

REGULAMIN USŁUG TELEMEDYCZNYCH GRUPY LUX MED
REGULAMIN DOTYCZY KONSULTACJI ŚWIADCZONYCH W MODELU
TELEFONICZNEJ POMOCY MEDYCZNEJ

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- a. **Konsultacja TPM (Konsultacja telefoniczna w modelu Telefonicznej Pomocy Medycznej)** – doraźna (bez umawiania terminu) porada medyczna udzielana Pacjentowi przez specjalistę medycznego na odległość w formie połączenia telefonicznego.
- b. **Regulamin** – niniejszy regulamin – „REGULAMIN USŁUG TELEMEDYCZNYCH GRUPY LUX MED – REGULAMIN DOTYCZY KONSULTACJI ŚWIADCZONYCH W MODELU TELEFONICZNEJ POMOCY MEDYCZNEJ”.
- c. **Specjalista medyczny** – lekarz, pielęgniarka.
- d. **Umowa** – umowa na świadczenie przez LUX MED usług opieki medycznej.
- e. **Pacjent** – osoba fizyczna uprawniona do korzystania z usług opieki medycznej LUX MED w ramach Umowy.
- f. **LUX MED** – spółka pod firmą LUX MED sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Szturmowa 2; 02-68 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 676 123 500,00 PLN.
- g. **Portal Pacjenta LUX MED** - informatyczny system LUX MED, dostępny po zalogowaniu na stronie internetowej <https://portalpacjenta.luxmed.pl> lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej, za pośrednictwem, którego Użytkownik może korzystać ze świadczonych tam Usług elektronicznych.
- h. **Rozporządzenie** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych).

Rozdział 2

Ogólne warunki świadczenia Konsultacji telefonicznych w modelu Telefonicznej Pomocy Medycznej

- 1. LUX MED w ramach Umowy świadczy na rzecz Pacjentów m.in. usługi w postaci Konsultacji telefonicznych w modelu Telefonicznej Pomocy Medycznej (Konsultacje TPM).
- 2. Konsultacje TPM są dostępne dla Pacjentów, którzy posiadają uprawnienia do korzystania z usług medycznych LUX MED.
- 3. Uzyskanie konsultacji TPM jest możliwe dzwoniąc na Infolinię LUX MED pod numer [22 33 22 888](tel:223322888) lub dzwoniąc na do Pilnej Pomocy Medycznej pod numer 22 322 9999.
- 4. Warunkiem rozpoczęcia Konsultacji TPM jest pozytywna identyfikacja i potwierdzenie tożsamości Pacjenta lub osoby realizującej Konsultację TPM w imieniu Pacjenta, przeprowadzone przez pracownika LUX MED realizującego Konsultację TPM.

