

REGULAMIN UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ TELEMEDYCZNYCH

w Projekcie pn.: „*Świadczenia telemedyczne w POZ TOMMED w Katowicach*” który finansowany jest z Funduszy Europejskich oraz ze środków Ministerstwa Zdrowia w ramach projektu pn.: „Poprawa dostępności placówki medycznej Podstawowej Opieki Zdrowotnej TOMMED”
Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki realizacji świadczeń zdrowotnych w trybie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych oraz za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość i stanowi integralną część **Formularza zgłoszenia i potwierdzenia udziału w Projekcie**.

W ramach Projektu świadczenia zdrowotne udzielane są przez:

1. Centrum Medyczne Tommed spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Ośrodek Diagnostyki spółka komandytowa z siedzibą w Katowicach (40-622) przy ul. Aleksandra Fredry 22, REGON: 381723803, NIP: 9542798418, KRS: 0000810181, którą reprezentuje komplementariusz: Centrum Medyczne Tommed Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-622) przy ul. Aleksandra Fredry 22, REGON: 277618521, NIP: 6342444045, KRS: 0000055217, prowadzącą podmiot leczniczy wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego pod numerem księgi rejestrowej 000000013374, dalej oznaczoną także jako „**Tommed**”;

2. Telemedycyna Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach 40-568, przy ul. Ligockiej nr 103, NIP 6482542977, REGON 240102536, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego Katowice-Wschód w Katowicach pod numerem KRS 0000352918, o kapitale zakładowym w wysokości 868.164,60 zł (słownie: osiemset sześćdziesiąt osiem tysięcy sto sześćdziesiąt cztery złote i sześćdziesiąt groszy) wpłaconym w całości, prowadzącą podmiot leczniczy wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego pod numerem księgi rejestrowej 000000022425, dalej oznaczoną także jako „**TMP**”.

1. Postanowienia ogólne

1. W Regulaminie określono zasady udzielania świadczeń telemedycznych w Projekcie przez Tommed oraz TMP, czynności techniczne i faktyczne składające się na procedurę udziału w Projekcie.
2. Regulamin jest udostępniany Pacjentowi, przed złożeniem *Formularza zgłoszenia i potwierdzenia udziału* - poprzez zamieszczenie odwołania do linku odsyłającego do jego treści na stronie internetowej www.tommed.pl oraz poprzez wywieszenia na tablicy ogłoszeń w rejestracji Tommed oraz na żądanie w formie drukowanej bądź głosowej.

2. Słownik pojęć

Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

1. **Centrum Telemedyczne (CT24)** – komórka organizacyjna TMP, w której świadczone są usługi zdrowotne za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość, w tym odbierane są wszystkie wykonane przez Pacjenta badania, analizowane i opisywane przez Personel medyczny, prowadzone są Telekonsultacje Pacjenta z Personelem medycznym, archiwizowane są badania oraz rozmowy telefoniczne w ramach Kartoteki Pacjenta;
2. **Dane identyfikacyjne** – zestaw danych zawierający: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, pesel, adres zamieszkania oraz uwagi dodatkowe, a w przypadku Pacjenta również opis problemu zdrowotnego;

3. **Formularz Pacjenta** – rozwiązanie technologiczne w systemie dokumentacji medycznej, umożliwiające wypełnianie i przesyłanie przez Pacjenta do TMP – ankiet elektronicznych, formularzy elektronicznych, dokumentów oraz plików, które umieszczane są automatycznie w Kartotece Pacjenta;
4. **Formularz zgłoszenia i potwierdzenia udziału w Projekcie** – formularz udostępniony Pacjentowi po zakwalifikowaniu Pacjenta do udziału w Projekcie, przed rozpoczęciem świadczenia Usługi zawierający informacje niezbędne do zakwalifikowania Pacjenta do udziału w Projekcie zgodnie z wymogami **Regulaminu Projektu**, a także o istotnych warunkach Umowy, w tym o głównych cechach Usługi, **odpłatności** oraz czasie trwania.
5. **Kartoteka Pacjenta** – indywidualna kartoteka Pacjenta przechowywana w dokumentacji medycznej TMP i TOMMED, spełniająca wymogi art. 25 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisów wykonawczych;
6. **Konsultacja lekarska** – konsultacja lekarska obejmująca ocenę stanu zdrowia Pacjenta oraz analizę i interpretację zapisów przesyłanych z Urządzenia odbywana stacjonarnie w trybie ambulatoryjnego świadczenia zdrowotnego w placówce TOMMED;
7. **Pacjent** – pełnoletnia osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych, posiadająca aktywną deklarację lekarza Podstawowej Opieki Zdrowotnej w TOMMED.
8. **Personel medyczny** – osoby wykonujące zawód medyczny, które na podstawie przepisów uprawnione są do udzielania świadczeń zdrowotnych tj. lekarz, ratownik medyczny i/lub pielęgniarka, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 295 z późn. zm.);
9. **Platforma** – system informatyczny zapewniający realizację Usług poprzez umożliwienie odczytu danych z Urządzeń;
10. **Pogotowie Ratunkowe** – zespół ratownictwa medycznego Państwowego Ratownictwa Medycznego (PRM);
11. **Strona internetowa** – strona internetowa pod adresem www.tommed.pl zawierająca opis Projektu i Usług, dostępność Usług oraz warunki zgłoszenia udziału;
12. **Świadczenie zdrowotne** - działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;
13. **Telemonitoring** – ambulatoryjne świadczenie zdrowotne zdalnej opieki, w tym w szczególności kardiologicznej, diagnostyki i stałego monitorowania kardiologicznego, wykonywane przez TMP na rzecz Pacjenta na odległość - bez bezpośredniego badania fizykalnego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności kompatybilnych z Urządzeniem, polegające na rejestrowaniu oraz ocenie badań wykonanych i dostarczonych za pomocą Urządzeń.
14. **Telekonsultacja** - ambulatoryjne świadczenie zdrowotne polegające na ocenie przesłanych przez Pacjenta badań i/lub zestawu badań, w tym także na ocenie stanu Pacjenta w momencie odbywania Konsultacji badania, wykonywane przez Personel medyczny na rzecz Pacjenta na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (odpowiednio w formie: czatu, wideokonsultacji lub konsultacji telefonicznej);
15. **Telewizyta** – ambulatoryjne świadczenie zdrowotne, świadczone, w zależności od wybranego wariantu ofertowego zamówionej Usługi, przez lekarzy dyżurujących w Centrum Telemedycznym TMP lub przez lekarzy prowadzących w poradniach TOMMED w zakresie porad lekarskich wykonywane na rzecz Pacjenta na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (odpowiednio w formie: czatu, wideokonsultacji lub konsultacji telefonicznej);
16. **Umowa** – umowa w rozumieniu ustawy Kodeks cywilny o świadczenie usług zdrowotnych, zawierana pomiędzy TOMMED a Pacjentem, w tym z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, której przedmiotem jest świadczenie usług zdrowotnych na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Formularzu zgłoszenia i potwierdzenia udziału w Projekcie, w wybranych wariantach ofertowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

