

§ 1 Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin odnosi się do usług dotyczących zdrowia oraz reguluje korzystanie z naszych internetowych interfejsów i właściwości będących własnością i kontrolowanych przez Spółkę: Futuremed sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w tym usług dostępnych dla Pacjentów za pośrednictwem portalu PlusMedi (zwanego w dalszej części „**Portalem**”), udostępnianego poprzez stronę internetową plusmedi.pl. Przestrzeganie niniejszego Regulaminu jest warunkiem korzystania z portalu. Jeżeli nie zgadzasz się na przestrzeganie niniejszego Regulaminu, powinieneś niezwłocznie opuścić ten portal. Niezależnie od niniejszego Regulaminu, prosimy również o zapoznanie się z naszą Polityką prywatności w celu uzyskania opisu naszych praktyk i polityki prywatności, w tym sposobu gromadzenia i przetwarzania informacji o Pacjencie.

2. Do niniejszego Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:

- 1) ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221);
- 2) ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513);
- 3) ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 581);
- 4) ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2025 r. poz. 450);
- 5) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r. poz. 1061).

§ 2 Definicje

Pojęcia używane w dalszej części Regulaminu oznaczają:

- a) **E-recepta** – recepta wydawana w postaci elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 roku Prawo farmaceutyczne (tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 750) oraz Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 23 grudnia 2020 roku w sprawie recept (Dz.U. 2020 poz. 2424);
- b) **E-skierowanie** – skierowanie na leczenie, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych (Dz.U. z 2024 r. poz. 146);
- c) **E-zwolnienie** – zaświadczenie lekarskie stanowiące o czasowej niezdolności do pracy, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 25 czerwca 1999 roku o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (Dz.U. z 2025 r. poz. 501);
- d) **Internetowe Konto Pacjenta** – konto udostępniane w serwisie pacjent.gov.pl, prowadzonym przez Ministerstwo Zdrowia i Narodowy Fundusz Zdrowia;
- e) **Lekarz** – osoba świadcząca usługi telemedyczne, wykonująca zawód na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz.U. z 2024 r. poz. 1287), posiadająca wymagane kwalifikacje, potwierdzone odpowiednimi dokumentami;
- f) **Organizator** - Futuremed spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie
- g) **Osoba wykonująca zawód medyczny** – osoba uprawniona na podstawie odrębnych przepisów do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz osoba legitymująca się nabyciem fachowych kwalifikacji do udzielania świadczeń zdrowotnych w określonym zakresie lub w określonej dziedzinie medycyny;
- h) **Portal / Serwis** – platforma technologiczna i infrastruktura do łączenia osób z uczestniczącymi Świadczeniodawcami w czasie rzeczywistym poprzez transmisję strumieniową wideo na żywo i/lub audio, a także telefonicznie lub innych technologii komunikacyjnych w celu uczestniczenia w usługach telemedycyny, która zapewnia również inne rodzaje usług

administracyjnych i informacji;

i) **Świadczeniodawca** – lekarz i inne osoby wykonujące zawód medyczny, w tym w szczególności dentysta, pielęgniarka, ratownik medyczny, diagnosta laboratoryjny, felczer;

j) **Usługi telemedyczne** – świadczenia opieki zdrowotnej na odległość z wykorzystaniem interaktywnej technologii audio i/lub wideo, a także telefonicznie bez bezpośredniego badania przedmiotowego Pacjenta, w której Pacjent i Świadczeniodawca nie znajdują się w tym samym miejscu fizycznie, rozumiane jako wszelkie świadczenia, których charakter oraz specyfika pozwalają przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane w takim trybie;

k) **Zaświadczenie lekarskie** – zaświadczenia wystawiane przez Świadczeniodawcę, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 3 Organizator udzielania świadczeń telemedycznych

1. Organizatorem udzielania świadczeń telemedycznych jest spółka Futuremed spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (00-140 Warszawa), adres: Aleja „Solidarności” 117 / 207, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001086342, NIP: 5252991458, REGON: 527690979.

2. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (Dz.U. z 2025 r. poz. 450) i został wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod numerem: 000000273793.

3. Dane kontaktowe organizatora udzielania świadczeń telemedycznych:

a) adres e-mail: kontakt@plusmedi.pl.

4. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych zapewnia platformę technologiczną i infrastrukturę do łączenia osób z uczestniczącymi Świadczeniodawcami w czasie rzeczywistym poprzez transmisję strumieniową wideo i/lub audio na żywo lub inne technologie komunikacyjne, a także telefonicznie w celu uczestniczenia w usługach telemedycyny, a także zapewnia inne rodzaje usług administracyjnych i informacji.

§ 4 Rejestracja w portalu

1. W celu skorzystania ze świadczonych usług telemedycznych Pacjent może dokonać rejestracji w portalu, która skutkuje założeniem indywidualnego konta, udostępnianego za pośrednictwem portalu w Panelu Pacjenta.

