

## REGULAMIN E-WIZYT I PROMOCJI

Regulamin zawiera zasady korzystania z usługi e-wizyty i Promocji.

### §

### 1.

### DEFINICJE:

Użyte w niniejszym regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Usługodawca lub centrum medyczne enel-med** – Centrum Medyczne ENEL-MED S.A., ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa, NIP 5242593360, REGON 140802685, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000275255, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 28 280 279,00 zł, podmiot leczniczy wpisany do Rejestru podmiotów prowadzących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod numerem księgi rejestrowej 000000008610, adres elektroniczny [enel@enel.pl](mailto:enel@enel.pl).
2. **System** – „System on-line” dostępny pod adresem: <http://online.enel.pl> oraz za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej udostępniany w ramach usług świadczonych przez centrum medyczne enel-med służący do zarządzania przez Pacjentów drogą elektroniczną Wizytami w oddziale oraz e-wizytami oraz umożliwiający dostęp do danych w nim zawartych, w tym do dokumentacji medycznej oraz danych dotyczących zaplanowanych oraz archiwalnych wizyt.
3. **Aplikacja Mobilna** – aplikacja udostępniana Pacjentowi przez Usługodawcę, przeznaczona do instalacji na Urządzeniu mobilnym oraz umożliwiająca korzystanie w ograniczonym zakresie z Systemu.
4. **Urządzenie mobilne** – przenośne urządzenie telekomunikacyjne pozwalające przetwarzać, odbierać oraz wysyłać dane bez konieczności utrzymywania przewodowego połączenia z siecią (np. telefon komórkowy, smartfon, tablet itp.).
5. **E-wizyta** – usługa medyczna świadczona przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta drogą elektroniczną, w formie czatu tekstowego, rozmowy telefonicznej lub wideo rozmowy, której zasady i zakres świadczenia określa Regulamin e-wizyt i promocji.
6. **E-wizyta zaplanowana** – e-wizyta zarezerwowana w Systemie.
7. **Regulamin e-wizyty** – niniejszy regulamin.
8. **Umowa** – umowa o świadczenie e-wizyty.
9. **Pacjent** – osoba, która założyła konto oraz posiada login i hasło lub kartę pacjenta umożliwiające skorzystanie z Systemu.
10. **Personel medyczny** – osoby biorące udział w świadczeniu usług medycznych.
11. **Okres e-wizyty** – przedział czasowy, w którym ma odbyć się e-wizyta.

Pozostałe pojęcia (nie zdefiniowane powyżej) użyte w Regulaminie umawiania e-wizyt i promocji należy definiować zgodnie ze znaczeniem nadanym im w Regulaminie Systemu.

## § 2. ZAKRES REGULAMINU E-WIZYT I PROMOCJI:

Regulamin e-wizyt i promocji określa:

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

## § 3. RODZAJ I ZASADY E-WIZYT:

1. A. E-wizyta może odbywać się w formie:

- a. czatu tekstowego;
- b. rozmowy telefonicznej na numery komórkowe;
- c. wideo rozmowy.

B. Możliwa jest zmiana kanału komunikacji podczas e-wizyty przeprowadzanej w formie chatu tekstowego na wideo-rozmowę lub połączenie audio. Nie jest możliwa zmiana kanału komunikacji podczas rozmowy telefonicznej. Decyzję o zmianie kanału komunikacji podejmuje lekarz. Pacjent wyraża zgodę na zmianę kanału komunikacji.

2. Czas trwania e-wizyty:

- a. do 15 minut z zastrzeżeniem pkt b) poniżej;
- b. do 40 minut w przypadku konsultacji z psychologiem.

3. W przypadku gdy podczas e-wizyty personel medyczny 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. Po przeprowadzeniu weryfikacji:

- a. w przypadku gdy weryfikacja zakończy się pozytywnie usługa jest wznowiana, a czasu wstrzymania nie wlicza się do czasu e-wizyty;
- b. w przypadku gdy weryfikacja zakończy się negatywnie e-wizyta jest zakończona.

