

Regulamin e-wizyt i e-konsultacji W Centrum Terapeutycznym Max Hemp

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług telemedycznych w Centrum Terapeutycznym Max Hemp.

§1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Usługodawca lub Centrum Terapeutyczne** – podmiot leczniczy Centrum Terapeutyczne Max Hemp prowadzone przez Max Hemp Sp. z o.o. NIP: 9141566659 adres siedziby Jędrzychowice 25, 57-120 Wiązów
2. **System** – „System on-line” dostępny pod adresem: <http://mydr.pl> służący do zarządzania przez Pacjentów drogą elektroniczną e-wizytami oraz umożliwiający dostęp do danych w nim zawartych, w tym do dokumentacji medycznej oraz danych dotyczących zaplanowanych oraz archiwalnych wizyt.
3. **e-Wizyta** – usługa medyczna świadczona przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta drogą elektroniczną, w tym w formie rozmowy telefonicznej lub wideo rozmowy, której zasady i zakres świadczenia określa *Regulamin e-wizyt i e-konsultacji*.
4. **e-Konsultacja** – usługa konsultacji w ramach Punktu Informacji Konopnej, nieodpłatnie świadczona przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta drogą elektroniczną, w tym w formie rozmowy telefonicznej lub wideo rozmowy, której zasady i zakres świadczenia określa *Regulamin e-wizyt i e-konsultacji*.
5. **e-Wizyta zaplanowana** – e-Wizyta zarezerwowana w Systemie.
6. **Regulamin e-Wizyt i e-Konsultacji** – niniejszy regulamin.
7. **Umowa** – umowa o świadczenie usług e-Wizyty i e-Konsultacji
8. **Pacjent** – osoba, która założyła konto oraz posiada login i hasło umożliwiające skorzystanie z Systemu.
9. **Link do płatności** – link generowany przez Usługodawcę, umożliwiający realizację płatności online za pośrednictwem operatora płatności PayU
10. **Zgoda na przetwarzanie danych osobowych** – formularz udzielenia zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym danych medycznych, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

§ 2.

Zakres Regulaminu e-Wizyt i e-Konsultacji

Regulamin e-wizyt i e-konsultacji określa:

1. rodzaj i zakres e-Wizyt i e-Konsultacji
2. zasady umawiania się na e-Wizyty i e-Konsultacje
3. warunki świadczenia e-Wizyt i e-Konsultacji
4. zasady płatności za e-Wizyty
5. wymagania techniczne umożliwiające skorzystanie z e-Wizyt i e-Konsultacji
6. bezpieczeństwo danych, w tym danych wrażliwych Pacjenta;
7. postępowania reklamacyjne.

§ 3.

Rodzaj i zakres e-Wizyt i e-Konsultacji

1. e-Wizyty i e-Konsultacje mogą odbywać się w formie:
 - a) wideo rozmowy
 - b) rozmowy telefonicznej
2. Czas trwania e-Wizyt i e-Konsultacji wynika z Rejestracji i odmierzany jest od planowanej godziny rozpoczęcia, a nie od momentu uzyskania połączenia, i wynosi do 60 min.
3. W przypadku gdy podczas e-Wizyt i e-Konsultacji personel Centrum Terapeutycznego poweźmie wątpliwość, co do tożsamości Pacjenta (tj. wystąpią rozbieżności pomiędzy danymi znajdującymi się w

dokumentacji medycznej Pacjenta a danymi przekazywanymi przez Pacjenta podczas e-Wizyty) ma prawo wstrzymać się z wykonywaniem usługi medycznej w ramach E-wizyty oraz poprosić Pacjenta o podanie danych niezbędnych do przeprowadzenia weryfikacji tożsamości (np. numer PESEL podany w zgodzie na przetwarzanie danych osobowych lub prośba o pokazanie dowodu tożsamości). Po przeprowadzeniu weryfikacji:

- a) w przypadku gdy weryfikacja zakończy się pozytywnie usługa jest wznawiana, a czas wstrzymania wlicza się do czasu e-Wizyty lub e-Konsultacji
- b) w przypadku gdy weryfikacja zakończy się negatywnie e-Wizyta lub e-Konsultacja zostaje zakończona.