5. Z Konsultacji TPM można korzystać wyłącznie w swoim imieniu, wyjątek stanowi sytuacja, gdy w imieniu Pacjenta z Konsultacji TPM korzysta osoba posiadająca ważne upoważnienie uprzednio przekazane do LUX MED lub w przypadku wystąpienia sytuacji zagrożenia życia osoby, w sprawie której odbywa się porada.
6. W celu uzyskania Konsultacji TPM nie wolno podawać fałszywych danych identyfikacyjnych. W przypadku, gdy pracownik LUX MED realizujący Konsultację TPM nabędzie uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości Pacjenta lub osoby realizującej Konsultację TPM w imieniu Pacjenta, powziętych w oparciu o informacje przekazywane w trakcie rozmowy, podejmie kroki w celu wyjaśnienia tych wątpliwości. W przypadku braku wyjaśnienia wątpliwości co do tożsamości Pacjenta lub osoby realizującej Konsultację TPM w imieniu Pacjenta, przez pracownik LUX MED., realizujący Konsultację TPM może zaprzestać świadczenia Usługi na rzecz osoby, której tożsamość budzi uzasadnione wątpliwości.
7. Opiekun Prawny nieletniego Pacjenta chcąc odbyć Konsultację TPM, dotyczącą stanu zdrowia nieletniego Pacjenta powinien dysponować pełnymi danymi dziecka tj. imię, nazwisko, data urodzenia lub numer PESEL, numer telefonu przypisany w systemie LUX MED do nieletniego Pacjenta lub adres zamieszkania nieletniego Pacjenta lub adres e-mail przypisany w systemie LUX MED do nieletniego Pacjenta.
8. Pacjent lub osoba realizująca Konsultację TPM w imieniu Pacjenta, decydując się na skorzystanie z Konsultacji TPM wyraża świadomą zgodę na udzielenie świadczenia tą drogą i zna jego ograniczenia w postaci braku możliwości przeprowadzenia badania fizykalnego Pacjenta osobiście przez Specjalistę medycznego.
9. Podczas Konsultacji TPM Specjalista medyczny może uwzględnić wyniki badania fizykalnego wykonanego w domu przez Pacjenta przy użyciu urządzeń telemedycznych posiadających certyfikat wyrobu medycznego oraz dokumentację powstałą podczas takiego badania, jednakże decyzję o uwzględnieniu wyników takich badań podejmuje Specjalista medyczny.
10. Zapis audio Konsultacji TPM nie jest dołączany do dokumentacji medycznej Pacjenta.
11. Pacjent może uzyskać dostęp do dokumentacji medycznej powstałej w trakcie Konsultacji TPM zgodnie z przepisami prawa i procedurą udostępniania dokumentacji medycznej LUX MED.
12. Specjalista medyczny podczas Usługi ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta zgromadzonej w LUX MED zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
13. Specjalista medyczny podczas realizacji Usługi, może zdecydować o potrzebie wystawienia skierowania na dodatkowe badania, na wizytę stacjonarną lub do lekarza innej specjalizacji na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, zarówno w obrębie placówek własnych LUX MED jak i poza nimi. Podstawą do wystawienia skierowania są wskazania medyczne. Zlecone badania, wizyta stacjonarna lub wizyta u lekarza innej specjalizacji może wiązać się z odpłatnością za tę usługę.
14. LUX MED zastrzega, iż badanie total beta-hCG nie jest rutynowo zlecane celem potwierdzenia i monitorowania fizjologicznej ciąży. W przypadku chęci uzyskania skierowania na w/w

badanie Specjalista medyczny podczas porady TPM zdecyduje o wystawieniu np.: skierowania na telefoniczną lub stacjonarną konsultację ginekologiczną-prowadzenie ciąży.

15. W trakcie Konsultacji TPM Specjalista medyczny nie ma możliwości wystawienia skierowań na badania, na które wymagane jest skierowanie papierowe, ani na zabiegi fizjoterapeutyczne ani na zabiegi wymagające przerwania tkanek (z wyłączeniem pobrań krwi). Jednakże wyjątkowo w przypadku potrzeby iniekcji podskórnej heparyny, w przypadku, gdy Pacjent ma obawy przed samodzielnym wykonaniem iniekcji, Specjalista medyczny może wystawić jednorazowe skierowanie na iniekcję drobnocząsteczkowej heparyny, z adnotacją, aby personel medyczny wykonujący zleconą iniekcję przeszkolił Pacjenta do samodzielnego wykonania zastrzyku.
16. W trakcie Konsultacji TPM Specjalista medyczny nie ma także możliwości wystawienia skierowań na badania endoskopowe, na próbę wysiłkową, ani na badania z wykorzystaniem środków promieniotwórczych, poza następującymi wyjątkami:

W przypadku badań z użyciem promieniowania RTG, Specjalista medyczny może wystawić skierowanie na:

- Rozszerzenie diagnostyki na podstawie posiadanego opisu badania radiologa;
- Zlecenie badania na podstawie dokumentacji medycznej od lekarza z wizyty stacjonarnej;
- RTG klatki piersiowej – kwalifikacja przed zabiegiem

W przypadku badania TK/MR, Specjalista medyczny może wystawić skierowanie na:

- Rozszerzenie diagnostyki na podstawie opisu badania radiologa
- Zlecenie badania na podstawie dokumentacji od lekarza z wizyty stacjonarnej

W przypadku badań endoskopowych:

- Zlecenie badania endoskopowego jest możliwe tylko w sytuacji, gdy Specjalista medyczny ma możliwość weryfikacji dokumentacji medycznej Pacjenta od lekarza z wizyty stacjonarnej.
- Zlecenie badania jest możliwe także w sytuacji, jeśli pacjent ma pozytywny wynik na krew utajoną w kale.

W przypadku skierowania na badanie próby wysiłkowej:

- Zlecenie badania próby wysiłkowej jest możliwe tylko w sytuacji, gdy Specjalista medyczny ma możliwość weryfikacji dokumentacji medycznej Pacjenta od lekarza z wizyty stacjonarnej.

