

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA KONSULTACJI MEDYCZNYCH

[DOKTOR ALICJA]

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin jest kierowany do osób, korzystających z usług zdrowotnych świadczonych przez Alicję Przywózka - Suwałę prowadzącą Indywidualną Praktykę Lekarską - w formie konsultacji on-line oraz konsultacji stacjonarnych w Warszawie.
2. W ramach świadczenia swoich usług zdrowotnych realizowane będą wszystkie niezbędne działania mające na celu zapewnienie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych. Szczególną uwagę zwracamy na zapewnienie bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych, w szczególności danych szczególnej kategorii przekazywanych przez pacjentów w celach świadczenia usług zdrowotnych.

### § 2 DEFINICJE

**Administrator, Doktor Alicja** - Alicja Przywózka- Suwałę prowadząca Indywidualną Praktykę Lekarską w Warszawie, (adres: ul. Sarmacka 17 m 43, 02-972 Warszawa adres e-mail [info@doktoralicja.pl](mailto:info@doktoralicja.pl)) - wykonująca zawód medyczny w ramach działalności leczniczej na podstawie obowiązujących przepisów prawa, legitymująca się niezbędnymi kwalifikacjami do udzielania świadczeń zdrowotnych, więcej w zakładce - <https://doktoralicja.pl/omnie/>

**Dokumentacja medyczna** – dokumentacja medyczna, o której mowa w przepisach Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz wydanych na jej podstawie aktach wykonawczych, a także określona w przepisach odrębnych;

**Pacjent** –osoba zgłaszająca się do Doktor Alicji w celu konsultacji medycznych (on-line lub osobiście) lub udzielenie świadczeń zdrowotnych, której tożsamość ustalana jest na podstawie unikalnego identyfikatora, zwłaszcza PESEL;

**RODO** - 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). Jeżeli w treści dokumentu nie wskazano inaczej, terminom pisany wielką literą, które nie zostały należy zdefiniowane powyżej przypisać znaczenie nadane im w przepisach RODO.

**Świadczenie zdrowotne** - działania służące przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;

**UODO** – Urząd Ochrony Danych Osobowych;

**Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta** - Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1127, 1128, 1590, 1655, 1696);

**Ustawa o działalności leczniczej** - Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2190, 2219, z 2019 r. poz. 492, 730, 959, 1655, 2020, 2331.

**Ustawa o systemie informacji w ochronie zdrowia** - Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 408, 730, 1590, 1905).

### § 3 PODSTAWA PRAWNA

1. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Pacjentów w celach zdrowotnych są bezpośrednio właściwe przepisy RODO pozostające w związku z przepisami krajowego prawa medycznego.
2. W szczególności przetwarzanie danych osobowych Pacjentów, w tym dotyczących zdrowia na podstawie:
  - a. art. 9 ust. 2 lit h) RODO w związku z wykonywaniem działalności leczniczej zgodnie z Ustawą o działalności leczniczej przy zachowaniu obowiązków wynikających z Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
  - b. przepisów polskich ustaw z obszaru prawa medycznego, pozostających w związku z celami zdrowotnymi przetwarzania, mogących przy tym zawierać dalsze warunki, w tym ograniczenia w odniesieniu do przetwarzania danych dotyczących zdrowia.
  - c. zgody, o której mowa w art. 9 ust. 2 lit a) RODO.
3. Udzielanie Świadczeń zdrowotnych ze względu na swą specyfikę regulowane jest szczegółowo przepisami innych aktów prawnych, zastosowanie znajdują również odpowiednio właściwe przepisy szczegółowe, zawarte w szczególności w:
  - a. ustawie z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1878);
  - b. ustawie z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1155); 4.1.5.3. ustawie z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2195);
  - c. ustawie z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej (Dz.U. z 2017 r. poz. 2217);
  - d. ustawie z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1510);
  - e. ustawie z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1845).
3. Przepisy RODO określają katalog celów uzasadniających przetwarzanie danych bez konieczności uzyskania zgody Pacjenta, co uzasadnione jest ochroną innych praw podstawowych Pacjenta.
4. Nie jest wymagana zgoda Pacjenta, jeżeli przetwarzanie jego danych osobowych jest niezbędne do realizacji celów zdrowotnych przetwarzania tj. w szczególności:
  - a. diagnozy medycznej i leczenia - cel ten obejmuje w szczególności przetwarzanie związane procesem udzielania świadczeń zdrowotnych (diagnostycznych i leczniczych), w tym prowadzenie Dokumentacji medycznej - na podstawie art. 9 ust. 2 lit h) RODO w związku z art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 24 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
  - b. zapewnienia opieki zdrowotnej oraz zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej - cel ten obejmuje w szczególności przetwarzanie związane z:
    - rejestracją Pacjenta,
    - zapewnieniem jakości udzielania świadczeń,
    - realizacją umowy z płatnikami, w szczególności z płatnikiem publicznym;

