



REGULAMIN TELEMEDYCyny

CENTRUM MEDYCZNEGO DAMIANA, WERSJA 4/2025

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, w tym zdrowia psychicznego; świadczeniem zdrowotnym jest również konsultacja dietetyczna;
- 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, która korzysta lub zamierza korzystać z usługi telemedycznej, z zastrzeżeniem § 7;
- 6) **Call Center** - zespół konsultantów dostępnych pod numerem telefonu (+48) 22 566 22 22 od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-21:00, a w sobotę 7:00-20:00, w niedzielę 8:00-20:00 i w święta 10:00-18:00;
- 7) **sklep** – platformę internetową, [przez którą Centrum Medyczne Damiana zawiera między innymi umowy o świadczenie usług telemedycznych](#);
- 8) **dokumentacja medyczna** – dokumentację medyczną w rozumieniu przepisów o prawach pacjenta i rzeczniku praw pacjenta, a także dokumentację prowadzoną przez psychologa lub psychoterapeutę;
- 9) **POZ** – [podstawowa opieka zdrowotna w rozumieniu Ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej \(tekst jednolity z dnia 10 kwietnia 2025 r.: Dz.U. z 2025 r. poz. 515\)](#);

§ 3. Usługi telemedyczne będą wykonywane w drodze:

- 1) [uchylony];
- 2) połączenia telefonicznego na dedykowany numer infolinii;
- 3) połączenia telefonicznego na podstawie wcześniejszego umówienia;
- 4) wideokonsultacji na podstawie wcześniejszego umówienia (**wideokonsultacja**).

§ 4. Usługi telemedyczne będą dostępne dla użytkownika, który wcześniej co najmniej raz otrzymał świadczenie zdrowotne w Centrum Medycznym Damiana niebędące usługą telemedyczną, a w przypadku usługi, o której mowa w § 3 pkt 3 i 4, również dla użytkownika, który uzyskał dostęp do portalu. Wymóg ten nie dotyczy usług telemedycznych zakupionych w sklepie.

§ 5. 1. Uprawnionym do skorzystania z usługi telemedycznej, o której mowa w § 3 pkt 2 i 3, 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.

1¹. Uprawnionym do skorzystania z usługi telemedycznej, o której mowa w § 3 pkt 3, jest użytkownik, który wybrał Centrum Medyczne Damiana jako świadczeniodawcę udzielającego świadczeń z zakresu POZ i zamierza korzystać z usługi telemedycznej w ramach POZ. Użytkownik ten jest uprawniony do skorzystania z usługi telemedycznej tylko wówczas, gdy wcześniej co najmniej raz odbył w Centrum Medycznym Damiana wizytę niebędącą usługą telemedyczną u lekarza, pielęgniarki lub położnej POZ, wskazanych w deklaracji wyboru tego użytkownika, a usługa telemedyczna będzie drugą albo późniejszą wizytą u tego specjalisty.

2. Uprawnionym do skorzystania z wideokonsultacji jest użytkownik:

- 1) który zakupił wideokonsultację w sklepie;
- 2) który zakupił wideokonsultację w drodze zamówienia złożonego telefonicznie w Call Center albo osobiście w recepcji dowolnej placówki Centrum Medycznego Damiana – i opłaconego za pomocą płatności online;
- 3) objęty obowiązującym pakietem opieki zdrowotnej wynikającym z umowy opieki medycznej, który uprawnia do bezpłatnej wideokonsultacji;
- 4) który zakupił pakiet usług opłacony z góry, upoważniający do odbycia wskazanych liczbowo i rodzajowo wideokonsultacji.

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

2. Z wideokonsultacji może skorzystać jedynie osoba pełnoletnia.

II. Zakres przedmiotowy usługi telemedycznej

§ 8. 1. Usługi telemedyczne, polegają na połączeniu z lekarzem pediatrą, internistą albo lekarzem innej dostępnej specjalności, psychologiem lub psychoterapeutą – stosownie do wyboru użytkownika.

2. W przypadku użytkownika korzystającego z usługi telemedycznej w ramach POZ użytkownik zostanie połączony ze swoim lekarzem POZ, swoją pielęgniarką POZ albo swoją położną POZ – stosownie do wyboru użytkownika.

§ 8¹. Przedmiotem usługi telemedycznej nie może być udzielenie świadczenia zdrowotnego:

- 1) w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów;
- 2) w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej;
- 3) dzieciom do 6. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania, którego udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.

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

§ 10. 1. W trakcie wykonywania usługi telemedycznej lekarz lub inny specjalista, z wyłączeniem psychologa i psychoterapeuty, 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.

2. Dokumentację medyczną, o której mowa w ust. 1, stanowią również elektroniczne zapisy przebiegu i wyników badań przeprowadzonych przez pielęgniarkę lub innego specjalistę za pomocą urządzeń diagnostycznych umożliwiających przysyłanie danych do Centrum Medycznego Damiana, o ile użytkownik poddał się takiemu badaniu przed otrzymaniem usługi telemedycznej.

§ 11. 1. 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.

2. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz, uprawniona pielęgniarka lub uprawniona położna może wystawić receptę niezbędną do kontynuacji leczenia lub zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia użytkownika odzwierciedlonym w jego dokumentacji medycznej.

§ 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, umożliwiający wraz z numerem PESEL realizację recepty.

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

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

§ 14. 1. W trakcie korzystania z usługi telemedycznej użytkownik ma prawo zgłoszenia woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.

2. W ramach wykonywania usługi telemedycznej lekarz może, w szczególności gdy niezbędne z uwagi na stan zdrowia pacjenta świadczenie zdrowotne nie jest możliwe do zrealizowania jako usługa telemedyczna, zalecić odbycie przez użytkownika wizyty niebędącej usługą telemedyczną 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 2, weryfikacja nastąpi po wyborze specjalizacji, a przed skierowaniem użytkownika do kolejki oczekujących na połączenie z lekarzem.

§ 16. Użytkownik, o którym mowa w § 3 pkt 2, którego uprawnienia nie zostały pozytywnie zweryfikowane zgodnie z paragrafem poprzedzającym, ma możliwość wyboru przetączenia 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.

IV. Połączenie telefoniczne poprzez infolinię

§ 17. Usługa medyczna, o której mowa w § 3 pkt 2, 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. Czas trwania połączenia telefonicznego wynosi maksymalnie 10 (dziesięć) minut.

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

V. Połączenie telefoniczne na podstawie wcześniejszego umówienia (wizyta telefoniczna)

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

§ 27. 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.

§ 28. Połączenie telefoniczne inicjuje lekarz lub inny specjalista. Osoba ta podejmie trzy próby połączenia w odstępie nie krótszym niż 5 minut. W przypadku utraty połączenia powinna nawiązać połączenie ponownie.

§ 29. Do połączenia telefonicznego stosuje się § 16 zd. 1.

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

V¹. Wideokonsultacja

§ 30¹. Umówienie się na termin u specjalisty wybranej specjalności, jeśli nie nastąpiło przy zakupie wideokonsultacji w sklepie, następuje w Call Center lub w recepcji dowolnej placówki Centrum Medycznego Damiana. Umówienie się na termin wideokonsultacji, jaka ma być zakupiona telefonicznie, może nastąpić jedynie przez Call Center.

§ 30². 1. Weryfikacja, o której mowa w § 15, następuje w Call Center w trakcie umawiania się. W przypadku, gdy użytkownik nie spełnia kryterium wskazanego w § 4 zd. 1, obowiązany jest najpóźniej 24 godziny przed umówionym terminem wideokonsultacji uzyskać dostęp do portalu. Dostęp ten może uzyskać składając pisemne oświadczenie w recepcji placówki Centrum Medycznego Damiana lub zdalnie potwierdzając swoją tożsamość za pomocą narzędzia mojeID, dostarczonego przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. z siedzibą w Warszawie KRS 0000113064.

2. W celu opłacenia umawianej wideokonsultacji użytkownik otrzyma na wskazany adres poczty elektronicznej link do płatności online. Płatność musi być dokonana najpóźniej 24 godziny przed umówionym terminem wideokonsultacji.

3. Przed upływem terminów z ust. 1 lub 2, pracownik Call Center skontaktuje się z użytkownikiem telefonicznie w celu przypomnienia o potrzebie uzyskania dostępu do portalu lub opłacenia wideokonsultacji.

4. W przypadku bezskutecznego upływu terminu z ust. 1 lub 2 umówiony termin traci moc, o czym użytkownik jest informowany pocztą elektroniczną. Użytkownik w celu skorzystania z wideokonsultacji powinien umówić się na kolejny termin.

5. W przypadku udanej weryfikacji, o której mowa w § 15, użytkownik otrzyma pocztą elektroniczną potwierdzenie umówienia terminu wideokonsultacji (**zaproszenie**). W zaproszeniu będzie podany między innymi link do tekstu niniejszego regulaminu w formacie pdf, a także link do wideokonsultacji, który będzie aktywny 10 (piętnaście) minut przed planowanym jej rozpoczęciem.

§ 30³. 1. W celu skorzystania z wideokonsultacji użytkownik powinien:

- 1) posiadać telefon mobilny, tablet lub komputer – z dostępem do Internetu;
- 2) kliknąć w link do wideokonsultacji znajdujący się w zaproszeniu;
- 2) wpisać swoje dane uwierzytelniające;
- 3) włączyć mikrofon i kamerkę na urządzeniu, z którego się łączy;
- 4) udzielić odpowiedzi na dodatkowe pytania potrzebne do weryfikacji tożsamości.

2. W przypadku, gdy weryfikacja tożsamości, o której mowa w ust. 1 pkt 4, zakończy się niepowodzeniem, specjalista zakończy wideokonsultację, która będzie uważana za nieodbyłą. Specjalista może jednak odbyć konsultację, jeśli błąd popełniony przez użytkownika w trakcie weryfikacji jest usprawiedliwiony

okolicznościami, a tożsamość użytkownika, w tym w oparciu o jego głos i wygląd, nie budzi wątpliwości specjalisty znającego użytkownika osobiście, w tym z poprzednich wideokonsultacji.

