

REGULAMIN PORTALU PACJENTA MEDFILE I KONSULTACJI ONLINE

E CENTRUM MEDYCZNE HOLISTYCZNY GASTROLOG SP. Z O.O.

wersja 2.1 - projekt do wdrożenia | obowiązuje od: 04.06.2026

§ 1. Dane Podmiotu Leczniczego

Podmiot leczniczy	E CENTRUM MEDYCZNE HOLISTYCZNY GASTROLOG SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
Siedziba	ul. Marcina Kasprzaka 31/119, 01-234 Warszawa
KRS	0001216828
NIP	5273199836
REGON	543724588
Kapitał zakładowy	5 000 zł
Zakład leczniczy	E Centrum Medyczne Holistyczny Gastrolog
Kierownik podmiotu leczniczego	Marta Osiewicz-Sienkiewicz
Strona internetowa	www.holistycznygastrolog.pl
System rezerwacji / portal pacjenta	platforma Medfile.pl lub link rejestracyjny Medfile udostępniony przez Centrum
E-mail	holistycznygastrolog@gmail.com
Telefon	570 000 550 - jeżeli numer jest aktywnie używany przez Centrum
RPWDL	0000000303837

1. Podmiotem prowadzącym Portal Pacjenta, rejestrację oraz udzielającym odpłatnych świadczeń zdrowotnych jest E CENTRUM MEDYCZNE HOLISTYCZNY GASTROLOG SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie, ul. Marcina Kasprzaka 31/119, 01-234 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001216828, NIP 5273199836, REGON 543724588, kapitał zakładowy 5 000 zł, dalej: „Centrum”, „Podmiot Leczniczy” albo „Ustugodawca”.
2. Zakład leczniczy działa pod nazwą: E Centrum Medyczne Holistyczny Gastrolog.
3. Podmiot Leczniczy jest wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem księgi rejestrowej RPWDL: 0000000303837.
4. Kierownikiem Podmiotu Leczniczego jest Marta Osiewicz-Sienkiewicz.
5. Dane kontaktowe Centrum: Portal Pacjenta: pacjent.holistycznygastrolog.pl; e-mail do rejestracji, reklamacji, spraw RODO i dokumentacji medycznej: rejestracja.hg@gmail.com; telefon: 570 000 550.
6. Regulamin określa zasady korzystania przez Pacjentów z Portalu Pacjenta Medfile, rejestracji na konsultacje online, dokonywania płatności, odwoływania i zmiany terminów konsultacji, składania reklamacji, udostępniania dokumentacji medycznej oraz podstawowe informacje o ochronie danych osobowych.
7. Regulamin nie zastępuje regulaminu organizacyjnego podmiotu leczniczego. W sprawach organizacji udzielania świadczeń zdrowotnych, praw Pacjenta i dokumentacji medycznej stosuje się również regulamin organizacyjny Centrum oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

8. Centrum udziela świadczeń zdrowotnych w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne, w szczególności za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, jeżeli charakter świadczenia i stan zdrowia Pacjenta pozwalają na taką formę udzielenia świadczenia.

§ 2. Definicje

Centrum / Usługodawca / Podmiot Leczniczy - E CENTRUM MEDYCZNE HOLISTYCZNY GASTROLOG SP. Z O.O.

Cennik - informacja o cenach konsultacji i innych świadczeń udostępniana Pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji, w szczególności w Portalu Pacjenta, na stronie internetowej Centrum lub w innym kanale wskazanym przez Centrum.

Dokumentacja medyczna - dokumentacja dotycząca stanu zdrowia Pacjenta oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych, prowadzona zgodnie z przepisami prawa.

Konsultacja online - świadczenie zdrowotne udzielane na odległość za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w szczególności w formie wideokonsultacji, teleporady albo konsultacji telefonicznej.

Konto Pacjenta - indywidualne konto albo profil Pacjenta w Portalu Pacjenta Medfile, umożliwiające w szczególności rezerwację wizyt, przekazywanie danych, obsługę płatności i kontakt z Centrum w zakresie udostępnionym przez system.

Medfile / Portal Pacjenta - zewnętrzna platforma informatyczna dostępna dla Pacjentów pod adresem pacjent.holistycznygastrolog.pl albo przez link rejestracyjny udostępniony przez Centrum, służąca m.in. do rejestracji wizyt, obsługi dokumentacji medycznej, komunikacji z Pacjentem, płatności oraz innych funkcji udostępnionych przez dostawcę systemu i Centrum.

Operator płatności - PayU, zewnętrzny dostawca usług płatniczych obsługujący płatności elektroniczne w Portalu Pacjenta, jeżeli dana metoda płatności jest aktywna w systemie.

Pacjent - pełnoletnia osoba fizyczna dokonująca rezerwacji albo korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum. Centrum co do zasady udziela konsultacji osobom pełnoletnim, chyba że wyraźnie wskaże inaczej.