17. **Urządzenie** – osobiste aparaty monitorujące, stanowiące certyfikowane wyroby medyczne, przeznaczone do rejestrowania odpowiednio sygnału EKG i/lub ciśnienia tętniczego krwi i/lub glikemii przesyłające dane do Platformy.
18. **Usługa** – pakiet świadczeń zdrowotnych udzielanych na warunkach określonych w Umowie, w tym w niniejszym Regulaminie, zgodnie z Planem Opieki przez TOMMED - w formie Usług stacjonarnych i Usług telemedycznych oraz przez TMP wyłącznie w formie Usług telemedycznych tzn. wyłącznie za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w tym za pośrednictwem Urządzenia.

3. Informacje o Usługach i cenach

1. Przed zawarciem Umowy, Pacjent jest informowany przez TOMMED o istotnych warunkach Umowy, w tym o głównych cechach Usługi i świadczeniach zdrowotnych wchodzących w skład Usługi. Pacjent informowany jest o **nieodpłatności korzystania z Usług**.
2. Świadczenia Telemedyczne wchodzące w skład Usług realizowane są przez drugi podmiot leczniczy, na zlecenie TOMMED, przez TMP.
3. **Rozpoczęcie Usługi poprzedza wykonywanie czynności towarzyszących, niezbędnych do jej wykonania, a to:**
 - a. **zakwalifikowanie Pacjenta przez personel TOMMED do Usługi,**
 - b. **założenie Pacjentowi Kartoteki Pacjenta w Platformie TMP i zaprogramowanie Urządzenia indywidualnie dla Pacjenta;**
 - c. **wydanie przez personel TOMMED Urządzenia i przeprowadzenie szkolenia wstępnego,**
 - d. **wydanie przez TOMMED skierowania na objęcie Usługą przez TMP,**
 - e. **wypełnienie przez Pacjenta elektronicznego Formularza Pacjenta,**
 - f. **analizy przez Personel medyczny TMP przesłanych przez Pacjenta Formularzy Pacjenta;**
 - g. **przeprowadzenia przez lekarza lub ratownika medycznego TMP wywiadu kardiologicznego potwierdzonego wpisem w Kartotece Pacjenta wraz z kwalifikacją Pacjenta do Usługi;**
 - h. **przeprowadzenia przez TMP kontroli Urządzenia w miejscu wykonywania badań przez Pacjenta;**
 - i. **szkolenia z zakresu obsługi Urządzenia oraz zakresu i charakteru Usługi, potencjalnych korzyści i ograniczeń Usług;**
 - j. **przeprowadzenia próbnego badania w trakcie szkolenia;**
 - k. **udzielenia odpowiedzi na ewentualnie zadane przez Pacjenta pytania związane z zakresem i rodzajem świadczeń zdrowotnych;**
 - l. **wyrażenie zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych.**
4. Czas trwania Usługi oraz jej zakres określa każdorazowo **Formularz zgłoszenia i potwierdzenia udziału w Projekcie**.
5. Korzystanie z Usług możliwe jest dzięki skorzystaniu z telefonii stacjonarnej lub komórkowej, sieci internetowej, do której zapewnienie dostępu leży po stronie Pacjenta. Pacjent ponosi koszt połączenia wg taryfy operatora, z którego usług korzysta.
6. Urządzenia posiadają wbudowany moduł GSM z dostępem do Internetu niezbędnym do przesyłania badań, którego kosztu nie ponosi Pacjent.
7. Usługi dostępne są w wariantach ofertowych różniących się zakresem i rodzajem świadczeń oraz ceną. Usługi realizowane są w pakietach świadczeń, a to:
 - a. Programu **DIAGNOSTYKI telekardiologicznej TeleSerce** (na okres nie dłuższy niż 30 dni), w zakresie:
 - Teleszkolenie
 - Telewizyta włączająca do Usługi – jedna na czas trwania Usługi
 - Telemonitoring badań EKG – nielimitowane, zgodne ze wskazaniem lekarza TMP
 - Raport dla lekarza POZ TOMMED**Uwaga: Pacjent w ramach Usługi nie ma możliwości kontaktu z Centrum Telemedycznym.**
 - b. Programu **OPIEKI telekardiologicznej TeleSerce** na okres 1 miesiąca, 3 miesięcy, 6 miesięcy, 12 miesięcy (nie dłużej niż do dnia 31.12.2022 r.), w zakresie:
 - Teleszkolenie – pierwsze włączające oraz każdorazowo szkolenie przypominające w razie chęci wykonania badania

