

REGULAMIN REJESTRACJI I ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH W CENTRUM MEDYCZNE WELLCARE POWALSKA SÓŁKA JAWNA

Niniejszy Regulamin określa zasady udzielania świadczeń zdrowotnych przez CENTRUM MEDYCZNE WELLCARE POWALSKA spółka jawna z siedzibą w Gdańsku (KRS: 0001030260), zwanej dalej Usługodawcą.

§1 Postanowienia ogólne

1. Definicje pojęć

- I. **Wellcare** - miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych przez Usługodawcę na rzecz Pacjentów II. **Pacjent** - osoba fizyczna chcąca skorzystać lub korzystająca z usług świadczonych przez Usługodawcę III. **Usługodawca** - przez tę definicję należy rozumieć CENTRUM MEDYCZNE WELLCARE POWALSKA spółka jawna z siedzibą w Gdańsku, przy ul. Wojska Polskiego 31, 80-268 Gdańsk, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0001030260, REGON: 525030990, NIP: 5842833536
- IV. **Strona** - należy przez to rozumieć Usługodawcę lub Pacjenta
- V. **Świadczenie zdrowotne** - świadczenie zdrowotne, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, czyli działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania a także konsultacje psychologiczne, psychoterapeutyczne, seksuologiczne
- VI. **Wizyta** - opisana w Regulaminie, czas, forma i miejsce spotkania w celu udzielania przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta Świadczeń zdrowotnych
- VII. **Wizyta Elektroniczna** - Wizyta, w ramach której Świadczenia zdrowotne udzielane są za pomocą środków porozumiewania się na odległość. W kwestiach dotyczących Wizyt Elektronicznych nie uregulowanych w sposób szczególny w niniejszym Regulaminie należy stosować odpowiednio te postanowienia Regulaminu, które dotyczą Wizyt
- VIII. **Zadatek** - oznacza należność pieniężną uiszczaną przez Pacjenta na rzecz Usługodawcy w ramach potwierdzenia rejestracji niektórych Wizyt lub Wizyt Elektronicznych

- 2. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną

§2 Sposób rejestracji Wizyty

- 1. Pacjent dokonuje rejestracji Wizyty w Wellcare w jeden z następujących sposobów:

- I. drogą elektroniczną za pomocą strony znanylekarsz.pl
- II. telefonicznie pod numerem 737 186 186 lub 784 070 055
- III. osobiście w Wellcare w godzinach pracy Wellcare

- 2. Rejestracji wizyty w Centrum oznacza, że Pacjent zobowiązuje się do akceptacji treści niniejszego Regulaminu.
- 3. Rejestrując Wizytę Elektroniczną Pacjent akceptuje wymogi Wizyty Elektronicznej, czyli fakt posiadania lub dostępu do komputera z dostępem do Internetu, z zainstalowaną przeglądarką stron internetowych oraz dostępem do skrzynki e-mail.
- 4. W procesie rejestracji Wizyty Pacjent zobowiązany jest do podania niezbędnych danych swoich, a w przypadku gdy Świadczenia zdrowotne mają być wykonywane wobec osoby małoletniej również danych osobowych małoletniego, którego ma dotyczyć wykonywanie Świadczeń zdrowotnych. Zakres danych obejmuje: I. Imię i nazwisko
 - II. PESEL/data urodzenia
 - III. Adres zamieszkania
 - IV. Numer telefonu kontaktowego i/lub adres e-mail.
- 5. W przypadku, gdy pacjent odmówi podania danych wymienionych w poprzedzającym ustępie, Usługodawca uniemożliwi skuteczne umówienie Wizyty.
- 6. W imieniu Pacjenta, który jest osobą nieposiadającą pełnej zdolności do czynności prawnych, rejestrację terminu Wizyty dokonuje jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona przez przedstawiciela ustawowego.
- 7. W sytuacji, w której Wizyta wymaga uiszczenia Zadatku, rezerwację terminu Wizyty uznaje się za skuteczną z

chwila terminowego:

- I. zaksięgowania kwoty Zadatku na rachunku bankowym Usługodawcy
 - II. lub osobistej wpłaty kwoty Zadatku dokonanej w formie gotówkowej lub płatności kartą w Wellcare III. lub przedstawienia przez Pacjenta potwierdzenia zaksięgowania wpłaty Zadatku na wskazany przez Usługodawcę numer rachunku bankowego, jeżeli wpłacona kwota nie została wcześniej zaksięgowana jego rachunku bankowym
 - IV. lub dokonania skutecznej płatności online za pomocą systemu płatności online zaoferowanego Pacjentowi przez Usługodawcę
8. W przypadku, gdy Pacjent nie dotrzyma terminu wpłaty Zadatku, rezerwacja wizyty przez Usługodawcę zostanie anulowana.

