

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH

## ZACISZE ZDROWIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ W OSIELSKU

### §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Medycznych określa zasady świadczenia usług dla pacjentów.
2. Regulamin wizyt określa ogólne warunki umowy korzystania z usług świadczonych przez ZACISZE ZDROWIA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, dalej „ZACISZE ZDROWIA”, w tym w szczególności prawa i obowiązki stron, jak również klauzulę informacyjną w zakresie przetwarzania danych osobowych zgodnie z RODO.
3. Załącznikiem do niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług Medycznych jest „**Regulamin Świadczenia Usług Medycznych Droga Elektroniczną – WIDEOPORADY ONLINE**”, który określa warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem serwisu [www.zaciszездrowia.pl](http://www.zaciszездrowia.pl), w tym w szczególności warunki i zasady składania Zamówień na usługę medyczną, świadczoną także drogą elektroniczną, w formie teleporad, uiszczania ceny usługi medycznej oraz zawarcia przez Pacjenta Umowy o świadczenie usług medycznych.

### §2 Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
2. **ZACISZE ZDROWIA** – podmiot leczniczy Zacisze Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Osielsku (KRS: 0001178733, NIP: 5543037174, ul. Lazurkowa 23, 86-031 Osielsko), świadczący konsultacje medyczne w ramach Wizyt albo Teleporad na rzecz Pacjentów.
3. **CENTRUM MEDYCZNE ZACISZE ZDROWIA** – zakład leczniczy, prowadzony przez podmiot leczniczy przy ul. Narcyzowa 4, 86-031 Osielsko, w którym udzielane są świadczenia medyczne i odbywane są wizyty.
4. **Pacjent**: osoba fizyczna, która umawia Wizytę albo Teleporadę przez rejestrację online.
5. **Małoletni** – osoba poniżej 18 roku życia.
6. **Umowa** – umowa o świadczenie usług medycznych – umowa pomiędzy Pacjentem a Zaciszem Zdrowia celem skorzystania z usług medycznych przez Pacjenta. Potwierdzenie przez ZACISZE ZDROWIA zamówionej przez Pacjenta wizyty/teleporady jest równoważne z zawarciem Umowy.
7. **Usługa medyczna** – udzielenie świadczeń zdrowotnych, polegające na działaniu służącym zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie

zdrowia., obejmuje, m.in. konsultacje i porady lekarskie, diagnostykę i leczenie, a także usługi towarzyszące.

8. **Konsultacja** – spotkanie ze Specjalistą (osobiste w formie wizyty lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość), którego celem jest postawienie diagnozy, ustalenie leczenia lub uzyskanie porady zdrowotnej.
9. **Wizyta** – określa usługę konsultacji medycznej (komercyjnej) świadczonej przez Specjalistów ZACISZA ZDROWIA **stacjonarnie**, w zakładzie leczniczym CENTRUM MEDYCZNE ZACISZE ZDROWIA przy ul. Narcyzowej 4 w Osielsku, w terminie zarezerwowanym przez Pacjenta.
10. **Teleporada** – określa usługę konsultacji medycznej (komercyjnej) świadczonej przez Specjalistów ZACISZA ZDROWIA **telefonicznie** w terminie zarezerwowanym przez Pacjenta.
11. **Wideo porada online** – **konsultacja online** - za pomocą środków porozumiewania się na odległość przy pomocy **serwisu HaloDoctor**, w terminie zarezerwowanym przez Pacjenta.
12. **Specjalista** – osoba zatrudniona lub współpracująca z ZACISZEM ZDROWIA, niezależnie od podstawy prawnej, do którego Pacjent może umówić się na Wizytę albo Teleporadę, posiadający ważne prawo wykonywania zawodu.
13. **Strona internetowa**– strona internetowa ZACISZA ZDROWIA, która umożliwia dokonanie rejestracji dostępna pod adresem: [www.zaciszездrowia.pl](http://www.zaciszездrowia.pl) , **pod linkiem „Umów wizytę”**.
14. **Cennik** – aktualny wykaz cen za usługę komercyjnej Wizyty albo Teleporady medycznej u danego specjalisty ZACISZA ZDROWIA, dostępny na stronie internetowej [www.zaciszездrowia.pl](http://www.zaciszездrowia.pl) . Ceny wskazane w cenniku stanowią kwoty brutto w polskich złotych. Cennik może być aktualizowany, a ceny ulegać zmianom.
15. **Oplata** – cena za konsultację medyczną, także uiszczona w formie zadatku.
16. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych).