Regulamin - niniejszy regulamin Portalu Pacjenta Medfile i konsultacji online.

Specjalista - osoba wykonująca zawód medyczny lub inna osoba uprawniona, współpracująca z Centrum i udzielająca świadczeń w ramach Centrum, w szczególności lekarz, psycholog, psychoterapeuta, dietetyk lub inny specjalista, zgodnie ze swoimi kwalifikacjami i zakresem uprawnień.

Umowa - umowa o udzielenie odpłatnej konsultacji online albo innej usługi dostępnej w Portalu Pacjenta, zawierana pomiędzy Pacjentem a Centrum na odległość po zaakceptowaniu Regulaminu, dokonaniu rezerwacji i opłaceniu konsultacji, chyba że Centrum wyraźnie dopuści inną formę rozliczenia.

§ 3. Postanowienia ogólne

1. Przed dokonaniem rezerwacji Pacjent powinien zapoznać się z Regulaminem, Cennikiem oraz klauzulą informacyjną RODO lub Polityką prywatności. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
2. Korzystanie z Portalu Pacjenta oraz rezerwacja konsultacji są dobrowolne. Podanie danych jest dobrowolne, jednak brak podania danych niezbędnych do identyfikacji Pacjenta, zawarcia Umowy, udzielenia świadczenia zdrowotnego, prowadzenia dokumentacji medycznej lub rozliczenia płatności może uniemożliwić rezerwację lub przeprowadzenie konsultacji.

3. Akceptacja Regulaminu w Portalu Pacjenta oznacza zawarcie Umowy na zasadach określonych w Regulaminie oraz zobowiązanie Pacjenta do przestrzegania jego postanowień.
4. Postanowienia Regulaminu nie mają na celu wyłączenia ani ograniczenia praw Pacjenta, Konsumenta ani osoby, której dane dotyczą, wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W razie sprzeczności Regulaminu z takimi przepisami pierwszeństwo mają przepisy prawa.
5. Centrum udziela świadczeń zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, zasadami etyki zawodowej, prawami Pacjenta, obowiązkiem zachowania tajemnicy zawodowej oraz obowiązującymi przepisami prawa.

§ 4. Portal Pacjenta Medfile i usługi elektroniczne

6. Portal Pacjenta Medfile jest narzędziem technicznym wykorzystywanym przez Centrum do obsługi rejestracji, komunikacji, dokumentacji medycznej, płatności oraz innych funkcji udostępnionych przez Centrum i dostawcę systemu. Portal Pacjenta jest dostępny pod adresem pacjent.holistycznygastrolog.pl albo przez link rejestracyjny udostępniony Pacjentowi przez Centrum.
7. Dostępność poszczególnych funkcji Portalu Pacjenta może zależeć od konfiguracji systemu, decyzji Centrum, dostępności usług Medfile oraz zmian technicznych po stronie dostawcy systemu.
8. Za pośrednictwem Portalu Pacjenta Pacjent może w szczególności: zarezerwować konsultację, przekazać dane wymagane do udzielenia świadczenia, zaakceptować wymagane oświadczenia, dokonać płatności, otrzymać potwierdzenie wizyty, przesłać dokumentację medyczną, uzyskać informacje organizacyjne i kontaktować się z Centrum w zakresie udostępnionym przez system.
9. Portal Pacjenta nie służy do kontaktu w stanach nagłych ani do prowadzenia całodobowej opieki medycznej. Wiadomości wysłane przez Portal Pacjenta, e-mail lub formularz kontaktowy nie są równoznaczne z udzieleniem porady medycznej, dopóki nie odbędzie się konsultacja albo Centrum wyraźnie nie wskaże inaczej.
10. Pacjent korzysta z Portalu Pacjenta zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami, Regulaminem, instrukcjami systemu Medfile oraz z poszanowaniem praw Centrum, Specjalistów, innych Pacjentów i osób trzecich.

§ 5. Warunki techniczne korzystania z Portalu Pacjenta i konsultacji online

11. Do korzystania z Portalu Pacjenta i konsultacji online niezbędne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa, aktywny adres e-mail, aktywny numer telefonu, a przy wideokonsultacji również sprawna kamera, mikrofon i głośnik lub słuchawki.
12. Pacjent powinien zapewnić stabilne połączenie internetowe, aktualne oprogramowanie urządzenia, podstawowe zabezpieczenia urządzenia oraz warunki umożliwiające zachowanie poufności rozmowy.
13. Pacjent odpowiada za prawidłowość podanego adresu e-mail i numeru telefonu oraz za możliwość odbioru wiadomości, kodów, linków, potwierdzeń i informacji organizacyjnych.
14. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z konsultacji wynikający z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności braku Internetu, niedziałającego sprzętu, błędnego adresu e-mail, błędnego numeru telefonu, blokady wiadomości, braku dostępu do konta lub niewłaściwej konfiguracji urządzenia, z zastrzeżeniem praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
15. W razie awarii Portalu Pacjenta lub systemu łączności po stronie Centrum lub dostawcy systemu Centrum podejmie rozsądne działania w celu przeprowadzenia konsultacji innym kanałem, przełożenia terminu albo dokonania zwrotu płatności, jeżeli świadczenie nie może zostać wykonane.