- Telewizyta włączająca do Usługi – jedna na czas trwania Usługi
 - Telemonitoring badań EKG i RR – nielimitowane, zgodne ze wskazaniem lekarza TMP
 - Telekonsultacje badania EKG wraz z RR– nielimitowane, **wymagane po każdym wykonanym badaniu EKG**
 - **Telewizyta TMP – wyłącznie za wskazaniem personelu medycznego TMP po przeprowadzeniu Telekonsultacji badania**
- c. Programu OPIEKI TeleDiabeto na okres 1 miesiąca, 3 miesięcy, 6 miesięcy lub 12 miesięcy (nie dłużej niż do dnia 31.12.2022 r.), w zakresie:
- Teleszkolenie – pierwsze włączające oraz każdorazowo szkolenie przypominające w razie chęci wykonania badania
 - Telewizyta włączająca do Usługi – jedna na czas trwania Usługi
 - Telemonitoring badań glikemii – nielimitowane, zgodne ze wskazaniem lekarza TMP
 - Telekonsultacje badania glikemii– nielimitowane, **wyłącznie w razie złego samopoczucia Pacjenta**
 - **Telewizyta TMP – wyłącznie inicjowana przez personel telemedyczny TMP w razie zaobserwowania zaostreżenia stanu Pacjenta**

4. Ogólne zasady świadczenia Usług za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość

1. Centrum Telemedyczne przed przystąpieniem do świadczenia Usługi za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość na rzecz Pacjenta weryfikuje tożsamość Pacjenta poprzez zwrócenie się o podanie imienia, nazwiska, numeru PESEL lub daty urodzenia oraz innych danych pozwalających na jednoznaczną identyfikację Pacjenta, np. z dokumentacji medycznej.
2. TMP zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych z personelem TMP (nagraniu podlega dźwięk) oraz rozmów wideo z personelem TMP (nagraniu podlegają rozmowy wideo) przeprowadzonych z Pacjentem oraz do przechowywania ich na elektronicznych nośnikach informacji. Nagrania, o których mowa powyżej, mogą być wykorzystane przez TMP w celu wykonania Umowy, a zwłaszcza w celach dowodowych.
3. **Usługa telemedyczna nie jest usługą ratującą życie.** W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania Pogotowia Ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki medycznej.
4. Jeśli uzyskanie świadczenia w ramach Usługi telemedycznej nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Pacjenta pogarsza się, Pacjent powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w placówce medycznej.
5. Kontakt, bądź próba kontaktu z TMP nie mogą opóźnić lub zastąpić wykonania działań wskazanych w ust. 3 i 4.
6. Usługi telemedyczne są dodatkową formą kontroli stanu zdrowia Pacjenta, obok tradycyjnych stacjonarnych wizyt u lekarza i nie zastępują procesu leczenia w ramach podstawowej i specjalistycznej opieki zdrowotnej.
7. W trakcie realizacji Usług, celem ustabilizowania stanu Pacjenta Personel medyczny może przekazać Pacjentowi zalecenie podjęcia działań doraźnych polegających na przyjęciu określonych leków w ramach apteczki własnej Pacjenta.
8. Lekarz lub ratownik medyczny w trakcie realizacji Usług może zalecić konieczność odbycia kontroli w stacjonarnej poradni podstawowej opieki zdrowotnej lub specjalistycznej opieki zdrowotnej wraz określeniem trybu tej konsultacji (pilny lub planowy) lub zgłoszenia się na ostry dyżur w miejscu zamieszkania lub ośrodka implantującym urządzenie wszczepialne.
9. Lekarz lub ratownik medyczny w trakcie realizacji Usług może zdecydować o wezwaniu w imieniu Pacjenta Pogotowia Ratunkowego z rejonu zamieszkania Pacjenta na terytorium Polski lub przebywania Pacjenta na terytorium Polski w danej chwili, w przypadku stwierdzenia przez Personel medyczny Centrum Telemedycznego, że wezwanie może być medycznie uzasadnione. W takiej sytuacji TMP przekazuje dyspozytorowi Pogotowia Ratunkowego informacje na temat wyniku badania Pacjenta i wskazówek dojazdu do Pacjenta na terytorium Polski.
10. W celu realizacji niektórych Usług telemedycznych Pacjent otrzymuje Urządzenie współpracujące z Platformą do odczytu badań z Urządzenia. Urządzenie wydaje personel TOMMED.