5. Zgodę na świadczenie zdrowotne może wyrazić Pacjent, w tym małoletni, który ukończył 16 lat, u którego świadczenie ma być wykonane, jednocześnie, gdy Pacjent nie ukończył 18 roku życia zgodę na Świadczenie zdrowotne małoletniego musi wyrazić również jego przedstawiciel ustawowy.
6. Zgoda na udzielenie Świadczeń zdrowotnych u Pacjentów, którzy nie ukończyli 16 lat powinna być wyrażona w formie pisemnej przez przedstawiciela ustawowego Pacjenta.

#### § 4 ZASADY WYKONYWANIA KONSULTACJI MEDYCZNYCH ONLINE

1. Aby zapisać się na konsultacje medyczne online należy zapoznać się z treścią na podstronie <https://doktoralicja.pl/konsultacje-online/> i wypełnić formularz kontaktowy w zakładce <https://doktoralicja.pl/kontakt/>.
2. Po przesłaniu zapytania w formularzu kontaktowym, w odpowiedzi otrzymają Państwo ofertę przeprowadzenia konsultacji medycznych.
3. Po zaakceptowaniu oferty w formie elektronicznej i wypełnieniu kwestionariusza zdrowotnego, o którym jest mowa w ust. 4, wyznaczymy dokładny termin konsultacji online.
4. Przed konsultacją on-line Pacjent zobowiązany jest:
  - a. do wypełnienia kwestionariusza zdrowotnego, który otrzyma drogą mailową;
  - b. przeprowadzenia badań do wykonania, których listę Pacjent otrzyma drogą mailową; w mailu Pacjent otrzyma również informacje niezbędne do zrealizowania przelewu z tytułu konsultacji online.
5. Wyniki badań oraz potwierdzenie przelewu Pacjent musi wysłać nie później niż na 2 dni robocze przed zaplanowaną konsultacją online.
6. W przypadku niewysłania badań i potwierdzenie wykonania przelewu w formie elektronicznej, Doktor Alicja zastrzega prawo do odmowy przeprowadzenia konsultacji online.
7. Konsultacja online trwa około 45 – 60 minut i odbywa się w formie rozmowy telefonicznej lub videokonferencji na Whatsapp (zgodnie z preferencją Pacjenta).
8. W przypadku hormonalnej terapii zastępczej rekomenduje się niezwłoczne umówienie wizyty kontrolnej po upływie około 3 tygodni (zawsze zaleca się badania estradiolu i prolaktyny po upływie tego czasu) od daty pierwszej konsultacji ze względu na duże prawdopodobieństwo wahań estradiolu.
9. Ze względu na dużą ilość nie prowadzę pacjentów długoterminowo, tylko na zasadzie pojedynczych konsultacji. Kolejne wizyty są umawiane w zależności od potrzeb Pacjenta.

