

REGULAMIN USŁUG - CZATY ZE SPECJALISTAMI MEDYCZNYMI - ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Na podstawie art. 8 ust. 1. pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz.U. z 20113 r., poz. 1422 z późn. zm.) spółka LUX MED sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie określa Regulamin świadczenia przez LUX MED Sp. z o.o. usług drogą elektroniczną w zakresie Czatów ze specjalistami, za pośrednictwem Portalu Pacjenta.

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- a. **Cookies** – pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i zachowywane przez przeglądarkę na dysku twardym komputera Usługobiorcy.
- b. **Czat** – prowadzenie indywidualnej rozmowy przez Specjalistę medycznego z Pacjentem w modelu czatu tekstowego, głosowego lub wideo
- c. **Hasło** – ciąg znaków używany do uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta w Portalu Pacjenta.
- d. **Konto** – indywidualne, przypisane wyłącznie do Pacjenta i autoryzowane konto na Portalu Pacjenta.
- e. **Drugi poziom dostępu do Konta** – pełny dostęp do wszystkich funkcjonalności Portalu Pacjenta, w tym dostęp do informacji medycznych (np. wyniki badań, komentarze lekarzy do wyników) oraz dostęp do możliwości komunikacji z pracownikami medycznymi z wykorzystaniem funkcjonalności np. zapytaj lekarza, czat ze Specjalistą medycznym.
- f. **Protokół SSL** – bezpieczny protokół służący do transmisji zaszyfrowanego strumienia danych.
- g. **Portal Pacjenta** – platforma informatyczno-internetowa dostępna na stronie internetowej www.luxmed.pl stanowiąca część systemu teleinformatycznego m.in. czat.
- h. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin usług - czaty ze specjalistami medycznymi - świadczonych drogą elektroniczną”.
- i. **Specjalista medyczny** – pielęgniarka, położna, dietetyk lub lekarz.
- j. **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.).
- k. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.).
- l. **Środki komunikacji elektronicznej** – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
- m. **Umowa** – umowa o udzielanie świadczeń zdrowotnych zawarta pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą.
- n. **Usługobiorca – Pacjent** – osoba fizyczna posiadającą dostęp do Konta.
- o. **Usługodawca** – spółka pod firmą **LUX MED sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Postępu 21c; 02-676 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru

Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000265353, posługująca się NIP: 5272523080 oraz numerem identyfikacyjnym REGON: 140723603, kapitał zakładowy w wysokości 542 728 500,00 PLN.

p. **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.).

2. Regulamin określa:

- a. rodzaj i zakres usługi świadczonej drogą elektroniczną;
- b. warunki świadczenia usługi drogą elektroniczną;
- c. wymagania techniczne świadczenia usługi drogą elektroniczną;
- d. sposób ochrony danych osobowych Pacjenta;
- e. tryb postępowania reklamacyjnego.

Rozdział 2

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

Usługodawca świadczy w ramach Umowy usługi drogą elektroniczną w postaci Czatu ze Specjalistą medycznym.