11. Z Usługi telemedycznej można korzystać zarówno na terytorium Polski, jak i poza jej granicami, z zastrzeżeniem, że TMP nie wzywa Pogotowia Ratunkowego poza terytorium Polski, jak również że istnieją na terenie Polski obszary, do których Pogotowie Ratunkowe nie będzie mogło dotrzeć.
12. Pacjent zobowiązany jest przed rozpoczęciem realizacji Usługi telemedycznej do wypełnienia i przesłania wstępnej ankiety medycznej (Formularz Pacjenta) oraz złożenia niezbędnych oświadczeń poprzez Formularz Pacjenta przesłany mu na adres e-mail lub numer telefonu (sms) podany w skierowaniu TOMMED lub w trakcie szkolenia. TMP uprawniona jest do powstrzymania się od realizacji Usługi telemedycznej do czasu wypełnienia i przesłania wstępnej ankiety medycznej oraz złożenia niezbędnych oświadczeń przez Pacjenta.
13. Kartoteka Pacjenta w trakcie Usługi telemedycznej uzupełniana jest przez Personel medyczny Centrum Telemedycznego o pozostałe dane dotyczące Pacjenta niezbędne do realizacji świadczenia zdrowotnego.
14. TOMMED i TMP ściśle ze sobą współpracują w celu zapewnienia kompleksowej opieki zdrowotnej nad Pacjentem, w związku z czym TMP i TOMMED dokonują wzajemnego powiadomienia o stanie zdrowia Pacjenta i udostępniają sobie niezbędne informacje i dokumentację dot. jego stanu zdrowia.
15. Dostarczona dokumentacja każdorazowo jest weryfikowana pod względem kompletności, czytelności i jej aktualności przez Centrum Telemedyczne. W przypadku wątpliwości Personel medyczny może poprosić o dostarczenie dodatkowej dokumentacji medycznej lub odmówić wystawienia recepty lub konsultacji w określonym zakresie, umieszczając odpowiednie zapisy w dokumentacji medycznej Usługi.
16. Pacjent zobowiązuje się przekazać personelowi Centrum Telemedycznego wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla świadczenia Usługi telemedycznej i być konieczne do prawidłowego udzielenia Pacjentowi świadczeń zdrowotnych, w tym m.in. kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, informacje o przebytych chorobach, informacje o chorobach przewlekłych. Centrum Telemedyczne może uzależnić realizację Usługi telemedycznej od dostarczenia dokumentacji i wyników badań, o których mowa w zdaniu pierwszym.
17. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, o których mowa w ustępach poprzedzających, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie Usługi telemedycznej.
18. Pacjent zobowiązany jest w każdym czasie uzupełnić/zaktualizować Kartotekę Pacjenta o dodatkowe dane dotyczące swojego stanu zdrowia np., wyniki dodatkowych badań, zaświadczenia lekarskie za pośrednictwem Formularzy Pacjenta przesłanych przez TMP na życzenie Pacjenta lub zlecenie Personelu medycznego TMP.
19. TMP i/lub TOMMED zastrzega sobie prawo do wysyłania na adres e-mail Pacjenta komunikatów prawnych, technicznych i transakcyjnych, związanych z realizacją Usługi, w tym w szczególności informacji o zmianach Regulaminu, na co Pacjent wyraża zgodę.
20. **Pacjent oświadcza, iż jest mu wiadomym, że w ramach Umowy Personel medyczny TMP i/lub TOMMED będą orzekać o stanie zdrowia Pacjenta jedynie w zakresie wynikającym z zawartej Umowy oraz z uwzględnieniem specyfiki świadczenia Usług zdrowotnych za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość, a uzyskanie przez Pacjenta szczegółowej informacji o stanie zdrowia wymaga wizyty u lekarza i badania przedmiotowego.**
21. TMP i/lub TOMMED nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Pacjenta w trakcie wykonywania Umowy, jeżeli szkoda powstała lub jest wynikiem:
 - a. działania siły wyższej (np. powódź, pożar),
 - b. działania operatora telekomunikacyjnego, a w szczególności braku zasięgu sieci telekomunikacyjnej (na przykład w budynkach lub w ciasnych ulicach centrum miast, a także przy warunkach pogodowych z grubą warstwą chmur), przeciążenia lub awarii sieci, chwilowego braku dostępności usługi GPRS ze strony operatora telekomunikacyjnego,
 - c. wszelkich okoliczności leżących poza kontrolą TMP i/lub TOMMED lub osób trzecich, przy których pomocy TMP i/lub TOMMED wykonuje Umowę,
 - d. stanu zdrowia Pacjenta, który nie mógł zostać ustalony na podstawie informacji uzyskiwanych w ramach Umowy,
 - e. nieprzestrzegania przez Pacjenta instrukcji używania oraz innych informacji dotyczących sposobu korzystania z Urządzenia,
 - f. braku rejestracji pracy serca przez Urządzenie z winy Pacjenta i/lub samodzielnego wyłączenia przez Pacjenta Urządzenia, rozładowania modułu zasilania Urządzenia w czasie świadczenia Usługi telemedycznej,
 - g. awarii Urządzenia, niezależnej od TMP i/lub TOMMED,
 - h. korzystania z Urządzenia przez osobę inną niż Pacjent zawierający Umowę,
 - i. nie stosowania się przez Pacjenta do zaleceń Personelu medycznego,