2. W trakcie rejestracji koniecznym jest podanie następujących danych:

a) imię i nazwisko;

b) data urodzenia;

c) PESEL;

d) płeć;

e) adres e-mail;

f) nr telefonu.

3. Pacjent może skorzystać ze świadczonych usług telemedycznych bez konieczności rejestracji w portalu, natomiast brak rejestracji w portalu wiąże się jednak z ograniczonym dostępem do świadczonych usług.

4. W przypadku rejestracji lub korzystania ze świadczeń usług telemedycznych bez dokonywania

rejestracji, Pacjent musi złożyć oświadczenia, iż:

- a) zapoznał się i akceptuje treść niniejszego regulaminu;
 - b) został poinformowany, że to lekarz, po analizie formularza i/lub dokumentacji medycznej oraz po przeprowadzeniu badania, decyduje o wystawieniu lub odmowie wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia, a także o ilości i dawkowaniu przepisanych leków;
 - c) jest świadomy, iż po wypełnieniu formularza lekarz skontaktuje się z Pacjentem telefonicznie lub za pomocą innych środków komunikacji na odległość, celem przeprowadzenia zdalnego badania (konsultacji);
 - d) został pouczone, że uniemożliwienie kontaktu z lekarzem (odmowa odebrania połączenia) będzie skutkowało brakiem możliwości wykonania usługi przez Organizatora z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, a co za tym idzie będzie skutkowało odmową wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia;
 - e) został poinformowany, że zawarcie umowy dotyczącej świadczenia telemedycznego nie gwarantuje uzyskania wnioskowanej e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania. Lekarz stawia diagnozę oraz podejmuje decyzję o wystawieniu lub odmowie wystawienia dokumentu po analizie formularza i po zdalnym badaniu Pacjenta;
 - f) został poinformowany, że w przypadku odmowy udzielenia wnioskowanego przez Pacjenta świadczenia, lekarz informuje Pacjenta o przyczynach decyzji, w tym: względach medycznych, które za tym przemawiają, ewentualnie o przyczynach, dla których lekarz przepisuje lek w mniejszej ilości, bądź też w innej postaci, a także o ewentualnej konieczności wykonania przez Pacjenta dodatkowych badań lub odbycia stacjonarnej konsultacji lekarskiej;
 - g) zapoznał się i przyjął do wiadomości politykę prywatności;
 - h) podane przez Pacjenta dane są kompletne i zgodne z prawdą;
 - i) jest osobą pełnoletnią i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
5. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania zasad poufności dotyczących swojego loginu i hasła do portalu, tj. takiego działania, które ograniczy możliwość uzyskania danych dostępowych oraz korzystanie z portalu przez osobę третią.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż podane dane osobowe są niezgodne z prawdą lub konto jest wykorzystywane przez inną niż Pacjent osobę, organizator zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do portalu do czasu wyjaśnienia wątpliwości.
7. W przypadku podejrzenia, iż osoba третия pozyskała login i hasło do portalu oraz posiada możliwość korzystania z portalu, Pacjent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt pod adresem mailowym kontakt@plusmedi.pl.
8. Każdy Pacjent może założyć tylko jedno konto na portalu.
9. Zabroniona jest rejestracja na portalu w imieniu innej osoby.
10. Korzystanie z portalu jest możliwe pod warunkiem spełnienia następujących wymagań technicznych niezbędnych do współpracy: posiadanie urządzenia pozwalającego na korzystanie z Internetu, dostępu do Internetu, aktywnego indywidualnego konta poczty elektronicznej (e-mail), przeglądarki www.
11. Akceptując warunki użytkowania portalu Pacjent potwierdza, że rozumie i zgadza się z poniższymi zasadami:
- a) Pacjent rozumie, że Usługa telemedyczna może dostarczyć oczekiwanych korzyści z zastosowania telemedycyny w jego opiece, ale nie może zagwarantować ani zapewnić żadnych rezultatów;
 - b) Pacjent rozumie, że przepisy prawa chroniące prywatność i bezpieczeństwo informacji dotyczących zdrowia mają zastosowanie do telemedycyny i otrzymał politykę prywatności, które bardziej szczegółowo opisują te zabezpieczenia;
 - c) Pacjent rozumie, że jest w pełni odpowiedzialny za płatności.

