

**Regulamin świadczenia TELEPORAD  
i wizyt stacjonarnych udzielanych w Centrum Medycznym Medgen**



**§ 1**

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. **CM MedGen** – MEDGEN Kamila Czerska i Wspólnicy Spółka Komandytowa, ul. Wiktorii Wiedeńskiej 9a, 02-954 Warszawa, NIP: 521 363 24 59;
2. **Pacjent** – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca z usług CM MedGen;
3. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
4. **Specjalista** – lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych w imieniu i na rzecz CM MedGen;
5. **Teleporada** – zgodnie z § 2 pkt. 3) rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1194) teleporada to świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
6. **Wizyta stacjonarna** - świadczenie zdrowotne udzielane w siedzibie CM MedGen;
7. **Umowa** – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady;
8. **System teleinformatyczny** – zgodnie z art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344) to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460);
9. **Dokumentacja medyczna** - zbiór materiałów, dokumentów zawierających dane i informacje medyczne na temat szeroko rozumianego zdrowia pacjenta oraz udzielanych mu świadczeń zdrowotnych

**§ 2**

1. Teleporady oraz wizyty stacjonarne udzielane są w ramach specjalizacji z genetyki medycznej.
2. Teleporada obejmuje udzielenie porady medycznej, w tym w szczególności:
  - a) omówienie wyników badań;

- b) udzielenie informacji co do przyjmowanych leków.
- 3. Wizyta stacjonarna obejmuje udzielenie porady medycznej, w tym w szczególności:
  - a) przeprowadzenie badania podmiotowego;
  - b) omówienie wyników badań;
  - c) udzielenie informacji co do przyjmowanych leków.
- 4. W ramach Teleporady nie mogą być udzielone świadczenia, związane z przeprowadzeniem badania pacjenta, a także innymi stanami wymagającymi wezwania karetki pogotowia lub hospitalizacji.
- 5. Teleporady i Wizyty Stacjonarne udzielane są odpłatnie zgodnie z cennikiem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 6. Warunkiem korzystania z Teleporad i/lub Wizyt Stacjonarnych jest:
  - a) rejestracja Pacjenta;
  - b) akceptacja postanowień Regulaminu;
  - c) opłacenie usługi.
- 7. W przypadku Pacjentów małoletnich czynności, o których mowa w niniejszym Regulaminie, wykonuje opiekun prawny Pacjenta.

### § 3

- 1. Rejestracji Pacjenta można dokonać:
  - a) telefonicznie, pod numerem telefonu: +48 22 213 94 40 lub 501 377 150
  - b) poprzez kontakt mailowy na adres: [repcja@medgen.pl](mailto:repcja@medgen.pl)
  - c) w jednej z placówek CM MedGen.
- 2. W trakcie procesu rejestracji Pacjent zobowiązany jest podać swoje dane osobowe:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) numer PESEL;
  - c) numer telefonu;
  - d) adres e-mail.
- 3. W przypadku Pacjenta małoletniego w trakcie procesu rejestracji należy podać również imię, nazwisko i numer PESEL opiekuna prawnego.
- 3. W trakcie rejestracji internetowej Pacjent wskazuje, a w przypadku rejestracji telefonicznej ustala z pracownikiem CM MedGen datę, godzinę Teleporady i/lub Wizyty Stacjonarnej. Pomyślne zakończenie procesu rejestracji jest równoznaczne z zawarciem Umowy.
- 4. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady wymaga dostarczenia przez Pacjenta dodatkowych informacji/dokumentów (np. wyników badań), Pacjent zobowiązany jest przekazać je lekarzowi najpóźniej na 3 dni przed zaplanowaną Teleporadą. W tym

celu Pacjent przesyła konieczną dokumentację w formie skanu (w formacie pdf) na adres mailowy: recepcja@medgen.pl. Zaleca się przesłanie dokumentacji w pliku zaszyfrowanym, a hasło do pliku zaleca się przekazać innym systemem łączności, np. podczas rozmowy z pracownikiem CM MedGen. Przesłane dokumenty dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta.

#### § 4

1. Płatność za Teleporadę i Wizytę Stacjonarną następuje nie później niż 24 godziny przed terminem planowanej Wizyty Stacjonarnej/Teleporady.
2. Brak płatności stanowi podstawę do odmowy świadczenia usługi i jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy.
3. Płatność za teleporadę/Wizytę Stacjonarną przed planowanym terminem, następuje poprzez przelew bankowy na rachunek nr: 11 1090 1694 0000 0001 1929 2310, w tytule należy podać imię i nazwisko pacjenta.

