

# **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEPORAD MEDYCZNYCH w Gminnym Ośrodku Zdrowia w Gaworzycach**

Zasady korzystania przez Pacjentów z TELEPORAD, świadczonych przez GOZ w Gaworzycach ul. Dworcowa 200; 59-180 Gaworzycy określa Regulamin świadczenia usług za pośrednictwem telefonu lub innych teleinformatycznych kanałów dostępu dla pacjentów GOZ w Gaworzycach.

## **DEFINICJE**

**REGULAMIN-** niniejszy Regulamin

**ŚWIADCZENIODAWCA-** Gminny Ośrodek Zdrowia w Gaworzycach ul. Dworcowa 200; 59-180 Gaworzycy, wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem księgi rejestrowej 000000001328, NIP 692-22-54-798, REGON 390767742.

**GOZ w GAWORZYCACH** – Gminny Ośrodek Zdrowia w Gaworzycach

**TELEPORADA** – konsultacja lekarska przeprowadzona przez zatrudnionego lub współpracującego ze świadczeniodawcą lekarza za pośrednictwem połączenia telefonicznego lub innych narzędzi teleinformatycznych, przeprowadzona na zlecenie i rzecz pacjenta. Porada jest realizowana w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

**LEKARZ GOZ W GAWORZYCACH** – lekarz, specjalista medycyny udzielający świadczeń w Gminnym Ośrodku Zdrowia w Gaworzycach

**PACJENT** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która będzie korzystać z TELEPORADY lub osoba niepełnoletnia lub posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, w której imieniu z usługi Teleporady korzysta jej przedstawiciel ustawowy.

**REJESTRUJĄCY PACJENTA** – Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy, bądź osoba, dokonująca rejestracji w imieniu Pacjenta, wskazana w upoważnieniu pozostawionym w GOZ w Gaworzycach

## **PODSTAWOWE ZASADY KORZYSTANIA Z TELEPORADY**

### **1. TELEPORADY POZ:**

- są bezpłatne,
- skorzystać z nich mogą jedynie pacjenci którzy złożyli deklarację w naszej placówce,
- realizowane są przez specjalistów medycyny rodzinnej, lekarzy chorób wewnętrznych i pediatrów.
- udzielane są przez świadczeniodawcę zgodnie z niniejszym Regulaminem od poniedziałku do piątku w godzinach 8-18.

- świadczeniodawca oświadcza, że treść rozmowy telefonicznej w związku z czynnością rejestracji pacjenta lub identyfikacji pacjenta przed Teleporadą nie jest nagrywana ani archiwizowana
- od momentu nawiązania połączenia z lekarzem treść Teleporady nie jest nagrywana a lekarz świadczący poradę odnotowuje w indywidualnej dokumentacji medycznej pacjenta wyłącznie niezbędne informacje przewidziane przepisami prawa
- pacjent przyjmuje do wiadomości, że w trakcie Teleporady może okazać się, że z uwagi na konkretny stan faktyczny konieczne jest wykonanie badania osobistego lub przeprowadzenie przez niego dodatkowych badań.

W takim przypadku lekarz umawia się z pacjentem na konkretną godzinę wizyty.

- pacjent bez względu na fakt rezerwacji terminu Teleporady , w przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, zobowiązany jest niezwłocznie udać się do najbliższej placówki medycznej lub skontaktować się z numerem alarmowym **112** , w celu wezwania pogotowia ratunkowego.
- pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność w przypadku podania świadczeniodawcy informacji nieprawdziwych lub zatajenie informacji mających wpływ na prawidłowe wykonanie usługi Teleporady.

2. TELEPORADY udzielane są telefonicznie lub za pośrednictwem innych narzędzi teleinformatycznych. Porady udzielane są przez lekarza w rozumieniu ustawy o zwodach lekarza i lekarza dentystry z 5 grudnia 1996r.

Pacjent po rejestracji na usługę Teleporady powinien zapewnić dostępność do komunikacji z nim.

3. Aby skorzystać z Teleporady należy:

- zarejestrować się telefonicznie ( rejestracja telefoniczna od poniedziałku do piątku od godz. 7.30) pod numerem telefonu 76 8316220.
- zaakceptować poprzez wyrażenie zgody wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu
- pacjent zobowiązany jest w trakcie Teleporady do powstrzymania się od wypowiedziania lub przesyłania treści powszechnie uchodzących za obraźliwe, wulgarne, naruszające dobra osobiste lekarza lub naruszające przepisy prawa. Naruszenie powyższego zapisu Regulaminu skutkować będzie przerwaniem Teleporady przez lekarza.

4. Lekarz GOZ w Gaworzycach w wyznaczonym terminie skontaktuje się z Pacjentem za pośrednictwem wybranego narzędzia teleinformatycznego.

5. Przed udzieleniem TELEPORADY, lekarz GOZ w Gaworzycach identyfikuje Pacjenta na podstawie otrzymanych danych od Pacjenta lub osoby rejestrującej Pacjenta:

- imię i nazwisko Pacjenta

- numer PESEL Pacjenta
- adres Pacjenta
- numer telefonu komórkowego Pacjenta podany na oświadczeniu w placówce
- imię i nazwisko osoby upoważnionej do dostępu do dokumentacji medycznej podane w oświadczeniu pozostawionym w GOZ w Gaworzycach.