§ 5 Świadczenia – informacje ogólne

1. Usługi telemedyczne oferowane przez Świadczeniodawców przy użyciu portalu obejmują udzielanie świadczeń, których charakter oraz specyfika pozwala przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane na odległość. W szczególności są to konsultacje medyczne, wystawianie e-recept, e-skierowań i e-zwolnień oraz usługi telemedycyny w zakresie wybranych schorzeń.
2. Usługi telemedyczne są udzielane przez zespół wykwalifikowanych Świadczeniodawców, posiadających specjalizacje zgodne z wymaganiami wykonywanego zawodu lub będących w trakcie specjalizacji.
3. Świadczeniodawcy zobowiązują się bezwarunkowo do starannego, czytelnego i niezwłocznego po udzieleniu Usługi telemedycznej, prowadzenia dokumentacji medycznej Pacjenta zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 581), która jest przechowywana i udostępniana przez Organizatora udzielania świadczeń medycznych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zarówno Świadczeniodawcy, jak i organizator udzielania świadczeń medycznych są zobowiązani zapewnić ochronę danych zawartych w dokumentacji.
4. Podczas konsultacji telemedycznej ze Świadczeniodawcą szczegóły dotyczące historii stanu zdrowia Pacjenta oraz osobiste informacje dotyczące stanu zdrowia mogą być omawiane za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym interaktywnej technologii audio i/lub wideo i/lub innych technologii telekomunikacyjnych, a także telefonicznie, a Świadczeniodawca może przeprowadzić badanie za pomocą tych technologii. W zależności od historii choroby lub stanu zdrowia, Pacjent może zostać poproszony o podanie informacji za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej.
5. Usługi telemedyczne otrzymywane od Świadczeniodawców nie mają na celu zastąpienia relacji z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej czy lekarzem opieki specjalistycznej ani spełniania funkcji zakładu opiekuńczo-leczniczego. W nagłych wypadkach należy zwrócić się o pomoc doraźną udając się do najbliższej placówki medycznej, jeśli jest ona zalecana przez Świadczeniodawcę lub w razie potrzeby kontynuować konsultacje z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej lub innymi pracownikami ochrony zdrowia, zgodnie z zaleceniami. Nie jest wykluczone, że w razie potrzeby opieka uzupełniająca może odbywać się za pośrednictwem innych podmiotów świadczących usługi zdrowotne.

§ 6 Świadczenie Usług telemedycznych

1. Usługi telemedyczne świadczone są przez Świadczeniodawców na podstawie przeprowadzonego wywiadu o stanie zdrowia Pacjenta i informacji udzielonych przez Pacjenta. Po wypełnieniu ankiety przez Pacjenta, Lekarz udzielający świadczenia kontaktuje się z Pacjentem przy wykorzystaniu środków komunikacji na odległość (m.in. telefonicznie), celem przeprowadzenia zdalnego badania, w tym omówienia stanu zdrowia Pacjenta, historii jego choroby, analizy przesłanej przez Pacjenta dokumentacji medycznej.
2. Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność za poprawność i kompletność udzielonych informacji.
3. Organizator udzielania świadczeń nie weryfikuje statusu ubezpieczenia. W związku z tym Pacjent akceptuje, że leki są nierefundowane, nawet w przypadku spełnienia kryteriów refundacji oraz że rezygnuje z dochodzenia roszczeń w tej kwestii.
4. Świadczenia mieszczące się w ramach Usług telemedycznych udzielane są w terminie do 5 dni roboczych,. W przypadku oczekiwania na udzielenie konsultacji telemedycznej za pomocą interaktywnej technologii audio i/lub wideo i/lub innych sposobów porozumiewania się

na odległość, w tym także telefonicznie, Pacjent zostaje poinformowany za pośrednictwem Portalu (lub poczty elektronicznej bądź wiadomości SMS w przypadku braku rejestracji konta użytkownika) o możliwych terminach udzielenia konsultacji telemedycznej.

5. W zależności od przebiegu badania i zakresu udzielanego świadczenia, w przypadku zaistnienia konieczności uzyskania dodatkowych informacji, Pacjent zostanie poinformowany o tym fakcie i poproszony o uzupełnienie przekazanych informacji (w tym o przesłanie dodatkowej dokumentacji medycznej) za pośrednictwem portalu lub o przesłanie ich za pośrednictwem środków komunikacji na odległość.

6. Świadczenie usług telemedycznych odbywa się następujący sposób:

- a) po wejściu lub zalogowaniu się do portalu, Pacjent wybiera rodzaj schorzenia i/lub potrzebnego leku. Możliwy jest również wybór ogólnej wizyty – konsultacji lekarskiej, bez konieczności wyboru konkretnego schorzenia;
- b) następnie Pacjent udziela odpowiedzi w specjalnie utworzonym w tym celu formularzu;
- c) po akceptacji treści formularza, Pacjent zostanie poproszony o dokonanie płatności za usługę za pośrednictwem systemu płatności internetowych;
- d) po zaksięgowaniu płatności na koncie Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych wszelkie dane zostają przesłane do odpowiedniego Świadczeniodawcy, który następnie udzieli świadczenia w ramach usługi telemedycznej, zgodnie z ust. 1 powyżej (po uprzednim skontaktowaniu się z Pacjentem w celu przeprowadzenia zdalnego badania).

7. Świadczeniodawcy zastrzegają sobie prawo do odmowy świadczenia usługi telemedycznej w przypadku wulgarного komunikowania się lub innego rażąco konfliktowego zachowania ze strony Pacjenta lub podejrzenia przekazywania przez Pacjenta nieprawdziwych lub nierzetelnych informacji, a także w przypadku utraty zaufania lub obiektywizmu terapeutyczno-leczniczego przez Świadczeniodawcę do Pacjenta, z zastrzeżeniem warunków, jakie powinny zostać spełnione w sytuacji odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego zgodnie z ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz.U. z 2024 r. poz. 1287).

