

REGULAMIN ŚWIADCZENIA TELEKONSULTACJI LEKARSKIEJ

dla klientów programu Cohesive pod nazwą *Telekonsultacja* wspomagana sztuczną inteligencją.

§ 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usługi Telekonsultacji Lekarskiej w ramach pakietu usług o nazwie „ *Telekonsultacja* wspomagana sztuczną inteligencją ”.
2. Usługa Telekonsultacji Lekarskiej jest świadczona przez Cohesive Prosta Spółka Akcyjna Spółka („Świadczeniodawcę”) – spółkę będącą podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego - nr księgi 000000247965.
3. Przedmiotem Telekonsultacji lekarskiej jest bieżący problem zdrowotny Pacjenta. Z uwagi na zdalny charakter kontaktu z lekarzem oraz możliwy czas oczekiwania na połączenie *Telekonsultacja* nie ma zastosowania do przypadków zagrażających życiu lub stanowiących nagle, poważne zagrożenie zdrowia.

W przypadku nagłego pogorszenia się samopoczucia, stanu zagrożenia zdrowia lub życia należy udać się do najbliższej placówki leczniczej lub wezwać służby ratunkowe, kontaktując się z Europejskim Numerem Alarmowym wybierając numer 112 (nie czekając na realizację usługi Telekonsultacji).

§ 2 SŁOWNIK POJĘĆ

Przez użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia należy rozumieć zgodnie z następującymi definicjami.

- 1) **Ankieta** – dokument dotyczący stanu zdrowia Osoby Uprawnionej, sporządzany na podstawie odrębnego regulaminu w ramach usług realizowanych przez Cohesive.
- 2) **Centrum Telemedyczne** – jednostka organizacyjna Cohesive P.S.A. realizująca usługę Telekonsultacji (Personel Administracyjny, Personel Medyczny, Lekarze Konsultanci);
- 3) **Lekarz Konsultant** - osoba fizyczna wykonująca działalność leczniczą zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 11 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 2180 z późn zm.) udzielająca świadczeń medycznych w formie Telekonsultacji.
- 4) **Telekonsultacja** Lekarska wspomagana sztuczną inteligencją – nazwa własna pakietu usług organizowanych przez Cohesive P.S.A. Niniejszy Regulamin dotyczy wyłącznie usługi *Telekonsultacji* wchodzącej w skład tego pakietu.
- 5) **Osoba Uprawniona** – osoba fizyczna spełniająca warunki wymienione w § 3 p.1., której przysługuje uprawnienie do skorzystania z *Telekonsultacji* Lekarskiej.

Pacjent – osoba faktycznie korzystająca z *Telekonsultacji* na podstawie Zgłoszenia

- 6) **Personel Administracyjny** – pracownik administracyjny Świadczeniodawcy wspierający organizacyjnie proces realizacji usługi;
- 7) **Personel Medyczny** – osoba uprawniona zgodnie z przepisami polskiego prawa do wykonywania zawodu pielęgniarki, rehabilitanta lub ratownika medycznego.
- 8) **Świadczeniodawca** – Cohesive P.S.A. podmiot organizujący pakiet usług *Telekonsultacja Lekarska* wspomagana sztuczną inteligencją. Podmiotem tym jest spółka Cohesive P.S.A. z siedzibą w Warszawie (02-796) , ul. Wąwozowa 11, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego , pod numerem 0000413354, z kapitałem zakładowym 5 000,00 opłaconym w całości, NIP 7010336716, REGON 146048522,
- 9) **Regulamin** – niniejszy regulamin sporządzony na podstawie przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r. poz. 123),
- 10) **Telekonsultacja Lekarska (Telekonsultacja)** - świadczenie zdrowotne w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 2180 z późn zm.) udzielane Pacjentowi za pomocą telefonu lub innych systemów teleinformatycznych służących do porozumiewania się na odległość. Zgodnie z niniejszym Regulaminem Telekonsultacja realizowana jest przez lekarza internistę lub lekarza medycyny rodzinnej.
- 11) **Zgłoszenie** – dokument generowany przez Osobę Uprawnioną i wysyłany do Świadczeniodawcy w sposób opisany w § 3 p 5. Jego przesłanie stanowi inicjację procesu udzielania Telekonsultacji Lekarskiej

