rozmowy;
2. w pomieszczeniu, w którym znajduje się lekarz POZ udzielający Teleporady, nie powinien przebywać nikt inny, chyba że jest to inny pracownik medyczny zaangażowany w udzielanie świadczenia telemedycznego lub inna osoba zaakceptowana przez pacjenta (np. tłumacz). Analogicznie, kanał komunikacji wykorzystywany do połączenia powinien zapewniać, że dostęp do niego będą

miały tylko osoby upoważnione do uczestniczenia w Teleporadzie (nie powinno się więc wykorzystywać np. kont wspólnych);

3. lekarz nie ma wpływu na to, czy pacjent korzystający z Teleporady przebywa w warunkach zapewniających poufność rozmowy. Pacjent powinien zostać poinformowany o tym, że w czasie rozmowy mogą paść informacje dotyczące stanu zdrowia – wobec czego powinien on zadbać o dyskretne warunki rozmowy;
4. w przypadku wystąpienia niestandardowych sytuacji wskazujących na działanie złośliwego oprogramowania, lekarz POZ powinien wstrzymać się z udzielaniem Teleporad do czasu otrzymania profesjonalnej pomocy.

### § 9.

1. Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości dostępu do e-recepty w ramach Internetowego Konta Pacjenta (IKP) oraz innych sposobach dostępu:
  - a) po wystawieniu e-recepty pacjent uzyskuje dostęp do dokumentu w ramach Internetowego Konta Pacjenta. Pacjent może otrzymać w drodze wiadomości SMS kod dostępu, na podstawie którego będzie mógł on zrealizować receptę,
  - b) ponadto, pacjent może otrzymać mailowo plik PDF zawierający informacje o wystawionej receptce. Podczas wizyty w aptece, pacjent w celu realizacji recepty będzie mógł okazać kod kreskowy widniejący na otrzymanym dokumencie;
  - c) w celu zapewnienia dostępu do e-recepty poza Internetowym Kontem Pacjenta, lekarz może podyktować pacjentowi kod e-recepty wymagany do jej realizacji, jednocześnie może zostać również wysłany sms z gabinetowego systemu informatycznego, w którego treści znajdzie się kod uzyskanej e-recepty, wraz z instrukcją jej realizacji.
  - d) w przypadku wystawienia recepty w postaci papierowej (np. na życzenie pacjenta), lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru dokumentu w siedzibie **Centrum**
2. Lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia na wyroby medyczne (z zastrzeżeniem rozwiązań przyjętych na czas epidemii):
  - a) z uwagi na konieczność przedstawienia papierowego dokumentu, lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia z placówki **Centrum**;

- b) na czas epidemii COVID-19 Narodowy Fundusz Zdrowia umożliwił realizację zlecenia na wyroby medyczne na podstawie samego kodu zlecenia. Oznacza to, że lekarz może przekazać pacjentowi sam kod, na podstawie, którego świadczeniobiorca może zrealizować zlecenie.
3. Jeżeli lekarz wystawia skierowanie w postaci elektronicznej, powinien on poinformować pacjenta o możliwości otrzymania e-skierowania w ramach Internetowego Konta Pacjenta (IKP):
- a) pacjent może uzyskać dostęp do e-skierownia za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP);
  - b) jeżeli pacjent w posiadanym IKP zaznaczył, że wyraża chęć otrzymywania dodatkowych powiadomień, będzie mógł on uzyskać powiadomienie mailowe bądź wiadomość SMS informujące o wystawieniu skierowania. Powiadomienie zawiera kod dostępu, na podstawie którego pacjent może zarejestrować się w wybranej placówce medycznej;
  - c) w przypadku, gdy pacjent nie wyraził chęci otrzymywania dodatkowych powiadomień w postaci elektronicznej, lekarz powinien przekazać pacjentowi wydruk informacyjny, na podstawie którego świadczeniobiorca może uzyskać określone świadczenia. Wydruk ten przekazywany jest również w sytuacji, gdy pacjent nie posiada IKP;
  - d) lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru wydruku informacyjnego w siedzibie **Centrum**.
- Uwaga:** W okresie epidemii świadczeniobiorcy zostali do odwołania zwolnieni z obowiązku dostarczania oryginału skierowania w terminie 7 do 14 dni roboczych od dnia wpisu na listę oczekujących. Świadczeniobiorca zobowiązany jest jednak do dostarczenia skierowania w dniu udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej wykonywanego na podstawie tego skierowania. W przypadku świadczeń telemedycznych, przy braku możliwości dostarczenia oryginału skierowania, pacjent może przekazać jego skan, zdjęcie bądź przekazać dane uwidocznione na tym skierowaniu.
4. Lekarz musi upewnić się, że pacjent zrozumiał udzielone porady i sugestie dotyczące leczenia, i podjąć kroki, o ile to możliwe, w celu promowania ciągłości opieki. Lekarz powinien być świadomy i szanować szczególne trudności i niepewności pacjentów rozpoczynających korzystanie ze świadczeń telemedycznych.





#### § 10.

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 24.10.2020 r.

Załączniki:

Załącznik Nr 1 do Regulaminu świadczenia Teleporad – Cennik Teleporad (w przypadku usługi płatnej)



Załącznik Nr 1 do Regulaminu świadczenia Teleporad

## CENNIK TELEPORAD (W PRZYPADKU USŁUGI PŁATNEJ)

Teleporada lekarza

80 zł

---