### §3 Formy udzielania świadczeń zdrowotnych

1. ZACISZE ZDROWIA organizuje i udziela świadczeń zdrowotnych:

- stacjonarnie w formie wizyt w zakładzie leczniczym CENTRUM MEDYCZNE ZACISZE ZDROWIA, znajdującym się pod adresem: ul. Narcyzowa 4, 86-031 Osielsko;
- zdalnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

w dniach i godzinach funkcjonowania zakładu leczniczego (tj. w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 20:00 oraz w soboty w godzinach od 8:00 do 14:00), **po uprzedniej rejestracji Pacjenta**.

2. Udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość odbywa się w formie:
  - telefonicznej (poprzez połączenie na numer telefonu Pacjenta),
  - lub zdalnie - online (audio i wideo) za pośrednictwem Serwisu internetowego [www.halodoctor.pl](http://www.halodoctor.pl). z dostępną opcją czatu ze Specjalistą (wideoporadą online).

**Warunkiem odbycia wideoporady online za pośrednictwem serwisu haloDoctor, dostępnego pod domeną [www.halodoctor.pl](http://www.halodoctor.pl), jest zaakceptowanie Regulaminu Serwisu haloDoctor przed udzieleniem świadczeń zdrowotnych.** Regulamin Serwisu haloDoctor jest dostępny na stronie:

<https://www.halodoctor.pl/regulamin-serwisu>.

#### **§4 Umawianie wizyt stacjonarnych lub konsultacji online**

1. ZACISZE ZDROWIA zapewnia rejestrację pacjentów:
  - a. osobiście w placówce medycznej,
  - b. drogą telefoniczną pod numerem: +48 604 396 909,
  - c. drogą elektroniczną na jeden z trzech poniższych sposobów:
    - \_\_mailowo: [kontakt@zaciszездrowia.pl](mailto:kontakt@zaciszездrowia.pl),
    - \_\_przez portal ZnanyLekarz.pl,
    - \_\_przez formularz dostępny na stronie internetowej: [www.zaciszездrowia.pl](http://www.zaciszездrowia.pl) **pod linkiem „Umów wizytę”**.
- Rejestracja telefoniczna odbywa się w godzinach otwarcia zakładu leczniczego ZACISZE ZDROWIA.
- Warunkiem prawidłowego korzystania z rejestracji drogą elektroniczną jest spełnienie przez Pacjenta wymagań technicznych w zakresie sprzętu elektronicznego określonych odrębnym regulaminem Regulamin Świadczenia Usług Medycznych Drogą Elektroniczną – WIDEOPORADA ONLINE, stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu.
- Rejestracja drogą elektroniczną za pomocą portalu ZnanyLekarz odbywa się na zasadach dostawcy usługi. Składając Zamówienie na usługę medyczną za pośrednictwem serwisu ZnanyLekarz Pacjent zobowiązany jest, celem realizacji usługi medycznej, do zapoznania się i akceptacji także postanowienia.