8. Jednostkowa Usługa telemedyczna – z zastrzeżeniem ust. 9 – trwa do 15 minut (jedna jednostka czasu), jednakże Pacjent może być obsługiwany przez Świadczeniodawcę przez czas adekwatny do jego stanu zdrowia, który jest niezbędny do prawidłowego wykonania Usługi telemedycznej.

9. W przypadku konsultacji psychiatrycznych Usługa telemedyczna dostępna jest w dwóch wariantach czasowych:

- a) pierwsza konsultacja – do 40 minut,
- b) konsultacja kolejna (kontynuacyjna) – do 20 minut.

10. Konsultacja kolejna (kontynuacyjna) może zostać zarezerwowana wyłącznie w ramach kontynuacji leczenia psychiatrycznego u tego samego Świadczeniodawcy, który przeprowadził pierwszą konsultację. W przeciwnym razie Usługa telemedyczna nie zostanie zrealizowana w zarezerwowanym terminie, a Pacjent może zostać poproszony o ponowną rejestrację na pierwszą konsultację.

11. Lekarze wykonują konsultacje w godzinach 7-23, zamówienia składane po tym czasie są obsługiwane w pierwszej kolejności następnego dnia.

12. Czas realizacji e-zwolnienia i e-skierowania wynosi od 15 min do 3 godzin.

13. Czas realizacji dla e-recept jest uzależniony od kolejki do danego lekarza i może on wynosić od 5 min do 3 godzin.

14. Jeżeli lekarz ma wątpliwości co do zasadności wystawienia e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania, to, po przeprowadzeniu zdalnego badania Pacjenta (jeśli wątpliwości nie zostaną usunięte), może odmówić ich wystawienia lub przepisać lek w mniejszej ilości niż wnioskowana

przez Pacjenta albo w innej postaci. Mogą to być wątpliwości natury medycznej, przeciwwskazania, błędy w wypełnionej ankiecie medycznej lub brak wyraźnych wskazań do leczenia. W takim wypadku środki za wykonaną konsultację medyczną nie podlegają zwrotowi. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych zastrzega sobie prawo do udzielenia w niektórych przypadkach refundacji usługi lub częściowego jej zwrotu. W przypadku odmowy lub zmiany ilościowej, o której mowa w niniejszym ustępie lekarz poinformuje Pacjenta niezwłocznie w jasnej i przejrzystej formie o przyczynach odmowy udzielenia świadczenia lub zmiany ilości albo rodzaju leku (względach zdrowotnych, które za tym przemawiają), a także o sposobie dalszego postępowania, w tym konieczności uzyskania dodatkowych badań lub odbycia stacjonarnej konsultacji lekarskiej.

15. W przypadkach, gdy lekarz poprosi o dostanie dokumentacji medycznej lub zada dodatkowe pytanie uszczegóławiające w Panelu Pacjenta i nie zostanie mu udzielona odpowiedź w czasie do 24h godzin to e-recepta, e-zwolnienie lub e-skierowanie nie będą mogły być wystawione. Środki za konsultacje zostaną zwrócone w zakresie określonym w § 11 Regulaminu.

16. W celu przeprowadzenia badania Świadczeniodawca każdorazowo kontaktuje się z Pacjentem telefonicznie na podany przez Pacjenta numer telefonu.

§ 7 E-recepta

1. Jednym ze świadczeń jest możliwość wystawienia przez lekarza e-recepty po uprzednio przeprowadzonej konsultacji medycznej. Świadczeniodawca w ramach świadczonych Usług telemedycznych nie wystawia recept na leki refundowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

2. W celu skorzystania z możliwości zapisania i odczytania e-recepty w Internetowym Koncie Pacjenta koniecznym jest dokonanie rejestracji na stronie pacjent.gov.pl.

5. Data ważności e-recepty liczona jest począwszy od daty wystawienia lub określonej jako „data realizacji od” w następujący sposób:

a) antybiotyk – 7 dni;

b) preparaty immunologiczne – 120 dni;

c) pozostałe leki, inne niż wskazane w lit a) i b) powyżej – 30 dni

d) 365 dni – w przypadku stosownej adnotacji sporządzonej przez lekarza, z tym jednak zastrzeżeniem, iż pierwsze opakowanie leku musi zostać wykupione nim minie 30 dni od daty wystawienia e-recepty.

6. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakikolwiek brak możliwości realizacji recepty w aptece, w przypadku jej prawidłowego wystawienia zgodnie z obowiązującym prawem, na podstawie informacji udzielonych przez Pacjenta.

7. Zastrzega się, iż Świadczeniodawca może odmówić wydania e-recepty w przypadku, gdy istnieją jakiegokolwiek przeciwwskazania lekarskie w tym zakresie, lub też w przypadku podejrzenia, że Pacjent przekazał nieprawdziwe lub nierzetelne informacje.