§ 6. Rejestracja, konto i identyfikacja Pacjenta

16. Rejestracja odbywa się za pośrednictwem Portalu Pacjenta Medfile, linku rejestracyjnego, formularza rejestracyjnego, e-maila, telefonu lub innego kanału wskazanego przez Centrum.
17. W celu rejestracji Pacjent wybiera rodzaj konsultacji i dostępny termin, podaje wymagane dane, akceptuje Regulamin i wymagane oświadczenia oraz dokonuje płatności, jeżeli płatność jest wymagana przed wizytą.
18. Zakres danych wymaganych przy rejestracji może obejmować w szczególności: imię i nazwisko, numer PESEL albo datę urodzenia i inny identyfikator, adres zamieszkania lub korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu, dane niezbędne do wystawienia dokumentu sprzedaży, informacje medyczne oraz dokumentację medyczną niezbędną do udzielenia świadczenia.
19. Pacjent zobowiązany jest podać dane prawdziwe, aktualne i kompletne. Podanie danych nieprawdziwych, nieaktualnych lub niepełnych może uniemożliwić udzielenie świadczenia, wystawienie dokumentów medycznych, prawidłowe rozliczenie wizyty albo kontakt z Pacjentem.
20. Centrum lub Specjalista może zweryfikować tożsamość Pacjenta przed konsultacją albo w jej trakcie, w szczególności przez porównanie danych podanych przy rejestracji z dokumentem tożsamości, danymi w systemie lub informacjami przekazanymi przez Pacjenta.
21. Pacjent nie powinien udostępniać loginu, hasła, linku do konsultacji ani dostępu do Konta Pacjenta osobom trzecim. Pacjent powinien niezwłocznie poinformować Centrum o podejrzeniu nieuprawnionego dostępu do konta lub danych.
22. Jeżeli Centrum dopuści konsultacje osób małoletnich, Umowa może zostać zawarta przez rodzica, opiekuna prawnego albo inną osobę uprawnioną do działania w imieniu małoletniego. Centrum może żądać potwierdzenia umocowania tej osoby.

§ 7. Zakres konsultacji online i ograniczenia telemedycyny

23. Konsultacja online może obejmować w szczególności: zebranie wywiadu medycznego, analizę objawów, analizę dostarczonej dokumentacji medycznej, interpretację wyników badań w kontekście klinicznym, ustalenie zaleceń diagnostycznych lub terapeutycznych, edukację zdrowotną oraz wystawienie recept, skierowań, zaleceń, zaświadczeń albo zwolnień lekarskich, jeżeli jest to medycznie uzasadnione, możliwe w danej formie konsultacji i zgodne z prawem.
24. Konsultacja online nie jest przeznaczona do stanów nagłego zagrożenia zdrowotnego i nie zastępuje pomocy udzielanej przez pogotowie ratunkowe, Szpitalny Oddział Ratunkowy, izbę przyjęć, nocną i świąteczną opiekę zdrowotną ani pilnej osobistej oceny lekarskiej.
25. W przypadku objawów mogących wskazywać na stan nagły, w szczególności silnego bólu w klatce piersiowej, duszności, utraty przytomności, objawów udaru, masywnego krwawienia, krwawienia z przewodu pokarmowego, smolistych stolców, uporczywych wymiotów, odwodnienia, ostrego silnego bólu brzucha, wysokiej gorączki z pogorszeniem stanu ogólnego lub innych objawów alarmowych, Pacjent powinien niezwłocznie zadzwonić pod numer 112 lub zgłosić się do najbliższego SOR/izby przyjęć.
26. Specjalista może odmówić udzielenia konsultacji online, przerwać konsultację albo ograniczyć ją do zaleceń dotyczących dalszego postępowania, jeżeli uzna, że stan zdrowia Pacjenta wymaga osobistego badania, pilnej diagnostyki, leczenia szpitalnego, pomocy stacjonarnej albo innej formy świadczenia, której nie da się bezpiecznie zapewnić zdalnie.
27. Centrum nie gwarantuje wystawienia recepty, skierowania, zaświadczenia, e-ZLA ani określonego leku. Decyzja w tym zakresie należy do Specjalisty i zależy od wskazań medycznych, bezpieczeństwa Pacjenta, dostępnych danych oraz obowiązujących przepisów.