#### § 4 INSTRUKCJA DOTYCZĄCA WYPEŁNIANIA KWESTIONARIUSZA I ZAŁĄCZANIA DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

1. Kwestionariusz zdrowotny musi być wypełniony przez Pacjenta jak najdokładniej i zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą, zwłaszcza w kontekście leków, dopingu, suplementów- nazwy, mg, dawkowanie.
2. Każdy wynik badania otrzymany z laboratorium należy wygenerować w formie .pdf, ewentualnie w formacie .JPG (proszę nie robić np. foto wyników z komputera). Każdy wynik jest drukowany i załączany do dokumentacji elektronicznej. Jeśli Pacjent nie posiada skanera, dopuszczalne jest zrobienie zdjęcia, ale musi być dobrze oświetlone, prosto, czytelne z danymi. Ważne jest, aby na skanie wyników była widoczna data wykonania badań oraz imię i nazwisko Pacjenta.
3. Każdy plik z wynikami Pacjenta powinien być opatrzony datą wykonania badań np.:

Wzór: Jeśli wyniki są z 11 listopada 2018 plik nazywamy

### **„Wyniki 11.11.2018”**

4. Jeżeli w danym okresie przeprowadzania konkretnych badań działo się coś niepokojącego, proszę o opisanie tego w mailu.
5. Każde kontrolne wyniki badań należy załączyć na serwer, do którego link otrzymacie Państwo w osobnej korespondencji mailowej.
6. Pacjent sam powinien przypilnować wykonania okresowych badań, które zostaną zlecone na poprzedniej konsultacji.

#### § 5 ZASADY WYKONYWANIA KONSULTACJI MEDYCZNYCH W RAMACH WIZYTY STACJONARNEJ

1. Aby zapisać się na konsultacje stacjonarne należy zapoznać się z treścią na podstronie <https://doktoralicja.pl/konsultacje-w-warszawie/> i wypełnić formularz kontaktowy w zakładce <https://doktoralicja.pl/kontakt/>.
2. Po przesłaniu zapytania w formularzu kontaktowym, w odpowiedzi otrzymają Państwo na wskazany adres email ofertę przeprowadzenia konsultacji stacjonarnej w Warszawie w przychodni **IV Clinic przy ul. Sarmacka 17**.
3. Po zaakceptowaniu oferty w formie elektronicznej i wypełnieniu kwestionariusza zdrowotnego, o którym jest mowa w ust. 4, wyznaczmy dokładny termin konsultacji online.
4. Przed konsultacją on-line Pacjent zobowiązany jest:
  - a. do wypełnienia kwestionariusza zdrowotnego, który otrzyma drogą mailową;
  - b. przeprowadzenia badań do wykonania, których listę Pacjent otrzyma drogą mailową; w mailu Pacjent otrzyma również informacje niezbędne do zrealizowania przelewu z tytułu konsultacji online.
5. Wyniki badań Pacjent musi wysłać najpóźniej na 2 dni przed zaplanowaną konsultacją. Instrukcja załączenia wyników badań zawarta jest w § 4 powyżej.
6. W przypadku niewypełnienia kwestionariusza oraz niewysłania badań w formie elektronicznej Doktor Alicja zastrzega prawo do odmowy przeprowadzenia konsultacji.
7. Konsultacja indywidualna trwa około 45 minut.
8. W przypadku hormonalnej terapii zastępczej rekomenduje się niezwłoczne umówienie wizyty kontrolnej po upływie około 3 tygodni (zawsze zaleca się badania estradiolu i prolaktyny po upływie tego czasu) od daty pierwszej konsultacji ze względu na duże prawdopodobieństwo wahań estradiolu.

#### § 6 DOKUMENTACJA MEDYCZNA

1. W związku z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych prowadzona jest dokumentacja medyczna Pacjenta.
2. Tryb, warunki prowadzenia dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępniania Pacjentom, przedstawicielom ustawowym Pacjentów i osobom trzecim określają właściwe przepisy prawa.
3. Sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji medycznej i ich wydanie następuje za pokwitowaniem wnioskodawcy, a w przypadkach określonych w przepisach prawa również na koszt wnioskodawcy.