8. Zastrzega się, iż Świadczeniodawca może nie wystawiać e-recept na leki o działaniu narkotycznym, nasennym z benzodiazepiną, testosteron oraz inne leki psychoaktywne, jeśli w trakcie zdalnego badania lekarskiego nie zostanie potwierdzone, że (i) istnieją podstawy do wystawienia takiej e-recepty, a także (ii) brak jest przeciwwskazań do jej wystawienia oraz (iii) wystawienie e-recepty następuje w celu kontynuacji leczenia. W przypadku wnioskowania o takie leki zwrot środków przysługuje w zakresie określonym w § 11 Regulaminu.

8. Organizator informuje, a Pacjent przyjmuje do wiadomości, że nie wystawia recept na leki zawierające substancje zakazane w ramach świadczeń telemedycznych, tj. przede wszystkim na leki zawierające następujące substancje : Fentanyl, Morfina, Oksykodon (Eukodal), Konopi ziele

innych niż włókniste oraz wyciągi, nalewki farmaceutyczne, a także wszystkie inne wyciągi z konopi innych niż włókniste, Żywica konopi.

§ 7a E-zwolnienia

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić e-zwolnienie.
2. E-zwolnienie wystawiane jest przez Świadczeniodawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami, w formie elektronicznej i automatycznie przesyłane na profil Platformy Usług Elektronicznych (portal udostępniany pracodawcom przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych) płatnika składek i do systemu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
4. Świadczeniodawca odmawia wystawienia e – zwolnienia w przypadku stwierdzenia braku wystąpienia przesłanek do wystawienia zwolnienia.
5. Po wypełnieniu formularza i opłaceniu konsultacji Pacjent proszony jest o oczekiwanie na telefon do momentu, kiedy zadzwoni do niego lekarz. Taki kontakt następuje na podany przez Pacjenta w formularzu numer telefonu, w godzinach pracy lekarza, z numeru zastrzeżonego. Jeżeli Pacjent ma zablokowane połączenia z numerów zastrzeżonych, powinien odblokować je przed telekonsultacją. W uzasadnionych przypadkach kontakt z lekarzem może się wydłużyć. Po trzech bezskutecznych próbach nawiązania kontaktu z Pacjentem, które uniemożliwiają wykonanie e-konsultacji, jest ona zamykana, a Pacjentowi przysługuje zwrot środków w zakresie określonym w § 11 Regulaminu.

§ 7b E-skierowanie

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić e-skierowanie.
2. E-skierowanie wystawiane jest w formie elektronicznej. Pacjent za pośrednictwem portalu, a także w przypadku takiej woli – poczty elektronicznej lub SMS, otrzymuje 4-cyfrowy kod, który umożliwia realizację skierowania.
3. Organizator udzielania świadczeń jest prywatnym podmiotem medycznym. W związku z tym Pacjent akceptuje, że e-skierowanie wystawiane jest na wizyty oraz badania w ramach prywatnej opieki medycznej oraz, że rezygnuje z dochodzenia roszczeń w tej kwestii.

§ 8 Zobowiązania Pacjenta

Pacjent w trakcie korzystania z Usług telemedycznych zobowiązuje się do:

- a) Podawania wyłącznie prawdziwych, aktualnych, rzetelnych i kompletnych informacji dotyczących stanu jego zdrowia, gdyż podanie informacji nieprawdziwych może negatywnie wpłynąć na dalsze świadczenie Usługi telemedycznej.
- b) Zapoznawania się z wszelką korespondencją udostępnioną mu za pośrednictwem portalu.
- c) Przyjmowania leków zgodnie z zaleceniami udzielonymi przez Świadczeniodawcę oraz dołączoną do leku ulotką, z którą powinien się zapoznać. W przypadku jakichkolwiek dalszych wątpliwości związanych z przyjmowaniem leków należy podjąć kontakt ze Świadczeniodawcą bądź innym lekarzem lub farmaceutą.
- d) Akceptacji decyzji lekarza, która jest ostateczna i nie będzie podlegała dalszej korespondencji, w ramach jednej Usługi telemedycznej.
- e) Przyjęcia do wiadomości, iż w stanach podejrzenia nagłego zagrożenia zdrowotnego Pacjenta, Organizator udzielania świadczeń telemedycznych lub Świadczeniodawca mogą skontaktować się ze służbami medycznymi bez potrzeby wyrażania zgody przez Pacjenta w celu wezwania dla

niego pomocy pod nr. tel. 112 lub sam Pacjent, jeśli pozwala mu na to stan zdrowia, powinien w takiej sytuacji wezwać pogotowie ratunkowe dzwoniąc na nr tel. 112. Podobnie w sytuacji przedłużającego się problemu technicznego, utrudniającego możliwość skorzystania z portalu, Pacjent powinien udać się po pomoc do najbliższej placówki opieki zdrowotnej lub zadzwonić pod nr tel. 112.