- Regulaminu serwisu ZnanyLekarz.pl dostępnego pod adresem: <https://www.znanylekarz.pl/regulamin>
- Rejestracja drogą elektroniczną **poprzez mail** lub za pomocą formularza „**Umów wizytę**” odbywa się na zasadach opisanych poniżej.
- W celu umówienia wizyty przez stronę internetową, pacjent winien kliknąć widżet „**Umów wizytę**” dostępny na stronie internetowej ZACISZA ZDROWIA.
- W celu dokonania rezerwacji wizyty pacjent będzie zobowiązany do wybrania jednego z dostępnych terminów wizyty/teleporady oraz podania następujących danych:
  - imienia i nazwiska,
  - numeru PESEL,
  - numeru telefonu,
  - adresu zamieszkania,
  - adresu e-mail.
- W procesie rezerwacji wizyty Pacjent będzie zobowiązany, celem skutecznego zarejestrowania wizyty, tym samym zawarcia umowy, do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiedniego **checkboxa** („Akceptuję postanowienia Regulaminu”), a następnie kliknięcie **przycisku „Zarejestruj się”**.
- Dokonując akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu Pacjent oświadcza, iż dane wprowadzane w imieniu swoim i/lub małoletniego, pozostającego pod jego władzą rodzicielską, są zgodne ze stanem rzeczywistym, a w przypadku wskazania danych niezgodnych z takim stanem, ZACISZE ZDROWIA, niezależnie od dalszych postanowień Regulaminu, nie obciąża żadne ryzyko związane z wykonywaniem na rzecz Pacjenta zamówionych usług.
- Po umówieniu wizyty/teleporady pacjent otrzymuje **wiadomość e-mail oraz SMS z potwierdzeniem rezerwacji i szczegółami wizyty.**

## **§5 Warunki udzielania świadczeń**

1. Niniejszym Regulamin ma zastosowanie do usług medycznych udzielanych zarówno w formie wizyt (stacjonarnych), jak i teleporad oraz wideoporad, zamawianych drogą elektroniczną.
2. Z chwilą otrzymania przez Pacjenta **potwierdzenia rezerwacji wizyty** drogą mailową i/lub SMS, dochodzi do zawarcia umowy o udzielenie świadczenia zdrowotnego między Pacjentem a ZACISZEM ZDROWIA.
3. Umowa zawierana na zasadach określonych w regulaminie jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta, co oznacza, że przepisy tejże ustawy znajdują do niej zastosowanie jedynie w zakresie wskazanym w art. 3a ust. 2 ustawy o prawach konsumenta.

4. Udzielanie świadczeń zdrowotnych przez Specjalistów 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.
5. Pacjent jest świadomy i akceptuje fakt, iż możliwość udzielenia świadczeń zdrowotnych i realizacji usługi medycznej, może być uzależniona od przekazania Specjaliście, np. za pośrednictwem maila na adres [kontakt@zaciszezrowia.pl](mailto:kontakt@zaciszezrowia.pl) treści dokumentacji medycznej Pacjenta lub osoby małoletniej pozostającej pod jego opieką prawną, w szczególności w przypadku, gdy informacja lub porada dotyczą zdiagnozowanych i/lub leczonych uprzednio już schorzeń.
  - Niezależnie od udzielanej przez Klienta zgody na przetwarzanie danych dotyczących stanu zdrowia swojego i osób małoletnich pozostających pod jego opieką prawną, Pacjent poprzez akceptację niniejszego Regulaminu wyraża świadomą i dobrowolną zgodę na gromadzenie, przechowywanie, przekazywanie dokumentacji medycznej Specjalistom w celu realizacji usługi na rzecz Pacjenta.
  - Usługodawca zapewnia bezpieczeństwo wszelkich gromadzonych i przekazywanych danych i oświadcza, iż nie będzie udostępniał danych dotyczących stanu zdrowia Pacjenta w celach innych niż opisane w niniejszym Regulaminie.
  - Opiekun prawny małoletniego akceptuje, że wszelkie postanowienia Regulaminu w tym zakresie dotyczą też konieczności gromadzenia takich danych w stosunku do małoletnich Pacjentów, będących bezpośrednim odbiorcą usług medycznych świadczonych przez ZACISZE ZDROWIA, w tym tych świadczonych drogą elektroniczną.
6. W przypadku braku możliwości zrealizowania zamówionej przez Pacjenta Usługi medycznej z przyczyn niezależnych od ZACISZA ZDROWIA, zaproponuje on Pacjentowi nowy termin realizacji Usługi medycznej nie dłuższy niż 24h od planowanego terminu lub w zależności od możliwości, realizację Usługi medycznej w tym samym terminie przez innego Specjalistę.
7. W przypadku zgody Pacjenta na alternatywny sposób realizacji usługi medycznej, zgodnie z ust. 6 powyżej, uiszczona cena konsultacji/zadatek nie podlegają zwrotowi, opłaty są zaliczane na poczet nowej wizyty.
8. Opłata za konsultację/zadatek podlegają zwróceniu na rzecz Pacjenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, w sytuacji braku możliwości zapewnienia przez ZACISZE ZDROWIA alternatywnego sposobu realizacji Usługi medycznej na rzecz Pacjenta w trybie określonym w ust. 6 powyżej.
9. Konsultację uważa się za odbytą także wtedy, gdy została przerwana przez Specjalistę przed upływem przewidzianego czasu, z przyczyn