4. W ramach e-Wizyty Pacjent ma możliwość:

- a) uzyskania porady medycznej
- b) uzyskania diagnozy i zaleceń co do stanu zdrowia
- c) uzyskania porady profilaktycznej
- d) uzyskania interpretacji wyników badań znajdujących się w dokumentacji medycznej Pacjenta (jeśli dostarczono przed e-wizytą)
- e) uzyskania recepty na leki wymagane stanem klinicznym pacjenta z uwzględnieniem należnej refundacji, o ile badanie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności pozwoli na jednoznaczne ustalenie wskazań do ich zastosowania (nie dotyczy leków silnie działających, narkotycznych i psychotropowych). W przeciwnym przypadku pacjent zostanie przekierowany na konsultację stacjonarną;
- f) uzyskania recepty stanowiącej kontynuację wcześniej rozpoczętego leczenia (nie dotyczy leków silnie działających, narkotycznych i psychotropowych); w przypadkach wątpliwych lekarz przekieruje pacjenta na konsultację stacjonarną;
- g) uzyskania zalecenia wykonania badań lub konsultacji specjalistycznej;
- h) uzyskania informacji na temat zalecanej terapii, w tym stosowania leków;
- i) uzyskania informacji na temat dawkowania leków zaleconych podczas wizyty stacjonarnej (informacja udzielana wyłącznie na podstawie dokumentacji medycznej Pacjenta); w wyjątkowych sytuacjach na podstawie przeprowadzonego badania za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności personel medyczny ma możliwość skorygowania dawki przyjmowanych leków.

5. W ramach e-Konsultacji Pacjent ma możliwość:

- a. Uzyskania informacji o charakterze niemedyceznym w zakresie profilaktyki zdrowia z użyciem fitokannabinoidów
- b. Uzyskania informacji poprzedzających wdrożenie terapii opartej o kannabinoidy, zaordynowane przez lekarza
- c. Uzyskania informacji na temat przebiegu terapii, spodziewanych efektów oraz zasad stosowania fitokannabinoidów
- d. Uzyskania informacji na temat statusu prawnego konopi w Polsce
- e. Uzyskania wszelkich innych informacji związanych z działalnością Punktu Informacji Konopnej, o ile informacje te nie są sprzeczne z prawem i/lub nie posiadają znamion konsultacji medycznej.

6. Wystawiona w ramach e-Wizyty recepta może być udostępniona jako e-recepta: kod dostępowy widoczny w zakładce „Historia wizyt” → „Szczegóły wizyty”, wysłana w formie SMS na numer telefonu uwzględniony w Karcie Pacjenta lub do pobrania poprzez Internetowe Konto Pacjenta (www.pacjent.gov.pl/)

7. Pacjent przerywając E-wizytę przed czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia konsultacji medycznej.

8. Pacjent przed e-Wizytą ma możliwość przesłania lekarzowi bądź specjalście Usługodawcy wyników badań bądź innych niezbędnych informacji dotyczących aktualnego stanu zdrowia. Informacje te dołączane zostają do dokumentacji medycznej prowadzonej dla Pacjenta.

9.

§ 4.

Zasady umawiania e-Wizyty i e-Konsultacji

1. Zawarcie Umowy następuje poprzez umówienie e-Wizyty lub e-Konsultacji i wymaga:
 1. akceptacji Regulaminu e-Wizyty i e-Konsultacji,
 2. dostarczenia prawidłowo wypełnionej zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym danych wrażliwych szczególnie chronionych (tj. dane dotyczące stanu zdrowia), która może być dostarczona przez Recepcję Centrum na wskazany adres e-mail lub pobrana ze strony internetowej www.maxhemp.pl/do-pobrania
 3. rezerwacji konkretnej e-Wizyty lub e-Konsultacji poprzez kontakt telefoniczny z Recepcją Centrum w celu dokonania wyboru rodzaju usługi medycznej, daty i godziny oraz lekarza (w przypadku e-Wizyty) lub konsultanta (w przypadku e-Konsultacji),
 4. dokonania płatności – dotyczy e-Wizyt.
2. Po dopełnieniu formalności (tj. udzielenie zgody na przetwarzanie danych osobowych, wybór terminu, wybór e-Wizyty lub e-Konsultacji, opłata za e-Wizytę), na wskazany w procesie rejestracji adres e-mail lub numer telefonu zostanie wysłany link z zaproszeniem do odbycia e-Wizyty lub e-Konsultacji.
3. W przypadku e-Wizyty lub e-Konsultacji Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia gotowości do odbycia e-Wizyty lub e-Konsultacji na 5 minut przed rozpoczęciem e-Wizyty. Potwierdzenie gotowości jest możliwe w Systemie w zakładce „Zaplanowane wizyty” w dniu, na który została umówiona e-Wizyta lub e-Konsultacja i polega na kliknięciu w przycisk „rozpocznij wizytę”.
4. W przypadku nieotrzymania linku do e-wizyty na 2 godziny przed umówionym terminem e-wizyty lub e-konsultacji należy skontaktować się z Recepcją Centrum wysyłając wiadomość na adres e-mail: centrum@maxhemp.pl lub telefonicznie pod numerem telefonu 71 307 10 10.
5. Niektóre wizyty lekarskie i konsultacje nie mogą być umawiane w formie E-wizyty ze względu na czas trwania, wymóg osobistego kontaktu z Pacjentem i inne zasady wpływające na dokonanie zapisu lub formę odbycia wizyty lub konsultacji.

