



## Regulamin telemedycyny

### Centrum Medycznego Damiana, wersja 2/2020

#### I. Postanowienia ogólne

§ 1. Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania umów o świadczenie usług medycznych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez Centrum Medyczne Damiana. Usługi te zwane będą dalej usługami telemedycznymi.

§ 2. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Centrum Medyczne Damiana – Centrum Medyczne Damiana Holding sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wałbrzyskiej 46, 02-739 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000189581;
- 2) świadczenie zdrowotne – usługę medyczną lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia;
- 3) umowa opieki medycznej – umowę, zawieraną przez Centrum Medyczne Damiana, zgodnie z właściwymi ogólnymi warunkami (OWŚU), z osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, o świadczenie usług medycznych na rzecz osób trzecich, będących pracownikami tego podmiotu;
- 4) portal – portal Damian Online;
- 5) użytkownik - osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta lub zamierza korzystać z usług telemedycznych;
- 6) aplikacja – oprogramowanie pod nazwą „Centrum Medyczne Damiana Helping Hand”, bezpłatnie udostępniane przez Centrum Medyczne Damiana, przeznaczone do zainstalowania i używania na urządzeniu mobilnym użytkownika;
- 7) sklep – sklep internetowy umiejscowiony na stronie [www.sklep.damian.pl](http://www.sklep.damian.pl), będącej podstroną tego sklepu dedykowaną Centrum Medycznemu Damiana; operator tego sklepu usługi medyczne wykonywane przez Centrum Medyczne Damiana oferuje pod własną marką i we własnym imieniu (White Label).

§ 3. Usługi telemedyczne będą wykonywane w drodze:

- 1) czatu dostępnego na portalu;
- 2) połączenia telefonicznego na dedykowany numer infolinii;
- 3) czatu za pomocą aplikacji;
- 4) rozmowy w czasie rzeczywistym za pomocą aplikacji;

- 5) połączenia audiowizualnego za pomocą aplikacji;
- 6) połączenia telefonicznego na podstawie wcześniejszego umówienia.

§ 4. Usługi telemedyczne będą dostępne dla użytkownika, który wcześniej co najmniej raz otrzymał świadczenie zdrowotne w Centrum Medycznym Damiana lub uzyskał dostęp do pełnej wersji portalu. Wymóg ten nie dotyczy usług telemedycznych zakupionych w sklepie.

§ 5. 1. Uprawnionym do skorzystania z usługi telemedycznej, o której mowa w § 3 pkt 1 lub 2, jest użytkownik objęty:

- 1) obowiązującym pakietem opieki zdrowotnej wynikającym z umowy opieki medycznej, który uprawnia do bezpłatnej usługi telemedycznej;
- 2) polisą ubezpieczenia medycznego, której zakres zawiera usługi telemedycznej dostępne bez konieczności wpłaty udziału własnego;
- 3) użytkownik, który zakupił daną usługę telemedyczną w sklepie.

2. Usługi telemedyczne, o których mowa w § 3 pkt 3-5, dostępne są dla użytkownika, który zakupił i opłacił daną usługę telemedyczną w sklepie.

§ 6. Skorzystanie z usługi telemedycznej jest możliwe po uprzedniej akceptacji niniejszego regulaminu. W takim zakresie, w jakim nie będzie dostępna wyraźna akceptacja regulaminu, domniemywa się, że użytkownik, który korzysta z portalu, aplikacji lub sklepu – w celu skorzystania z usługi telemedycznej, zgadza się z postanowieniami niniejszego regulaminu. Do skorzystania z usługi telemedycznej konieczne jest także spełnienie innych wymogów podanych w dalszej części niniejszego regulaminu.

§ 7. W przypadku użytkownika małoletniego, osobą otrzymującą usługę telemedyczną (biorącą udział w połączeniu) może być tylko jego przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny lub pełnomocnik przedstawiciela ustawowego.

## **II. Zakres przedmiotowy usługi telemedycznej**

§ 8. 1. Usługa telemedyczna, o której mowa w § 3 pkt 1, polega na konsultacji (połączeniu) z lekarzem, osobą wykonującą inny zawód medyczny albo innym specjalistą - o specjalności wybranej przez użytkownika z listy dostępnych telekonsultacji, zamieszczonej w portalu.

2. Usługa telemedyczna, o której mowa w § 3 pkt 2, polega na połączeniu z lekarzem pediatrą albo internistą stosownie do wyboru użytkownika.

3. Usługi telemedyczne, o których mowa w § 3 pkt 3-5, polegają na połączeniu ze specjalistą wybranym przez użytkownika z grafiku dostępnego w sklepie.

§ 9. W ramach usługi telemedycznej lekarz udziela informacji i zaleceń dotyczących jedynie użytkownika, którego uprawnienia wskazane w § 5 ust. 1 zostały zweryfikowane zgodnie z § 15.