§3

ZAWARCIE I ZAKOŃCZENIE UMOWY O WYKONANIE TELEKONSULTACJI

1. Uprawnienie do skorzystania z *Telekonsultacji* przysługuje osobie, która spełnia jednocześnie następujące warunki:
 - a) ukończyła 18 lat,
 - b) wyraziła zgodę na przekazanie Świadczeniodawcy danych osobowych oraz Ankiety w celu zorganizowania i wykonania usługi *Telekonsultacji*;
 - c) zapoznała się z niniejszym Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z usługi *Telekonsultacji* ,
 - d) potwierdziła otrzymanie informacji o sposobie przetwarzania danych osobowych przez Świadczeniodawcę (dokument „polityka prywatności”) oraz potwierdziła fakt otrzymania ww. dokumentów w chwili nabywania pakietu usług *Telekonsultacja*
 - e) wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług prze upływem terminu na odstąpienie od umowy.
2. Skorzystanie z usługi *Telekonsultacji* przez Osobę Upoważnioną jest dobrowolne.
3. Skorzystanie z usługi *Telekonsultacji* musi zostać poprzedzone sporządzeniem Ankiety w systemie komputerowym Świadczeniodawcy.

4. Ilość pojedynczych Telekonsultacji przysługującej Osobie Uprawnionej określa umowa o nabycie pakietu usług *Telekonsultacja*.
5. Zawarcie umowy ze Świadczeniodawcą o wykonanie *Telekonsultacji* dokonuje się poprzez wygenerowanie przez Osobę Upoważnioną stosownego wniosku („Zgłoszenie”), i wysłanie go do Świadczeniodawcy.
6. Jednemu Zgłoszeniu odpowiada pojedyncza usługa *Telekonsultacji*. W przypadku chęci skorzystania z kolejnej *Telekonsultacji* przez Osobę Upoważnioną należy powtórzyć czynności opisane w p. 4. (o ile możliwość wykonania więcej niż jednej telekonsultacji przewiduje umowa o świadczenie pakietu usług)
7. Rozwiązać umowę o usługę *Telekonsultacji* po jej zawarciu a przed jej wykonaniem Pacjent może poprzez stosowne oświadczenie telefoniczne lub nieodebranie trzech połączeń przychodzących. Świadczeniodawca zwraca jednak uwagę, że zakończenie umowy przed zakończeniem *Telekonsultacji* może prowadzić do niezyskania przez Pacjenta właściwej pomocy lekarskiej.
8. Rozwiązanie umowy o Telekonsultację nie pozbawia Osoby Uprawnionej prawa do kolejnych *Telekonsultacji* (o ile możliwość kolejnych konsultacji przewiduje posiadany przez Osobę Upoważnioną wariant pakietu).
9. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Użytkownikowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli usługa została wykonana za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy. Niewyrażenie powyższej zgody może skutkować wstrzymaniem wykonania Usług do czasu upływu 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.