28. Jeżeli w trakcie konsultacji okaże się, że Pacjent wymaga pilnej pomocy, Specjalista może zalecić kontakt z numerem alarmowym 112, zgłoszenie się do SOR/izby przyjęć, kontakt z POZ/NPL albo inną adekwatną formę pomocy.

§ 8. Dokumenty medyczne przed konsultacją

29. Pacjent powinien przestać dokumentację medyczną, wyniki badań, listę przyjmowanych leków, informacje o alergiach i inne istotne dane najpóźniej 24 godziny przed konsultacją, jeżeli jest to możliwe i potrzebne do udzielenia świadczenia.
30. Dokumenty powinny być czytelne, kompletne i przekazane kanałem wskazanym przez Centrum, w szczególności przez Portal Pacjenta, e-mail albo inny bezpieczny sposób komunikacji wskazany przez Centrum.
31. Dokumenty przesłane bezpośrednio przed konsultacją albo w trakcie konsultacji mogą nie zostać w całości przeanalizowane w ramach zarezerwowanego czasu. W takim przypadku Specjalista może ograniczyć konsultację do dostępnych danych, zalecić dostanie dokumentów, zaproponować kolejną konsultację albo odmówić wydania określonych zaleceń, jeżeli brak danych uniemożliwia bezpieczne postępowanie.
32. Pacjent odpowiada za prawdziwość i kompletność informacji przekazanych Centrum oraz za niezwłoczne poinformowanie Specjalisty o istotnych okolicznościach, w szczególności chorobach przewlekłych, ciąży, karmieniu piersią, lekach, suplementach, alergiach, działaniach niepożądanych i wcześniejszych rozpoznaniach.

§ 9. Zawarcie Umowy i potwierdzenie rezerwacji

33. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Centrum lub system rezerwacji, po spełnieniu warunków wskazanych w Regulaminie, w szczególności po podaniu wymaganych danych, akceptacji Regulaminu i wymaganych oświadczeń oraz dokonaniu płatności, jeżeli płatność jest wymagana przed wizytą.
34. Potwierdzenie rezerwacji może zostać przesłane na adres e-mail, numer telefonu, Konto Pacjenta w Medfile albo innym kanałem wskazanym przez Centrum.
35. Rezerwacja terminu nieopłacona w terminie wskazanym w Regulaminie, Cenniku, wiadomości e-mail, SMS albo Portalu Pacjenta może zostać anulowana, a termin może zostać udostępniony innym Pacjentom.
36. Czas trwania konsultacji, jej rodzaj, cena oraz dane Specjalisty są podawane Pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji lub w potwierdzeniu rezerwacji.
37. Centrum może odmówić przyjęcia rezerwacji albo anulować rezerwację, jeżeli nie jest możliwe udzielenie świadczenia zgodnie z prawem, Regulaminem, zasadami bezpieczeństwa Pacjenta albo dostępnym zakresem usług Centrum.

§ 10. Płatności

38. Konsultacje online są odpłatne zgodnie z Cennikiem obowiązującym w chwili rezerwacji, chyba że Centrum wyraźnie wskaże inaczej.
39. Płatność za konsultację następuje z góry, chyba że Centrum wyraźnie dopuści inną formę rozliczenia.
40. Płatność może zostać dokonana za pośrednictwem operatora płatności PayU, jeżeli taka metoda jest dostępna w Portalu Pacjenta, albo przelewem bankowym na rachunek Centrum: ING Bank Śląski S.A., 16 1050 1025 1000 0090 8628 6912, chyba że Centrum wskaże Pacjentowi inny sposób płatności.

41. Pacjent powinien opłacić rezerwację w terminie 2 godzin od jej dokonania, jednak nie później niż przed rozpoczęciem konsultacji. Jeżeli termin konsultacji przypada wcześniej niż 24 godziny od rezerwacji, płatność powinna zostać dokonana niezwłocznie, przed konsultacją.
42. Za moment zapłaty uznaje się zaksięgowanie środków na rachunku bankowym Centrum albo otrzymanie przez Centrum potwierdzenia prawidłowej płatności od operatora płatności PayU.
43. Jeżeli płatność nie zostanie dokonana w terminie wskazanym w Regulaminie, Portalu Pacjenta lub wiadomości od Centrum, Centrum może anulować rezerwację i udostępnić termin innym Pacjentom.
44. Centrum wystawia paragon, fakturę albo inny dokument księgowy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane do faktury powinny zostać podane najpóźniej w chwili dokonywania płatności, chyba że przepisy dopuszczają późniejsze ich uzupełnienie.
45. Operator płatności - PayU, zewnętrzny dostawca usług płatniczych obsługujący płatności elektroniczne w Portalu Pacjenta, jeżeli dana metoda płatności jest aktywna w systemie.