4. Dokumentacja medyczna związana z wykonaniem Świadczeń zdrowotnych sporządzana jest w języku polskim.

## § 6 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Podanie danych osobowych wymienionych w kwestionariuszu zdrowotnym i formularzu kontaktowym jest dobrowolne, jednak bez podania i wypełnienia pól wymaganych do wykonywania Świadczeń zdrowotnych nie mogą być prowadzone.
2. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest:

Alicja Przywózka- Suwała

dane kontaktowe: ul. Sarmacka 17/43 kod pocztowy 02-972 Warszawa

kontakt telefoniczny: 609616302

kontakt e-mail: [rodo@doktoralicia.pl](mailto:rodo@doktoralicia.pl)

3. Dane osobowe Pacjentów przetwarzane są w ramach prowadzonej Dokumentacji medycznej na podstawie:

- a. art. 6 ust. 1 lit b lub c RODO oraz art. 9 ust. 2 lit h RODO w związku z art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 24 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania w celu udzielania świadczeń zdrowotnych, w tym prowadzenia dokumentacji medycznej;
- b. art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit h RODO w związku z art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 24 i 26 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, §10 ust. 1 pkt 2 Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania, art. 32 w zw. z art. 3 ust. 1 Ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia w celu identyfikacji tożsamości podczas rejestracji oraz przed udzielaniem świadczeń zdrowotnych;
- c. art. 9 ust. 2 lit h) RODO w związku z art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 24 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta w celu postawienia diagnozy

4. Odbiorcą danych osobowych Pacjentów mogą być:

- d. w przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia usług medycznych – inne podmioty lecznicze w celu zapewnienia ciągłości leczenia oraz dostępności świadczeń zdrowotnych;
- e. osoby i podmioty wskazane w art. 26 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w przepisach ustaw szczególnych;
- f. współpracownicy upoważnieni do przetwarzania danych osobowych;
- g. dostawcy usług technicznych i organizacyjnych (w szczególności dostawcy usług teleinformatycznych, dostawcy sprzętu medycznego, podmioty świadczące usługi pocztowe i kurierskie);
- h. dostawcy usług prawnych i doradczych, w tym w przypadku dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami;
- i. podmioty, osoby lub organy – w zakresie i na zasadach określonych przepisami prawa, w tym osoby upoważnione w ramach realizacji praw pacjenta;

Udostępnienie danych osobowych Pacjentów podmiotom odbywa się w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa oraz przy zachowaniu pełnych zasad związanych z ich bezpieczeństwem.

5. Dane osobowe Pacjentów nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;
6. Dane osobowe Pacjentów będą przechowywane przez okres wymagany przepisami Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, tj. przez 20 lat, zgodnie z art. 29 ust. 1 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w ustawie (art. 29 ust. 1 pkt 1a, 2, 3 i 4 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta);
7. Pacjenci mają prawo:
  - a. dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, z zastrzeżeniem jednak zasad gromadzenia i przetwarzania danych w dokumentacji medycznej, o których mowa w rozdziale 7 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w przepisach ustaw szczególnych;
  - b. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
8. Dane osobowe w tym wyniki badań nie będą podlegały profilowaniu.
9. Wyniki badań, które Państwo załączają na wskazany przez nas serwer są szyfrowane w celu zachowania najwyższych standardów bezpieczeństwa zgodnie z wytycznymi RODO.

