

REGULAMIN USŁUG TELEMEDYCZNYCH GRUPY LUX MED

REGULAMIN DOTYCZY UMAWIANYCH KONSULTACJI TELEFONICZNYCH

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - a. **Umawiana Konsultacja Telefoniczna (UKT)** – porada medyczna udzielana Użytkownikowi przez specjalistę medycznego na odległość w formie połączenia telefonicznego we wcześniej umówionym terminie.
 - b. **Regulamin** – niniejszy regulamin – „REGULAMIN USŁUG TELEMEDYCZNYCH GRUPY LUX MED – REGULAMIN DOTYCZY UMAWIANYCH KONSULTACJI TELEFONICZNYCH”.
 - c. **Specjalista medyczny** – lekarz, fizjoterapeuta, psycholog, pielęgniarka, położna.
 - d. **Umowa** – umowa na świadczenie usług opieki medycznej LUX MED.
 - e. **Usługobiorca – Użytkownik** – 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; 02-678 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. **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 Umawianych Konsultacji Telefonicznych

1. LUX MED świadczy w ramach Umowy usługi medyczne w formie Umawianych Konsultacji Telefonicznych.
2. LUX MED realizuje UKT dla Użytkowników, którzy nabyli uprawnienia do korzystania z usług medycznych LUX MED i wyrazili zgodę na tę formę uzyskania porady medycznej, rezerwując termin konsultacji telefonicznej.
3. Warunkiem rozpoczęcia UKT jest pozytywna identyfikacja i potwierdzenie tożsamości Użytkownika; identyfikację i potwierdzenie tożsamości przeprowadza Specjalista medyczny przed rozpoczęciem konsultacji.
4. Użytkownik nie może korzystać z usługi w imieniu innej osoby oraz podawać fałszywych danych identyfikacyjnych. W przypadku, gdy LUX MED ma uzasadnione wątpliwości co do tożsamości Użytkownika, powzięte w oparciu o informacje przekazywane przez Użytkownika, podejmie kroki w celu wyjaśnienia tych wątpliwości oraz może zaprzestać świadczenia usługi telemedycznej na rzecz osoby, której tożsamość budzi uzasadnione wątpliwości.
5. Opiekun prawny nieletniego Użytkownika chcąc odbyć UKT odnośnie stanu zdrowia dziecka powinien dysponować pełnymi danymi dziecka - jest to niezbędne by prawidłowo udokumentować konsultację na koncie właściwego Użytkownika. Konsultacje dzieci do 6 roku życia powinny być konsultacjami kontrolnymi, które nie wymagają badania fizykalnego. Wizyty pierwszorazowe dzieci powinny odbywać się w modelu stacjonarnym.

6. Opiekun Prawny nieletniego Pacjenta chcąc odbyć UKT dotyczącą stanu zdrowia nieletniego Pacjenta powinien dysponować pełnymi danymi dziecka
7. Z UKT można korzystać wyłącznie w swoim imieniu. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy w imieniu Pacjenta z UKT korzysta osoba posiadająca ważne upoważnienie uprzednio przekazane do Usługodawcy lub sytuacja zagrożenia życia Osoby w sprawie której kontaktuje się osoba upoważniona. W przypadku, gdy Usługodawca nabędzie uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości Pacjenta lub osoby realizującej UKT 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 UKT w imieniu Pacjenta, Usługodawca może zaprzestać świadczenia Usługi na rzecz osoby, której tożsamość budzi uzasadnione wątpliwości.
8. Użytkownik decydując się na skorzystanie z Umawianej Konsultacji Telefonicznej wyraża świadomą zgodę na udzielenie świadczenia tą drogą i zna jego ograniczenia w postaci braku możliwości przeprowadzenia badania fizykalnego osobiście przez Specjalistę medycznego, co może powodować brak możliwości wykonania niektórych czynności przez Specjalistę (np. wystawienie określonego typu skierowania, recepty i innych).
9. Podczas Umawianej Konsultacji Telefonicznej Specjalista medyczny może uwzględnić wyniki badania fizykalnego wykonanego w domu przez Użytkownika przy użyciu urządzeń telemedycznych posiadających certyfikat wyrobu medycznego oraz dokumentację powstałą podczas takiego badania.
10. Nagrania z Umawianej Konsultacji Telefonicznej nie są rejestrowane.
11. Użytkownik może uzyskać dokumentację medyczną z Umawianej Konsultacji Telefonicznej zgodnie z procedurą i zasadami udostępniania dokumentacji medycznej LUX MED.
12. Specjalista medyczny podczas Umawianej Konsultacji Telefonicznej ma dostęp do dokumentacji medycznej Użytkownika zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
13. Specjalista medyczny podczas Umawianej Konsultacji Telefonicznej, może zdecydować o konieczności wystawienia skierowania na badania lub skierowania do innego specjalisty medycznego zarówno w obrębie placówek własnych LUX MED jak i poza nimi, jeżeli dopuszczają to obowiązujące przepisy prawa. Podstawą do wystawienia skierowania zawsze są jedynie wskazania medyczne.
14. W trakcie Umawianych Konsultacji Telefonicznej Specjalista medyczny nie ma możliwości wystawienia skierowań na zabiegi wymagające przerwania tkanek (z wyłączeniem pobrań krwi) ani wystawienia skierowań na badanie, gdzie wymagane jest skierowanie papierowe.
15. Usługobiorca 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.
16. W przypadku gdy podstawą do postawienia diagnozy ma być lub może być badanie zrealizowane przez Użytkownika poza LUX MED, Użytkownik jest zobowiązany do dołączenia zdjęć lub skanów tych badań poprzez Portal Użytkownika. Bez dołączenia zdjęć lub skanów lekarz nie będzie mógł oprzeć diagnozy na wynikach badań uzyskanych przez Użytkownika poza LUX MED podczas konsultacji telefonicznej.
17. Specjalista medyczny podczas Umawianej Konsultacji Telefonicznej może omówić wyniki badań zgodnie z kompetencjami.
18. Podczas Umawianej Konsultacji Telefonicznej lekarz ma możliwość wystawienia e-recepty na leki do kontynuacji leczenia przewlekłego oraz e-recepty de novo na podstawie dokumentacji medycznej LUX MED, rozpoznania oraz wskazań medycznych. W przypadku leków o potencjale

