

Zasady korzystania przez Pacjentów z porad teledyecznych świadczonych przez Medicover określa **Regulamin świadczenia usług za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu dla pacjentów Medicover oraz Spółek Partnerskich** oraz niniejszy Regulamin.

Słownik pojęć

Porady Teledyeczne – porady medyczne udzielane przez lekarzy i personel medyczny (pielęgniarki, położne, fizjoterapeutów i innych) za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w szczególności poprzez bezpieczny email, czat tekstowy, poradę telefoniczną (umawianą lub doraźną) lub poprzez połączenie wideo.

Czat z lekarzem lub pracownikiem medycznym – porada teledyeczna udzielana pacjentowi w formie czatu tekstowego.

Kontakt z lekarzem poprzez email – porada teledyeczna udzielana pacjentowi w formie komunikacji poprzez email (Zadaj pytanie lekarzowi) w Medicover Online..

Porada Telefoniczna Umawiana – porada teledyeczna udzielana pacjentowi w formie rozmowy telefonicznej w terminie umówionym przez Pacjenta.

Porada Telefoniczna Doraźna – porada teledyeczna udzielana pacjentowi doraźnie, bez umawiania terminu, w formie rozmowy telefonicznej.

Porada Wideo – porada teledyeczna udzielana pacjentowi w formie połączenia wideo.

Pacjent - osoba fizyczna, będąca Użytkownikiem Zalogowanym, lub osoba niepełnoletnia posiadającej aktywną Kartę Pacjenta, w imieniu której z Porady Teledyecznej związanej z jej stanem zdrowia korzysta jej opiekun prawny, będący Użytkownikiem Zalogowanym.

Serwis Medicover OnLine - oprogramowanie dostępne przez Internet, którego celem jest m.in. udostępnienie Pacjentowi możliwości skorzystania z usług wspierających obsługę Pacjenta, jak na przykład: umówienie Porady Teledyecznej, umówienie wizyty w placówce medycznej, zmiana terminu porady lub wizyty, odwołanie porady lub wizyty, weryfikacja dokumentacji medycznej (skierowanie, recepta, wyniki badań).

Pojęcia niezdefiniowane odrębnie w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w Regulamin świadczenia usług za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu dla pacjentów Medicover oraz Spółek Partnerskich.

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Z Porad Teledyecznych mogą korzystać wyłącznie Pacjenci z aktywną Kartą Pacjenta i posiadający uprawnienia do odbycia konsultacji ze specjalistami dostępnymi w ramach Porad Teledyecznych.
2. Porady Teledyeczne udzielane są jako:
 - Czat tekstowy
 - Bezpieczny email
 - Porada Telefoniczna (umówiona lub doraźna)
 - Połączenie wideo
3. Aby korzystać z Porady Teledyecznej należy zaakceptować wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu.
4. Przed rozpoczęciem czatu lub wideo w serwisie Medicover OnLine pacjent jest zobowiązany do wypełnienia ankiety medycznej.

§ 2

1. Porada przez czat tekstowy lub wideo jest udzielana przez lekarzy lub pracowników medycznych. Aktualna lista specjalizacji medycznych świadczących usługę dostępna jest w serwisie Medicover OnLine.
2. Porada poprzez bezpieczny email jest udzielana przez lekarzy wszystkich dostępnych specjalizacji. Usługa jest dostępna dla pacjentów którzy byli na wizycie u danego lekarza w ciągu **ostatnich 24 miesięcy**.
3. Telefonicznych Porad Medycznych udzielają lekarze i pracownicy medyczni. Aktualna lista specjalizacji lekarskich świadczących usługę dostępna jest w serwisie Medicover OnLine