§ 11. Odwołanie, zmiana terminu, spóźnienie i nieobecność Pacjenta

46. Pacjent może bezpłatnie odwołać konsultację albo zmienić jej termin najpóźniej 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia konsultacji, za pośrednictwem Portalu Pacjenta, a jeżeli Portal Pacjenta nie umożliwia takiej czynności - przez kontakt e-mailowy z Centrum na adres rejestracja.hg@gmail.com.
47. Odwołanie konsultacji lub prośba o zmianę terminu w czasie krótszym niż 24 godziny przed planowaną konsultacją może skutkować brakiem zwrotu opłaty, chyba że Centrum indywidualnie postanowi inaczej albo bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa wymagają innego rozliczenia.
48. Nieobecność Pacjenta w umówionym terminie, brak możliwości nawiązania kontaktu z Pacjentem z przyczyn leżących po jego stronie, spóźnienie uniemożliwiające przeprowadzenie konsultacji albo brak wymaganych danych identyfikacyjnych mogą zostać potraktowane jako zrealizowana gotowość Centrum do udzielenia świadczenia i mogą skutkować brakiem zwrotu opłaty, z zastrzeżeniem praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
49. W przypadku spóźnienia Pacjenta Specjalista może przeprowadzić konsultację w czasie skróconym o czas spóźnienia, jeżeli pozwala na to bezpieczeństwo Pacjenta i organizacja pracy Centrum. Specjalista nie ma obowiązku przedłużenia konsultacji poza zarezerwowany czas.
50. W przypadku spóźnienia Specjalisty do 30 minut konsultacja może odbyć się w przesuniętym czasie. W przypadku spóźnienia Specjalisty powyżej 30 minut Pacjent może wybrać przełożenie konsultacji albo zwrot opłaty za niezrealizowaną konsultację.
51. Jeżeli konsultacja nie może odbyć się z przyczyn leżących po stronie Centrum lub Specjalisty, Centrum proponuje Pacjentowi nowy termin albo zwrot płatności za niezrealizowaną konsultację.

§ 12. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

52. Pacjent będący Konsumentem może odstąpić od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, chyba że zachodzi ustawowy wyjątek od prawa odstąpienia albo usługa została w pełni wykonana za uprzednią, wyraźną zgodą Pacjenta przed upływem terminu do odstąpienia, po poinformowaniu Pacjenta, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy, i po przyjęciu tego do wiadomości przez Pacjenta.
53. Jeżeli termin konsultacji przypada przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, akceptacja Regulaminu i wybór takiego terminu oznaczają żądanie rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia, o ile odpowiednie oświadczenie zostanie udostępnione Pacjentowi w Portalu Pacjenta lub innym kanale rejestracji.

54. Po pełnym wykonaniu konsultacji przez Centrum Pacjent traci prawo odstąpienia od Umowy w zakresie wykonanej usługi, jeżeli przed rozpoczęciem świadczenia został o tym poinformowany i wyraził wymagane prawem zgody/oświadczenia.
55. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy można przestać na adres e-mail: rejestracja.hg@gmail.com albo pisemnie na adres siedziby Centrum. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
56. Pacjent może skorzystać z formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
57. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy przed rozpoczęciem konsultacji Centrum zwraca Pacjentowi otrzymaną płatność niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Pacjent, chyba że Pacjent wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z kosztami.
58. Jeżeli na wyraźne żądanie Pacjenta wykonywanie usługi rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia, a Pacjent następnie odstąpił od Umowy przed pełnym wykonaniem usługi, Pacjent może być zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.

§ 13. Przebieg konsultacji online

59. Pacjent powinien być dostępny w umówionym terminie, korzystać z urządzenia umożliwiającego przeprowadzenie konsultacji oraz przebywać w miejscu zapewniającym poufność rozmowy.
60. Przed rozpoczęciem konsultacji Specjalista może poprosić Pacjenta o potwierdzenie tożsamości, danych kontaktowych, danych koniecznych do prowadzenia dokumentacji medycznej lub danych niezbędnych do wystawienia dokumentów medycznych.
61. Pacjent powinien samodzielnie uczestniczyć w konsultacji. Obecność osoby trzeciej jest dopuszczalna, jeżeli Pacjent wyrazi na to zgodę, a udział tej osoby nie narusza praw Pacjenta ani przebiegu konsultacji.
62. Pacjent nie może nagrywać, utrzymywać ani rozpowszechniać przebiegu konsultacji bez uprzedniej zgody Specjalisty i Centrum. Zakaz ten nie ogranicza praw Pacjenta wynikających z przepisów o dokumentacji medycznej.
63. Specjalista udziela świadczenia w zakresie swoich kwalifikacji, na podstawie danych dostępnych w chwili konsultacji. Zalecenia są formułowane dla konkretnego Pacjenta i nie powinny być stosowane przez inne osoby bez konsultacji z uprawnionym specjalistą.
64. Po konsultacji Pacjent może otrzymać zalecenia, informacje organizacyjne lub dokumenty medyczne w Portalu Pacjenta, przez e-mail, SMS, system gabinetowy albo innym kanałem wskazanym przez Centrum, zgodnie z przepisami prawa i możliwościami technicznymi systemu.