- j. zatajenia przez Pacjenta informacji i okoliczności dotyczących jego stanu zdrowia,
- k. artefaktów wynikających z niewłaściwego umiejscowienia elektrod, w przypadku gdy korzystanie z Urządzenia wymaga użycia elektrod.

5. Telekonsultacja

1. Telekonsultacje obejmują przeprowadzenie oceny wykonanego przez Pacjenta badania (lub zestawu badań) i przesłanego na Platformę telemedyczną, także w formie telekonferencji oraz udzielanie porady medycznej związanej z badaniem lub zestawem badań, w zależności od wybranego wariantu ofertowego Usługi.
2. Telekonsultacje wykonywane są przez lekarzy i/lub ratowników medycznych w Centrum Telemedycznym TMP w sposób zdalny, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub środków porozumiewania się na odległość i nie obejmują świadczeń zdrowotnych wymagających osobistego, bezpośredniego kontaktu z Personelem medycznym.
3. Telekonsultacje realizowane są zgodnie z planem opieki Usługi w ilości nielimitowanej bądź limitowanej. Mogą być realizowane samodzielnie bądź w pakiecie z innymi świadczeniami zdrowotnymi.
4. Lekarz i/lub ratownik medyczny w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny w TOMMED lub innym podmiocie leczniczym.
5. Udzielanie przez lekarza i/lub ratownika medycznego Telekonsultacji, następuje w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej i naukowej, dostępnymi za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, metodami i środkami rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.
6. **Standardowo Telekonsultacje odbywają się w formie telekonferencji.**
7. W celu odbycia Telekonsultacji Pacjent zobowiązany jest skontaktować się z Centrum Telemedycznym, o ile przewiduje to wariant ofertowy Usługi.
8. Ratownik medyczny po przeprowadzeniu wywiadu z Pacjentem, ocenie dolegliwości kardiologicznych zgłaszanych przez Pacjenta i ocenie badania, dokonuje samodzielnie oceny stanu Pacjenta, a w razie sytuacji wymagających udziału lekarza, ratownik medyczny zasięga konsultacji z lekarzem lub kieruje Pacjenta do dyżurnego lekarza.
9. Pacjent powinien skorzystać z Telekonsultacji w szczególności w przypadku:
 - a. zasłabnięcia/omdlenia;
 - b. kołatań serca/zasłabnięcia;
 - c. duszności;
 - d. bólu w klatce piersiowej;
 - e. nieprawidłowej wartości ciśnienia tętniczego;
 - f. nieprawidłowego tętna,
 - g. nieprawidłowego poziomu cukru we krwi,
 - h. zawrotów głowy.
10. Telekonsultacje świadczone są przez Centrum Telemedyczne **przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu przez cały rok w formie linii telefonicznej TMP** (numer podany na Urządzeniu lub na Ulotce).
11. Telekonsultacje udzielane są wyłącznie na podstawie telefonicznej oceny stanu Pacjenta, dopuszczalne bez badania fizykalnego w zakresie dozwolonym w obowiązujących przepisach prawa, na podstawie wykonanego badania EKG i innych pomiarów wykonanych przez Pacjenta, a także na podstawie dokumentacji medycznej Pacjenta, w której posiadaniu jest TMP.
12. Na podstawie uzyskanych przez Personel medyczny TMP informacji, Pacjent może zostać poproszony o wykonanie dodatkowych pomiarów za pomocą automatycznych urządzeń własnych Pacjenta bądź udostępnionych przez TMP w ramach wybranego przez Pacjenta wariantu Usługi, w szczególności:
 - a. wykonania zapisu EKG
 - b. oznaczenia ciśnienia tętniczego krwi i tętna,
 - c. pomiaru temperatury ciała,
 - d. oznaczenia glikemii włośniczkowej („z palca”).
13. Lekarz lub ratownik medyczny po przeprowadzeniu Telekonsultacji informuje Pacjenta, że wymaga on szerszej konsultacji aniżeli ocena stanu Pacjenta i ocena badania i zaleca odbycie Telewizyty z lekarzem po umówieniu.