6. Przed rozpoczęciem TELEPORADY Pacjent może wysłać wyniki badań, które chce skonsultować z lekarzem lub które są niezbędne do przeprowadzenia porady. Przedmiotowy dokument lub dokumentację należy przesłać e-mailem na adres: **rejestracja@gozgaworzycy.pl**, nie później niż na 3 godz. przed terminem TELEPORADY z danymi identyfikacyjnymi pacjenta w tytule. Dopuszczalne formaty pliku to: jpg, pdf. Pacjent oświadcza, że jest świadomy, że przesyłanie danych drogą elektroniczną wiąże się z ryzykiem ich ujawnienia osobom nieuprawnionym. Pacjent powinien zadbać, aby urządzenie z którego korzysta w celu komunikacji ze świadczeniodawcą posiadało aktualne oprogramowanie antywirusowe, a przekazywane pliki były zaszyfrowane i przesłane na właściwy adres poczty elektronicznej świadczeniodawcy.

7. Lekarz podczas TELEPORADY ma możliwość oceny wyłącznie zdjęcia lub dokumentu przesłanego najpóźniej na 3 godzin przed odbyciem TELEPORADY.

8. Przesłane zdjęcia lub dokumenty pozostają w dokumentacji medycznej pacjenta w GOZ w Gaworzycach.

9. Podczas Teleporady lekarz może zgodnie ze wskazaniami wiedzy medycznej min. udzielić porady medycznej, zinterpretować wyniki badań, udzielić informacji o zaordynowanych lekach, wystawić e-receptę lub e-skierowanie czy wystawić zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne.

10. Czas trwania Teleporady wynika z harmonogramu pracy lekarza.

## **ZGODA NA PRZETWARZANIE INFORMACJI I DOSTĘP DO DANYCH OSOBOWYCH**

11. Korzystanie z TELEPORADY przez Pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na to, by informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach TELEPORADY z lekarzem GOZ w Gaworzycach:

- umieszczone zostały w jego dokumentacji medycznej w GOZ w Gaworzycach.

## **REZYGNACJA / ODWOŁANIE WIZYTY**

12. Jeśli pacjent nie może odbyć umówionej TELEPORADY powinien ją odwołać najpóźniej na 2h przed zaplanowanym czasem TELEPORADY.

13. Lekarz dokona 3 prób połączenia się z Pacjentem w czasie przewidzianym na odbycie TELEPORADY.

14. W sytuacji problemów technicznych niezależnych od świadczeniodawcy lub zerwania połączenia podczas TELEPORADY takich jak awaria urządzeń lub systemów komunikacji Pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie z lekarzem GOZ w Gaworzycach nie wykonując w tym czasie innych połączeń, zostawiając wolną linię do kontaktu.

15. GOZ w Gaworzycach nie ponosi odpowiedzialności za usterki techniczne, uniemożliwiające nawiązanie lub kontynuowanie połączenia, nie leżące po stronie ośrodka – wówczas ponowiona zostanie próba połączenia ale jedynie w ramach czasu przewidzianego na usługę.

16. W przypadku odwołania TELEPORADY ze strony GOZ w Gaworzycach zostanie zaproponowany Pacjentowi inny dogodny termin na zrealizowanie TELEPORADY.

17. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Teleporady, wynikające z braku posiadania sprawnego urządzenia służącego do komunikacji z lekarzem.

## **DANE OSOBOWE**

18. Dane osobowe podawane przez Pacjentów przy rejestracji i realizacji TELEPORADY, przetwarzane są przez Gminny Ośrodek Zdrowia w Gaworzycach. z adresem siedziby: ul. Dworcowa 200; 59-180 Gaworzycy (administrator danych).

19. Podanie danych osobowych przez Pacjenta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do skorzystania z TELEPORADY. GOZ w Gaworzycach przetwarza dane osobowe Pacjenta w celu realizowania TELEPORADY.

20. W przypadku wyrażenia przez Pacjenta zgody, GOZ w Gaworzycach przetwarza dane osobowe również w innych celach..

21. W przypadku dokumentacji medycznej, której podlega TELEPORADA oraz zalecenia wynikającej po niej, Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania. Pacjent podając dane oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są jego danymi.

22. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Pacjentów znajdują się na stronie internetowej [www.gozgaworzycy.pl](http://www.gozgaworzycy.pl) w zakładce RODO oraz stanowią załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

## **REKLAMACJE**

23. Reklamacje dotyczące Teleporady pacjent powinien kierować na adres email [gozgaworzycy@o2.pl](mailto:gozgaworzycy@o2.pl) lub pod numerem telefonu 76 8316220.

24. Treść reklamacji powinna zawierać:

- a) Dane identyfikacyjne pacjenta: imię i nazwisko, PESEL
- b) Określenie co jest przedmiotem reklamacji
- c) Datę zdarzenia, które wskazuje na niezgodne z Regulaminem zrealizowanie usługi Teleporady.

25. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. O sposobie rozpatrzenia pacjent zostanie poinformowany drogą elektroniczną lub telefonicznie w zależności od formy złożenia reklamacji niezwłocznie po jej rozpatrzeniu.