§ 30[4] Czas trwania połączenia zależy od rodzaju wideokonsultacji oraz grafików specjalistów. Czas ten będzie wskazany przed umówieniem się na termin.

§ 30[5] Użytkownik powinien, w celu skorzystania w możliwie największym zakresie z przysługującego mu czasu wideokonsultacji, powinien co najmniej 5 (pięć) minut przed jej terminem sprawdzić na urządzeniu, z którego zamierza się połączyć, dostęp do Internetu, działanie mikrofonu i kamery oraz rozpocząć czynności, o których mowa w § 30³ ust. 1 pkt 2-4.

§ 30[6]. W przypadku utraty połączenia, osoba, która je utraciła, powinna nawiązać je ponownie przed terminem planowanego końca wideokonsultacji.

§ 30[7]. 1. W szczególnie uzasadnionych przypadkach użytkownik oraz specjalista mogą na chwilę wyłączyć mikrofon lub kamerę.

2. W celu poprawy jakości słyszenia gdy połączenie z Internetem jest niestabilne, użytkownik może wyłączyć kamerę. W takim przypadku również specjalista może wyłączyć swoją kamerę.

§ 30[8]. 1. W trakcie wideokonsultacji użytkownik oraz lekarz mogą wysyłać do siebie pliki o treści związanej z przedmiotem wideokonsultacji. Plików łącznie może być nie więcej niż 5 (pięć). Łączna ich waga nie może przekraczać 10 (dziesięciu) MB. Pliki muszą być w jednym z następujących formatów: pdf, docx., doc (MS Word), jpg/jpeg./jpe.,jif/jfif oraz .png.

2. Pliki o treści wskazanej w ust. 1 mogą być udostępniane również w drodze udostępnienia ekranu.

3. W szczególności użytkownik może udostępnić specjalście dokumentację medyczną spoza Centrum Medycznego Damiana. Specjalista nie może udostępniać użytkownikowi dokumentacji medycznej, prowadzonej przez Centrum Medyczne Damiana. Przesłany przez użytkownika plik nie będzie załączony do dokumentacji medycznej w Centrum Medycznego Damiana.

§ 30[9]. Przebieg wideokonsultacji nie jest zapisywany.

§ 30[10]. Użytkownik nie może utrzymywać przebiegu konsultacji za pomocą oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu, z którego odbywa wideokonsultację, lub za pomocą innego urządzenia. W przypadku naruszenia tego zakazu, wideokonsultacja może zostać przerwana.

V². Odwołanie terminu usługi telemedycznej

§ 30[11] Użytkownik, w przypadku rezygnacji z usługi telemedycznej, o której mowa w § 3 pkt 3 lub 4, albo niemożności skorzystania zeń (z jakiegokolwiek powodu) w umówionym terminie, obowiązany jest niezwłocznie termin ten odwołać.

2. Odwołanie terminu może nastąpić:

- 1) telefonicznie wybierając numer Call Center (22) 566 22 24;
- 2) w drodze odpowiedzi zwrotnej na wiadomość tekstową informującą o terminie usługi;
- 3) poprzez link „Odwołaj wizytę” zamieszczony w zaproszeniu na wideokonsultację;
- 4) pocztą elektroniczną przez wystanie odpowiedzi „Nie” na zaproszenie na wideokonsultację.

3. Nieodwołanie terminu wideokonsultacji powoduje wygaśnięcie umowy jej nabycia (zakupu) jako wykonanej. Wpłacone przez zamawiającego środki nie podlegają zwrotowi.

4. W przypadku gdy użytkownik umówiony był na termin wideokonsultacji w ramach pakietu, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 34, umowa nabycia pakietu wygasa w zakresie usługi, której terminu dotyczy nieodwołanie.

5. W przypadku jeśli użytkownik umówiony był na termin wideokonsultacji w ramach pakietu opieki zdrowotnej wynikającego z umowy opieki medycznej, przewidującej maksymalną liczbę bezpłatnych wideokonsultacji, nieodwołana wideokonsultacja uważana będzie za odbytą, ze skutkiem obniżenia tej liczby.

VI. Postanowienia końcowe

§ 31. 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-prywatnosci/>.

§ 32. Użytkownik, korzystając z usług telemedycznych 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. W przypadku nieprzestrzegania tego wymogu, specjalista ma prawo, po uprzednim ostrzeżeniu, przerwać wykonywanie usługi.

§ 33. 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.

§ 34. Reklamacje należy kierować na adres: 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.

§ 35. Użytkownik będzie informowany o zmianach niniejszego regulaminu poprzez portal, a także obwieszczenia zamieszczone na stronie internetowej Centrum Medycznego Damiana.

§ 36. W przypadku niezgodności niniejszego regulaminu z zamieszczonymi w sklepie: ofertą (regulaminem) produktu lub opisem usługi telemedycznej, obowiązują postanowienia oferty lub opisu usługi.

§ 37. W przypadku niezgodności niniejszego regulaminu z Regulaminem sprzedaży przez telefon lub Zasadami płatności za nieodwołane wizyty, obowiązują postanowienia niniejszego regulaminu.

Załącznik nr 1

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

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