4. W ramach e-wizyty Pacjent ma możliwość:

- a. uzyskania porady medycznej dotyczącej np. chorób infekcyjnych górnych dróg oddechowych, postępowania w stanach gorączkowych, dolegliwościach bólowych, biegunce, chorób wysypkowych oraz przewlekłych schorzeń, szczepień ochronnych, okresu karmienia piersią, leków przeciwwgorączkowych i przeciwzapalnych;
- b. uzyskania diagnozy i zaleceń co do stanu zdrowia;
- c. uzyskania porady profilaktycznej;
- d. uzyskania interpretacji wyników badań - znajdujących się w dokumentacji medycznej Pacjenta dostępnej w Centrum Medycznym enel-med lub udostępnionych przez Pacjenta za pośrednictwem Systemu - zgodnie z

- kompetencjami Personelu Medycznego;
- 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 skierowania na niektóre badania laboratoryjne i obrazowe realizowane w centrum medycznym enel-med;
  - i. uzyskania informacji na temat zalecanej terapii, w tym stosowania leków;
  - j. 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.
  - k. uzyskania orzeczenia o czasowej niezdolności do pracy - zwolnienia lekarskiego (e-ZLA), o ile badanie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności jednoznacznie pozwoli na ustalenie wskazań do jego wystawienia; w sytuacjach wątpliwych lekarz przekieruje pacjenta na konsultację stacjonarną.

5. Wystawione w ramach e-wizyt recepty mogą być udostępniona jako e-recepta: kod dostępowy widoczny w Aplikacji Mobilnej enel-med w zakładce Archiwum wizyt lub zaleceń oraz w systemie on-line w zakładce Archiwum wizyt lub zaleceń, dla Pacjentów korzystających z pełnej wersji systemów lub do pobrania poprzez Internetowe Konto Pacjenta ([www.pacjent.gov.pl/](http://www.pacjent.gov.pl/));

6. Zdalne zwolnienie lekarskie:

- a. może być wystawione jedynie bezpośrednio po przeprowadzeniu badania za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności - poza czatem tekstowym;
- b. orzeczenie ZUS ZLA wystawiane jest na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
- c. nie może być realizacją zalecenia innego lekarza;
- d. może być wystawione jedynie w systemie PUE ZUS; w przypadku gdy płatnik nie ma profilu na PUE ZUS powinien udać się na wizytę stacjonarną

7. Jeżeli do postawienia diagnozy lub wystawienia skierowania na badania konieczny jest bezpośredni kontakt z Pacjentem, to Pacjent zostanie poinformowany o tym przez

personel medyczny wraz z zaleceniem umówienia się na wizytę stacjonarną.

#### **§ 4. ZASADY UMAWIANIA E-WIZYTY:**

1. Zawarcie Umowy następuje poprzez umówienie e-wizyty i wymaga:
  - a. akceptacji Regulaminu e-wizyt i promocji i wyrażenie zgody na utrwalenie i przechowywanie komunikacji z Personelem Medycznym w ramach e-wizyty;
  - b. rezerwacji konkretnej e-wizyty poprzez wybór rodzaju usługi medycznej, daty i godziny e-wizyty, kanału komunikacji (czat tekstowy, połączenie telefoniczne, wideo rozmowa), Personelu medycznego;
  - c. dokonania płatności.
2. Niektóre konsultacje nie mogą być umawiane przez System w formie e-wizyty ze względu na czas trwania konsultacji, niezbędne skierowania, wymóg osobistego kontaktu z Pacjentem i inne zasady wpływające na dokonanie zapisu lub formę odbycia konsultacji.
3. System umożliwia umówienie e-wizyty w terminie do 60 dni od zalogowania do Systemu.
4. W przypadku e-wizyty realizowanej w kanale komunikacji:
  - a. czat tekstowy, wideo rozmowa - Pacjent zobowiązany jest do potwierdzenia gotowości przed rozpoczęciem biegu Okresu e-wizyty. Potwierdzenie gotowości jest możliwe w Systemie w zakładce „Zaplanowane e-wizyty” w dniu, na który została umówiona e-wizyta;
  - b. rozmowa telefoniczna – Pacjent nie potwierdza gotowości; e-wizyta inicjowana jest przez Personel medyczny poprzez wykonanie połączenia telefonicznego do Pacjenta w Okresie e-wizyty; w przypadku braku możliwości połączenia się z Pacjentem do Pacjenta wysyłana jest wiadomość SMS z informacją o podjętej próbie połączenia oraz przewidzianych w najbliższym czasie dodatkowych dwóch próbach połączenia z Pacjentem.
5. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów technicznych z kanałami komunikacji uniemożliwiających odbycie e-wizyty należy skontaktować się z Usługodawcą wysyłając wiadomość na adres e-mail: [e-wizyty@enel.pl](mailto:e-wizyty@enel.pl).