Rozdział 3

Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną Pacjentom, którzy zawarli Umowę, zgodnie z Regulaminem oraz Regulaminem Portalu Pacjenta.
2. Świadczenie usług drogą elektroniczną w postaci Czatu ze Specjalistą medycznym dotyczy Pacjentów posiadających Drugi poziom dostępu do Konta (Portal Pacjenta) oraz posiadających tę usługę w zakresie Umowy.
3. Świadczenie usług drogą elektroniczną w postaci Czatu ze Specjalistą medycznym odbywa się wyłącznie na rzecz Pacjenta, który zawarł Umowę lub który jest wskazany, jako osoba uprawniona do Świadczeń zdrowotnych z tytułu Umowy i odbywa się poprzez zalogowanie tego Pacjenta do Portalu Pacjenta.
4. Pacjent nie może udostępniać swojego loginu i Hasła, a także usługi w postaci Czatu ze Specjalistą medycznym innej osobie. W przypadku, gdy Usługodawca podejmie uzasadnione wątpliwości co do tożsamości Pacjenta, w oparciu o informacje przekazywane przez Pacjenta, podejmie kroki w celu wyjaśnienia tych wątpliwości oraz może zaprzestać świadczenia usługi Czatu ze Specjalistą medycznym na rzecz osoby, której tożsamość budzi uzasadnione wątpliwości.
5. Świadczenie usług drogą elektroniczną w postaci Czatu ze Specjalistą medycznym może nastąpić jedynie po akceptacji Regulaminu.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną na rzecz Pacjenta, jeżeli Pacjent doprowadzi od tego, iż usługa będzie realizowana w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa i postanowieniami Regulaminu.
7. Zapis Czatu ze Specjalistą medycznym stanowi dokumentację medyczną Pacjenta. Zapis Czatu następuje automatycznie w systemie medycznym Usługodawcy. Usługodawca przypomina, że zgodnie z art. 272 Kodeksu karnego, kto wyłudza poświadczenie nieprawdy przez podstępne wprowadzenie w błąd funkcjonariusza publicznego (lekarza) lub innej osoby upoważnionej do wystawienia dokumentu (wpisu do dokumentacji medycznej), podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.
8. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność zarówno cywilną, jak i karną za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym.
9. Pacjent może uzyskać dokument z zapisem Czatu zgodnie z procedurą i zasadami udostępniania dokumentacji medycznej Usługodawcy.
10. Świadczenie usług drogą elektroniczną w postaci Czatu ze Specjalistą medycznym odbywa się w języku polskim.
11. Specjalista medyczny podczas Czatu ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
12. Specjalista medyczny może podczas Czatu zdecydować o konieczności wystawienia skierowania na badania lub skierowania do innego Specjalisty medycznego.
13. Specjalista medyczny może podczas Czatu omówić wyniki badań zgodnie z kompetencjami.

14. Podczas Czat Specjalista medyczny nie ma możliwości wystawiania recept, orzeczeń (w tym druków ZLA).
15. Podczas Czat Pacjent może przysyłać zdjęcia w formacie jpg, pdf, png; nie więcej niż 5 zdjęć – jakość zdjęć jest oceniana każdorazowo przez Specjalistę medycznego; dopiero po zaakceptowaniu wystarczającej do oceny medycznej jakości zdjęcia istnieje możliwość przesłania zdjęcia kolejnego.
16. Zakazane jest przekazywanie treści o charakterze bezprawnym oraz podejmowanie działań mogących negatywnie wpłynąć na stabilność systemów informatycznych, a także na jakość usługi świadczonej przez Usługodawcę.
17. Czat ze Specjalistą medycznym może zostać przerwany przez Specjalistę medycznego jeśli:
 - a. pytania Pacjenta będą nie na tematy medyczne, po uprzednim wezwaniu Pacjenta do realizacji usługi Czat zgodnie z Umową i Regulaminem;
 - b. rozmowa będzie zawierała treści obraźliwe, po uprzednim wezwaniu Pacjenta do realizacji usługi Czat zgodnie z Umową i Regulaminem;;
 - c. pytania będą dotyczyły innego Pacjenta, niż Pacjent uprawniony z tytułu Umowy i Pacjent zalogowany do Konta;
 - d. jeżeli przerwa w rozmowie Pacjenta będzie dłuższa niż 3 minuty, po uprzednim wezwaniu Pacjenta do realizacji usługi Czat.
18. Istnieje możliwość przesunięcia godziny rozpoczęcia lub odwołania Czat ze Specjalistą medycznym z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.