§ 14. Recepty, skierowania, e-ZLA, zaświadczenia i zalecenia

65. Wystawienie recepty, skierowania, e-ZLA, zaświadczenia lub innego dokumentu medycznego następuje wyłącznie wtedy, gdy Specjalista uzna to za medycznie uzasadnione, możliwe na podstawie dostępnych danych i zgodne z obowiązującymi przepisami.
66. Pacjent nie może żądać wystawienia określonego leku, dawki, skierowania, zwolnienia lekarskiego lub zaświadczenia, jeżeli Specjalista nie stwierdzi wskazań albo uzna, że byłoby to niezgodne z prawem, aktualną wiedzą medyczną lub bezpieczeństwem Pacjenta.
67. Przed wystawieniem recepty Pacjent powinien poinformować Specjalistę o wszystkich przyjmowanych lekach, suplementach, chorobach przewlekłych, alergiach, ciąży, karmieniu piersią, działaniach niepożądanych i przeciwwskazaniach, o których wie.

68. Centrum nie prowadzi automatycznej sprzedaży recept, zwolnień ani skierowań. Przedmiotem Umowy jest konsultacja zdrowotna, a nie gwarancja wystawienia określonego dokumentu.

§ 15. Prawa Pacjenta

69. Pacjent ma prawa określone w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz innych obowiązujących przepisach, w szczególności prawo do świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, prawo do informacji o stanie zdrowia, prawo do wyrażenia zgody na świadczenia zdrowotne, prawo do tajemnicy informacji, prawo do poszanowania intymności i godności oraz prawo dostępu do dokumentacji medycznej.
70. Pacjent może składać skargi, wnioski i uwagi dotyczące udzielanych świadczeń do Centrum na adres e-mail wskazany w Regulaminie. Pacjent może również skorzystać z pomocy Rzecznika Praw Pacjenta.
71. Centrum udostępnia Pacjentowi informacje wymagane prawem w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności przez Regulamin, stronę internetową, Portal Pacjenta, wiadomości e-mail albo dokumenty przekazywane Pacjentowi.

§ 16. Dokumentacja medyczna

72. Centrum prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisami wykonawczymi.
73. Dokumentacja medyczna jest prowadzona w postaci elektronicznej, chyba że przepisy prawa dopuszczają lub wymagają innej postaci.
74. Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez Pacjenta ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej zgodnie z przepisami prawa.
75. Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej można złożyć na adres e-mail: rejestracja.hg@gmail.com, przez Portal Pacjenta - jeżeli system udostępnia taką funkcję - albo pisemnie na adres siedziby Centrum.
76. Centrum może zweryfikować tożsamość osoby składającej wniosek oraz jej uprawnienie do uzyskania dokumentacji.
77. Pierwsze udostępnienie dokumentacji medycznej Pacjentowi albo jego przedstawicielowi ustawowemu w żądanym zakresie jest nieodpłatne. Za kolejne udostępnienie dokumentacji Centrum może pobrać opłatę w granicach przewidzianych przez przepisy prawa i zgodnie z obowiązującym cennikiem.
78. Dokumentacja medyczna jest przechowywana przez okres wymagany przepisami prawa, co do zasady przez 20 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkami przewidzianymi w przepisach.

§ 17. Dane osobowe, RODO i poufność

79. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest E CENTRUM MEDYCZNE HOLISTYCZNY GASTROLOG SP. Z O.O., ul. Marcina Kasprzaka 31/119, 01-234 Warszawa, KRS 0001216828, NIP 5273199836, REGON 543724588, RPWDL: 0000000303837.
80. Dane osobowe, w tym dane dotyczące zdrowia, są przetwarzane w szczególności w celu: rejestracji Pacjenta, zawarcia i wykonania Umowy, udzielenia świadczenia zdrowotnego, prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej, realizacji obowiązków prawnych ciążyących na Centrum, obsługi płatności, kontaktu z Pacjentem, rozpatrywania reklamacji oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

