

PROJEKT 7.5.2020.
**Regulamin świadczenia usług zdalnych
Ars-Medica**

Spis treści

1. Postanowienia ogólne	1
1.1. Podstawa	1
1.1. Kluczowe pojęcia	1
2. Warunki świadczenia usług zdalnych Ars-Medica	2
2.1. Rodzaje usług zdalnych	2
2.2. Etapy wykonania usługi zdalnej.....	3
2.3. Zawarcie umowy o wykonanie usługi zdalnej	3
3. Warunki odpłatności za usługi zdalne Ars-Medica	3
4. Zasady płatności osobistych Pacjentów	4
5. Prawa i obowiązki stron.....	4
6. Zasady gromadzenia i przetwarzania danych	4
7. Warunki techniczne	5
7.1. Platforma telemedyczna DrWidget.	5
7.2. Platforma telekomunikacyjna Medidesk.	5
8. Zasady odpowiedzialności stron	5
9. Postępowanie reklamacyjne	5
10. Postanowienia końcowe	5

1. Postanowienia ogólne

1.1. Podstawa

Niniejszy Regulamin został przyjęty przez Zarząd Spółki w dniu 30 kwietnia 2020 na podstawie:
Regulamin świadczenia usług medycznych Ars-Medica sp. zoo
Ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia

1.1. Kluczowe pojęcia

Diagnoza medyczna

wykonana przez lekarza identyfikacja stanu zdrowia i określenie przyczyn, które spowodowały lub mogą spowodować pogorszenie zdrowia.

Elektroniczna dokumentacja medyczna

Dokumenty wytworzone w postaci elektronicznej opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym, podpisem osobistym albo z wykorzystaniem sposobu potwierdzania pochodzenia oraz integralności danych dostępnego w systemie teleinformatycznym udostępnionym przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych:

- a) e-recepty,
- b) e-zwolnienia,
- c) e-skierowania.

e-recepta

elektroniczna wersja recepty, umożliwiająca przekazanie informacji na temat leku przepisanego pacjentowi od lekarza do farmaceuty w aptece i innych instytucji, np. instytucji refundacyjnej (w Polsce do NFZ).

e-zwolnienie

elektroniczna wersja (e-ZLA) zaświadczenia urzędowego wystawiane przez lekarza w celu usprawiedliwienia nieobecności pracownika w pracy z powodu niezdolności do pracy wskutek choroby lub konieczności zapewnienia opieki choremu członkowi rodziny.

e-skierowanie

elektroniczna wersja dyspozycji lekarskiej zlecająca wykonanie badania diagnostycznego, konsultacji u lekarza specjalisty, lub kierująca pacjenta na leczenie do w innej placówki medycznej.

Lekarz specjalista

osoba posiadająca wiedzę i uprawnienia do leczenia ludzi w określonych specjalnościach medycznych, wykonujący pracę na rzecz Ars-Medica na podstawie umowy zlecenia.

Recepcjonista

pracownik przychodni medycznej Ars-Medica uprawniony do obsługi wsparcia informacyjnego, transakcyjnego i rozliczeniowego usług telemedycznych.

Terapia medyczna

określenie przez lekarza scenariusza działań, prowadzący do zatrzymania rozwoju problemu zdrowotnego lub prowadzący do poprawy zdrowia.

Usługa zdalna Ars-Medica

nazywana też usługą telemedyczną, polega na przygotowaniu i przeprowadzeniu kontaktu Pacjenta z Lekarzem na platformie cyfrowej obsługiwanej przez z Ars-Medica, w celu wykonania diagnozy medycznej, określenia terapii medycznej i sporządzeniu elektronicznych dokumentów, która może być wykonana w formie:

- a) e-Konsultacja przedmedyczna
- b) e-Porada medyczna
- c) e-Wizyta medyczna

2. Warunki świadczenia usług zdalnych Ars-Medica

2.1. Rodzaje usług zdalnych

e-Konsultacja przedmedyczna

Usługa polega na wstępnym rozpoznaniu przez Recepcjonistę w trakcie kontaktu z Pacjentem, określenia użyteczności usługi telemedycznej dla danej dolegliwości. W razie wątpliwości Recepcjonisty, określenie użyteczności usługi telemedycznej możliwym jest odebrania od Pacjenta opisu dolegliwości w formie wywiadu oraz przedstawienia do konsultacji Lekarzowi. Wykonawca usługi: Recepcjonista.

Alternatywne efekty usługi: (1) zapisanie na e-wizytę albo (2) wskazanie innej formy wsparcia medycznego.

Cena za usługę: Zero złotych

e-Porada medyczna

Usługa polega na określeniu przez Lekarza w trakcie zdalnego kontaktu z Pacjentem, możliwości postawienia diagnozy medycznej i określeniu terapii medycznej w trakcie e-wizyty.

Zmiana usługi e-porada na usług e-wizyta następuje automatycznie, chyba że Pacjent uzna celowość zakończenia e-porady przed upływem dwóch minut od rozpoczęcia kontaktu lub lekarz uzna celowość zakończenia e-porady w dowolnym momencie.

Wykonawca usługi: Lekarz.

Alternatywny efekt usługi: (1) Potwierdzenie właściwości e-wizyty albo (2) uznanie braku możliwości postawienia e-diagnozy i e-terapii i wskazanie alternatywnej procedury

Cena za usługę: 50 złotych.

e-Wizyta medyczna

Usługa polega na nawiązaniu kontaktu cyfrowego pomiędzy Pacjentem a Lekarzem, celem przedstawienia przez Pacjenta Lekarzowi jego dolegliwości zdrowotnych, przeprowadzeniu wywiadu przez Lekarza i postawieniu e-diagnozy medycznej i e-terapii medycznej w ewentualnym połączeniu ze zdalnym wystawieniem: e-skierowania, e-recepty, e-zwolnienia.