§ 5.

Zasady płatności za e-Wizytę

1. E-Konsultacja nie podlega opłacie – jest usługą darmową.
2. E-Wizyta jest usługą płatną zgodnie z cennikiem dostępnym na stronie <https://maxhemp.pl/cennik>
3. Ceny za E-wizyty podawane są w złotych polskich i są cenami brutto tzn. zawierają podatek VAT.
4. Usługodawca zastrzega, iż płatność jest warunkiem koniecznym do dokonania zakupu E-wizyty (w tym jej rezerwacji) przez Pacjenta.
5. Płatności za E-wizyty dokonywane są przez Pacjenta z góry:
 - 1) za pośrednictwem serwisu płatności PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, posiadającą numer NIP: 779-23-08-495
 - 2) Przelewem tradycyjnym na podstawie wystawionej i dostarczonej przez Usługodawcę dokumentu „Faktura Proforma”
6. Realizacja zamówionej usługi tj. e-Wizyty jest możliwa dopiero po jej opłaceniu.
7. Brak opłaty na max. 24 godziny przed planowym rozpoczęciem wizyty może spowodować odwołanie wizyty.
8. Po skutecznym dokonaniu płatności za e-Wizytę i zaksięgowaniu środków przez Usługodawcę Pacjent otrzymuje na podany przez siebie adres poczty elektronicznej wiadomość potwierdzającą zakup w tym rezerwację wybranego przez siebie terminu E-wizyty oraz szczegółów realizacji usługi.
9. Szczegółowy regulamin płatności za pośrednictwem serwisu PayU dostępny jest pod adresem www.payu.pl

Wymagania techniczne umożliwiające skorzystanie z e-Wizyt i e-Konsultacji

1. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające prawidłowe korzystanie z Usług obejmują:
 - a) komputer osobisty lub inny kompatybilny;
 - b) dostęp do sieci Internet
 - c) posiadanie konta e-mail;
 - d) dostęp do witryn www – poprawnie skonfigurowana przeglądarki:
 - IE w wersji 11 i nowsze,
 - Opera w wersji 56 i nowsze,
 - Chrome w wersji 48 i nowsze,
 - FireFox w wersji 48 i nowsze.
2. Odmienne lub niekompletna konfiguracja sprzętu komputerowego lub oprogramowania od wskazanych powyżej może prowadzić do braku możliwości korzystania z Usługi.
3. Usługodawca nie zapewnia warunków technicznych, o których mowa w pkt. powyżej. Użytkownik we własnym zakresie ponosi koszty zapewnienia wymagań technicznych, w tym koszty dostępu do Internetu.
4. Korzystanie przez Użytkownika z usług świadczonych na podstawie Regulaminu nie wiąże się dla Użytkownika ze szczególnymi zagrożeniami związanymi z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną, poza tymi, które powszechnie występują przy korzystaniu z publicznej sieci teleinformatycznej.

