



**REGULAMIN**  
**ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEPORAD MEDYCZNYCH**  
**ZOZ NR 2 W RZESZOWIE**

Na podstawie:

art. 42 ust. ustawy z 5 grudnia 1996 r., o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz.U.2020.514)

art. 7 ust. 4 ustawy z 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych ( Dz.U.2020.1842)

Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r., w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej ( Dz.U.2020.1395)

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) dalej zwane RODO. ( Dz.U.U.E.L.2016.119.1)

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 5 marca 2021 r., zmieniające rozporządzenie w sprawie standardu organizacyjnego teleporad w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U.2021.427)

Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady korzystania z usługi teleporad medycznych w SP ZOZ Nr 2 z siedzibą w Rzeszowie, ul. Fredry 9, 35-005 Rzeszów, REGON 690685006, NIP 813-26-43-816.

**§ 1**

**Definicje**

**Regulamin** – niniejszy Regulamin

**Świadczeniodawca** – ZOZ Nr 2 z siedzibą w Rzeszowie, ul. Fredry 9, 35-005 Rzeszów, REGON 690685006, NIP 813-26-43-816.

**Osoba udzielająca teleporady** – lekarz, pielęgniarka, położna udzielający świadczeń u świadczeniodawcy.

**Pacjent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z usług oferowanych przez Świadczeniodawcę lub osoba niepełnoletnia lub posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, w której imieniu z usługi Teleporady korzysta jej przedstawiciel ustawowy.

**Osoba rejestrująca Pacjenta** – pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy, bądź osoba dokonująca rejestracji w imieniu pacjenta.

**Teleporada** – świadczenie zdrowotne udzielane przez zatrudnionego lub współpracującego ze Świadczeniodawcą lekarza, pielęgniarkę lub położną realizowana za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności ze szczególnym wskazaniem porady telefonicznej przeprowadzane na zlecenia i na rzecz Pacjenta.

**Umowa** – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady ( dot. Pacjentów nieubezpieczony).

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Wskazaniem do teleporady jako dedykowanej formy świadczenia jest:
  - a) istnienie podejrzenia zakażenia wirusem SARS-CoV-2 ( z wyłączeniem dzieci do ukończenia 2 roku życia, których stan zdrowia w w/w przypadku jest oceniany poprzez przeprowadzenie wywiadu i badania fizykalnego )
  - b) potrzeba wystawienia recepty na leki niezbędne do kontynuacji leczenia w sytuacji gdy jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej,
  - c) potrzeba zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej,
  - d) potrzeba uzyskania zaświadczenia o stanie zdrowia,
  - e) świadczenie w przypadku dziecka, które nie ukończyło jeszcze 6 lat, korzysta z porady kontrolnej, którą lekarz ustalił podczas bezpośredniej wizyty i która nie polega na badaniu fizykalnym.
2. Do świadczeń realizowanych wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem należą:
  - przypadki gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyrazi zgody na realizację świadczenia w formie teleporady **z wyłączeniem** świadczeń wymienionych § 2 ust. 1