§4

WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Do skorzystania z usługi *Telekonsultacja*,, niezbędny jest dostęp Osoby Uprawnionej do swojego konta w systemie informatycznym Świadczeniodawcy. Oznacza to, że Pacjent zobowiązany jest logować się do konta za pomocą własnych danych dostępowych (login, hasło) oraz dysponować połączeniem z siecią Internet za pomocą urządzenia końcowego (np. komputera, smartfonu) wyposażonego w przeglądarkę Internetową.
2. Osoba Uprawniona zobowiązana jest podać w systemie informatycznym Świadczeniodawcy zgodne ze stanem faktycznym dane identyfikujące: imię, nazwisko, numer PESEL i datę urodzenia, a w przypadku osób nieposiadających numer PESEL – numer dokumentu określającego wiek.
3. Osoba Uprawniona zgłaszająca chęć odbycia *Telekonsultacji* powinna dysponować:
 - a) sprawnym technicznie telefonem (urządzeniem końcowym umożliwiającym odbieranie telefonicznych rozmów przychodzących), posiadającym numer abonencki w sieci w Polsce.
 - b) możliwością odebrania połączenia przychodzącego od lekarza konsultanta w terminach określonych w §5.
 - c) możliwością odebrania i wysyłania korespondencji e-mail z adresu mailowego podanego podczas zakupu pakietu.

4. Usługa *Telekonsultacji* realizowana jest poprzez połączenie wychodzące (tzn. inicjowane przez Centrum Telemedyczne) na numer telefonu podany podczas zakupu pakietu usług, z uwzględnieniem późniejszych ewentualnych zmian numeru dokonanych w serwisie firmy Cohesive.
5. Świadczeniodawca zwraca uwagę, że zgodnie z obowiązującymi przepisami nie jest możliwe świadczenie usługi *Telekonsultacji* osobie anonimowej ani bez potwierdzenia tożsamości pacjenta. Pacjent zobowiązany jest odpowiedzieć na pytania identyfikujące jej tożsamość, zadane podczas połączenia telefonicznego przez pracownika Centrum Telemedycznego.

§5

NAWIĄZYWANIE POŁĄCZENIA TELEFONICZNEGO.

TERMIN REALIZACJI USŁUGI

1. Stroną inicjującą połączenie telefoniczne w celu wykonania *Telekonsultacji* jest Świadczeniodawca.
2. W związku z punktem 1 niniejszego paragrafu Świadczeniodawca zwraca uwagę, że połączenie telefoniczne inicjowane przez Pacjenta nie prowadzi do uzyskania rozmowy z Lekarzem Konsultantem. Połączenie takie nie gwarantuje także uzyskania kontaktu z innymi pracownikami Centrum Telemedycznego, chyba że połączenie takie zostało przewidziane w umowie.
3. *Telekonsultacje* odbywają się w godzinach od 8:00 do 20:00 w dni robocze. W związku z powyższym w przypadku wypełnienia Ankiety przez Pacjenta w godzinach od 00:01 do 18:00, konsultacja odbędzie się tego samego dnia. W przypadku wypełnienia ankiety po godzinie 18:00, konsultacja odbędzie się kolejnego dnia roboczego.
4. W celu przeprowadzenia *Telekonsultacji* Podmiot leczniczy podejmie 3 próby telefonicznego kontaktu z Pacjentem w trakcie czasu przewidzianego na konsultację. Nieskuteczność wszystkich trzech połączeń skutkuje uznaniem Usługi za wykonaną.
5. Centrum Telemedyczne wykonuje próby połączenia telefonicznego z Pacjentem w terminie do 5 godzin od otrzymania Zgłoszenia.
6. W związku z godzinami pracy Centrum Telemedycznego podanymi w punkcie 2 niniejszego paragrafu, w odniesieniu do Zgłoszeń dokonanych pomiędzy godziną 18.00 a 8.00 dnia następnego, próby połączenia telefonicznego nastąpią do godziny 11.00
7. Przed przystąpieniem do wykonywania *Telekonsultacji* Lekarz weryfikuje tożsamość Osoby Uprawnionej. Weryfikacja tożsamości może następować w oparciu o
 - a) dane osobowe podane przez Osobę Uprawnioną w Formularzu - informacje tam zawarte mogą posłużyć Lekarzowi do zadania pytań kontrolnych (np. o numer PESEL), na podstawie których lekarz potwierdza tożsamość Osoby Uprawnionej,
 - b) informacje wskazane w Ankiecie wypełnionej przez Osobę Upoważnioną,
 - c) inne sposoby, o ile nie narusza to prawa do prywatności Osoby Uprawnionej
8. Jeżeli efektem *Telekonsultacji* jest wystawienie przez Lekarza dokumentów elektronicznych, takich jak e-recepta, e-skierowanie lub e-zwolnienie, dokumenty te są przesyłane do Pacjenta lub innych podmiotów (pracodawcy, ZUS) bezpośrednio przez Podmiot leczniczy albo umieszczane w internetowym koncie pacjenta (IKP), zgodnie z obowiązującymi przepisami.

- Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie niewłaściwego numeru telefonu, na skutek czego nie jest możliwe połączenie telefoniczne w celu wykonania usługi.

§6

ZASADY WYKONYWANIA TELEKONSULTACJI LEKARSKIEJ

- Usługa *Telekonsultacji* realizowana jest za pomocą rozmowy telefonicznej. O ewentualnym użyciu innych niż telefon środków porozumiewania się na odległość decyduje wyłącznie Lekarz Konsultant.
- W związku z charakterem konsultacji lekarskiej prowadzonej przez telefon, usługa *Telekonsultacji* Lekarskiej ogranicza się do:
 - celów medycznych możliwych do osiągnięcia drogą telefoniczną;
 - do bieżącego problemu zdrowotnego Pacjenta.
- Telekonsultacja* trwa 15 minut. Lekarz Konsultant może zakończyć rozmowę przed upływem wskazanego czasu, o ile osiągnięto medyczny cel konsultacji. O ewentualnym przedłużeniu czasu trwania pojedynczej konsultacji decyduje Lekarz Konsultant.
- Podział pojedynczej usługi *Telekonsultacji* na kilka odrębnych połączeń telefonicznych pozostaje w wyłącznej gestii Lekarza Konsultanta, chyba że doszło do zerwania połączenia z przyczyn technicznych (w sytuacji takiej Centrum Telemedyczne podejmuje działania w celu ponownego nawiązania połączenia).
- Usługę *Telekonsultacji* realizuje Lekarz Konsultant o specjalizacji Lekarz Internista lub Lekarz Medycyny Rodzinnej. Czynności pomocnicze może wykonywać Personel Administracyjny oraz Personel Medyczny zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- W gestii Świadczeniobiorcy pozostaje wyznaczanie konkretnego Lekarza Konsultanta wykonującego usługę.
- Lekarz Konsultant dysponuje zapisem Ankiety na podstawie zgody wyrażonej przez Osobę Uprawnioną. Ankieta stanowi materiał pomocniczy dla *Telekonsultacji*. W związku z tym:
 - Lekarz Konsultant może powtórzyć pytania mające charakter wywiadu klinicznego,
 - Pacjent zobowiązany jest do opisu problemu medycznego będącego przyczyną Zgłoszenia.
- Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta informacji niepełnych lub niezgodnych ze stanem faktycznym.

§ 7

USŁUGA UDOSTĘPNIENIA KONTA PACJENTA

- Świadczeniodawca opcjonalnie udostępnia Pacjentom dostęp do indywidualnego elektronicznego Konta Pacjenta.
- Skorzystanie z Konta Pacjenta nie jest obligatoryjne, ale może ułatwić przekazywanie dokumentacji w ramach *Telekonsultacji*.
- Założenie i użytkowanie konta Pacjenta jest bezpłatne.
- Założenie i użytkowanie Konta Pacjenta wymaga akceptacji oddzielnego regulaminu

§8

DANE OSOBOWE, W TYM DANE MEDYCZNE

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z wykonywaniem usług będących przedmiotem niniejszego Regulaminu jest Świadczeniodawca.
2. Informację o zasadach i celach przetwarzania Państwa danych osobowych przez Świadczeniodawcę zawiera dokument *Polityka Prywatności*, dostępny na stronach internetowych Cohesive.
3. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do wykonania usług. W przypadku świadczeń zdrowotnych z uwagi na przepisy prawa, usługi nie mogą być świadczone anonimowo.
4. Dane mające charakter dokumentacji medycznej (np. dotyczące zdrowia, przebiegu leczenia) będą przetwarzane przez Świadczeniodawcę w zakresie niezbędnym do realizacji usług i przechowywana przez Świadczeniodawcę przez okres przewidziany prawem.