W przypadku skierowania na biopsję tarczycy :

- Dla internistów/lekarzy rodzinnych zlecenie badania jest możliwe w przypadku gdy Specjalista medyczny ma dostęp do dokumentacji medycznej od lekarza endokrynologa z wizyty stacjonarnej.

17. Podczas Konsultacji TPM Specjalista medyczny nie ma możliwości wystawiania skierowań na badania w ramach programów profilaktycznych, medycyny pracy, medycyny podróży, skierowania na wykonanie szczepienia.
18. Specjalista medyczny ma możliwość wystawienia skierowania na kwalifikację na wykonanie szczepienia za wyjątkiem kwalifikacji do szczepienia w ramach medycyny podróży.

19. Podczas Konsultacji TPM Specjalista medyczny ma możliwość wystawienia recepty na leki do kontynuacji leczenia przewlekłego oraz recepty w ramach nowego rozpoznania postawionego w czasie Konsultacji TPM zgodnie z przepisami prawa oraz na podstawie wskazań i dokumentacji medycznej wytworzonej w LUX MED.,
20. Po wystawieniu recepty przez Specjalistę medycznego podczas Konsultacji TPM Pacjent otrzyma drogą SMS kod/kody do realizacji e-recepty lub Specjalista medyczny poda kod/kody e-recepty w trakcie przebiegu Usługi oraz wpisze kod/kody w zalecenia z konsultacji, które będą widoczne na Portalu Pacjenta LUX MED.
21. Podczas Konsultacji TPM Specjaliści medyczni mają możliwość wystawienia recepty z refundacją zgodnie z przepisami prawa, biorąc pod uwagę rozpoznanie i dokumentację medyczną. Ostateczna decyzja w zakresie wystawienia recepty refundowanej należy do Specjalisty medycznego, który świadczy Konsultację TPM.
22. Specjalista medyczny podczas Konsultacji TPM nie wystawia recept w ramach kontynuacji leczenia oraz nowych recept:
 - na szczepionki w ramach medycyny podróży,
 - leki silnie działające,
 - leki niosące za sobą możliwość uzależnienia m.in. leki opioidowe i benzodiazepinowe, marihuanę leczniczą, barbiturany oraz leki na ADHD, leki nasenne benzodiazepinowe i niebenzodiazepinowe (tzw. leki typu Z), lek trazodone,
 - doustne leki retinoidowe,
 - na leki do stosowania poza rejestracją,
 - w sytuacji, gdy na wystawienie recepty nie zezwalają przepisy prawa.
23. Specjalista medyczny podczas Konsultacji TPM nie wystawia nowych recept:
 - na hormonalną terapię zastępczą oraz antykoncepcję hormonalną. W ramach kontynuacji leczenia lekarz ma możliwość wystawienia recepty na powyższe po uwzględnieniu czasu od ostatniej wizyty lekarskiej oraz analizy korzyści i ryzyka związanego z tą terapią).
24. **Podczas Konsultacji TPM Specjalista medyczny nie ma możliwości wystawiania recepty w formie papierowej a także żadnych zaświadczeń dla których wymagana jest forma papierowa, np. zaświadczenie o stanie zdrowia.**
25. W przypadku gdy w trakcie Konsultacji TPM systemy do wystawienia e-recept nie działają Specjalista medyczny nie będzie mieć możliwości wystawienia recepty. Jeśli sytuacja medyczna Pacjenta nie wymaga podjęcia pilnych działań medycznych Pacjent zostanie poproszony o ponowny kontakt w późniejszym terminie w celu uzyskania recepty. W nagłych przypadkach Specjalista medyczny zadecyduje o dalszym postępowaniu w tym zakresie.
26. Podczas Konsultacji TPM nie ma możliwości wystawiania orzeczeń innych niż zwolnienie lekarskie (eZLA) .
27. Ostateczną decyzję o wystawieniu zwolnienia lekarskiego podejmuje lekarz w oparciu o rozpoznanie, dokumentację medyczną i stan zdrowia Pacjenta.