f) Poinformowania Świadczeniodawcy za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji w przypadku wystąpienia jakichkolwiek efektów ubocznych w wyniku zażycia przepisanego przez Świadczeniodawcę leku lub gdy lek wydaje się nieskuteczny, a także gdy jego zastosowanie budzi jakiegokolwiek niepokój Pacjenta.

g) Zapoznania się z ulotką dołączoną do leku.

h) Kontaktu z lekarzem rodzinnym (lekarzem podstawowej opieki medycznej) w razie wystąpienia skutków ubocznych leku.

i) Złożenia oświadczenia, że w pełni rozumie zadane mu pytania.

j) Złożenia oświadczenia, że formularz medyczny został wypełniony przez Pacjenta osobiście i jest on zgodny z prawdą.

§ 9 Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania uwag i reklamacji związanych ze świadczeniem Usług telemedycznych przez Świadczeniodawców za pośrednictwem portalu lub związanych bezpośrednio z funkcjonowaniem portalu.

2. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:

1) dane wskazane zgodnie z § 4 ust. 2 niniejszego Regulaminu, pozwalające na identyfikację Pacjenta, tj.: imię i nazwisko, PESEL, nr telefonu, adres e-mail lub adres korespondencyjny na który ma być wysłana odpowiedź;

2) określenie przedmiotu reklamacji;

3) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależytym wykonaniu Usługi telemedycznej lub problemu związanego bezpośrednio z funkcjonowaniem portalu;

3. Reklamacje dotyczące złożonego zamówienia należy kierować na adres korespondencyjny: kontakt@plusmedi.pl.

4. Rozpatrzenie uwag i reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od dnia wpływu uwag lub reklamacji.

5. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres e-mail lub/i adres korespondencyjny, wskazany zgodnie z ust. 2 pkt 1 powyżej.

§ 10 Zasady dokonywania rozliczeń

1. Wszelkie ceny zamieszczone na portalu stanowią ceny brutto, wyrażone w złotych polskich (PLN). Opłata wnoszona z góry w formie przedpłaty.

2. Wszelkie płatności dokonywane na rzecz Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych odbywają się za pośrednictwem systemu płatności internetowych

3. Za datę zapłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego Organizatora.

4. Wszelkie zwroty płatności na rzecz Pacjenta dokonywane są za pośrednictwem systemu płatności internetowych.

5. Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek problemy z dokonaniem płatności, stojących po stronie systemu płatności internetowych lub banku.

§ 11 Rozwiązanie umowy

1. Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych zawierana jest na zasadach określonych w §6 niniejszego Regulaminu.
2. Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych zostaje zawarta z chwilą dokonania płatności przez Pacjenta.
3. Pacjent ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie Usług Telemedycznych w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny. Oświadczenie o odstąpieniu powinno zostać złożone – przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym – drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@plusmedi.pl.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy o świadczenie Usług Telemedycznych, opłata zostanie zwrócona Pacjentowi na rachunek bankowy, z którego została uiszczona, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
5. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796) Pacjentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie Usług Telemedycznych po wykonaniu przez Świadczeniodawcę objętej nią usługi za wyraźną i uprzednią zgodą Pacjenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Świadczeniodawcę utraci prawo odstąpienia od tej umowy i przyjął to do wiadomości.
6. Pacjent – za pośrednictwem Serwisu – zostaje poinformowany, przed zawarciem umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej, o utracie prawa do odstąpienia od tej umowy po jej pełnym wykonaniu, a następnie wyraża na to zgodę, składając stosowne oświadczenie.
7. Usługę Telemedyczną uznaje się za w pełni wykonaną:
 - 1) z chwilą jej faktycznego odbycia, tj. rozpoczęcia i przeprowadzenia Usługi Telemedycznej przez Świadczeniodawcę *lub*
 - 2) w przypadku, gdy Usługa Telemedyczna nie doszła do skutku z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - a)
 - b) Świadczeniodawca podjął 3 (słownie: trzy) bezskuteczne próby kontaktu telefonicznego z Pacjentem na numer wskazany podczas rejestracji.
 - b) oraz dodatkowo wyłącznie w przypadku konsultacji psychiatrycznych realizowanych w formie połączenia video - Pacjent nie nawiązał połączenia video w ciągu 15 minut od momentu wyznaczonego jako początek konsultacji psychiatrycznej mimo przesłania przez Świadczeniodawcę linku do konsultacji;

W takiej sytuacji Usługa Telemedyczna uznawana jest za w pełni wykonaną, Pacjent traci prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej, a dokonana płatność nie podlega zwrotowi.