6. Telewizyta

14. Telewizyty obejmują udzielanie porad medycznych i świadczone są, w zależności od wybranego wariantu ofertowego zamówionej Usługi, **przez lekarzy w Centrum Telemedycznym TMP** lub przez lekarzy poradni TOMMED w sposób zdalny, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub środków porozumiewania się na odległość i nie obejmują świadczeń zdrowotnych wymagających osobistego, bezpośredniego kontaktu z Personelem medycznym.
15. Lekarz w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny w Tommed lub w innym podmiocie leczniczym.
16. Telewizyty realizuje lekarz pierwszego kontaktu bądź lekarz specjalista w danej specjalności medycznej będącej w aktualnej ofercie TMP i/lub TOMMED.
17. Udzielanie przez lekarza Telewizyty, następuje w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej i naukowej, dostępnymi metodami, za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, metodami i środkami rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należyłą starannością.
18. Standardowo Telewizyty odbywają się w formie telekonferencji.
19. Rezerwacji Telewizyty dokonuje się telefonicznie pod numerem 32-376-18-01 w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00 lub pod adresem e-mail ct@telemedycynapolska.pl.
20. Lekarz nawiązuje połączenie telefoniczne z Pacjentem w godzinie ustalonej w trakcie rezerwacji Telewizyty, na numer Pacjenta podany w Kartotece Pacjenta.
21. W przypadku wystąpienia sygnału zajętości, niedostępności lub nieodebrania połączenia telefonicznego przez Pacjenta w ustalonej godzinie połączenia, lekarz lub ratownik medyczny próbuje nawiązać połączenie powtórnie w ciągu nie dłużej niż 3 minut od pierwszej próby. W przypadku wykonania dwóch bezskutecznych prób połączenia, lekarz odstępuje od realizacji Telewizyty.
22. TMP i/lub TOMMED zastrzega, że połączenie telefoniczne do Pacjenta może nastąpić z przesunięciem (minus) 5 minut oraz (plus) 10 minut.
23. Telewizyty świadczone są przez Centrum Telemedyczne TMP od poniedziałku do soboty w godzinach od 8:00 do 20:00.
24. Telewizyta trwa nie dłużej niż 30 minut. Po tym czasie Personel medyczny poinformuje Pacjenta o upływie umówionego czasu i Telewizyta zakończy się.
25. Zmiany terminu realizacji Telewizyty dokonać można telefonicznie pod numerem 32-376-18-01 w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00 lub pod adresem e-mail ct@telemedycynapolska.pl
26. Wystawienie e-recepty dla Pacjenta po przeprowadzonej Telewizycie może wymagać przedłożenia lekarzowi przez Pacjenta dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, między innymi jednego z niżej wymienionych dokumentów: karta informacyjna z leczenia szpitalnego, inne formy dokumentacji medycznej, np. informacja dla lekarza kierującego / POZ.

7. Telemonitoring

1. Telemonitoring może obejmować telemonitoring pojedynczego badania lub zestawu badań w zależności od wybranego wariantu Usługi.
2. Usługa Telemonitoringu dostępna **jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu przez cały rok** i polega na bieżącej analizie wpływających na Platformę telemedyczną badań lub zestawu badań i oraz ich preselekcji do dalszego postępowania medycznego.
3. W ramach Usługi Telemonitoringu, TMP zobowiązuje się do jak najszybszej oceny badań przesłanych przez Pacjenta, **nie dłużej jednak niż do 12h**, liczonych od momentu wpłynięcia badania do Platformy telemedycznej, w ramach limitów określonych w wariancie Usługi.
4. TMP w ramach Telemonitoringu archiwizuje wszystkie wykonane i przesłane na Platformę telemedyczną badania i/lub transmisje alertów oraz na żądanie udostępnia drogą elektroniczną wyniki badań Pacjentowi, upoważnionej osobie kontaktowej lub lekarzowi prowadzącemu, zgodnie z dyspozycją Pacjenta.
5. W ramach Telemonitoringu TMP wzywa w imieniu Pacjenta Pogotowie Ratunkowe z rejonu zamieszkania Pacjenta na terytorium Polski lub przebywania Pacjenta na terytorium Polski w danej chwili, w przypadku stwierdzenia przez Personel medyczny Centrum Telemedycznego, że wezwanie może być medycznie uzasadnione. W takiej sytuacji TMP przekazuje dyspozytorowi Pogotowia Ratunkowego informacje na temat wyniku badania Pacjenta i wskazówek dojazdu do Pacjenta na terytorium Polski.

- Pacjent będzie wykonywał badania zgodnie z zaleceniami Personelu medycznego TMP i/lub TOMMED oraz każdorazowo w przypadku złego samopoczucia i odczuwania niepokojących go sygnałów, np. kołatania serca, bólu, duszność w klatce piersiowej itp., a także w celu standardowej okresowej kontroli.

8. Wizyta stacjonarna

- Wizyta stacjonarna obejmuje ocenę stanu zdrowia Pacjenta oraz analizę i interpretację zapisów przesyłanych z Urządzenia i odbywana jest stacjonarnie w trybie ambulatoryjnego świadczenia zdrowotnego w placówce TOMMED przez lekarzy.
- Wizyta stacjonarna odbywa się zgodnie z ogólnymi zasadami obowiązującymi w TOMMED.
- Zasady realizacji Wizyt stacjonarnych każdorazowo określa placówka TOMMED, do której Pacjent zgłasza się na Wizytę stacjonarną.