uniemożliwiających jej prawidłowe udzielenie, leżących po stronie Pacjenta lub małoletniego Pacjenta, pozostającego pod opieką prawną, lub nie została udzielona z przyczyn zawinionych przez Pacjenta, gdy Specjalista gotów był do jej udzielenia.

10. Teleporada odbywa się poprzez nawiązanie połączenia telefonicznego. Wideoporada odbywa się poprzez nawiązanie połączenia wideo za pośrednictwem połączenia internetowego.

Połączenie inicjowane jest przez Specjalistę zgodnie ze sposobem i informacjami podanymi w Zamówieniu.

- Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Teleporady/Wideoporady, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań określonych w Regulaminie.
- W celu realizacji Usługi medycznej w formie Teleporady/Wideoporady Specjalista podejmuje trzykrotnie próbę kontaktu z Pacjentem w ciągu 15 min. od zaplanowanej godziny realizacji teleporady poprzez wskazany przez Uprawnionego kanał kontaktu.
- Kontakt telefoniczny następuje na podany przez Pacjenta w formularzu numer telefonu, w godzinach dostępności Specjalisty. Kontakt będzie następował z zastrzeżonego numeru telefonu. Jeżeli Pacjent ma zablokowane połączenia z numerów zastrzeżonych, powinien odblokować je przed terminem wykonania Teleporady. W uzasadnionych przypadkach kontakt z lekarzem może się wydłużyć.
- W razie nieskuteczności kontaktu jednym kanałem, Specjalista może podjąć kontakt z Pacjentem inną, możliwą drogą.
- Trzy udokumentowane, bezskuteczne próby kontaktu z Pacjentem powodują, że Teleporada/Wideoporada uważana jest za odbytą - zrealizowaną. Ewentualnie uiszczona przez Pacjenta opłata/zadatek za Teleporadę/Wideoporadę nie podlegają wówczas zwrotowi.

11. Realizacja usługi medycznej dotyczy: konsultacja i uzyskania fachowej porady medycznej na podstawie wywiadu, przestanej dokumentacji, wyników badań, zdjęć lub w uzasadnionych przypadkach, otrzymania e-skierowania, zaświadczenia, E-ZAL, e- recepty na kontynuację farmakoterapii.

## §6 Zasady płatności

1. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez ZACISZE ZDROWIA w pełni odpłatnie. Cennik świadczeń jest dostępny na stronie internetowej pod adresem: [www.zaciszездrowia.pl](http://www.zaciszездrowia.pl)
2. W przypadku konsultacji pierwszorazowych oraz konsultacji u psychiatry dziecięcego obowiązuje **przedpłata** w formie **zadatku** w wysokości 100% obowiązującej ceny wizyty.
3. Zadatek, w przypadku zrealizowania zaplanowanej konsultacji medycznej, podlega zaliczeniu na poczet ceny za świadczoną usługę medyczną.

