

**Regulamin zamawiania i korzystania z TELEPORAD komercyjnych
W PZU ZDROWIE S.A. (PZU Zdrowie S.A. Oddział Centrum Medyczne
Medicus w Opolu**

z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 13, 02-673 Warszawa, (adres Oddziału i adres do korespondencji: Plac Piłsudskiego 5, 45-706 Opole), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000395215, o kapitale zakładowym 10.650.000 zł wpłaconym w całości, REGON 143343166, NIP 527-266-38-52,

DEFINICJE

Ilekoć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

Pacjencie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, która będzie korzystać z TELEPORADY.

Rejestrującym Pacjenta – należy przez to rozumieć Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego, bądź osobę, dokonującą rejestracji w imieniu Pacjenta.

TELEPORADZIE – należy przez to rozumieć usługę medyczną - konsultację specjalisty medycznego (lekarza) dotyczącą stanu zdrowia Pacjenta, realizowaną w formie porady telefonicznej.

Placówce Medycznej – należy przez to rozumieć działający zgodnie z prawem obowiązującym w Polsce podmiot uprawniony do udzielania świadczeń zdrowotnych, tj. przedsiębiorstwo podmiotu leczniczego, w ramach działalności PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu.

Stronie TELEPORAD PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu – należy przez to rozumieć stronę internetową: www.opole.pzuzdrowie.pl której celem jest przedstawienie oferty oraz regulaminu korzystania z usługi TELEPORADY.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa:

- zasady korzystania z TELEPORADY w PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu,
- zasady uiszczania przez Klienta opłaty za usługę w formie TELEPORADY,
- uprawnienia Klienta do rezygnacji z TELEPORADY,
- zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

2. TELEPORADY:

- są usługą odpłatną, zgodnie z cennikiem obowiązującym w PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu, publikowanym na Stronie TELEPORAD,
 - realizowane są przez wybranych lekarzy specjalistów w PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu,
 - udzielane są telefonicznie.
3. Dokonanie przez Pacjenta przelewu/wpłaty na wskazane przez PZU Zdrowie S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu konto bankowe będącego zapłatą za TELEPORADĘ jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu i zamówieniem świadczenia usług w formie TELEPORADY na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Personel PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu realizujący usługę w formie TELEPORADY ma prawo w każdej chwili przerwać rozmowę, a tym samym połączenie, jeśli Pacjent używa zwrotów obraźliwych lub wyraża treści, które nie mają związku z potrzebą udzielenia porady lub konsultacji, a dodatkowo godzą w dobra osobiste udzielającego porady lub konsultacji, i jako takie mają charakter bezprawny.

REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

1. TELEPORADA komercyjna jest wykonywana przez lekarza, po wcześniejszej rejestracji telefonicznej.
2. Osoba dokonująca rejestracji sprawdzi prawo do ubezpieczenia Pacjenta, zweryfikuje prawidłowość podanych danych w systemie oraz przeprowadzi wstępny wywiad.
3. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji pacjenta w systemie eWUŚ, pacjent zostaje poinformowany o możliwości złożenia ustnego oświadczenia o przysługującym mu prawie do świadczeń opieki zdrowotnej. W tym celu rejestratorka na podstawie złożonego przez pacjenta oświadczenia, wypełnia druk: „Weryfikacja uprawnień do świadczeń przed udzieleniem teleporady”.
4. Rejestracja przesyła Pacjentowi e-mail z danymi niezbędnymi do zamówienia TELEPORADY.
5. Pacjent opłaca usługę TELEPORADY z góry poprzez dokonanie przelewu lub wpłatę na konto bankowe PZU Zdrowie S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu wskazane w e-mailu, a potwierdzenie wpłaty przesyła do Rejestracji na adres mailowy: receptynfz@medicus.opole.pl.
6. W dniu dostarczenia (drogą mailową) potwierdzenia dokonania opłaty za TELEPORADĘ, Rejestracja wystawi Pacjentowi dokument potwierdzający zapłatę (fakturę), którą pacjent otrzyma mailem.

7. Jeżeli lekarz nie dysponuje dokumentacją Pacjenta, Pacjent jest zobowiązany do przesłania drogą mailową (na adres: receptynfz@medicus.opole.pl) dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia TELEPORADY.
8. Na podstawie przeprowadzonego wywiadu i dostępnej dokumentacji lekarz może wystawić e-receptę, druk ZUS ZLA i skierowania na badania. Dokumenty te mogą być odebrane przez pacjenta osobiście lub przesłane e-mailem, po uprzednim zaszyfrowaniu (hasło do pliku zostanie podane pacjentowi przez lekarza).

INFORMACJE O USŁUGACH

1. PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach usług medycznych, rodzaju usług, zakresu udzielanych świadczeń. Zmiana w cenach usług medycznych lub rodzaju usług lub zakresu udzielanych świadczeń nie będzie mieć wpływu na zamówienia złożone przed taką zmianą, które będą realizowane na zasadach dotychczasowych.
2. Usługi nabyte przez Pacjenta, mogą być realizowane przez lekarzy działających w różnych placówkach medycznych PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu, poprzez wyznaczony i zaplanowany z pacjentem kontakt telefoniczny.
3. Jeżeli stan zdrowia pacjenta lub zgłoszony w trakcie TELEPORADY problem medyczny tego wymaga, lekarz PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu ma prawo zdecydować o konieczności zgłoszenia się na wizytę lekarską przez Pacjenta osobiście, wezwaniu pogotowia ratunkowego lub uzyskania innej pomocy medycznej.