§ 10. W trakcie wykonywania usługi telemedycznej lekarz ma dostęp do dokumentacji medycznej użytkownika w postaci elektronicznej, prowadzonej przez Centrum Medyczne Damiana. W oparciu o nią lekarz może między innymi udzielić informacji na temat przepisanych leków, udzielonych świadczeń zdrowotnych oraz wyników badań, a także ocenić przedstawione wyniki badań.

§ 11. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz może wystawić skierowanie w postaci elektronicznej na badanie lub konsultację, o ile nie jest ona lub ono wymienione w załączniku nr 1. Skierowanie będzie przechowywane w systemie informatycznym Centrum Medycznego Damiana. Skierowanie może zostać zrealizowane wyłącznie w placówkach Centrum Medycznego Damiana.

§ 12. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz może wystawić e-receptę w postaci elektronicznej na lek, którego zastosowanie uznał za zasadne po przeprowadzeniu badania za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. W przeciwnym wypadku użytkownikowi zostanie zaproponowana wizyta w placówce Centrum Medycznym Damiana w celu przeprowadzenia badania fizykalnego. Decyzję o wypisaniu recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający usługi telemedycznej. Lekarz nie wystawi recepty na substancje bardzo silnie działające określone w Urzędowym Wykazie Produktów Leczniczych dopuszczonych do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, środki odurzające lub substancje psychotropowe. Po wystawieniu recepty lekarz wskaże użytkownikowi kod dostępu, umożliwiającą wraz z numerem PESEL realizację recepty.

§ 13. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz nie może:

1) wystawić orzeczenia lub zaświadczenia, w szczególności zaświadczenia o czasowej niezdolności do pracy z powodu choroby, pobytu w szpitalu albo innym zakładzie leczniczym podmiotu leczniczego wykonującego działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne albo o konieczności osobistego sprawowania opieki nad chorym członkiem rodziny;

2) umówić terminu wizyty, czy terminu udzielenia innego świadczenia zdrowotnego w Centrum Medycznym Damiana.

§ 14. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz może zalecić odbycie przez użytkownika wizyty w zakładzie leczniczym, wezwanie pogotowia lub uzyskanie pomocy medycznej w innym podmiocie leczniczym lub innej instytucji.

### **III. Sposób korzystania z usług telemedycznych**

§ 15. Spełnienie wymogu z § 4 oraz uprawnienia użytkownika, o których mowa w § 5, podlegają zautomatyzowanej weryfikacji. W przypadku usług telemedycznych, o których mowa w § 3 pkt 1 i 2, weryfikacja nastąpi po wyborze specjalizacji, a przed skierowaniem użytkownika do kolejki oczekujących na połączenie z lekarzem albo na czat. W przypadku usług telemedycznych, o których mowa w § 3 pkt 3-5, weryfikacja nastąpi w trakcie zakupu usługi w sklepie.

§ 16. Użytkownik, o którym mowa w § 3 pkt 2, którego uprawnienia nie zostały pozytywnie zweryfikowane zgodnie z paragrafem poprzedzającym, ma możliwość wyboru przełączenia na infolinię Centrum Medycznego Damiana w celu przeprowadzenia dodatkowej weryfikacji w oparciu o kontakt z wystawcą polisy ubezpieczenia medycznego. Niezwłocznie po zakończeniu tej weryfikacji użytkownik zostanie skierowany do kolejki oczekujących na połączenie z lekarzem albo na czat.

### **IV. Połączenie telefoniczne poprzez infolinię**

§ 17. Usługa medyczna, o której mowa w § 3 pkt 1, dostępna jest pod numerem telefonu (+48) 22 566 22 23. W przypadku, gdy linie do wszystkich lekarzy są zajęte, użytkownik może zażądać oddzwonienia po zwolnieniu linii wybierając opcję „callback”. W celu oddzwonienia lekarz lub inny specjalista wykona trzy próby połączenia.

§ 18. Rozmowa telefoniczna ze specjalistą jest nagrywana, o czym dzwoniący jest informowany bezpośrednio po nawiązaniu połączenia. Zapis rozmowy w postaci dźwiękowej, przechowywany jest w zasobach Centrum Medycznego Damiana i udostępniany na zasadach dotyczących przechowywania i udostępniania dokumentacji medycznej.

§ 19. Czas trwania połączenia telefonicznego wynosi maksymalnie 10 (dziesięć) minut.

§ 20. W przypadku utraty połączenia, użytkownik powinien nawiązać połączenie ponownie.

## **V. Czat (standardowy)**

§ 21. W celu nawiązania czatu z lekarzem, oprócz weryfikacji, o której mowa w § 15, powinien zalogować się na swoim koncie na portalu, w panelu „Telemedycyna” wypełnić ankietę medyczną oraz wybrać specjalizację lekarza.