4. Niezrealizowanie wizyty/teleporady/wideporady przez Specjalistę, niezależnie od przyczyny, nie odnosi, jednakże skutku w postaci możliwości żądania przez Pacjenta zwrotu od ZACISZA ZDROWIA zadatku w podwójnej wysokości. Zadatek, jeśli podlega zwrotowi na rzecz Pacjenta, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, jest zwracany maksymalnie w wysokości przez niego uiszczonej.
5. W przypadku konsultacji wymagających **przedpłaty w formie zadatku** (tj. za konsultacje pierwszorazowe oraz u psychiatry dziecięcego), pacjent otrzymuje dodatkową informację mailową i SMS, dotyczącą konieczności dokonania płatności **w celu potwierdzenia rezerwacji**.
6. Po wpisaniu danych, o których mowa w §4 ust. 8 powyżej, w przypadku wizyt, o których mowa w pkt. 5 powyżej, Pacjent zostanie przekierowany na stronę internetową operatora płatności internetowych, celem dokonania płatności.
7. Obsługa płatności realizowana będzie za pośrednictwem platformy PayU.
8. Płatność za wizytę/teleporadę/wideoporadę wymagającą wpłaty **zadatku**, będzie wymagana:
  - najpóźniej **2 dni** przed planowanym terminem wizyty/teleporady,
  - w przypadku rezerwacji terminu przypadającego wcześniej niż za 2 dni — w ciągu **1 godziny** od momentu otrzymania potwierdzenia rezerwacji wizyty/teleporady;
  - wyjątek stanowią **wizyty/teleporady u lekarza psychiatry dziecięcego** — każda wizyta/teleporada opłacana jest **z góry, najpóźniej 7 dni** przed planowanym terminem wizyty/teleporady.
9. W przypadku nieopłacenia zadatku w terminie, rejestracja zostaje anulowana, a Umowa uważana jest za niezawartą.
10. Po zaksięgowaniu płatności:
  - w przypadku **Konsultacji online** - pacjent otrzyma wiadomość SMS oraz e-mail z linkiem do platformy HaloDoctor;
  - w przypadku **Wizyty** - pacjent otrzyma wiadomość SMS z potwierdzeniem dokonania płatności.
11. W przypadku pozostałych konsultacji, w tym **drugo- i kolejnorazowych**, zapłata ceny konsultacji winna nastąpić:
  - **w przypadku wizyty (stacjonarnej)** - najpóźniej w dniu wizyty, bezpośrednio przed udzieleniem świadczeń, w rejestracji zakładu leczniczego lub zostać uiszczona przelewem zwykłym lub przez PayU przed umówionym terminem wizyty.
  - **w przypadku teleporad i wideoporad** - przelewem zwykłym lub przez PayU przed umówionym terminem (godziną) teleporady.
12. Za termin zapłaty uważa się termin uznania rachunku bankowego ZACISZA ZDROWIA.

## §7 Spóźnienia

1. W przypadku spóźnienia Pacjenta na umówioną godzinę konsultacji:
  - 1) przekraczającego połowę czasu przeznaczanego na konsultację, specjalista może odmówić realizacji wizyty, jeśli Pacjent nie wymaga natychmiastowej pomocy medycznej.  
Ostateczną decyzję dotyczącą przyjęcia pacjenta na konsultację podejmuje Specjalista.
  - 2) w przypadku krótszego spóźnienia czas konsultacji zostaje odpowiednio skrócony o czas spóźnienia Pacjenta.
  - 3) W przypadku odmowy przez Specjalistę realizacji konsultacji w sytuacji, o której mowa w pkt. 1) powyżej, Pacjent ponosi cenę za wizytę/teleporadę w wysokości stosunkowej.
  
2. W przypadku spóźnienia specjalisty:
  - 1) czas konsultacji nie ulega skróceniu, zaplanowana konsultacja odbywa się bez zmian, w terminie przesuniętym o czas spóźnienia;
  - 2) przy spóźnieniu specjalisty powyżej połowy czasu przeznaczanego na konsultację, Pacjent może zdecydować o zakończeniu konsultacji przy otrzymaniu pełnego zwrotu opłaty za nią lub odbyć ją zgodnie z pkt. 1) powyżej.