81. Podstawy prawne przetwarzania danych obejmują w szczególności art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO, a w odpowiednich przypadkach również art. 6 ust. 1 lit. a i art. 9 ust. 2 lit. a RODO, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody.
82. Dane mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, osobom upoważnionym przez Pacjenta, podmiotom świadczącym usługi informatyczne, w tym dostawcy systemu Medfile, operatorowi płatności, podmiotom księgowym, prawnym, hostingowym, pocztowym, kurierskim oraz innym podmiotom wspierającym Centrum wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji określonych celów i na podstawie odpowiednich umów lub przepisów prawa.
83. Medfile, jako dostawca systemu wykorzystywanego przez Centrum, może przetwarzać dane osobowe w zakresie niezbędnym do działania Portalu Pacjenta i systemu medycznego, co powinno następować na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych albo innej właściwej podstawy prawnej zawartej pomiędzy Centrum a dostawcą systemu.
84. Pacjent ma prawa przewidziane w RODO, w szczególności prawo dostępu do danych, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia danych w przypadkach przewidzianych prawem, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu, cofnięcia zgody, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
85. Prawo do usunięcia danych lub ograniczenia ich przetwarzania może być ograniczone, jeżeli przetwarzanie jest niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej, realizacji obowiązków prawnych Centrum, ochrony żywotnych interesów Pacjenta, ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń albo z innych przyczyn przewidzianych prawem.
86. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych, cookies, odbiorcach danych, okresach przechowywania i prawach osób, których dane dotyczą, zawiera Polityka prywatności albo klauzula informacyjna RODO udostępniana przez Centrum.

§ 18. Bezpieczeństwo, tajemnica i zakaz treści bezprawnych

87. Centrum, Specjaliści oraz osoby działające na rzecz Centrum są zobowiązane do zachowania tajemnicy informacji związanych z Pacjentem, w szczególności informacji o stanie zdrowia, zgodnie z przepisami prawa i zasadami wykonywania zawodów medycznych.
88. Pacjent powinien korzystać z Portalu Pacjenta w sposób bezpieczny, w szczególności nie udostępniać danych logowania, nie przysyłać danych medycznych przez kanały niezabezpieczone, jeżeli Centrum wskazało bezpieczniejszy kanał, oraz nie korzystać z urządzeń publicznych do przekazywania danych szczególnie wrażliwych, jeżeli nie jest to konieczne.
89. Pacjent nie może dostarczać treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich, obraźliwych, wulgarnych, nawołujących do przemocy lub nienawiści, zawierających złośliwe oprogramowanie albo naruszających bezpieczeństwo Portalu Pacjenta.
90. Centrum może odmówić obsługi wiadomości, załączników lub treści, które naruszają Regulamin, bezpieczeństwo systemu, prawa osób trzecich albo przepisy prawa. W razie potrzeby Centrum może zgłosić naruszenie właściwym organom.

§ 19. Reklamacje i kontakt

91. Reklamacje dotyczące działania Portalu Pacjenta, rejestracji, płatności, organizacji konsultacji albo wykonania Umowy można składać na adres e-mail: rejestracja.hg@gmail.com albo pisemnie na adres siedziby Centrum.
92. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Pacjenta, dane kontaktowe, datę konsultacji lub rezerwacji, opis sprawy, oczekiwania Pacjenta oraz - jeżeli dotyczy - potwierdzenie płatności albo zrzut ekranu komunikatu błędu.

93. Centrum rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że z uwagi na złożony charakter sprawy konieczny jest dłuższy termin. W takim przypadku Centrum poinformuje Pacjenta o przyczynie opóźnienia i przewidywanym terminie odpowiedzi.
94. Reklamacje dotyczące wyłącznie usług operatora płatności mogą wymagać kontaktu z operatorem płatności, jednak Centrum udzieli Pacjentowi informacji organizacyjnej w zakresie możliwym po stronie Centrum.
95. Pacjent będący Konsumentem może korzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, jeżeli są dostępne zgodnie z obowiązującymi przepisami. Informacje w tym zakresie są dostępne m.in. u miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów oraz na stronach UOKiK.

§ 20. Odpowiedzialność i przerwy techniczne

96. Centrum ponosi odpowiedzialność za udzielanie świadczeń zdrowotnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, aktualną wiedzą medyczną, należytą starannością oraz zasadami etyki zawodowej.
97. Centrum nie odpowiada za skutki podania przez Pacjenta nieprawdziwych, niepełnych lub nieaktualnych danych, zatajenia istotnych informacji medycznych albo niezastosowania się do zaleceń Specjalisty, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
98. Centrum może czasowo ograniczyć dostęp do wybranych funkcji Portalu Pacjenta z przyczyn technicznych, organizacyjnych, bezpieczeństwa albo z powodu działań dostawcy systemu. Centrum dąży starań, aby ograniczenia nie naruszały praw Pacjentów i nie uniemożliwiały dostępu do dokumentacji medycznej w zakresie przewidzianym prawem.
99. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Centrum w zakresie, w jakim byłoby to niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów, w szczególności wobec Pacjentów będących Konsumentami.