28. Lekarz podczas Konsultacji TPM, może wydać zalecenie o zwolnieniu z zajęć szkolnych lub akademickich po uwzględnieniu wskazań medycznych. Informacja ta będzie dostępna w zaleceniach z wizyty na Portalu Pacjenta LUX MED. W celu uzyskania zaleceń w formie papierowej Pacjent powinien złożyć zamówienie na dokumentację medyczną z Usługi.
29. Pacjent lub osoba realizująca Konsultację TPM w imieniu Pacjenta ponosi pełną odpowiedzialność zarówno cywilną, jak i karną za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. LUX MED przypomina, że zgodnie z art. 272 Kodeksu karnego, kto wyłudza poświadczenie nieprawdy przez podstępne wprowadzenie w błąd funkcjonariusza publicznego lub innej osoby upoważnionej do wystawienia dokumentu, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.
30. Specjalista medyczny podczas Konsultacji TPM może omówić wyniki badań wyłącznie zgodnie z posiadanymi przez siebie kwalifikacjami.
31. W przypadku gdy podstawą do postawienia diagnozy ma być lub może być badanie zrealizowane przez Pacjenta poza LUX MED, Pacjent powinien przesłać zdjęcia lub skany tych badań poprzez wykorzystanie odpowiedniej funkcjonalności Portalu Pacjenta LUX MED. Bez dołączenia zdjęć lub skanów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, postawienie pełnej diagnozy w trakcie Konsultacji TPM może okazać się niemożliwe.
32. Pacjent ma możliwość dołączenia zdjęć do dokumentacji medycznej poprzez Portal Pacjenta LUX MED, na warunkach określonych w Regulaminie Portalu Pacjenta LUX MED, wchodząc w zakładkę Moje Konto/Moje Pliki. Dodana w ten sposób dokumentacja jest widoczna dla Specjalisty medycznego świadczącego Usługę. Przesłane przez Pacjenta zdjęcia mogą być dołączane do dokumentacji medycznej w systemie LUX MED po zatwierdzeniu przez Specjalistę medycznego. Zdjęcia dołączone przez pacjenta poprzez Portal Pacjenta mogą być przez niego usunięte
33. Zakazane jest przekazywanie treści o charakterze bezprawnym oraz podejmowanie działań mogących negatywnie wpłynąć na stabilność systemów informatycznych, a także na jakość Usługi świadczonej przez LUX MED.
34. Konsultacja TPM może zostać przerwana przez Specjalistę medycznego, jeśli:
- pytania Pacjenta lub osoby realizującej Konsultację TPM w imieniu Pacjenta nie będą dotyczyły obszaru medycznego, po uprzednim wezwaniu do realizacji Usługi zgodnie z Regulaminem;
 - rozmowa będzie zawierała treści obraźliwe, po uprzednim wezwaniu do realizacji Usługi zgodnie z Regulaminem;
 - pytania będą dotyczyły innej osoby niż Pacjent uprawniony z tytułu Umowy.
35. W przypadku zerwania/rozłączenia połączenia telefonicznego, aby kontynuować Usługę lub uzyskać nową, Pacjent lub osoba realizująca Konsultację TPM w imieniu Pacjenta powinien podjąć próbę kolejnego połączenia się ze Specjalistą medycznym.
36. LUX MED zastrzega możliwość zmiany godziny rozpoczęcia lub odwołania świadczenia Usługi w przypadku przyczyn niezależnych od LUX MED.