## § 7 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacje w zakresie realizacji Świadczeń zdrowotnych w formie pisemnej należy kierować na adres: Alicja Przywózka- Suwała ul. Sarmacka 17/43 kod pocztowy 02-972 Warszawa lub elektronicznie na adres e-mail: [info@doktoralicyja.pl](mailto:info@doktoralicyja.pl)
2. Każda reklamacja powinna zawierać następujące informacje: dane Pacjenta, której reklamacja dotyczy (Imię i Nazwisko, datę urodzenia lub nr PESEL, adres pocztowy lub elektroniczny, na jaki trafić ma odpowiedź, w korespondencji rekomendujemy umieszczenie adnotacji „reklamacja”), opis przedmiotu reklamacji i okoliczności jej złożenia (data, miejsce) oraz treść uwag przekazanych przez składającego skargę, dane osoby składającej reklamację, jeśli nie jest nią osoba, której reklamacja dotyczy.
3. Odpowiedź na reklamację nie dotyczącą spraw medycznych udzielana jest w terminie do 3 dni roboczych od dnia przyjęcia reklamacji, odpowiedź na reklamacje medyczne – w terminie do 15 dni roboczych od dnia przyjęcia skargi.
4. W przypadkach, gdy wyjaśnianie reklamacji lub podjęcie decyzji nie jest możliwe w takim terminie - udzielana jest odpowiedź zawierająca informacje o procesie wyjaśnień, dotychczasowych ustaleniach, jeśli takie są, oraz o przewidywanym trybie rozpatrzenia.

## § 8 PRAWA I OBOWIĄZKI PACJENTÓW

1. Pacjent zobowiązuje się do udzielenia pełnej i wszechstronnej informacji na temat stanu swojego zdrowia
2. Pacjent jest zobowiązany do:
  - a. ścisłego przestrzegania zaleceń lekarskich wydawanych przez Doktor Alicję;
  - b. przestrzegania terminów wykonania Świadczeń zdrowotnych
  - c. poinformowania o rezygnacji z Konsultacji online lub Konsultacji stacjonarnej ze Świadczenia zdrowotnego niezwłocznie, nie później niż 6 godzin przed ustalonym terminem jego wykonania;
  - d. powstrzymania się od wszelkich działań utrudniających lub uniemożliwiających udzielenie świadczenia przez Doktor Alicję.
3. W czasie korzystania ze Świadczeń zdrowotnych Pacjent ma prawo do:
  - a. poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania,
  - b. uzyskania wyczerpującej informacji o proponowanych usługach medycznych,
  - c. świadczenia usług zdrowotnych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej,
  - d. rzetelnej informacji o stanie zdrowia
  - e. odmówienia zgody na udzielenie określonych Świadczeń zdrowotnych, przed ich wykonaniem.

#### § 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Doktor Alicja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, związane ze świadczonymi usługami, powstałe z winy pacjenta, siły wyższej, bądź też w wyniku zatajenia istnienia przeciwwskazań i innych okoliczności, które stanowią przeciwwskazanie, a nie były jej znane, lub okoliczności, na które Doktor Alicja nie ma wpływu, chyba że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego zaniedbania Doktor Alicji.
2. Doktor Alicja nie ponosi żadnej odpowiedzialności w przypadku jakiegokolwiek uszczerbku na zdrowiu, wynikłego z zatajenia przez Pacjenta ważnych informacji o jego stanie zdrowia, bądź spowodowanego nieprzestrzeganiem przez Pacjenta planu terapii, zalecanej diety i innych zaleceń, a także w sytuacji, gdy po wizytach i zabiegach u Doktor Alicji, Pacjent podda się zabiegom lub procedurom medycznym w innym ośrodku, bez konsultacji z Doktor Alicją.
3. Wszelkie świadczenia zdrowotne udzielane przez Doktor Alicję podlegają przepisom prawa polskiego.
4. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Doktor Alicji powinny być składane drogą elektroniczną na adres [info@doktoralicia.pl](mailto:info@doktoralicia.pl), na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym.
5. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane będą do Pacjenta na piśmie w pierwszej kolejności drogą elektroniczną na adres wskazany w formularzu kontaktowym.