### **§8 Zasady odstąpienia od umowy i anulowania konsultacji oraz zmiany terminu konsultacji**

1. Pacjent ma prawo odstąpienia od Umowy, tym samym anulowania konsultacji bez podania przyczyny, **w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.**
2. Pacjent może dokonać anulowania wizyty w wybranej przez siebie formie – telefonicznej/mailowej/SMS albo poprzez funkcję „Odwołaj wizytę”.  
Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z którego Pacjent może skorzystać, stanowi załącznik do Regulaminu.
3. Potwierdzenie odstąpienia od umowy – anulowania konsultacji Pacjent otrzyma na wskazany przez siebie adres e-mail niezwłocznie po otrzymaniu przez Usługodawcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w określonym terminie.
4. Odstąpienie od umowy dokonane z zachowaniem powyższych zasad skutkować będzie zwrotem 100% uiszczonej opłaty (ceny konsultacji/zadatku) na rzecz Pacjenta, niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Pacjent, chyba że zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

5. Zgodnie z treścią art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość **nie przysługuje** konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, **jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta**, który został poinformowany **przed rozpoczęciem świadczenia**, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.  
**Niniejszym, Pacjent oświadcza, że przyjął to do wiadomości i zrozumiał, że w przypadku zrealizowania wizyty lub teleporady, Pacjent traci prawo do odstąpienia od Umowy.**
6. W sytuacji upływu terminu do odstąpienia od Umowy, możliwa jest ewentualna **zmiana terminu** wizyty/teleporady **najpóźniej na 24 godziny** przed planowanym terminem wizyty/teleporady.
- 1) W sytuacji zachowania 24-godzinnego terminu, uiszczona przez Pacjenta cena wizyty/zadatek zostaje zaliczony na poczet konsultacji w innym ustalonym z Pacjentem terminie;
  - 2) w przypadku niestawiennictwa Pacjenta na wizytę/teleporadę bez zmiany terminu lub po upływie terminu do zmiany – uiszczona cena konsultacji/zadatek nie podlegają zwrotowi;
  - 3) w sytuacji niestawiennictwa Pacjenta na wizytę/teleporadę pierwszorazową, przy kolejnej rezerwacji wizyty/teleporady Pacjent będzie zobowiązany do dokonania ponownie przedpłaty z góry (w formie zadatku) jak przy wizycie pierwszorazowej;
  - 4) W przypadku niepojawienia się Pacjenta na wizycie lub teleporadzie u Specjalisty lekarza psychiatry dziecięcego, uiszczony przez Pacjenta zadatek nie podlega zwrotowi oraz nie ma możliwości przełożenia wizyty na inny termin.

### **§9 Wizyta w ZACISZU ZDROWIA – weryfikacja tożsamości**

1. W dniu terminu wizyty Pacjent zobowiązany jest do stawienia się w recepcji ZACISZA ZDROWIA na 10 minut przed planowanym terminem wizyty w celu weryfikacji tożsamości.
2. Weryfikacja tożsamości Osoby badanej w ramach wizyty następuje na podstawie ważnego dowodu osobistego, paszportu lub innego ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem zawierającego dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację osoby Pacjenta.
3. Weryfikacja tożsamości Pacjenta, która korzysta z rejestracji telefonicznej dokonywana jest poprzez podanie przez Pacjenta następujących danych:
  - a) imię i nazwisko,

- b) PESEL,
  - c) numeru telefonu,
  - d) adres zamieszkania/korespondencyjny.
4. Weryfikacja tożsamości Osoby badanej przed wykonaniem świadczenia jest niezbędna dla ochrony jej danych, ochrony tajemnicy związanej ze świadczeń usług medycznych oraz w celu bezpiecznego wykonania świadczenia.
  5. Brak weryfikacji tożsamości Pacjenta przez pracownika recepcji ZACISZA ZDROWIA uniemożliwia odbycie wizyty.
  6. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że brak możliwości weryfikacji jego tożsamości lub odmowa weryfikacji skutkować będzie odmową udzielenia świadczenia zdrowotnego.