Rozdział 3

Dane osobowe

1. Administratorem (w rozumieniu art. 4 ust. 7 Rozporządzenia) danych osobowych Pacjenta, w tym danych osobowych szczególnej kategorii w zakresie dotyczącym stanu zdrowia, w związku ze świadczeniem usługi drogą telefoniczną zgodnie z Regulaminem jest LUX MED (zwany dalej także „Administratorem”). LUX MED pełni rolę administratora danych również w zakresie osób działających w imieniu lub na rzecz pacjenta, w tym przedstawicieli ustawowych, opiekunów faktycznych oraz osób upoważnionych do uzyskiwania informacji o stanie zdrowia lub dokumentacji medycznej (w zakresie wynikającym z charakteru i zakresu działania).
2. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora, Pacjent może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, Panią Katarzyną Pisarzowską, za pośrednictwem adresu email: daneosobowe@luxmed.pl.
3. Skorzystanie z Usługi, w tym podanie danych osobowych przez Pacjenta, jest zupełnie dobrowolne, niemniej jednak jako podmiot leczniczy LUX MED jest zobowiązany do prowadzenia dokumentacji medycznej w sposób określony przepisami prawa, w tym do weryfikacji tożsamości Pacjenta przed udzieleniem mu świadczenia zdrowotnego. Niepodanie danych osobowych Pacjenta może więc skutkować odmową udzielenia świadczenia zdrowotnego w ramach Konsultacji TPM.
4. Zakres danych osobowych przetwarzanych przez Administratora obejmuje dane niezbędne do prawidłowej weryfikacji tożsamości Pacjenta, jak również wynikające z obowiązujących przepisów prawa dotyczących udzielania świadczeń zdrowotnych i prowadzenia dokumentacji medycznej, tj., imię, nazwisko, numer PESEL, płeć, datę urodzenia oraz adres zamieszkania. Ze względu na sposób udzielenia usług medycznej (konsultacja telefoniczna), LUX MED przetwarza także numer telefonu Pacjenta. W celu dokonania weryfikacji tożsamości, LUX MED może przetwarzać również pozostałe dane Pacjenta znajdujące się w jego karcie np. adres e-mail lub datę i rodzaj ostatniej wizyty. W ramach utworzonej dokumentacji medycznej, LUX MED będzie także przetwarzał wszelkie informacje dotyczące procesu leczenia Pacjenta i udzielonych mu świadczeń zdrowotnych; będą to przede wszystkim informacje o stanie zdrowia pacjenta, jak również mogą się tam znaleźć inne informacje stanowiące dane szczególnej kategorii takie jak np. informacje o nałogach czy preferencjach seksualnych Pacjenta (w zależności od udzielanych świadczeń zdrowotnych i procesu leczenia).
5. Dane osobowe Pacjenta będą przetwarzane w związku z realizacją świadczenia zdrowotnego w ramach Konsultacji TPM, w tym w celu ustalenia tożsamości Pacjenta przed udzieleniem świadczenia zdrowotnego, jak również w ramach prowadzenia i przechowywania wytworzonej w ramach konsultacji dokumentacji medycznej, a dodatkowo także w związku z realizacją przysługujących Pacjentowi praw (art. 9 ust. 2 lit. h Rozporządzenia). Jako administrator danych osobowych będący przedsiębiorcą, LUX MED ma prawo dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej i tym samym przetwarzania danych osobowych w tym celu (art. 6 ust. 1 lit. b oraz f Rozporządzenia, jako tzw. prawnie uzasadniony interes administratora, którym jest dochodzenie roszczeń i obrona przysługujących LUX MED praw). Jako przedsiębiorca, LUX MED prowadzi także księgi rachunkowe oraz spoczywają na nim obowiązki podatkowe, co może się wiązać z koniecznością przetwarzania danych osobowych Pacjenta (art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia w ramach realizacji obowiązku prawnego).

6. W ramach udzielenia Pacjentowi świadczenia zdrowotnego w postaci Konsultacji TPM, LUX MED będzie tworzyć dokumentację medyczną Pacjenta, którą ma obowiązek przechowywać zgodnie z przepisami prawa.
7. Prowadzone Konsultacje TPM są nagrywane. Nagrania głosowe Konsultacji TPM nie stanowią części dokumentacji medycznej, lecz będą przechowywane przez LUX MED przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa. Z zastrzeżeniem tego terminu, jeżeli dane osobowe Pacjenta były przez LUX MED przetwarzane w celu dochodzenia lub obrony roszczeń (np. w postępowaniach windykacyjnych) bądź też w ramach rozpatrzenia złożonego przez Pacjenta żądania, skargi czy reklamacji, Administrator przetwarza dane w tym celu przez okres czas konieczny do realizacji tych czynności, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń, wynikający z przepisów Kodeksu cywilnego. Wszelkie dane przetwarzane na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych przetwarzane są przez LUX MED przez 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. Po upływie wyżej wymienionych okresów dane te są usuwane lub poddawane anonimizacji.
8. Administrator dba o poufność danych Pacjentów, dlatego też z uwagi na konieczność zapewnienia odpowiedniej organizacji np. w zakresie infrastruktury informatycznej czy bieżących sprawach dotyczących prowadzonej działalności, jako przedsiębiorca, jak również realizacji praw Pacjentów, dane osobowe Pacjentów mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:
 - a. dostawcom usług zaopatrujących LUX MED w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające zarządzanie organizacją (w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, firmom kurierskim i pocztowym),
 - b. dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierających LUX MED w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelariom prawnym, firmom windykacyjnym),
 - c. dostawcom usług wspierających LUX MED w obszarze marketingowym (agencje reklamowe, firmy realizujące wysyłkę sms oraz e-mail),
 - d. innym podmiotom leczniczym, współpracującym z LUX MED w celu zapewnienia ciągłości leczenia oraz dostępności opieki zdrowotnej.