#### § 5

1. Pacjent ma prawo rezygnacji z Teleporady/Wizyty Stacjonarnej nie później niż 24 godziny przed terminem planowanej Wizyty Stacjonarnej/Teleporady. O rezygnacji Pacjent zawiadamia CM MedGen telefonicznie pod numerem: +48 22 213 94 40 lub 501 377 150 lub na adres e-mail: recepcja@medgen.pl.
2. W przypadku rezygnacji z Teleporady/Wizyty Stacjonarnej, po dokonaniu zapłaty za usługę, Pacjentowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty tylko i wyłącznie w przypadku dochowania terminu określonego w ust. 1 powyżej. W przypadku odwołania Teleporady/Wizyty Stacjonarnej, po jej opłaceniu, na mniej niż 24 godziny przed jej planowanym terminem, Pacjentowi nie przysługuje prawo zwrotu wpłaconej kwoty.
3. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady/odbycie Wizyty Stacjonarnej w pierwotnie ustalonym terminie jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie CM MedGen, CM MedGen niezwłocznie informuje o tym Pacjenta ustalając z nim nowy termin wykonania usługi. W takim przypadku Pacjentowi przysługuje również prawo odstąpienia od Umowy i żądania zwrotu wpłaconej kwoty.

#### § 6

1. Wizyta stacjonarna odbywa się w siedzibie CM MedGen.
2. W celu wykonania usługi Teleporady, wyznaczony lekarz kontaktuje się z Pacjentem w ustalonej formie. Trzykrotne niepodjęcie kontaktu przez Pacjenta w odstępie nie krótszym niż 5 minut jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Teleporady. W przypadku niepodjęcia kontaktu przez Pacjenta, lekarz odnotowuje ten fakt w dokumentacji medycznej.
3. Teleporady wykonywane są ze służbowych numerów telefonów lekarzy.
4. Specjalista weryfikuje tożsamość Pacjenta na podstawie danych, o których mowa w § 3 ust. 2, przekazanych przez Pacjenta w trakcie rejestracji.
5. Specjalista przedstawia Pacjentowi informacje o tym, w jakim zakresie jest w stanie mu pomóc, oraz o tym, jakie są ograniczenia związane z Teleporadą. Instruuje również

pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z Pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.

6. Czas trwania Teleporady wynosi maksymalnie 30 minut. W uzasadnionych przypadkach Specjalista może przedłużyć czas jej trwania.
7. W przypadku pacjentów małoletnich, w trakcie udzielania Teleporady obowiązkowa jest obecność opiekuna prawnego pacjenta. Tożsamość opiekuna prawnego zostanie zweryfikowana na podstawie danych, o których mowa w § 3 ust. 3, przekazanych w trakcie rejestracji.
8. W przypadku udzielania świadczenia zdrowotnego dla dwojga partnerów (pary) konieczne będzie ujawnienie informacji medycznych jednego z partnerów drugiemu partnerowi w celu określenia ryzyka posiadania potomstwa z określoną chorobą genetycznie uwarunkowaną. W takim przypadku Pacjenci (para partnerów) wyrażają na to bezwarunkową zgodę.
9. Obowiązkiem Specjalisty udzielającego Teleporady jest dokonanie adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
10. Specjalista powinien zagwarantować, by Teleporada udzielana była w warunkach zapewniających poufność rozmowy. Specjalista nie ma wpływu na to, czy Pacjent korzystający z Teleporady przebywa w warunkach zapewniających poufność rozmowy. Pacjent powinien zostać poinformowany o tym, że w czasie rozmowy mogą paść informacje dotyczące stanu zdrowia – wobec czego powinien on zadbać o dyskretne warunki rozmowy.

## § 7

1. Reklamacje dotyczące Teleporady Pacjent powinien kierować na adres: [biuro@medgen.pl](mailto:biuro@medgen.pl).
2. Treść reklamacji musi zawierać:
  - a) dane identyfikacyjne Pacjenta: imię nazwisko, adres e-mail, a w przypadku reklamacji składanej telefonicznie PESEL Pacjenta,
  - b) określenie co jest przedmiotem reklamacji,
  - c) datę zdarzenia, które wskazuje na niezgodne z Regulaminem zrealizowanie usługi Teleporady.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona 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.

## § 8

Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów niecenzuralnych, naruszających dobra

osobiste innych osób, naruszających przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Naruszenie powyższego obowiązku stanowi podstawę odmowy udzielenia Teleporady/Wizyty Stacjonarnej lub zaprzestania dalszego jej udzielania.