§3 Sposób anulowania Wizyty

1. Pacjentowi przysługuje prawo bezpłatnego anulowania Wizyty gdy na poczet wizyty nie była wymagana wpłata Zadatku.
2. W przypadku, gdy na poczet Wizyty był wymagany Zadek i Zadek został wpłacony w wymaganym terminie, Pacjent ma prawo żądać zwrotu wpłaconego Zadatku wyłącznie w sytuacji, gdy skutecznie poinformuje Usługodawcę o anulowaniu rezerwacji w terminie nie późniejszym niż na 1 (jeden) dzień przed ustalonym terminem Wizyty.
3. Aby skutecznie anulować Wizytę lub Wizytę Elektroniczną Pacjent zobowiązuje się poinformować Usługodawcę telefonicznie lub za pomocą platformy znanylekarz.pl.

§4 Wizyta oraz Weryfikacja tożsamości

1. Wizyta może odbyć się osobiście w siedzibie Usługodawcy, w dowolnym innym miejscu uzgodnionym z Pacjentem lub w formie Wizyty Elektronicznej, gdzie Świadczenia zdrowotne udzielane są za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. W dniu określonym przez termin Wizyty Pacjent zobowiązany jest do stawienia się w recepcji Wellcare na 10 minut przed planowanym terminem Wizyty w celu weryfikacji tożsamości Pacjenta.
3. W przypadku Wizyty Elektronicznej, Pacjent zobowiązany jest zalogować się do systemu lub aplikacji wskazanej przez Wellcare.
4. Usługodawca weryfikuje tożsamość Pacjenta w ramach Wizyty na podstawie ważnego dowodu osobistego, paszportu lub innego ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem zawierającego dane umożliwiające identyfikację Pacjenta.
5. Weryfikacja tożsamości Pacjenta, który korzysta z Wizyty Elektronicznej dokonywana jest poprzez podanie przez Pacjenta w trakcie Wizyty Elektronicznej następujących danych:
 - I. Imię i nazwisko
 - II. PESEL
 - III. adres zamieszkania (jeżeli jest konieczny dla udzielenia Świadczenia zdrowotnego)
6. Weryfikacja tożsamości Pacjenta przez wykonaniem świadczenia jest niezbędna dla ochrony jego danych, ochrony tajemnicy związanej ze świadczeń usług medycznych oraz w celu bezpiecznego wykonania świadczenia.
7. Brak weryfikacji tożsamości Pacjenta przez pracownika recepcji Wellcare uniemożliwia odbycie Wizyty.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączenia oraz inne trudności natury technicznej jakie mogą pojawić się przed rozpoczęciem lub podczas trwania Wizyty Elektronicznej.

§5 Organizacja Wizyty

1. W sytuacji, gdy Pacjent spóźni się na ustalony termin wizyty o więcej niż 10 minut Wellcare może odmówić przyjęcia Pacjenta na umówiony termin Wizyty i zaproponować inny termin Wizyty.
2. Wellcare informuje a Pacjent przyjmuje do wiadomości, że godzina umówionej Wizyty ma charakter orientacyjny i może ulec zmianie lub opóźnieniu.

§6 Zaliczenie Zadatku. Zwrot Zadatku

1. W sytuacji, gdy Pacjent nie stawia się w Wellcare w terminie określonym w ramach rejestracji Wizyty, Usługodawca zatrzymuje wpłacony Zadek. Brak zwrotu Zadatku spowodowany jest koniecznością

poniesienia przez Usługodawcę kosztów należytego przygotowania miejsca wizyty Pacjenta oraz kosztów przygotowanych materiałów i personelu medycznego Wellcare, pozostającego w gotowości do udzielania świadczeń zdrowotnych pomimo braku stawiennictwa Pacjenta.

2. Do rozliczeń Zadatku nie stosuje się przepisu art. 394 Kodeksu cywilnego.

§7 Wykonywanie Świadczeń zdrowotnych. Odmowa wykonania Świadczeń zdrowotnych.

1. Usługodawca oświadcza, że wykonywanie świadczeń zdrowotnych odbywa się w oparciu o najbardziej aktualny stan wiedzy medycznej; podane przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego informacje na temat objawów stanu zdrowia oraz stanu zdrowia Pacjenta, a Usługodawca podejmuje działania mające na celu poprawę stanu zdrowia Pacjenta z jednoczesnym zachowaniem zasad należytej ostrożności wymaganych od podmiotów medycznych.
2. Pacjent zobowiązuje się do powiadomienia Usługodawcy na temat stanu swojego zdrowia, w szczególności przekazania informacji o przebytych i obecnych chorobach, przyjmowanych lekach, ciąży itp., a także do poinformowania o wszystkim, co może wpłynąć na przebieg i wynik badań lub terapii.
3. Świadczenie zdrowotne na rzecz małoletniego (lub osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej) może być wykonywane wyłącznie w trakcie, w którym osoba ta znajduje się pod opieką rodzica/opiekuna prawnego lub wskazanej przez w/w podmioty w drodze pisemnej upoważnionej osoby.
4. Centrum może odmówić wykonania świadczenia zdrowotnego, jeżeli stan zdrowia Pacjenta zagraża personelowi medycznemu, pracownikom i współpracownikom Wellcare, w szczególności wystąpienia widocznych u Pacjenta oznak infekcji bakteryjnej i wirusowej lub innych chorób zakaźnych (m.in. grypa, przeziębienie, zapalenie płuc, odra, ospa, gruźlica itd.). Powyższa odmowa znajduje uzasadnienie w przepisach powszechnie obowiązującego prawa w tym m.in. art. 30 ustawy o zawodzie lekarza i lekarza dentystry, art. 7 Kodeksu Etyki Lekarskiej, art. 15 ustawy o działalności leczniczej, art. 210 §1 Kodeksu pracy.