§ 21. Zmiana Regulaminu

100. Centrum może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa, zmiany funkcjonalności Portalu Pacjenta, zmiany operatora płatności, zmiany danych Centrum, zmiany organizacji udzielania świadczeń, konieczności doprecyzowania postanowień albo zwiększenia bezpieczeństwa Pacjentów i danych.
101. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych Pacjentów przed dniem wejścia w życie zmiany, w szczególności nie wpływa na warunki konsultacji już optaconych i potwierdzonych, chyba że zmiana jest korzystna dla Pacjenta albo wymagana bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
102. Nowa wersja Regulaminu jest udostępniana w sposób umożliwiający jej pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. W przypadku istotnych zmian Centrum może poinformować Pacjentów za pośrednictwem Portalu Pacjenta, e-maila, strony internetowej albo innego kanału komunikacji.

§ 22. Postanowienia końcowe

103. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności leczniczej, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, RODO, ustawy o ochronie danych osobowych oraz właściwe przepisy dotyczące wykonywania zawodów medycznych.
104. Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym na pierwszej stronie dokumentu.

105. Załącznikami do Regulaminu są: załącznik nr 1 - wzór formularza odstąpienia od Umowy; załącznik nr 2 - przykładowe oświadczenia i checkboxy do wdrożenia w Portalu Pacjenta; załącznik nr 3 - skrócona klauzula informacyjna RODO do wyświetlenia przy rejestracji.

ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 - wzór formularza odstąpienia od Umowy

Adresat: E CENTRUM MEDYCZNE HOLISTYCZNY GASTROLOG SP. Z O.O., ul. Marcina Kasprzaka 31/119, 01-234 Warszawa, e-mail: rejestracja.hg@gmail.com

Ja, niżej podpisana/y, niniejszym informuję o odstąpieniu od Umowy o udzielenie konsultacji online zawartej na odległość.

Imię i nazwisko Pacjenta:

Adres e-mail / telefon:

Data zawarcia Umowy / rezerwacji:

Termin konsultacji:

Imię i nazwisko Specjalisty, jeżeli znane:

Numer zamówienia / identyfikator płatności, jeżeli znany:

.....

Numer rachunku do zwrotu, jeżeli zwrot nie może nastąpić tą samą metodą płatności:

.....

Data:

Podpis, jeżeli formularz składany jest pisemnie:

.....

Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu.

Załącznik nr 2 - treść oświadczenia akceptowanego w systemie rezerwacji Medfile

- Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z Regulaminem rejestracji i konsultacji online E Centrum Medyczne Holistyczny Gastrolog sp. z o.o. oraz akceptuję jego treść. Wyrażam zgodę na udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie zdalnej. Żądam rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem 14 dni od zawarcia umowy, jeżeli termin konsultacji przypada przed upływem tego okresu, i przyjmuję do wiadomości, że po pełnym wykonaniu konsultacji utracę prawo odstąpienia od umowy. Potwierdzam zapoznanie się z klauzulą informacyjną RODO/Polityką prywatności. Oświadczam, że podane przeze mnie dane są prawdziwe i aktualne, a przekazane informacje medyczne są kompletne według mojej najlepszej wiedzy.

Załącznik nr 3 - skrócona klauzula informacyjna RODO do rejestracji

106. Administratorem danych osobowych jest E CENTRUM MEDYCZNE HOLISTYCZNY GASTROLOG SP. Z O.O., ul. Marcina Kasprzaka 31/119, 01-234 Warszawa, KRS 0001216828, NIP 5273199836, REGON 543724588, RPWDL: 0000000303837.
107. Dane osobowe, w tym dane dotyczące zdrowia, będą przetwarzane w celu rejestracji, zawarcia i wykonania Umowy, udzielenia świadczenia zdrowotnego, prowadzenia dokumentacji medycznej, obsługi płatności, kontaktu, rozpatrywania reklamacji oraz realizacji obowiązków prawnych Centrum.
108. Podstawami przetwarzania są w szczególności: wykonanie Umowy, obowiązek prawny, prawnie uzasadniony interes administratora oraz przetwarzanie danych o zdrowiu niezbędne do profilaktyki zdrowotnej, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej lub leczenia, zgodnie z RODO i przepisami prawa medycznego.
109. Dane mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym na podstawie prawa, osobom upoważnionym przez Pacjenta, dostawcy systemu Medfile, operatorowi płatności, podmiotom IT, księgowym, prawnym i innym podmiotom wspierającym Centrum w zakresie niezbędnym do realizacji usług.
110. Dane będą przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa, w szczególności przez okres przechowywania dokumentacji medycznej, okresy księgowe oraz okres przedawnienia roszczeń.
111. Pacjent ma prawo dostępu do danych, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia danych w przypadkach przewidzianych prawem, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu, cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
112. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych zawiera Polityka prywatności / pełna klauzula informacyjna RODO udostępniona przez Centrum.