8. W przypadku, gdy Usługa Telemedyczna nie została w pełni wykonana, ale Świadczeniodawca zapoznał się z formularzem Pacjenta (w tym informacjami dotyczącymi jego stanu zdrowia), a w Serwisie status wizyty został zmieniony na „rozpoczęta” lub równoważny, jednak nie doszło do kontaktu z Pacjentem (np. Świadczeniodawca nie przesłał linku i/lub nie podjął próby kontaktu telefonicznego), Pacjent zachowuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej w terminie 14 dni od jej zawarcia. W takim przypadku zwrot należności następuje według wyboru Pacjenta:
 - 1) w formie vouchera o wartości ceny Usługi Telemedycznej, *lub*
 - 2) w formie zwrotu na wskazany rachunek bankowy, pomniejszonego maksymalnie o kwotę 29,00 (słownie: dwadzieścia dziewięć 00/100) złotych tytułem częściowego pokrycia kosztów świadczenia rozpoczętej Usługi Telemedycznej. Wysokość zwrotu uzależniona jest od ceny Usługi Telemedycznej i wynosi odpowiednio:

- a) 15,00 (słownie: piętnaście 00/100) złotych w przypadku Usługi Telemedycznej o wartości 29,00 (słownie: dwadzieścia dziewięć 00/100) złotych,
- b) 20,00 (słownie: dwadzieścia 00/100) złotych w przypadku Usługi Telemedycznej o wartości 39,00 (słownie: trzydzieści dziewięć 00/100) złotych,
- b) cena Usługi Telemedycznej pomniejszona o kwotę 29,00 (słownie: dwadzieścia dziewięć 00/100) złotych w przypadku Usługi Telemedycznej o wartości wyższej niż 39,00 (słownie: trzydzieści dziewięć 00/100) złotych.

Zwrot środków realizowany jest w terminie do 5 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usług Telemedycznych.

9. Voucher, o którym mowa w ust. 8, może zostać wykorzystany wyłącznie na Usługę Telemedyczną o tej samej lub niższej cenie. Voucher przyznawany jest automatycznie i może zostać zrealizowany przy kolejnej płatności. W przypadku sytuacji, w której Usługa Telemedyczna opłacona z wykorzystaniem vouchera nie zostanie zrealizowana z przyczyn nieleżących po stronie Świadczeniodawcy, Pacjent nie nabywa prawa do otrzymania kolejnego vouchera.

§ 12 Zasady ponoszenia odpowiedzialności

1. Świadczeniodawca ponosi odpowiedzialność za szkodę, którą poniósł Pacjent w związku z udzielanymi mu Usługami telemedycznymi.
2. Świadczeniodawca ponosi odpowiedzialność za udzielanie świadczeń telemedycznych zgodnie z prawami pacjenta, aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta.
3. Świadczeniodawcy są zobowiązani do naprawienia szkody, jaką druga strona poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez nich obowiązków wynikających z realizowanej usługi telemedycyny, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które żadne z nich nie ponosi odpowiedzialności.
4. Organizator ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta niekompletnych, nieprawdziwych, nieaktualnych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na Pacjencie.
5. Organizator ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za skutki korzystania ze świadczeń telemedycznych przez Pacjenta w sposób sprzeczny z przyjętym regulaminem, szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez pacjentów z usług w sposób sprzeczny z umową, regulaminem lub przepisami prawa, działanie osób trzecich lub szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania świadczeń zdrowotnych, będących następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej oraz działania i zaniechania osób trzecich.
6. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za skutki przyjmowania leków przez Pacjenta niezgodnie z zaleceniami lekarza oraz informacjami zawartymi na ulotce.
7. W przypadku wystąpienia nagłej sytuacji, określonej w § 8 lit. e), Świadczeniodawca niezwłocznie informuje właściwe służby, w szczególności poprzez wykonanie telefonu na nr 112, o zdarzeniu ze wskazaniem okoliczności, które mogą być istotne przy niesieniu Pacjentowi pomocy (imię i nazwisko, miejsce przebywania Pacjenta, określenie prawdopodobnej przyczyny zagrożenia życia lub zdrowia, wskazanie innych relewantnych schorzeń, na które cierpi Pacjent. Postępowanie w sposób wskazany powyżej stanowić będzie właściwe wypełnienie obowiązków postępowania w stanie nagłym wynikających z przepisów prawa.
8. Organizator nie gwarantuje, że portal lub dowolne treści na nim umieszczone, będą dostępne

zawsze w sposób nieprzerwany. Portal jest dostępny przez określony czas. Organizator zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub przerwania funkcjonowania portalu, jak też zmiany całość lub dowolnej części portalu bez uprzedzenia.

9. Organizator ani Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności, jeśli z jakiegoś powodu portal nie będzie dostępny w dowolnym momencie i przez dowolny okres czasu.

10. Pacjent jest odpowiedzialny za skonfigurowanie swojego urządzenia, przeglądarki, platformy tak, by mieć dostęp do portalu.