Wykonawca usługi: Lekarz.

Efekt usługi: Postawienie diagnozy, wystawienie dokumentów (e-recepta, e-zwolnienie, e-skierowanie).

Cena za usługę: zgodnie z cennikiem konkretnego lekarza.

2.2. Etapy wykonania usługi zdalnej

Realizacja usług zdalnych przebiega w czterech etapach:

3.3.1. Etap Zgłoszenia, którego celem jest nawiązanie kontaktu pomiędzy chorym a recepcją placówki medycznej zatrudniającej lekarza przygotowanego do e-Wizyty.

3.3.2. Etap Rejestracji, którego celem jest określenie użyteczności usługi telemedycznej i wpisanie Pacjenta do kalendarza zdalnych usług Lekarza specjalisty.

3.3.3. Etap Obsługi, którego celem jest przeprowadzenie zdalnej usługi Lekarza dla Pacjenta, odpowiednio dla jednego z sześciu wariantów realizacji usługi i wpisem do Kalendarza wizyt.

3.3.4. Etap Rozliczenia, którego celem jest rozliczenie finansowe usługi oraz przekazanie Pacjentowi wszelkich dokumentów Elektronicznej Dokumentacji Medycznej.

2.3. Zawarcie umowy o wykonanie usługi zdalnej

2.3.1. Zawarcie umowy na wykonanie usługi telemedycznej rodzaju e-Konsultacja przedmedyczna następuje w formie przyjęcia przez Recepcjonistę informacji od Pacjenta o stanie jego zdrowia.

2.3.2. Zawarcie umowy na wykonanie usługi telemedycznej rodzaju e-Porada medyczna i e-Wizyta medyczna następuje poprzez przyjęcie przez Ars-Medica wpisu Pacjenta do terminarza zdalnych usług lekarza specjalisty.

3. Warunki odpłatności za usługi zdalne Ars-Medica

3.1. Usługi bezpłatne dla Pacjenta

3.1.1. Ars-Medica udziela bezpłatnych usług zdalnych pacjentom w przypadku posiadania zawartych umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej z dysponentem środków publicznych

lub podpisanych umów cywilnoprawnych z ubezpieczycielami lub innymi osobami prawnymi na rzecz osób uprawnionych do tych świadczeń.

3.1.2. Szczegółowy zakres świadczeń finansowanych ze środków publicznych określają umowy podpisane z Narodowym Funduszem Zdrowia.

3.1.3. Szczegółowy zakres świadczeń finansowanych ze środków ubezpieczycieli lub innych osób prawnych określają podpisane z nimi umowy .

3.2. Usługi odpłatne osobiście przez Pacjenta

W przypadkach nie wymienionych w pkt. 1 świadczenia są udzielane odpłatnie. Przed udzieleniem takich świadczeń pacjent zostanie poinformowany o związanych z tym kosztach. Cennik świadczeń jest dostępny na stronach internetowych Ars-Medica.

4. Zasady płatności osobistych Pacjentów

4.1. Pacjenci finansujący usługi telemedyczne płatnościami osobistymi dokonują ich przed rozpoczęciem usługi telemedycznej.

4.1.1. Dla płatności gotówkowej oraz kartą płatniczą w recepcji Ars-Medica Kraków ul. Warszawska 17.

4.1.2. Dla płatność przelewem bankowym na konto ...

4.1.3. Dla płatności przez systemem eService po przez link otrzymany w wiadomości e-mail.

5. Prawa i obowiązki stron

1. Korzystanie z usługi zdalnej przez Pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na to, by informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach Porady Telemedycznej z lekarzem zostały umieszczone w jego dokumentacji medycznej.

2. Ars-Medica zastrzega sobie prawo do:

- a) przejściowego zaprzestania świadczenia usług zdalnych ze względu na czynności konserwacyjne lub związane z modyfikacją Platformy,
- b) wysyłania na adres e-mail Pacjentów komunikatów prawnych, technicznych i transakcyjnych związanych usługami,
- c) modyfikacji świadczonych Usług, narzędzi oraz sposobu działania Platformy bez wcześniejszego powiadamiania o takim zamiarze,

6. Zasady gromadzenia i przetwarzania danych

6.1. Rozmowa telefoniczna z lekarzem jest nagrywana, o czym dzwoniący jest informowany bezpośrednio po nawiązaniu połączenia. Zapis rozmowy w postaci dźwiękowej, przechowywany jest w Ars-Medica i może być udostępniana na zasadach dotyczących przechowywania i udostępniania dokumentacji medycznej.

7. Warunki techniczne

7.1. Platforma telemedyczna Dr.Widget.

Warunki techniczne dla usług świadczonych poprzez platformę telemedyczną DrWidget określone są w Regulaminie dostępnym na stronie <https://mydr.pl/>

7.2. Platforma telekomunikacyjna Medidesk.

Warunki techniczne dla usług świadczonych poprzez platformę telekomunikacyjną Medidesk medyczną określone są w Regulaminie dostępnym na stronie <https://medidesk.pl/>

8. Zasady odpowiedzialności stron

9. Postępowanie reklamacyjne

10. Postanowienia końcowe