W związku z ciążącym na podmiotach leczniczych obowiązkiem raportowania zdarzeń medycznych wynikającym z przepisów ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia, dane osobowe Pacjenta w zakresie stanu zdrowia i udzielonych mu świadczeń zdrowotnych są także udostępniane przez LUX MED do Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie (00-184) przy ul. Stanisława Dubois 5a poprzez przekazanie ich przez LUX MED na platformę P1.
9. Z uwagi na to, że LUX MED korzysta z usług innych dostawców, np. w zakresie wsparcia teleinformatycznego, dane osobowe Pacjenta mogą być przekazywane poza teren Unii Europejskiej. LUX MED zapewnia, że w takim przypadku przekazywanie danych odbywać się będzie w oparciu o stosowną podstawę prawną, np. umowę zawartą pomiędzy LUX MED a tym podmiotem, zawierającą standardowe klauzule ochrony danych przyjęte przez Komisję Europejską lub na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych. LUX MED gwarantuje, że każdorazowo przeprowadza dokładną weryfikację podmiotu, któremu przekazuje dane osobowe, aby zapewnić, że będą one bezpieczne.
10. Jako administrator danych osobowych, LUX MED zapewnia Pacjentowi prawo dostępu do jego danych osobowych. Pacjent może je również sprostować, żądać ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Pacjent ma także prawo do skorzystania z przysługującego mu wobec LUX

MED sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych oraz prawa do przenoszenia danych do innego administratora danych. Jeżeli Pacjent chce skorzystać z któregośkolwiek z tych uprawnień, może skontaktować się z LUX MED w ramach dostępnej infolinii, pod adresem e-mail: daneosobowe@luxmed.pl, poprzez stronę internetową czy odwiedzić nas w którejkolwiek z placówek własnych. Pacjentowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie przepisów ochrony danych osobowych.

Rozdział 4

Reklamacje i kontakt

1. Pacjentowi lub osobie realizującej Konsultację TPM w imieniu Pacjenta przysługuje prawo złożenia reklamacji związanej ze świadczeniem Usług.
2. Reklamacje można składać z wykorzystaniem Formularza reklamacji dostępnego na stronie www.luxmed.pl.
3. Reklamacje mogą być także zgłaszane:
 - a) listownie na adres: LUX MED Sp. z o.o.; Departament Obsługi Użytkownika Dział Zarządzania Reklamacjami; ul. Szturmowa 2; 02-678 Warszawa;
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: obsługa.klienta@luxmed.pl
4. Reklamacje rozpatrywane będą w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia reklamacji. Jeśli reklamacja zostanie zakwalifikowana jako skarga medyczna termin na jej rozpatrzenie będzie wynosić 21 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia takiej skargi.
5. Reklamacja powinna zawierać w swej treści: imię i nazwisko Pacjenta, jego dokładny adres zamieszkania, ewentualnie adres korespondencyjny, jeśli jest różny od adresu zamieszkania, oraz adres poczty elektronicznej w celu prowadzenia korespondencji związanej ze złożoną reklamacją, jak również dokładny opis i powód reklamacji.
6. Kontakt z LUX MED odbywa się za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 3.

Rozdział 5

Zawarcie i wypowiedzenie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2019 r., poz. 123 ze zm.).
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną jest umową na czas oznaczony i zostaje zawarta pomiędzy LUX MED a Pacjentem lub osobą realizującą Konsultację TPM w imieniu Pacjenta z chwilą nawiązania połączenia, a wygasa z chwilą zakończenia tego połączenia.

Rozdział 6

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. LUX MED nie ponosi odpowiedzialności za skutki usługi, jeżeli Pacjent lub osoba realizująca Konsultację TPM w imieniu Pacjenta, doprowadzi od tego, iż usługa będzie realizowana w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa lub postanowieniami Regulaminu.
3. Pacjenci mogą nieodpłatnie uzyskać dostęp do Regulaminu w każdym czasie, za pośrednictwem odesłania internetowego (tj. linku) zamieszczonego na stronie <https://www.luxmed.pl/assets/media/Regulamin-Konsultacji-TPM.pdf> oraz sporządzić jego wydruk.

Zatwierdzony: lipiec 2026