§ 22. Podczas trwania czatu użytkownik może wysłać do lekarza, za pomocą specjalnej funkcji w portalu, plik obrazkowy lub tekstowy dotyczący jego stanu zdrowia do maksymalnej pojemności 10 MB. O ile lekarz uczestniczący w czacie nie postanowi inaczej, plik nie będzie załączony do dokumentacji medycznej użytkownika.

§ 23. Czas trwania czatu wynosi maksymalnie 15 (piętnaście) minut.

§ 24. Zapis czatu jest przechowywany w zasobach Centrum Medycznego Damiana i udostępniany na zasadach dotyczących przechowywania i udostępniania dokumentacji medycznej.

§ 25. W przypadku utraty połączenia użytkownik powinien nawiązać połączenie ponownie.

## **VI. Usługi telemedyczne dostępne przez aplikację**

§ 26. Aplikację należy pobrać z internetowego sklepu AppStore (dla systemu iOS) lub Google Play (dla systemu Android). W celu zainstalowania aplikacji, jej aktualizacji oraz korzystania z niej, użytkownik powinien posiadać urządzenie mobilne z zainstalowanym oprogramowaniem iOS 11 lub nowszym (dla wersji Aplikacji pobranej z AppStore) lub Android 5.0 lub nowszym (dla wersji Aplikacji pobranej z Google Play), a także aktywne konto poczty elektronicznej.

§ 27. 1. Aby skorzystać z usług telemedycznych za pomocą aplikacji użytkownik powinien w aplikacji zarejestrować się jako jej użytkownik, wskazując: adres poczty elektronicznej, hasło, nick, datę urodzenia w interaktywnym formularzu rejestracyjnym. W ten sposób uzyska dostęp do indywidualnego konta. Podane przez użytkownika dane osobowe muszą być zgodne z prawdą. Założenie konta użytkownika aplikacji wymaga weryfikacji za pomocą telefonu.

2. Użytkownik może usunąć swoje konto w dowolnym czasie bez podania przyczyny, poprzez użycie przycisku „Usuń Konto” lub wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adres i zgodnie ze szczegółowymi wskazówkami zawartymi w regulaminie konta. Konto zostanie zamknięte niezwłocznie po realizacji ostatniej wykupionej usługi telemedycznej.

3. Użytkownik obowiązany jest nie udostępniać konta osobom trzecim ani wykorzystywać aplikacji w celu uzyskania porady medycznej lub psychologicznej dla osoby trzeciej. W przypadku nieautoryzowanego dostępu do konta użytkownik powinien niezwłocznie poinformować Centrum Medyczne Damiana lub administratora konta.

4. W przypadku naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu, użytkownik może otrzymać ostrzeżenie, jego konto może zostać zablokowane, a nadto może zostać wyłączona możliwość założenia nowego konta. W przypadku blokady konta zamówione usługi telemedyczne nie zostaną zrealizowane, a użytkownik otrzyma zwrot wpłaconych środków pomniejszony o koszty poniesionych w związku z tym przez Centrum Medyczne Damiana kosztów (opłaty bankowej, pośredników itp.).

§ 28. 1. W celu skorzystania z usługi telemedycznej przez aplikację, użytkownik w aplikacji:

- 1) wybiera specjalizację, nazwisko specjalisty;
- 2) zostaje przeniesiony do sklepu, w którym podaje obowiązany jest podać dane identyfikacyjne;
- 3) wybiera termin usługi telemedycznej;

4) płaci wynagrodzenie za usługę telemedyczną niezwłocznie po złożeniu zamówienia.

2. Czynności wskazane w ust. 1 wykonuje się zgodnie z postanowieniami regulaminu sklepu, umieszczonego na stronie <https://sklep.damian.pl/regulamin>. Regulamin ten określa m. in. sposoby i terminy płatności. W przypadku niezgodności niniejszego regulaminu z regulaminem sklepu, kartą produktu lub ogólnymi warunkami świadczenia usług zamieszczonymi w sklepie, użytkownik związany jest regulaminem sklepu, kartą produktu lub ogólnymi warunkami świadczenia usług zamieszczonymi w sklepie.

§ 29. Połączenie przez aplikację inicjuje lekarz lub inny specjalista. Osoba ta w przypadku utraty połączenia powinna nawiązać połączenie ponownie.

§ 30. 1. Do rozmowy w czasie rzeczywistym za pomocą aplikacji stosuje się § 18.