#### **§. 5. WARUNKI E-WIZYT:**

1. Świadczenie usługi e-wizyty odbywa się w języku polskim lub angielskim.
2. Usługi e-wizyty są świadczone przez Personel medyczny stosownie do kwalifikacji i wymogów określonych przepisami prawa.
3. Pacjent ma prawo odwołania e-wizyty do czasu rozpoczęcia biegu okresu e-wizyty.
4. Odwołanie e-wizyty przez Pacjenta następuje:
  - a. poprzez zalogowanie do Systemu i kliknięcie przycisku „odwołaj”,
  - b. poprzez kontakt z Call Center lub recepcją oddziału
  - c. poprzez SMS odesłany w odpowiedzi na SMS-a otrzymanego od centrum medycznego enel-med przypominającego o e-wizycie.
5. W przypadku odwołania e-wizyty Pacjent otrzymuje potwierdzenie jej odwołania:
  - a. poprzez komunikat w Systemie – w przypadku odwołania e-wizyty za pośrednictwem Systemu poprzez przycisk ”odwołaj”,
  - b. w trakcie rozmowy z Call Center lub recepcją oddziału w przypadku odwołania przez Call Center lub recepcję oddziału,

- c. poprzez SMS w przypadku odwołania przez SMS.
6. W przypadku odwołania e-wizyty następuje zwrot uiszczanego wynagrodzenia w sposób odpowiadający sposobowi zapłaty, na rachunek bankowy z którego została dokonana płatność za e-wizytę w terminie do 14 dni od momentu odwołania e-wizyty.
7. Pacjent ma w każdej chwili możliwość zakończenia e-wizyty poprzez wylogowanie się z Systemu lub zakończenie rozmowy telefonicznej.
8. Personel medyczny sporządza z e-wizyty elektroniczną dokumentację medyczną.
9. Pacjent zobowiązuje się w trakcie umawiania e-wizyty, jak też w czasie jej trwania do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Usługodawca ani Personel medyczny nie ponoszą skutków będących następstwem podania przez Pacjenta nieprawdziwych danych lub złożenia nieprawdziwych oświadczeń.
10. E-wizyta umówiona przez Pacjenta i opłacona zgodnie z postanowieniami § 6 Regulaminu może być zrealizowana wyłącznie na rzecz Pacjenta posiadającego Konto w Systemie, z którego została umówiona e-wizyta.
11. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu e-wizyt i promocji oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W trakcie e-wizyty Pacjent powinien zachowywać się w sposób odpowiadający powszechnie przyjętym standardom oraz zasadom współżycia społecznego, w tym zobowiązany jest do prowadzenia rozmowy bez używania obraźliwych słów i treści oraz wyłącznie na tematy związane z przedmiotem e-wizyty (przedmiotem świadczonej w ramach e-wizyty usługi medycznej).