### **§10 Ochrona danych osobowych**

7. Administratorem danych osobowych przetwarzanych na stronie internetowej [www.zaciszezdrowia.pl](http://www.zaciszezdrowia.pl) jest Zacisze Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Osielsku.
8. Administrator wyznaczył osobę, z którą można się kontaktować w sprawie ochrony danych osobowych i ich przetwarzania:
  - drogą mailową na adres: [kontakt@zaciszezdrowia.pl](mailto:kontakt@zaciszezdrowia.pl).
  - lub pisemnie na adres: ul. Narcyzowa 4, 86-031 Osielsko.
9. Państwa dane osobowe przetwarzane będą:
  - a) w celu realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wynikającego z ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
  - b) ponadto dane osobowe szczególnej kategorii, tj. dane na temat zdrowia, będą przetwarzane do celów profilaktyki zdrowotnej lub medycyny pracy, do oceny zdolności pracownika do pracy, diagnozy medycznej zapewnienia opieki zdrowotnej, leczenia, zapewnienia zabezpieczenia społecznego, zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej na podstawie art. 9 ust. 2 lit h RODO związku z przepisami:
    - ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy,
    - ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
    - ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
    - ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy,
    - ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi,
    - ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, •
    - ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej,

- ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych,
- ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia,
- ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji,
- ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych,
- ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych,
- ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o pracy na morzu,
- ustawy z dnia 17 października 2003 r. o wykonywaniu prac podwodnych,
- ustawy z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami,
- ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym,
- ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych,
- ustawy z dnia 28 stycznia 2016 r. Prawo o prokuraturze,
- ustawy z dnia 22 marca 2018 r. o komornikach sądowych,
- ustawy z dnia 26 stycznia 1982 r. Karta Nauczyciela,
- ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe,
- ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce,
- ustawy z dnia 29 listopada 2000 r. Prawo atomowe,
- i innymi przepisami prawnymi wynikającymi z zadań ZACISZA ZDROWIA, oraz w celu wypełnienia obowiązków i wykonywania szczególnych praw przez Administratora lub osobę, której dane dotyczą, w dziedzinie prawa pracy, zabezpieczenia społecznego i ochrony socjalnej – na podstawie art. 9 ust. 2 lit b RODO w związku z ustawą z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy;

- c) w celu rejestracji wizyty – podjęcie działań zmierzających do zawarcia umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO tj. wypełnienie obowiązków wynikających z przepisów prawa,
- d) w celu wydania e-orzeczenia oraz udostępnienia go do pobrania w systemie informatycznym – na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO;
- e) w celu prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej – na podstawie art. 9 ust. 1 lit. h RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
- f) w celu nawiązania kontaktu (adres email, numer telefonu) – na podstawie wyrażonej przez Państwa zgody, tj. art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (zapewnienie sprawnej opieki medycznej), tj. art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
- g) w celu realizacji umowy – na podstawie zawartej umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);

- h) w celach realizacji obowiązków prawnych, w tym podatkowych – na podstawie ciążącego na Administratorze obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);
  - i) a także mogą być przetwarzane m.in. w celu dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa cywilnego, jeśli takie się pojawią – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
10. Państwa dane osobowe zawarte w dokumentacji medycznej będą przechowywane przez okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkiem przypadków wskazanych w przepisach prawa, tj. w art. 29 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
  11. Dane przetwarzane w celach rachunkowych, księgowych, podatkowych będą przechowywane przez okres 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. Dane przetwarzane w celu dochodzenia, obrony przed roszczeniami, będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń wskazanych w przepisach prawa.
  12. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do żądania od Administratora danych dostępu do danych osobowych na podstawie art. 15 RODO, a w szczególności prawo do bezpłatnej pierwszej kopii danych zgodnie z art. 15 ust. 3 RODO.
  13. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do niezwłocznego sprostowania danych osobowych. Jeżeli sprostowanie miałyby dotyczyć danych medycznych, to Użytkownik ma prawo zażądać niezwłocznego sprostowania lub uzupełnienia danych osobowych zawartych w dokumentacji medycznej wyłącznie w zakresie, w jakim nie będzie prowadzić to do naruszenia autonomii zawodowej osoby wykonującej zawód medyczny, która dokonywała wpisu do dokumentacji medycznej.
  14. W przypadku danych medycznych prawo do usunięcia danych (prawo do zapomnienia) jest ograniczone z uwagi na przepisy prawa nakazujące przechowywanie dokumentacji medycznej przez wskazany w przepisach okres.
  15. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do ograniczenia przetwarzania w zakresie zgodnym z art. 18 RODO.
  16. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do przeniesienia danych w zakresie zgodnym z art. 20 RODO.
  17. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania w zakresie zgodnym z art. 21 RODO.
  18. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych.