2. Do czatu za pomocą aplikacji stosują się §§ 22 i 24.

3. Do połączenia audiowizualnego za pomocą aplikacji stosuje się § 22. Połączenie nie będzie zapisywane.

4. Czas trwania połączenia przez aplikację zależy od rodzaju specjalności oraz grafików lekarzy i innych specjalistów. Czas ten będzie wskazany w sklepie przed zakupem usługi telemedycznej.

#### **VII. Połączenie telefoniczne na podstawie wcześniejszego umówienia (wizyta telefoniczna)**

§ 31. Połączenie telefoniczne wymaga umówienia się na termin u specjalisty wybranej specjalności, w Call Center, w sklepie (przy zakupie usługi telemedycznej) lub w portalu.

§ 32. Weryfikacja, o której mowa w § 15, następuje odpowiednio: w Call Center w trakcie umawiania się, w sklepie w trakcie zakupu usługi, zaś w przypadku umówienia się w portalu – w ciągu pół godziny od umówienia się, o ile umówienie się nastąpiło co najmniej pół godziny przed zakończeniem godzin pracy Call Center; w innym wypadku – następnego dnia w ciągu godziny od rozpoczęcia pracy Call Center.

§ 33. Połączenie telefoniczne inicjuje lekarz lub inny specjalista. Osoba ta podejmie trzy próby połączenia. W przypadku utraty połączenia powinna nawiązać połączenie ponownie.

§ 34. Do połączenia telefonicznego stosują się § 18 oraz § 16 zd. 1

§ 35. Czas trwania połączenia zależy od rodzaju specjalności oraz grafików lekarzy i innych specjalistów. Czas ten będzie wskazany przed umówieniem się na termin.

#### **VIII. Postanowienia końcowe**

§ 36. Z zastrzeżeniem § 28 ust. 2, administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia usług telemedycznych jest Centrum Medyczne Damiana. Pełna treść klauzuli informacyjnej, wraz z procedurą realizacji praw znajduje się pod adresem <https://www.damian.pl/informacja-o-przetwarzaniu-danych-osobowych/>; <https://www.damian.pl/polityka- Prywatności/>.

§ 37. Użytkownik, korzystając z portalu, aplikacji lub sklepu, obowiązany jest do nieużywania słów lub zwrotów niecenzuralnych, obraźliwych lub naruszających dobra osobiste specjalisty Centrum Medycznego Damiana lub innych osób, lub naruszających przepisy obowiązującego prawa. To samo dotyczy plików przesyłanych lekarzowi wykonującemu usługę telemedyczną. W przypadku nieprzebrzegania tego wymogu, specjalista ma prawo, po uprzednim ostrzeżeniu, przerwać wykonywanie usługi.

§ 38. Centrum Medyczne Damiana nie odpowiada za szkody użytkownika wynikłe z korzystania z funkcjonalności lub serwisów operatora płatności i innych podmiotów trzecich, którymi posługuje się przy wykonywaniu usług objętych niniejszym regulaminem. Centrum Medyczne Damiana odpowiada za działania i zaniechania operatora sklepu.

§ 39. 1. Centrum Medyczne Damiana odpowiada za niewykonanie lub nienależyte usługi telemedycznych zakupionych przez użytkownika w sklepie od operatora tego sklepu.

2. Reklamacje należy kierować na adres: [reklamacje@damian.pl](mailto:reklamacje@damian.pl) lub pisemnie na adres dowolnej placówki Centrum Medycznego Damiana. Reklamacja podlega rozpoznaniu w terminie 30 (trzydziestu) dni od jej otrzymania. Termin ten nie biegnie, jeśli skarżący nie przedstawił informacji umożliwiających rozpoznanie reklamacji. W takim wypadku zostanie wezwany do uzupełnienia reklamacji. Termin ten rozpocznie bieg z chwilą uzupełnienia reklamacji przez skarżącego.

§ 40. Użytkownik będzie informowany o zmianach niniejszego regulaminu poprzez aplikację, portal, a także obwieszczenia zamieszczone na stronie internetowej Centrum Medycznego Damiana. Wprowadzenie nowych funkcjonalności aplikacji, niezmiennających na niekorzyść użytkownika warunków świadczenia usług telemedycznych, nie wymaga zmiany niniejszego regulaminu.

§ 41. Niniejszy regulamin został przyjęty do stosowania uchwałą Zarządu z 24 marca 2020 r.

#### Załącznik nr 1

Wykaz badań, procedur i konsultacji, na które lekarz w ramach telemedycyny nie może wystawić skierowania:

- zdjęcie rentgenowskie;
- rezonans magnetyczny;
- tomografia komputerowa;
- angiografia;
- mammografia;
- PET (pozytonowa tomografia komputerowa);
- densytometria;
- diagnostyka endoskopowa układu ruchu, układu moczowo-płciowego;
- polisomnografia;
- badanie przesiewowe słuchu noworodka;
- badania urodynamiczne;
- uroflowmetria.