Rozdział 4

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym

1. W celu prawidłowego korzystania na komputerze z usługi Czat ze specjalistą medycznym wymagane jest zainstalowanie aktualnej przeglądarki internetowej:
 - a. Mozilla Firefox w wersji 44.0 lub wyższej; lub
 - b. Google Chrome w wersji 46.0 lub wyższeji połączenie z Internetem.
2. W przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript, umożliwienie zapisywania plików Cookies oraz udzielenie zezwolenia przeglądarce na korzystanie z mikrofonu lub kamery.
3. W celu prawidłowego korzystania na telefonie komórkowym z usługi Czat ze specjalistą medycznym wymagane jest urządzenie:
 - a. z systemem Android w wersji 4.0 lub wyższej, lub
 - b. z systemem iOS w wersji 6.0 lub wyższej.
4. Połączenie z Portalem Pacjenta odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL. Konieczne bezwzględnie uzupełnienie danych na Portalu (PESEL, adres zamieszkania itd.) – brak tych danych skutkuje brakiem usługi w systemie 4net.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Pacjentem w przypadku braku potwierdzenia chęci skorzystania z usługi Czat ze specjalistą medycznym w ciągu 3 minut od wyświetlenia komunikatu oraz braku wymaganych danych w Portalu Pacjenta.
6. Usługodawca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne w sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Pacjent, a które uniemożliwiają Pacjentowi korzystanie z Konta lub Portalu Pacjenta.

Rozdział 5

Ochrona danych osobowych i medycznych

1. Administratorem danych osobowych i medycznych Pacjenta w związku ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną jest Usługodawca.
2. Dane osobowe i medyczne Pacjenta będą przetwarzane w związku z realizacją usługi czat ze Specjalistą medycznym.
3. Pacjent może podawać wyłącznie własne dane osobowe.
4. Niedopuszczalne jest korzystanie z Czat przez inną osobę niż uprawniony z Umowy Pacjent, co jest także czynem zabronionym na podstawie ustawy Kodeks Karny z dnia 6 czerwca 1997 r. (Dz.U. Nr 88, poz. 553), który w art. 190a § 2 stanowi, iż kto, podszywając się pod inną osobę, wykorzystuje jej wizerunek lub inne jej dane osobowe w celu wyrządzenia jej szkody majątkowej lub osobistej, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

5. Dane osobowe i medyczne będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz.U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.), zwanej dalej „**UODO**”, oraz ustawą z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 159 z późn. zm.).

6. Usługodawca zapobiega pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych poprzez zastosowanie oprogramowania umożliwiającego kontrolę przesyłania informacji w systemie teleinformatycznym.

7. Usługodawca oświadcza, iż w celu gromadzenia informacji wykorzystuje pliki Cookies. Są to informacje, które serwer Usługodawcy zapisuje na dysku komputera Pacjenta, dzięki czemu Pacjent będzie „rozpoznawany” przy każdym kolejnym połączeniu z Kontem lub Portalem Pacjenta. System plików Cookies nie przeszkadza w działaniu komputera Pacjenta i można go w każdej chwili wyłączyć. Pliki Cookies umożliwiają:

a. utrzymanie sesji Pacjenta;

b. tworzenie statystyk oglądalności podstron Konta lub Portalu Pacjenta.

6. Każdy Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania, czasowego lub trwałego wstrzymania ich przetwarzania lub usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem UODO albo są już zbędne do realizacji celu, którym dane te są udostępniane, zwracając się w tym celu do Centrum Medycznego lub listownie na adres: ul. Postępu 21C; 02-676 Warszawa.

Rozdział 6 Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji związanej ze świadczeniem droga elektroniczną usługi Czat ze Specjalistą medycznym.

2. Reklamacje można składać z wykorzystaniem Formularza reklamacji dostępnego na stronie www.luxmed.pl.

3. Reklamacja powinna zawierać w swej treści: imię i nazwisko, jego dokładny adres zamieszkania lub siedziby, ewentualnie adres korespondencyjny, jeśli jest różny od adresu zamieszkania lub siedziby, oraz adres poczty elektronicznej w celu prowadzenia korespondencji związanej ze złożoną reklamacją, jak również dokładny opis i powód reklamacji.

4. Rozpatrywanie reklamacji odbywa się zgodnie z przyjętymi u Usługodawcy zasadami.

Rozdział 7 Postanowienia końcowe

1. W Portalu Pacjenta w części związanej z usługą Czat treści i materiały informacyjne chronione są prawem autorskim.

2. Usługodawca ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do usługi czat ze Specjalistą medycznym na okres konieczny do usunięcia zagrożeń lub nieprawidłowości ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych niezależnych od Usługodawcy przyczyn.

3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.