- pierwszorazowe wizyty realizowane przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, zgodnie z deklaracją wyboru,
  - w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
  - w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
  - w przypadku dzieci do 6 roku życia.
3. Teleporada obejmuje udzielanie porady medycznej w tym ustalenie jednostki chorobowej, przeprowadzenie wywiadu medycznego i omówieniem wyników badań oraz dotychczasowego leczenia, udzielenia informacji co do przyjmowanych leków, wystawienia e-recepty, skierowań, zaleceń, zaświadczeń.
4. Dokumenty wystawione w wyniku odbycia Teleporady mogą być odebrane przez pacjenta osobiście w rejestracji poradni, w której miało miejsce udzielenie teleporady lub przesłane e-mailem na adres poczty elektronicznej pacjenta, po uprzednim zaszyfrowaniu przez pracownika ZOZ Nr 2 w Rzeszowie dokonującego przesłania informacji. Dodatkowo przekazanie kodu recepty pacjentowi nie posiadającemu Indywidualnego Konta Pacjenta następuje poprzez przesłanie go na podany przez pacjenta adres mailowy lub zostaje przekazany telefonicznie na wskazany przez niego numer telefonu.
5. Warunkiem korzystania z Teleporady jest:
- 1) rejestracja pacjenta;
  - 2) zapoznanie się oraz akceptacja postanowień niniejszego regulaminu;
  - 3) posiadanie przez Pacjenta telefonu lub komputera, za pomocą którego będzie się odbywała teleporada;
  - 4) opłacenie usługi Teleporady w przypadku Pacjentów nie objętych ubezpieczeniem zdrowotnym zgodnie z obowiązującym w ZOZ Nr 2 w Rzeszowie cennikiem.
- Opłaty należy dokonać na konto ZOZ NR 2 w Rzeszowie BANK PKO S.A. O/RZESZÓW numer rachunku bankowego 37 1240 4764 1111 0000 4866 1308 lub w kasie ZOZ Nr 2 w Rzeszowie. Po opłaceniu potwierdzenie dokonania zapłaty należy przesłać na adres poczty elektronicznej rejestracji wybranej poradni w której będzie miało miejsce udzielenie teleporady. Potwierdzenie należy przesłać na w/w adres przed planowanym terminem teleporady.
6. Brak płatności przed rozpoczęciem Teleporady stanowi podstawę do odmowy świadczenia usługi przez Świadczeniodawcę i jest równoznaczne z rezygnacją i odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy.

### § 3

1. Teleporady udzielane są przez Świadczeniodawcę zgodnie z niniejszym Regulaminem od poniedziałku do piątku odpowiednio w godzinach otwarcia danej placówki. W przypadku placówek świadczących nocną i świąteczną opiekę zdrowotną od poniedziałku do piątku w godzinach od 18:00 do 8:00 rano dnia następnego oraz całodobowo w dni ustawowo wolne od pracy.
2. Rejestracja telefoniczna w celu skorzystania z Teleporady jest możliwa:
  - od poniedziałku do piątku w godzinach otwarcia poszczególnych placówek pod numerami telefonu rejestracji właściwej placówki. W przypadku placówek świadczących nocną i świąteczną opiekę zdrowotną od poniedziałku do piątku w godzinach od 18:00 do 8:00 rano dnia następnego oraz całodobowo w dni ustawowo wolne od pracy.
  - poprzez wypełnienie formularza rejestracji na stronie internetowej [www.zoz2.pl](http://www.zoz2.pl) z wskazaniem placówki w której Pacjent chce skorzystać ze świadczenia medycznego.

### § 4

W trakcie rejestracji Pacjent / Osoba rejestrująca pacjenta zobowiązana jest podać swoje dane osobowe:

- 1) imię i nazwisko
- 2) numer PESEL
- 3) adres zamieszkania
- 4) numer telefonu
- 5) w przypadku chęci skorzystania z Teleporady za pośrednictwem poczty elektronicznej odpowiednio adres e-mail pacjenta
- 6) w przypadku pacjenta małoletniego/ niesamodzielnego imię, nazwisko i numer PESEL opiekuna prawnego,
- 7) odpowiedzieć na pytania zawarte w Ankiecie epidemiologicznej – dotyczy pacjentów, którzy przy rejestrowaniu się na wizytę do lekarza POZ zdradzają objaw mogące świadczyć o podejrzeniu zakażenia wirusem SARS-CoV-2.

### § 5

1. W trakcie rejestracji pracownik rejestracji ZOZ Nr 2 w Rzeszowie po wcześniejszym uzyskaniu zgody pacjenta lub jego opiekuna prawnego na udzielenie świadczenia w postaci teleporady i odnotowaniu tego w dokumentacji medycznej pacjenta:

- 1) ustala wspólnie z Pacjentem / Osoba rejestrującą min.: datę, orientacyjną godzinę (w przedziale jedno godzinnym) oraz formę Teleporady. Termin teleporady jest ustalany nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do placówki za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobiście lub też w terminie późniejszym w sytuacji ustalenia takiego terminu w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem prawnym,
  - 2) informuje Pacjent o tym, iż połączenie w celu odbycia teleporady zostanie wykonane przez osobę udzielającą Teleporady z numeru zastrzeżonego.
  - 3) przekazuje również informację o tym, iż Osoba udzielająca Teleporady podejmie trzy próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut a trzykrotne niepodjęcie kontaktu przez Pacjenta będzie równoznaczne z jego rezygnacją z usługi Teleporady oraz o tym, iż w takiej sytuacji w celu odbycia Teleporady konieczna będzie ponowna rejestracja.
2. Pracownik dokonujący rejestracji sprawdzi prawo do ubezpieczenia Pacjenta, zweryfikuje prawdziwość podanych danych oraz przeprowadzi wstępny wywiad z Pacjentem.
  3. W przypadku gdy udzielenie Teleporady wymaga dostarczenia przez Pacjenta/Osobę rejestrującą dodatkowych informacji/dokumentów w tym skierowań, zaleca się aby Pacjent/Osoba rejestrująca w przypadku niemożności dostarczenia ich osobiście dokonała zeskanowania w/w informacji/dokumentów następnie w celu ochrony danych przed nieuprawnionym dostępem zaleca się spakowanie pliku programem pakującym i zabezpieczenie hasłem ( przykładowa instrukcja dla pacjenta spakowania programem 7-zip i zabezpieczenia plików hasłem w załączniku Nr 1 niniejszego Regulaminu ). Po spakowaniu pliku i przesłaniu go na adres poczty elektronicznej Rejestracji właściwej poradni w której ma zostać udzielona teleporada należy następnie przekazać hasło dostępu do pliku dzwoniąc na numer Rejestracji w/w poradni. Przesyłanie hasła innym kanałem komunikacji niż przesyłanie dokumentacji ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji. Powyższą dokumentację wraz z hasłem należy przekazać nie później niż 24h przed rozpoczęciem Teleporady.

Pacjent w przypadku nie zastosowania się do wymogu szyfrowania pliku i zabezpieczenia go hasłem tym samym oświadcza, że jest świadomy że przesłanie w/w danych i informacji drogą elektroniczną bez zabezpieczenia 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, pliki były szyfrowane i zabezpieczone hasłem oraz przesłane na właściwy adres poczty elektronicznej świadczeniodawcy.

## § 6

1. Pacjent ma prawo do rezygnacji z Teleporady o której Pacjent/ Osoba rejestrująca zawiadamia niezwłocznie ZOZ Nr 2 telefonicznie kontaktując się na numer pod który wcześniej została dokonana rejestracja do danej placówki/poradni.
2. W przypadku rezygnacji z usługi Teleporady płatnej już po dokonaniu opłaty Pacjentowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty na podstawie wniosku sporządzonego przez pracownika rejestracji danej poradni ZOZ Nr 2 w Rzeszowie do którego dołącza się potwierdzenie dokonanej wcześniej zapłaty. Zwrot następuje w formie w jakiej została wniesiona opłata.
3. W przypadku gdy udzielenie Teleporady w ustalonym terminie nie będzie możliwe z winy Świadczeniodawcy ZOZ Nr 2 w Rzeszowie niezwłocznie informuje o tym Pacjenta ustalając z nim nowy termin Teleporady. W przypadku usług odpłatnych w w/w sytuacji Pacjentowi przysługuje również prawo odstąpienia od umowy i zwrot uiszczonych opłat.