§8 Informacja o stanie zdrowia. Dokumentacja medyczna i jej udostępnianie

1. Pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia oraz prawo dostępu do swojej dokumentacji medycznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
2. Udostępnienie dokumentacji medycznej następuje w trybie zapewniającym zachowanie poufności i ochrony danych osobowych.
3. W związku z tym, że dokumentacja medyczna prowadzona jest wyłącznie w formie elektronicznej, z powodów technologicznych Wellcare nie udostępnia oryginałów dokumentów medycznych. Wellcare sporządza wydruk tych dokumentów i poświadcza za ich zgodność.
4. Dokumentacja medyczna może zostać udostępniona następującym osobom:
 - I. Pacjentowi, którego ta dokumentacja dotyczy
 - II. Przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta (rodzin, opiekun, kurator)
 - III. Osobie upoważnionej przez Pacjenta
 - IV. Innym podmiotom i osobom, szczegółowo wymienionym w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
5. W momencie odbioru dokumentacji medycznej Wellcare weryfikuje dane osobowe osoby odbierającej. W przypadku odbioru dokumentacji przez:
 - I. Pacjenta - Wellcare wymaga okazania dokumentu identyfikującego tożsamość ze zdjęciem w postaci dowodu osobistego lub paszportu
 - II. Przedstawiciela ustawowego Pacjenta - Wellcare wymaga okazania dokumentu identyfikującego tożsamość przedstawiciela ustawowego Pacjenta oraz dokumentu potwierdzającego, że dana osoba jest przedstawicielem ustawowym Pacjenta (np. orzeczenie właściwego sądu lub organu, metryka urodzin dziecka)
 - III. Osobie upoważnionej przez Pacjenta - Wellcare wymaga okazania dokumentu identyfikującego tożsamość osoby upoważnionej pisemnego upoważnienia do odbioru dokumentacji w imieniu Pacjenta, poświadzonego podpisem Pacjenta.
6. Odbiór udostępnianej dokumentacji medycznej możliwy jest:
 - I. osobiście
 - II. drogą elektroniczną
 - III. przesyłką pocztową

7. Wysyłka udostępnianej dokumentacji medycznej w formie elektronicznej lub w formie przesyłki pocztowej możliwy jest wyłącznie na adres zamieszkania lub adres poczty elektronicznej widniejący w karcie pacjenta.

§9 Postępowanie reklamacyjne

1. Pacjent uprawniony jest do złożenia reklamacji w związku ze świadczonymi usługami, jak również co do sposobu przebiegu i rejestracji Wizyty.
2. Zgłoszenie Reklamacji powinno zawierać opis problemu oraz dokładny czas jego wystąpienia.
3. Wypełniony i podpisany druk reklamacji należy złożyć osobiście pracownikowi rejestracji lub przesłać na adres e-mail kontakt@wellcare.com.pl lub na adres CENTRUM MEDYCZNE WELLCARE POWALSKA spółka jawna z siedzibą w Gdańsku, przy ul. Wojska Polskiego 31, 80-268 Gdańsk.
4. Zgłoszenie Reklamacji powinno nastąpić najpóźniej 7 dnia od momentu wystąpienia nieprawidłowości.
5. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania oraz do poinformowania Pacjenta o jej wynikach na adres e-mail podany w zgłoszeniu reklamacji lub pisemnie na podany przez niego adres korespondencyjny.
6. Usługodawca nie rozpatruje reklamacji, w przypadku, w którym została ona wniesiona po terminie, o którym mowa w ust. 3 lub nie zawiera danych, o których mowa w ust. 2 lub reklamację zgłoszono w sprawie już rozpatrzonej bądź podlegającej rozpatrzeniu.

§10 Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem ogólności ust. 1 niniejszego artykułu, Pacjent będący konsumentem, może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu uznane zostanie za nieważne lub bezskuteczne na mocy prawomocnego wyroku, pozostałe postanowienia Regulaminu pozostają ważne i wymagalne.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 kwietnia 2024 r.