9. Ogólne zasady korzystania z Urządzenia

- Do Telemonitoringu badań wykorzystuje się Urządzenie, przeznaczone do rejestracji i transmisji bezprzewodowej zapisu badania, współpracujące z Platformą telemedyczną służącą do gromadzenia i opisywania badań. Urządzenie i/lub Platforma są wyrobem medycznym i spełniają wymagania norm, których wykaz znajduje się w deklaracji zgodności producenta Urządzeń.
- Pacjent otrzyma sprawne i wolne od wad fizycznych Urządzenie o wartości określonej w **Formularzu zgłoszenia i potwierdzenia udziału w Projekcie**.
- Pacjentowi przysługuje wyłącznie prawo do osobistego korzystania z przekazanego mu Urządzenia i używania go zgodnie z instrukcją używania i Umową oraz w celach z niej wynikających, jednakże Urządzenie nie staje się własnością Pacjenta.
- Pacjent nie ma prawa do oddawania Urządzenia osobom trzecim w najem, dzierżawę, użyczenie lub na podstawie jakiegokolwiek innej umowy o podobnym charakterze.
- Pacjent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia po zakończeniu Usługi. Urządzenie winno być zwrócone osobiście do siedziby TOMMED w terminie **nieprzekraczającym 5 dni od daty zakończenia Umowy**.
- Pacjent zobowiązany jest do skorzystania z bezpłatnego Teleszkolenia, mającego na celu ułatwienie korzystania z Urządzenia oraz Usługi. Po otrzymaniu Urządzenia personel Centrum Telemedycznego TMP skontaktuje się z Pacjentem w celu uzgodnienia dogodnego dla Pacjenta terminu przeprowadzenia szkolenia, z zastrzeżeniem, że termin nie może być dłuższy niż **2 dni liczone od dnia otrzymania Urządzenia**.
- Urządzenie korzysta z transmisji danych komórkowych, a zapewnienie prawidłowego przesyłania danych z Urządzenia, tj. dostępu do zasięgu sieci komórkowej, leży po stronie Pacjenta.
- Do wykonania badania EKG przez Pacjenta przy użyciu Urządzenia mogą być niezbędne jednorazowe elektrody, których jedno opakowanie zawiera zestaw z Urządzeniem.
- Pacjent zobowiązany jest niezwłocznie informować TMP o wszelkich awariach lub uszkodzeniach Urządzenia, bądź utrudnieniach związanych z korzystaniem z niego.
- W przypadku awarii Urządzenia z przyczyn niezależnych od Pacjenta, Pacjent zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić Urządzenie do TOMMED i zwrócić się z prośbą o wydanie Urządzenia zastępczego (o ile będzie dostępne), w przeciwnym razie obowiązany jest odczekać, aż Urządzenie zostanie naprawione i wtórnie wydane Pacjentowi.
- W przypadku zniszczenia, uszkodzenia lub utraty Urządzenia z przyczyn niezależnych od TMP i Tommed, Pacjent zobowiązuje się do pokrycia kosztów naprawy Urządzenia albo kosztów zakupu nowego Urządzenia, gdy nie podlega ono naprawie, według cen aktualnych na dzień stwierdzenia zniszczenia, uszkodzenia lub utraty.
- W przypadku braku zwrotu Urządzenia po zakończeniu Umowy w wyznaczonym terminie Pacjent zostanie obciążony notą obciążeniową w kwocie ceny nowego Urządzenia wskazanej na **Formularzu zgłoszenia i potwierdzenia udziału w Projekcie**.

13. TOMMED prześle Pacjentowi wszelkie informacje dotyczące Urządzenia w tym oznaczenie i specyfikację, informacje dotyczące używania Urządzenia, w tym instrukcję używania, a także niezbędne materiały szkoleniowe.
14. Pacjent zobowiązany jest do:
- używania Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i instrukcją używania oraz w sposób przedstawiony podczas szkolenia;
 - zabezpieczenia Urządzenia przed możliwością uszkodzenia, zniszczenia lub kradzieży;
 - umożliwienia TMP i/lub TOMMED lub osobie pisemnie upoważnionej przez TMP kontroli stanu technicznego Urządzenia, w uzgodnionym uprzednio z Pacjentem terminie;
 - nie dokonywania samodzielnych napraw Urządzenia lub niedokonywania zmian w Urządzeniu,
 - używania Urządzenia, w przypadku posiadania wszczepionego urządzenia służącego do leczenia zaburzeń rytmu serca, zgodnie z obowiązującą instrukcją producenta Urządzenia oraz instrukcją producenta Urządzenia wszczepialnego,
 - nie używania Urządzenia tam, gdzie działanie nadajnika GSM może spowodować interferencje elektromagnetyczne, stanowiące zagrożenie dla innych urządzeń elektronicznych i medycznych (np. na oddziałach intensywnej terapii, w samolotach, w pobliżu pomp infuzyjnych czy czułych urządzeń diagnostycznych);
 - stosowania elektrod rekomendowanych przez producenta Urządzenia w przypadku gdy Urządzenie wymaga użycia elektrod;
 - nieudostępniania Urządzenia osobom trzecim.
15. Urządzenie może wymagać przeglądu technicznego bądź aktualizacji oprogramowania. W przypadku, gdy nie ma możliwości przeprowadzenia zdalnej aktualizacji oraz w przypadku konieczności przeprowadzenia przeglądu technicznego, TMP odbierze Urządzenie w terminie uzgodnionym z Pacjentem. Na czas przeprowadzania aktualizacji/przeglądu Urządzenia, Pacjent otrzyma zastępcze Urządzenie. W sytuacji braku możliwości przeprowadzenia aktualizacji Urządzenia, TOMMED wymieni Urządzenie na inne.