#### **§ 6. ZASADY PŁATNOŚCI:**

1. Z zastrzeżeniem § 6 ust. 4 e-wizyty są odpłatne.
2. Odpłatność za e-wizytę odbywa się z góry poprzez system płatności PayU.
3. Po potwierdzeniu płatności wyświetlany jest komunikat w Systemie o rezerwacji e-wizyty.
4. W ramach obowiązujących u Usługodawcy akcji promocyjnych e-wizyty mogą być świadczone na rzecz Pacjenta nieodpłatnie. Informacje o aktualnych akcjach promocyjnych zawarte są w § 7 Regulaminu e-wizyt.

#### **§ 7. PROMOCJE:**

##### 1. Do 31.12.2020 obowiązują następujące promocje:

1. 0 zł - za usługę e-wizyty świadczoną na rzecz Pacjenta posiadającego nielimitowany dostęp do wizyt stacjonarnych w danej specjalizacji w ramach pakietów Enel-Care (abonament Centrum Medycznego ENEL-MED. S.A.) lub Medi-Care (ubezpieczenie indywidualne InterRisk S.A. Vienna Insurance );
2. Do skorzystania z promocji, o których mowa w ust. 1 powyżej konieczne jest zarezerwowanie e-wizyty w okresie, o którym mowa w ust. 1. Termin e-wizyty może być wyznaczony poza okresem obowiązywania promocji.

## **§ 8. WYMAGANIA TECHNICZNE UMOŻLIWIAJĄCE SKORZYSTANIE Z E-WIZYTY:**

1. Korzystanie z e-wizyty wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z Systemem Teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
  - a. Urządzenie (min. 4GB RAM, procesor min. 2Ghz) z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows 7 (lub nowszą), macOS (10.10.5) lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,
  - b. zainstalowana przeglądarka internetowa w wersji Chrome 56, FireFox 50, IE11, Opera 42 lub nowsza z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,
  - c. uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
  - d. posiadanie kamery wideo oraz mikrofonu dla kanału komunikacji wideo rozmowa,
  - e. posiadanie telefonu komórkowego dla kanału komunikacji rozmowa telefoniczna.
2. Połączenie z Systemem w celu realizacji e-wizyty odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia usługi e-wizyty oraz przesyłu danych, Usługodawca podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.

## **§ 9. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH OSOBOWYCH, W TYM DANYCH WRAŻLIWYCH PACJENTA:**

1. Właścicielem Systemu i stroną sprawującą nadzór nad jego sprawnym funkcjonowaniem jest Centrum Medyczne ENEL-MED S.A., ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa, NIP 5242593360, REGON 140802685, KRS 0000275255, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 28 280 279,00 zł.
2. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że:
  - a) Administratorem danych podanych przez Pacjenta jest Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. z siedzibą w Warszawie, 00-195, ul. Słomińskiego 19 lok. 524;
  - b) Administrator danych przetwarza dane osobowe, w tym dane teleadresowe i medyczne, w celu umożliwienia Pacjentowi korzystania z Systemu oraz w celu świadczenia usług medycznych na rzecz Pacjenta;
  - c) Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do treści danych osobowych i ich poprawiania;
  - d) Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do świadczenia na rzecz Pacjenta usług medycznych, w tym prowadzenia dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Administratora danych obowiązują szczególne przepisy dotyczące przetwarzania danych osobowych, zawarte w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (tekst jednolity Dz.U. z 2015 poz. 2069) w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jednolity Dz.U. z 2016 r. poz. 186 z późn.zm.) oraz w ustawie

z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 poz. 922, z późn.zm).

**§ 10. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE:**

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać żądanie Pacjenta. Zgłoszenie powinno zawierać aktualne dane Pacjenta umożliwiające jego identyfikację.
3. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji.
4. Reklamacje mogą być składane w szczególności na adres: e-wizyty@enel.pl bądź listownie na adres: Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa.

**§ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:**

1. Zakazuje się przekazywania przez Pacjenta treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowania działań powodujących zagrożenia dla Systemu i jego funkcjonowania.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.
3. Regulamin obowiązuje od 26.08.2020 r.