19. Dla danych przetwarzanych na podstawie zgody, mają Państwo prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
20. Państwa dane będą przetwarzane przez upoważnionych pracowników i współpracowników Administratora. Udostępnianie danych osobowych odbywa się wyłącznie uprawnionym podmiotom na podstawie przepisów prawa lub zawartych umów powierzenia przetwarzania danych. Odbiorcami danych osobowych mogą być podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora, w tym usługi informatyczne, hostingowe, udostępniające systemy informatyczne, a także operatorzy płatności elektronicznych (e-płatności) obsługujący transakcje online (np. serwisy płatnicze, integratorzy płatności) oraz banki i instytucje finansowe uczestniczące w procesie rozliczeń (m.in. autoryzacja i rozliczanie płatności). Dane mogą zostać udostępnione podmiotom medycznym w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług medycznych. Ponadto dane osobowe w przypadkach wskazanych w przepisach prawa będą udostępniane do centralnego systemu Platforma P1 (raportowanie zdarzeń medycznych zgodnie z ustawą z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia).
21. Państwa dane nie będą przekazywane do państw trzecich (nie należących do Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego).
22. Podanie Państwa danych osobowych jest niezbędne do wykonania świadczeń zdrowotnych, wykonania badania, a obowiązek podania danych wynika z przepisów prawa. Podanie danych dodatkowych (takich jak numer telefonu, adres email) jest dobrowolne i nie ma wpływu na wykonanie badań. Skorzystanie z rezerwacji wizyty drogą elektroniczną jest dobrowolne.
23. Państwa dane nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania.
24. Polityka prywatności oraz polityka plików cookie Serwisu są dostępne na stronie <https://wcmp.pl/>, w stopce w sekcji „Informacje dodatkowe”, pod zakładką „Polityka prywatności”, natomiast szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z konkretnym świadczeniem zdrowotnym/badaniem/wydaniem orzeczenia zawarte są na stronie internetowej Administratora w sekcji „Informacje dodatkowe”, zakładka „RODO” oraz w poszczególnych skierowaniach, dokumentach wydawanych osobom badanym i osobom, których dane są przetwarzane.

## **§11 Postępowanie reklamacyjne (skargowe)**

1. Pacjentowi przysługuje prawo składania reklamacji oraz skarg i zażaleń w sprawach dotyczących świadczeń zdrowotnych i ich organizacji.

2. Reklamacje/skargi mogą być składane w jednej z poniższych form:
  - pisemnej, złożonej osobiście w siedzibie ZACISZA ZDROWIA,
  - pisemnej, przesyłając przesyłkę pocztową na adres: ul. Narcyzowa 4, 86-031 Osielsko,
  - ustnej, składając telefonicznie za pośrednictwem numeru telefonu udostępnionego na stronie internetowej;
  - ustnej, składając osobiście w recepcji podczas wizyty Pacjenta w ZACISZE ZDROWIA;
  - elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: [kontakt@zaciszezdrawia.pl](mailto:kontakt@zaciszezdrawia.pl).
3. Prawidłowo złożona reklamacja/skarga powinna zawierać następujące dane:
  - oznaczenie Pacjenta (imię, nazwisko, adres e-mail, adres do korespondencji, numer telefonu);
  - opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji/skargi.

## **§12**

### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy regulamin opracowany został zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym przede wszystkim ustawą o działalności leczniczej.
2. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej ZACISZA ZDROWIA oraz na terenie Zakładu Leczniczego.
4. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu wymagają zachowania formy i trybu właściwego dla jego wprowadzenia.
5. Regulamin w niniejszym brzmieniu wchodzi w życie z dniem 18 maja 2026 r.

Osielsko, dnia 25.05.2026 r.

---

#### **Załączniki:**

- Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,

**- Regulamin Świadczenia Usług Medycznych Drogą Elektroniczną – „WIDEOPORADY ONLINE”.**