11. Zabronione jest używanie portalu w sposób niewłaściwy i świadome wprowadzanie do niego tzw. wirusów, trojanów, robaków, bomb logicznych lub innych materiałów, które są złośliwe lub technologicznie szkodliwe. Pacjentowi nie wolno próbować uzyskać nieuprawnionego dostępu do portalu, serwera, na którym działa portal, komputerów lub baz danych podłączonych do portalu. Ponadto, Pacjentowi nie wolno atakować portalu poprzez denial-of-service lub rozproszony denial-of-service. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych będzie zgłaszał każde takie naruszenie do odpowiednich organów ścigania i będzie z nimi współpracować poprzez ujawnienie tożsamości osoby dokonującej określonych powyżej czynności. W przypadku takiego naruszenia prawo do korzystania z portalu natychmiast wygasa.

§ 13 Polityka prywatności oraz Cookies

Polityka prywatności oraz polityka plików cookie są dostępne pod adresem plusmedi.pl/polityka-prywatnosci-i-cookies. Określają one zasady przetwarzania zebranych danych osobowych oraz informacje na temat plików cookies wykorzystywanych na portalu. Używając portalu wyrażasz zgodę na przetwarzanie danych zgodnie z wspomnianymi dokumentami i potwierdzasz, że wszystkie dane dostarczone przez Ciebie są zgodne z prawdą.

§ 14 Informacje zamieszczane na portalu

1. Organizator dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia, aby informacje dostępne na portalu, dotyczące działalności, usług i jakichkolwiek produktów opisanych na portalu, były dokładne i zgodne z rzeczywistością. Może się jednak zdarzyć, że informacja zaprezentowana na portalu będzie nieaktualna w związku z jego ciągłym rozwojem.

2. Ogólne informacje medyczne znajdujące się w portalu – w odróżnieniu od spersonalizowanych informacji umieszczanych w Panelu pacjenta lub przekazywanych bezpośrednio Pacjentowi – nie stanowią substytutu porady medycznej i nie powinny być odczytywane i rozumiane w ten sposób. Nie są one informacjami, które należy traktować jako poradę medyczną. Należy uzyskać specjalistyczną poradę medyczną przed podjęciem lub zaniechaniem jakichkolwiek działań na podstawie ogólnych informacji medycznych znajdujących się na portalu.

3. Organizator może zamieszczać w portalu odnośniki do stron internetowych, których właścicielami są osoby trzecie lub które są kontrolowane przez osoby trzecie. Te odnośniki są zamieszczone dla wygody Pacjenta i Organizator nie ma wpływu na treści zawarte na tych stronach, ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności w odniesieniu do tych stron internetowych.

§ 15 Prawa własności intelektualnej

1. Organizator jest właścicielem lub licencjobiorcą wszystkich praw własności intelektualnej do portalu i materiałów na nim opublikowanych. Materiały te na całym świecie pozostają pod ochroną prawa autorskiego i innych przepisów prawa. Wszelkie takie prawa są zastrzeżone.

2. Wszelkie wykorzystanie w jakikolwiek sposób treści udostępnianych na portalu, w celu innym

niż dozwolony użytek osobisty, wymaga uprzedniej zgody Organizatora.

3. W przypadku wykorzystania treści udostępnianych w portalu, z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej, Organizator oraz inni zidentyfikowani twórcy muszą zostać wskazani jako autorzy ww. treści.

§ 16 Zmiany regulaminu

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu. Pacjent zostanie poinformowany o zmianach poprzez wiadomość udostępnioną w portalu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nowa treść regulaminu zostanie niezwłocznie udostępniona na portalu. Zmiana ta staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych. Termin zmiany nie może być krótszy niż 14 dni od momentu udostępnienia na portalu zmienionego Regulaminu.

2. Pacjent zostanie poinformowany o zmianach poprzez wiadomość udostępnioną w portalu i możliwości ich akceptacji. Za akceptację zmian uważa się także skorzystanie przez Pacjenta z jakiegokolwiek Usługi telemedycznej, po wejściu w życie zmian. W przypadku braku akceptacji zmian, Pacjent powinien samodzielnie zamknąć posiadane konto użytkownika na Portalu do czasu upływu terminu wskazanego zgodnie z § 18 ust. 1 Regulaminu. W przypadku dalszego korzystania z Portalu, uważa się, że Pacjent akceptuje treść zmienionego Regulaminu.

§ 17 Pozostałe postanowienia

1. Jeżeli jakakolwiek klauzula, zdanie, postanowienie lub inna część niniejszego Regulaminu jest lub stanie się niezgodna z aktualnie obowiązującymi przepisami z powodu ich zmiany, nieważna, niewykonalna z jakiegokolwiek powodu lub zostanie uznana za taką przez właściwy sąd, taka część niniejszego Regulaminu zostanie uznana za zmienioną w zakresie wymaganym do nadania jej ważności i wykonalności, a pozostałe części pozostaną w pełnej mocy i skuteczności.

2. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie jako nagłówki poszczególnych sekcji niniejszego dokumentu służą wyłącznie wygodzie lektury Regulaminu, a Pacjenci zgadzają się, że określeń takich nie należy interpretować jako części niniejszego Regulaminu ani stosować ich do określania lub interpretowania intencji lub treści niniejszego Regulaminu.