uzależniającym, takich jak leki nasenne lub leków silnie działających, jak np. antybiotyki, lekarz może zdecydować, że konieczna jest konsultacja stacjonarna u wskazanego specjalisty celem weryfikacji wskazań do wystawienia recepty.

19. Lekarz ma możliwość wystawienia eZLA jeśli są wskazania medyczne, a wizyta stacjonarna nie będzie możliwa z przyczyn związanych wyłącznie ze stanem zdrowia Użytkownika.
20. Specjalista medyczny w każdym momencie może skierować Użytkownika na wizytę stacjonarną. Jeżeli w ciągu roku Użytkownik korzysta wyłącznie z konsultacji telefonicznych lub online specjalista medyczny ma obowiązek skierować Użytkownika na wizytę stacjonarną.
21. Zakazane jest przekazywanie przez Usługobiorcę w trakcie konsultacji treści o charakterze bezprawnym oraz podejmowanie działań mogących negatywnie wpłynąć na stabilność systemów informatycznych, a także na jakość usługi świadczonej przez LUX MED.
22. Umawiana konsultacja telefoniczna ze Specjalistą medycznym może zostać przerwana przez Specjalistę medycznego, jeśli:
 - a. pytania Użytkownika nie będą dotyczyły obszaru medycznego, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do realizacji Umawianej Konsultacji Telefonicznej zgodnie z Regulaminem;
 - b. rozmowa będzie zawierała treści obraźliwe, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do realizacji konsultacji zgodnie z Regulaminem;
 - c. pytania będą dotyczyły innego Użytkownika niż Użytkownik uprawniony z tytułu Umowy.
23. W przypadku zerwania lub rozłączenia połączenia telefonicznego, aby kontynuować poradę medyczną, Specjalista medyczny podejmie próbę nawiązania kolejnego połączenia w celu realizacji Umawianej Konsultacji Telefonicznej.
24. LUX MED zastrzega możliwość zmiany godziny rozpoczęcia lub odwołanie Umawianej konsultacji telefonicznej ze Specjalistą medycznym 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 Usługodawca (zwany dalej także: „LUX MED” lub „Administratorem”). LUX MED (Usługodawca) 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 Pisarzewską, 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 UKT.

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 UKT, 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 UKT, LUX MED będzie tworzyć dokumentację medyczną Pacjenta, którą ma obowiązek przechowywać zgodnie z przepisami prawa.
7. Prowadzone UKT nie są nagrywane.
8. Administrator dba o poufność danych Pacjentów, dlatego też z uwagi na konieczność zapewnienia odpowiedniej organizacji np. w zakresie infrastruktury informatycznej czy bieżących spraw 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 któregokolwiek 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 5

Reklamacje i kontakt

1. Pacjentowi lub osobie realizującej UKT 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 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. Reklamacje medyczne rozpatrywane będą w ciągu 21 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia reklamacji.
5. 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.
6. Kontakt z LUX MED odbywa się za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 3.

Rozdział 6

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 osoba realizująca UKT 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 UKT 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_Umawianych_Konsultacji_Telefonicznych_19.06.2026.pdf oraz sporządzić jego wydruk.
4. LUX MED zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu lub nałożenia na LUX MED określonych obowiązków przez organy państwa, zmiany danych LUX MED, a także w celu usprawnienia działania Usługi i obsługi Pacjentów, poprawy ochrony ich prywatności i zapobieganiu nadużyciom. Zmiany stają się skuteczne w terminie 14 dni od momentu publikacji na stronie https://www.luxmed.pl/assets/media/Regulamin_Umawianych_Konsultacji_Telefonicznych_19.06.2026.pdf