## § 7

1. Teleporada jest udzielana w terminie oraz formie ustalonej zgodnie z § 5 ust. 1.
2. W celu realizacji Teleporady, odpowiedni pracownik ZOZ Nr 2 w Rzeszowie kontaktuje się z Pacjentem w ustalonym terminie, przedziale czasowy i formie. Osoba udzielająca Teleporady podejmuje trzy próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut.
3. Na początku udzielania Teleporady pracownik ZOZ Nr 2 w Rzeszowie weryfikuje tożsamość Pacjenta na podstawie danych, o których mowa w § 4, przekazanych przez Pacjenta/ Osobę rejestrującą w trakcie rejestracji.
4. Czas trwania Teleporady wynosi średnio od 10 do 20 minut i może w uzasadnionych przypadkach zostać przedłużony przez osobę udzielającą Teleporady.
5. W przypadku problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas Teleporady Pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie ze strony personelu ZOZ Nr 2 w Rzeszowie, nie wykonując w tym czasie innych połączeń i utrzymując tym samym wolną linię telefoniczną do kontaktu.
6. Od momentu nawiązania połączenia odpowiednio z lekarzem/ pielęgniarką /położną w celu realizacji usługi Teleporady treść nie jest nagrywana a osoba świadcząca poradę odnotowuje w indywidualnej dokumentacji medycznej Pacjenta wyłącznie niezbędne informacje przewidziane przepisami prawa.
7. Jeżeli w trakcie Teleporady po omówieniu stanu pacjenta osoba udzielająca teleporady uzna, że niezbędna jest wizyta osobista Pacjenta lub wykonanie przez niego dodatkowych badań odpowiednio umawia Pacjenta na określony termin wizyty w poradni lub wystawia skierowanie na badania.

## **§ 8**

Pacjent, bez względu na fakt rezerwacji terminu Teleporady, w przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia, zobowiązany jest niezwłocznie udać się do najbliższej placówki medycznej, izby przyjęć lub skontaktować się z numerem alarmowym 112, w celu wezwania pogotowia ratunkowego.

## **§ 9**

Pacjent zobowiązany jest w trakcie Teleporady do powstrzymania się od wypowiedzania lub przesyłania treści powszechnie uchodzących za wulgarne, obraźliwe, naruszające dobra osobiste lub przepisy prawa. Naruszenie powyższego zapisu niniejszego Regulaminu skutkować będzie przerwaniem Teleporady przez osobę świadczącą usługę.

## **§ 10**

ZOZ Nr 2 w Rzeszowie zastrzega sobie w razie konieczności możliwość przekierowania Pacjentów do innej najbliższej w strukturze placówki w przypadku braku obsady personelu ze względu na panującą sytuację epidemiologiczną.

## **§ 11**

ZOZ Nr 2 w Rzeszowie nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość danych i informacji przekazanych przez Pacjenta/Osobę rejestrującą lub ich zatajenie.

## **§ 12**

1. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamację można składać w formie:
  - 1) pisemnej na adres: ZOZ Nr 2 w Rzeszowie Sekretariat ul. Fredry 9, 35-005 Rzeszów;
  - 2) na adres poczty elektronicznej sekretariat@zoz2.pl;
  - 3) telefonicznie pod numerem telefonu: 17 853 54 66.
2. Reklamacje rozpatruje się w terminie 7 dni od daty jej wpłynięcia.

## **§ 13**

1. Administratorem danych osobowych podawanych przez Pacjentów lub Osoby rejestrujące w procesie rejestracji oraz udzielania Teleporady jest ZOZ Nr 2 Rzeszowie z siedzibą ul. Fredry 9, 35-005 Rzeszów.
2. Podanie danych osobowych przez Pacjenta lub Osobę rejestrującą jest dobrowolne, jednakże niezbędne do korzystania z usługi Teleporady.

3. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych oraz ich przetwarzania znajdują się na stronie internetowej [www.zoz2.pl](http://www.zoz2.pl) w zakładce Informacje prawne w Polityce prywatności.
4. Kontakt z inspektorem ochrony danych ZOZ Nr 2 w Rzeszowie jest możliwy pod adresem email: **iod@zoz2.pl**

#### § 14

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie, mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązujące.
2. ZOZ Nr 2 w Rzeszowie zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie będą obowiązywać pod warunkiem ich ogłoszenia na stronie internetowej [www.zoz2.pl](http://www.zoz2.pl)
3. Zmiana Regulaminu pozostanie bez wpływu na prawa Pacjentów lub Osób rejestrujących nabytych przed wejściem w życie zmian do Regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23 października 2020 r.

***Rzeszów, 22 października 2020 r.***

*Regulamin zaktualizowany dnia 15 marca 2021 r.*

*Dyrektor ZOZ nr 2 w Rzeszowie*

*Załącznik do Regulaminu:*

1. *Instrukcja dla Pacjenta pakowania i zabezpieczania plików hasłem*