WARUNKI SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ I REALIZACJA TELEPORADY

1. Pacjent lub Rejestrujący Pacjenta może dokonać rejestracji telefonicznie na TELEPORADĘ od poniedziałku do soboty, w godzinach otwarcia Placówek Medycznych PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu.
2. Podczas rejestracji następuje weryfikacja danych Pacjenta.
3. PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta lub Rejestrującego Pacjenta nieprawidłowych lub fałszywych danych.
4. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, TELEPORADA nie zostanie zrealizowana w przypadku:
 - braku możliwości kontaktu z Pacjentem lub Rejestrującym Pacjenta pod podanym numerem telefonu, pomimo podjęcia co najmniej 2 prób połączenia w czasie przewidzianym na przeprowadzenie TELEPORADY,
 - braku przesłania potwierdzenia dokonania zapłaty na wskazany adres mailowy, najpóźniej na 2 godziny przed planowanym terminem TELEPORADY,
 - gdy opis stanu Pacjenta przedstawiany przez Pacjenta lub Rejestrującego Pacjenta nie pozwala na udzielenie porady lub konsultacji w postaci TELEPORADY,

- uznania przez PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu, iż istnieje uzasadnione podejrzenie działania Pacjenta lub Rejestrującego Pacjenta niezgodnego z prawem lub nadużycia uprawnień z niego wynikających, a w szczególności: hakerstwa, użycia cudzych danych identyfikujących, podszywania się pod inną osobę.

We wszystkich powyższych przypadkach PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu nie dokonuje zwrotu płatności za TELEPORADĘ. Ponadto w przypadku rozpoczęcia korzystania ze świadczenia medycznego w formie TELEPORADY nie jest możliwe odstąpienie od realizacji usługi, a co za tym idzie w takim przypadku PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu również nie dokonuje zwrotu płatności za TELEPORADĘ.

5. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas TELEPORADY Pacjent lub Rejestrujący Pacjenta powinien poczekać na ponowne połączenie z lekarzem, nie wykonując w tym czasie innych połączeń i utrzymując tym samym wolną linię telefoniczną do kontaktu.

REZYGNACJA/ODWOŁANIE TELEPORADY

1. Jeśli Pacjent lub Rejestrujący Pacjenta nie może skorzystać z umówionej TELEPORADY w ustalonym terminie, powinien ją odwołać najpóźniej na 6 godzin przed zaplanowanym terminem, aby otrzymać zwrot dokonanej płatności za usługę.
2. W przypadku odwołania TELEPORADY ze strony PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu, Pacjentowi lub Rejestrującemu Pacjenta zostanie zaproponowany inny dogodny termin na zrealizowanie TELEPORADY. W przypadku nie przyjęcia innego terminu, Pacjentowi lub Rejestrującemu Pacjenta przysługuje zwrot opłaty za niezrealizowaną TELEPORADĘ.
3. PZU ZDROWIE Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu gwarantuje zwrot wpłaconej kwoty w ciągu 7 dni roboczych na rachunek bankowy wpłacającego.

DANE OSOBOWE

1. Dane osobowe podawane przez Pacjentów lub Rejestrujących Pacjentów w procesie rejestracji, przetwarzane są przez PZU ZDROWIE S.A. w Warszawie, ul. Konstruktorska 13 jako administratora danych.
2. Podanie danych osobowych przez Pacjenta lub Rejestrującego Pacjenta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do korzystania z usług medycznych w formie TELEPORADY.
3. PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu przetwarza dane osobowe w celu realizacji usług medycznych. Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania i usunięcia. Dane osobowe mogą być poprawiane lub usuwane na podstawie zgłoszenia skierowanego do Administratora

lub poprzez zgłoszenie w rejestracji dowolnej placówki medycznej PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu.

4. Pacjent lub Rejestrujący Pacjenta podając dane oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są jego danymi.
5. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Pacjentów lub Rejestrujących Pacjentów znajdują się na stronie internetowej www.opole.pzuzdrowie.pl

REKLAMACJE

1. Zgłoszenia zawierające pytania, sugestie, informacje o zaistniałych ewentualnych nieprawidłowościach i reklamacje dotyczące TELEPORAD można przekazywać na adres mailowy medicus@medicus.opole.pl
2. Zgłaszając reklamację należy podać imię i nazwisko zgłaszającego oraz powód reklamacji.
3. Reklamacje dotyczące obsługi rozpatrywane będą w terminie 10 dni od otrzymania reklamacji. Reklamacje dotyczące kwestii medycznych rozpatrywane będą w terminie 14 dni od daty wpływu wszystkich danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji na adres: medicus@medicus.opole.pl

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługi zamawiane w formie TELEPORADY nie mogą być odsprzedawane, odstępowane, użyczane.
2. PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych powodów, to jest w przypadku uchylenia, zmiany lub wprowadzenia nowych przepisów prawa odnoszących się do działalności PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu oraz w przypadku wprowadzenia zmian techniczno-organizacyjnych w zakresie działalności PZU ZDROWIE S.A. Oddział Centrum Medyczne Medicus w Opolu, w tym zasad obsługi Pacjentów i/lub zmian w zakresie usług w formie TELEPORAD. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie obowiązują pod warunkiem, że zostaną ogłoszone na stronie internetowej www.opole.pzuzdrowie.pl. Zmiany niniejszego Regulaminu wchodzi w życie po upływie 30 dni od ich ogłoszenia.
3. Zmiana Regulaminu pozostanie bez wpływu na prawa Pacjentów lub Rejestrujących Pacjentów nabytych przed wejściem w życie zmian do Regulaminu, w szczególności zmiana Regulaminu nie będzie mieć wpływu na zamówienia złożone przed taką zmianą, które będą realizowane na zasadach obowiązujących przed zmianą.

Regulamin wchodzi w życie w dniu 08.05.2020r.