### § 9

1. Administratorem danych osobowych jest Medgen Kamila Czerska i Wspólnicy Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wiktorii Wiedeńskiej 9A, 02 - 954, Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000424556, NIP: 5213632459, Regon: 146168686.
2. Dane osobowe Pacjentów są przetwarzane w celu udzielania oraz zarządzania usługami medycznymi.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych stanowią załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

### § 10

1. O wszelkich zmianach warunków i zasad Regulaminu, Pacjent zostanie powiadomiony z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem na podany przez Pacjenta adres e-mail oraz poprzez ogłoszenia umieszczone na stronie internetowej [www.medgen.pl](http://www.medgen.pl).
2. Korzystanie z usług CM MedGen przez pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na niniejszy Regulamin oraz na przetwarzanie jego danych osobowych w celu udzielenia usług.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązujące.
4. Informacja o Regulaminie Teleporad jest dostępna:
  - a) na stronie internetowej: [www.medgen.pl](http://www.medgen.pl);
  - b) w siedzibie CM MedGen;
  - c) telefonicznie na życzenie pacjenta.
5. Załączniki do niniejszego Regulaminu stanowią jego integralną część.
6. Regulamin wchodzi w życie w dniu 02/02/2023r.

#### Załączniki:

1. Załącznik Nr 1 do Regulaminu - Cennik;
2. Załącznik nr 2 - Klauzula informacyjna.
3. Załącznik nr 3 - Formularza zamówienia Teleporady.

Załącznik nr 1

## **Cennik:**

Teleporada /Wizyta stacjonarna:

Dla 1 osoby: 280,00 zł

Dla 2 osób: 380,00 zł

Dla 3 osób: 450,00 zł

## KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (RODO), informujemy, iż:

- I. Administratorem danych osobowych jest Medgen Kamila Czerska i Wspólnicy Spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wiktorii Wiedeńskiej 9A, 02 - 954, Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000424556, NIP: 5213632459, Regon: 146168686, dalej jako „Administrator”;
- II. Jeśli ma Pani/Pan pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w zakresie działania Administratora, a także przysługujących Pani/Panu uprawnień, może się Pani/Pan skontaktować się z Administratorem na adres e-mail: [biuro@medgen.pl](mailto:biuro@medgen.pl).
- III. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Jeżeli chcesz skontaktować się z Inspektorem ochrony danych skorzystaj z następujących danych kontaktowych: Inspektor Ochrony Danych - Michał Rytel, kontakt e-mail: [biuro@icdo.pl](mailto:biuro@icdo.pl).
- IV. Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w szczególności w celach prowadzenia działalności leczniczej, prowadzenia wymaganej przepisami prawa dokumentacji medycznej i zarządzania udzielaniem świadczeń zdrowotnych, dokonywania czynności administracyjnych związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych.
- V. Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a, c, d, e, f RODO w związku ze spełnieniem warunków zawartych w art. 9 ust. 2 lit. a, c, g, h RODO, w związku z przepisami krajowymi, w szczególności: ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, ustawą z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia.
- VI. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane do odbiorców w państwach trzecich, tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG) lub organizacjach międzynarodowych. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być przekazywane innym, współpracującym z Administratorem podmiotom leczniczym, dostawcom usług technicznych, organizacyjnych i prawnych, osobom

upoważnionym przez pacjenta w ramach realizacji świadczeń opieki zdrowotnej, a także podmiotom upoważnionym z mocy prawa.

- VII.** Administrator zbiera takie dane jak: imię, nazwisko, PESEL, adres e-mail, numer telefonu.
- VIII.** Podanie przez Panią/Pana danych osobowych ma charakter obowiązkowy i jest wymagane przez przepisy prawa. Konsekwencją niepodania danych osobowych może być niewykonanie bądź nienależyte wykonanie obowiązków ciążących na Administratorze. Podanie danych osobowych przetwarzanych na podstawie i w zakresie udzielonej zgody jest dobrowolne i nie niesie ze sobą żadnych negatywnych konsekwencji.
- IX.** Administrator zapewnia przejrzystość przetwarzania danych, w szczególności zawsze informuje o przetwarzaniu danych w momencie ich zbierania, w tym o celu i podstawie prawnej przetwarzania. Administrator zobowiązany jest do dbania, aby dane były zbierane tylko w zakresie niezbędnym do wskazanego celu i przetwarzane tylko przez okres, w jakim jest to niezbędne. Przetwarzając dane, Administrator zapewnia ich bezpieczeństwo i poufność oraz dostęp do informacji o tym przetwarzaniu dla osób bezpośrednio zainteresowanych.
- X.** Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora na podstawie art. 29 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta przez okres:
- a) dokumentacja medyczna – 20 lat;
  - b) skierowania na badania lub zlecenia lekarza, na podstawie których udzielono świadczenia medycznego – 5 lat; na podstawie których nie udzielono świadczenia medycznego z powodu niezgłoszenia się pacjenta w ustalonym terminie – 2 lata;
- oraz na podstawie odrębnych przepisów:
- a) dane osobowe przetwarzane w pozostałych celach, przez okres od 1 do 6 lat;
  - b) dane osobowe w zakresie udzielonej zgody, do chwili usunięcia danych na wniosek osoby, której dane dotyczą lub wygaśnięcia celu, dla którego zostały zebrane.
- XI.** Administrator może podejmować, w oparciu o Pani/Pana dane osobowe, zautomatyzowane decyzje, w tym dokonywać profilowania, o którym mowa w art. 22 ust. 1 i 4 RODO.
- XII.** W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo do:
- żądania od Administratora dostępu do Pani/Pana danych osobowych,
  - żądania od Administratora sprostowania Pani/Pana danych osobowych,
  - żądania od Administratora usunięcia Pani/Pana danych osobowych,
  - żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,
  - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/pana danych osobowych,