§9

PŁATNOŚCI

1. Koszt usługi *Telekonsultacja* Lekarska został w kalkulowany w cenę pakietu usługi *Telekonsultacja*.
2. Pacjent ponosi koszty połączeń wychodzących oraz koszt dostępu do sieci Internet zgodnie z taryfą swojego operatora telekomunikacyjnego.
3. Koszty realizacji zaleceń wynikających z *Telekonsultacji* (badania, leki, dalsze czynności lecznicze) ponoszone są przez Pacjenta na zasadach ogólnych, ponieważ nie wchodzą w zakres *Telekonsultacji*.
4. Ewentualne skorzystanie przez Pacjenta z internetowego Konta Pacjenta administrowanego przez Świadczeniodawcę jest bezpłatne.

§10

REKLAMACJE

1. Użytkownikowi przysługuje prawo zgłaszania reklamacji. Reklamacje należy zgłaszać należy zgłaszać:
 - a) mailowo: cohesive@cohesiv.tech
 - b) telefonicznie (+48) 530 437 708 .
 - c) pisemnie, wysyłając pismo na adres: Cohesive P.S.A., ul. Wąwózowa 11, 02-796 Warszawa
2. Rozpatrzenie reklamacji następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych, a odpowiedź przekazywana jest w formie odpowiedniej do formy złożenia reklamacji.
3. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane pozwalające na identyfikację osoby składającej reklamacji: imię i nazwisko, PESEL, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie);
 - b) określenie przedmiotu reklamacji,
 - c) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji;
 - d) określenie ewentualnych żądań.

§11

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA PRZY KORZYSTANIU Z USŁUG

Świadczeniodawca dokłada należytej staranności w celu zapewnienia bezpieczeństwa systemów oraz przetwarzanych danych, a także poufności rozmów telefonicznych prowadzonych przez Lekarzy Konsultantów Usługi świadczone drogą elektroniczną oraz komunikowanie się za pomocą nowoczesnych technologii związane są jednak ze szczególnym rodzajem ryzyka. Dlatego zalecane jest stosowanie następujących zasad

1. Rekomendowane jest zapewnienie przez Pacjenta odpowiedniej poufności rozmowy z Centrum Telemedycznym.
2. W odniesieniu do urządzeń końcowych (komputera, smartfonu itp.) rekomendowane jest:
 - stałe użycie programu antywirusowego i programu typu firewall, aktualizowanego w czasie rzeczywistym lub krótkich odstępach czasu;
 - użycie haseł silnych (tj. o złożonej strukturze), innych do każdego serwisu;
 - zachowanie własnych danych dostępowych w tajemnicy;
 - zachowanie ostrożności przy otwieraniu niezamówionej korespondencji e-mail, zwłaszcza plików przesłanych w ramach takiej korespondencji, pochodzącej od podmiotów nieznanych;
 - poznanie zasad ochrony przed tzw. phishingiem i innymi przestępstwami internetowymi, mogącymi skutkować naruszeniem poufności i integralności Państwa danych.

§12

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługi objęte niniejszym Regulaminem prowadzone są w języku polskim
 2. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu oraz dla umowy o świadczenie usług jest prawo polskie.
 3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego. Zastosowanie mają także :
 - a) Ustawa dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 ze zm.);
 - b) Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 618 ze zm.), Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 186 ze zm.),
 - c) Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia;oraz inne obowiązujące przepisy prawa .
-

Cohesive