§ 7

Bezpieczeństwo danych, w tym danych wrażliwych Pacjenta

1. Usługodawca oświadcza, że wszelkie dane przechowywane w karcie pacjenta, wprowadzone w ramach korzystania z Usługi, będą chronione przez zabezpieczenie przed ingerencją z zewnątrz, jak również nieuprawnionym dostępem wewnętrznym (tj. nieuprawnionych pracowników Usługodawcy). Ww. dane przechowywane będą na serwerach wyposażonych w profesjonalne systemy podtrzymywania napięcia oraz w celu dodatkowego zabezpieczenia przed utratą danych - tworzone będą i przechowywane przez Usługodawcę kopie bezpieczeństwa (backup'y) danych zgromadzonych na tych serwerach – na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Usługodawca oświadcza, że nie będzie wykorzystywał danych Pacjenta, w tym danych osobowych, teleadresowych oraz danych szczególnie chronionych (dotyczących stanu zdrowia) do celów innych niż określonych przepisami prawa w zakresie prowadzenia działalności leczniczej.
3. Szczegółowa informacja dotycząca przetwarzania danych Pacjenta, w tym danych wrażliwych dotyczących stanu zdrowia, dostępna jest na stronie: <https://maxhemp.pl/wp-content/uploads/2020/03/Polityka-przetwarzania-danych-osobowych.pdf>

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługi przewidziane w niniejszym Regulaminie nie zostały zrealizowane lub są realizowane niezgodnie z jego postanowieniami.

2. Reklamację dotyczącą płatności można złożyć w formie pisemnej na adres Operatora płatności lub elektronicznej, za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej PayU: <http://www.payu.pl>. Reklamacja powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko osoby zgłaszającej uwagi oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.

2.1. Operator płatności rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.

2.2 Użytkownik wyraża zgodę, na to by odpowiedź na reklamację wysyłana została na adres e-mail przypisany do Konta danego Użytkownika. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Operator płatności może wysłać odpowiedź na inny, wskazany przez składającego reklamację, adres e-mail, który nie jest przypisany do Konta.

2.3 Użytkownik zobowiązany jest współdziałać z Operatorem płatności, w celu wyjaśnienia wszelkich kwestii związanych z przeprowadzanymi przez wystawców kart płatniczych reklamacjami oraz instytucjami finansowymi, a także organami nadzoru, w szczególności zobowiązany jest udzielać wszelkich niezbędnych informacji dotyczących transakcji, tytułem której nastąpiła reklamowana płatność oraz na każde wezwanie Operatora płatności, w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania, dostarczyć Operatorowi płatności, kopie dokumentów dotyczących realizacji transakcji, w ramach której Użytkownik zrealizował płatność dokonaną kartą płatniczą lub przelewem z wykorzystaniem usługi, w tym: kopię potwierdzenia nabycia towaru lub usługi. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać te dokumenty przez okres co najmniej 24 miesięcy od daty realizacji płatności.

3. Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących jakości świadczenia Usługi pod kątem technicznym. W szczególności reklamacje mogą być składane z tytułu braku lub nienależytego dostępu do Usług.

3.1 Reklamacje składane są drogą elektroniczną na następujący adres e-mailowy operatora systemu do obsługi e-Wizyt i e-Konsultacji: kontakt@mydr.pl

3.2 Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać, co najmniej następujące dane:

- imię i nazwisko (nazwę) Użytkownika;
- przedmiot reklamacji; okoliczności uzasadniające reklamację
- adres poczty elektronicznej, na który ma zostać przesłana decyzja Usługodawcy dotycząca reklamacji.

3.3 Usługodawca dąży starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 7 dni roboczych od ich otrzymania od Użytkownika. Usługodawca zawiadomi Użytkownika o swojej decyzji zapadłej w wyniku rozpatrzenia reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany w reklamacji.

3.4 Wszelkie problemy techniczne mogą być zgłaszane przez Użytkowników drogą elektroniczną na adres: kontakt@mydr.pl

4. Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących jakości świadczenia Usługi pod kątem merytorycznym.

4.1 Reklamacje składane są drogą elektroniczną na adres: centrum@maxhemp.pl

4.2 Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać, co najmniej, następujące dane:

- imię i nazwisko (nazwę) Użytkownika;
- przedmiot reklamacji; okoliczności uzasadniające reklamację
- adres poczty elektronicznej, na który ma zostać przesłana decyzja Usługodawcy dotycząca reklamacji.

4.3 Reklamacji nie podlegają e-wizyty, które zakończyły się odmową wydania e-recepty – decyzję o wdrożeniu lub przedłużeniu leczenia podejmuje lekarz.