10. Zawarcie Umowy i składanie zamówień

- Umowy zawierane na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie są umowami dotyczącymi świadczenia usług zdrowotnych i nie znajdują do nich zastosowania przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 poz. 287 z późn. zm.)
- Do zawarcia Umowy pomiędzy Pacjentem oraz TOMMED na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie dochodzi pod warunkiem łącznego spełnienia następujących warunków:
 - zakwalifikowania Pacjenta przez TOMMED do udziału w Projekcie,
 - złożenia przez Pacjenta Formularza zgłoszenia i potwierdzenia udziału w Projekcie,
 - przedstawienia Pacjentowi istotnych warunków Umowy oraz cech Usługi w tym zasad odpłatności i czasu trwania Usługi,
 - Zaakceptowanie przez Pacjenta niniejszego Regulaminu,
 - Przyjęcie przez TMP skierowania TOMMED do objęcia Pacjenta Usługą.
- Za moment zakończenia Umowy uznaje się moment zwrotu Urządzenia.

11. Przetwarzanie danych osobowych

- W ramach Umowy dane osobowe Pacjenta przetwarzane są zgodnie z przepisami rozporządzenia 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.) dla celów związanych ze świadczeniem Usług.
- Administratorem danych osobowych Pacjenta jest TOMMED w celu realizacji Umowy.
- Administratorem danych osobowych Pacjenta przetwarzanych w związku z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych objętych Usługami w wybranym przez Pacjenta są:
 - TOMMED – jako samodzielny podmiot wykonujący działalność leczniczą i udzielający świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjentów;
 - TMP - jako samodzielny podmiot wykonujący działalność leczniczą i udzielający świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjentów za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.

4. TOMMED i TMP zapewniają każdemu Pacjentowi prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, żądania ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Pacjent może skorzystać z uprawnienia do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania przez TMP danych osobowych, prawa do przenoszenia danych do innego administratora danych oraz cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przed jej wycofaniem, o ile została udzielona.
5. W celu realizacji swoich praw Pacjent może kontaktować się z Administratorami, to jest :
 - a. z Administratorem TOMMED:
 - na adres e-mail: iodo@tommed.pl
 - pisemnie na adres siedziby spółki,
 - b. z Administratorem TMP:
 - na adres e-mail: odo@telemedycynapolska.pl,
 - pisemnie na adres siedziby spółki.
6. Niezbędne będzie złożenie wniosku o realizację ww. praw. Wzory wniosków udostępniają Administratorzy. Odpowiedź zostanie udzielona w terminie miesiąca od otrzymania żądania, termin może zostać przedłużony o kolejne dwa miesiące z uwagi na skomplikowany charakter żądania lub liczbę żądań. W przypadku skierowania wniosku o realizację ww. praw do niewłaściwego Administratora, Administrator ten niezwłocznie przekaże taki wniosek drugiemu Administratorowi informując Pacjenta o takim przekazaniu.
7. Administratorzy wyznaczyli Inspektorów ochrony danych. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących danych osobowych można się skontaktować z Inspektorem Administratora, to jest:
 - a. z Inspektorem TOMMED:
 - na adres e-mail: iodo@tommed.pl
 - pisemnie na adres siedziby spółki, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”,
 - b. z Inspektorem TMP:
 - na adres e-mail: iod@telemedycynapolska.pl,
 - pisemnie na adres siedziby spółki, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
8. Każdemu Pacjentowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2; 00-193 Warszawa).
9. **Pełna informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych Pacjenta** znajduje się na Stronie internetowej www.tommed.pl oraz w siedzibie TOMMED.

12. Postanowienia końcowe

1. TOMMED zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności z uwagi na:
 - a. konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na Regulamin, skutkujących koniecznością zmodyfikowania regulaminów w celu zachowania zgodności z prawem;
 - b. konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
 - c. zmianę warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - d. konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
 - e. zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
 - f. przeciwdziałanie nadużyciom;
 - g. poprawę obsługi Pacjenta;
4. Zmieniony Regulamin zostanie udostępniony na Stronie internetowej www.tommed.pl (w tym również do pobrania w formacie PDF). O zmianie Regulaminu Pacjent zostanie poinformowany poprzez komunikat SMS, komunikat głosowy, a także na Stronie internetowej oraz poprzez przesłanie Pacjentowi na adres e-mail powiadomienia o zmianie Regulaminu (wraz z załączonym Regulaminem w formacie PDF).
5. Zmieniony Regulamin wiąże Pacjenta, który nie zrezygnuje z świadczonej Usługi po upływie 30 dni od daty powiadomienia o zmianie Regulaminu.
6. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona do nieodpłatnego pobrania i zapisania przez każdą zainteresowaną osobę w wersji elektronicznej na Stronie internetowej www.tommed.pl.
7. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań określonych w Regulaminie.