- przenoszenia Pani/Pana danych osobowych,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego.

**XIII.** Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, jeśli Pani/Pana zdaniem, przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana - narusza przepisy unijnego rozporządzenia RODO.

## Formularz ZAMÓWIENIA PORADY TELEMEDYCZNEJ w CM MEDGEN

<b>Nazwisko i imię pacjenta/partnerki (w przypadku wizyty pary):</b>	
<b>PESEL pacjenta:</b>	
<b>Hasło – klucz, które będzie wykorzystywane do weryfikacji Pacjenta w trakcie porady telemedycznej</b>	
<b>Telefon kontaktowy:</b>	<b>E-mail:</b>
<b>Adres pobytu pacjenta w trakcie udzielania porady telemedycznej (informacja będzie także wykorzystana w przypadku pogorszenia stanu zdrowia pacjenta w trakcie porady telemedycznej oraz do weryfikacji danych):</b>	

<b>Nazwisko i imię rodzica/opiekuna prawnego (w przypadku pacjentów małoletnich albo osób całkowicie ubezwłasnowolnionych):</b>
<b>Jest to*:</b> - pierwsza porada genetyczna w CM MedGen / - kolejna moja porada genetyczna w CM MedGen *niewłaściwą odpowiedź należy skreślić

<b>Nazwisko i imię partnera (w przypadku wizyty pary):</b>	
<b>PESEL pacjenta:</b>	
<b>Hasło – klucz, które będzie wykorzystywane do weryfikacji Pacjenta w trakcie porady telemedycznej</b>	
<b>Telefon kontaktowy:</b>	<b>E-mail:</b>
<b>Adres pobytu pacjenta w trakcie udzielania porady telemedycznej (informacja będzie także wykorzystana w przypadku pogorszenia stanu zdrowia pacjenta w trakcie porady telemedycznej oraz do weryfikacji danych):</b>	

--

**Nazwisko i imię rodzica/opiekuna prawnego (w przypadku pacjentów małoletnich albo osób całkowicie ubezwłasnowolnionych):**

**Jest to\*:**

- pierwsza porada genetyczna w CM MedGen / - kolejna moja porada genetyczna w CM MedGen

\*niewłaściwą odpowiedź należy skreślić

Planowany termin porady telemedycznej:.....

Lekarz przeprowadzający poradę telemedyczną: .....

W celu przeprowadzenia porady telemedycznej proszę lekarza o kontakt

pod numer telefonu.....

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych/ danych osobowych mojego Dziecka przez CM MedGen z siedzibą w Warszawie, (dalej zwanym: Administratorem/Przetwarzającym\*), w celu udzielenia porady telemedycznej / genetycznej. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do udzielenia mi porady lekarskiej. Mam prawo wycofania zgody w dowolnym momencie. Dane osobowe będą przetwarzane do odwołania zgody, a po takim odwołaniu, przez okres przedawnienia roszczeń przysługujących Administratorowi. Mam prawo żądania od Administratora do moich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Zostałem poinformowany o konieczności nagrania zamówienia porady medycznej, porady telemedycznej i wyrażam zgodę na nagranie treści przeprowadzonej rozmowy i porady telemedycznej.

---

Data i czytelny podpis Pacjenta/Partnerki (w przypadku wizyty pary)/opiekuna prawnego

---

Data i czytelny podpis Pacjenta/Partnera (w przypadku wizyty pary)