§ 3

1. W przypadku korzystania z porady poprzez czat, email, wideo, lekarz lub pracownik medyczny udziela informacji dotyczących wyłącznie Pacjenta aktualnie zalogowanego do serwisu Medicover OnLine..
2. Aby uzyskać poradę medyczną dotyczącą dziecka, poprzez czat, wideo lub email opiekun dziecka musi być zalogowany w serwisie Medicover OnLine na profilu dziecka.
3. W przypadku korzystania z Telefonicznej Porady Medycznej, pacjent jest identyfikowany na podstawie danych: numer karty Pacjenta Medicover (MRN) lub **datę urodzenia lub numer PESEL pacjenta**.
4. Korzystanie z Porad Telemedycznych przez pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na to, by informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach Porady Telemedycznej z lekarzem lub pracownikiem medycznym zostały umieszczone w jego dokumentacji medycznej. Dokumentacja medyczna jest prowadzona zgodnie z wymaganiami prawnymi i zasadami udzielania świadczeń zdrowotnych obowiązującymi w Polsce.
5. W ramach Porad Telemedycznych **lekarz**:
 - udzieli porady medycznej, w tym zinterpretuje wyniki badań lub udzieli informacji na temat przyjmowanych leków,
 - w uzasadnionych przypadkach wystawi e-Receptę.
Decyzję o wypisaniu-Recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający Porady Telemedycznej, na podstawie badania wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności i w oparciu o dostępną dokumentację medyczną Pacjenta. W przypadku wystawiania e-Recept na leki refundowane lekarz zweryfikuje ubezpieczenie zdrowotne w systemie eWUŚ. W przypadku, gdy NFZ nie potwierdzi ubezpieczenia lekarz wypisze recepty z odpłatnością 100%,
 - w uzasadnionych przypadkach wystawi e-Zwolnienie, zgodnie z aktualnie obowiązującymi rozwiązaniami prawnymi. Decyzję o wystawieniu e-Zwolnienia zawsze podejmuje lekarz udzielający Porady Telemedycznej, na podstawie osobistego badania wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności i w oparciu o dostępną dokumentację medyczną Pacjenta.
 - w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawi skierowanie na badania i konsultacje, w zakresie zgodnym z Załącznikiem 1 w zależności od charakteru porady (doraźna lub inna).
 - w uzasadnionych medycznie przypadkach przełączy lub skieruje pacjenta do Hot Line Medicover
6. W ramach Porad Telemedycznych **położna lub pielęgniarka**:
 - udzieli porady medycznej
 - **w uzasadnionych medycznie** przypadkach wystawi skierowanie na badania, uwzględnione w wykazie zawartym w Załączniku nr 2 do niniejszego Regulaminu.
7. W ramach Porad Telemedycznych **fizjoterapeuta**:
 - udzieli porady medycznej
 - w uzasadnionych medycznie przypadkach przekaze zalecenia i zestaw ćwiczeń do stosowania samodzielnie w domu, a w razie potrzeby skieruje do lekarza.
8. W ramach Porad Telemedycznych lekarz lub pracownik medyczny **nie mają możliwości**:
 - wystawienia skierowań na badania i konsultacje inne niż wymienione Załączniku 1 (lekarze) lub Załączniku 2 (położne i pielęgniarki),
 - wystawienia skierowania bez wskazań medycznych,
 - wystawienia skierowania na badania z użyciem promieni rentgenowskich, poza pilnymi wskazaniami medycznymi,
 - umówienia wizyty w Centrum Medicover.
9. Jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, w trakcie Porady Telemedycznej, lekarz lub pracownik medyczny mają prawo zdecydować o konieczności odbycia przez pacjenta wizyty, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.

10. Czas trwania porady poprzez czat to maksymalnie 15 minut, a w przypadku porady telefonicznej 10 minut. Po upływie określonego czasu lekarz lub pracownik medyczny mogą poprosić Pacjenta o rozłączenie.

§ 4

1. W ramach porady poprzez czat pacjent może wysłać zdjęcie lub plik obrazujący problem zdrowotny.
- Aby przesłać zdjęcie/plik należy:
 - wskazać wybrane zdjęcie lub dokument w oknie wyboru dostępnym w trakcie czatu
 - wysłać wskazany plik,
 - poczekać na potwierdzenie poprawnego przesłania pliku.
 - Maksymalna wielkość pliku to 10MB. Dopuszczalne formaty pliku to: jpg, pdf.
 - Lekarz lub położna podczas Porady Telemedycznej ma możliwość oceny wyłącznie zdjęcia lub dokumentu przesłanego w dniu porady.
 - Przesłane zdjęcia lub dokumenty nie pozostają w dokumentacji medycznej pacjenta.

§ 5

1. Jeśli pacjent nie może odbyć umówionej porady telemedycznej powinien ją odwołać. Nieodwołana porada będzie widoczna na koncie pacjenta w serwisie Medicover OnLine oraz zaliczona do ogólnej liczby nieodwołanych wizyty i usług.

§ 6

1. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów lub załączania treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste lekarza lub innych osób oraz naruszające przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Jeżeli w ramach porad telemedycznych lekarz lub położna stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu ma prawo przerwać poradę.
2. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas doraźnej usługi przez czat, wideo lub porady telefonicznej inicjowanej przez pacjenta, powinien on ponowić połączenie z lekarzem lub położną.
3. W przypadku usługi Telefoniczna Porada Umawiana lekarz lub pracownik medyczny podejmie 3-krotnię próbę nawiązania połączenia z pacjentem.
4. Medicover nie ponosi odpowiedzialności za zakres danych podawanych przez pacjenta podczas Porady Telemedycznej.

Załącznik nr 1

BADANIA I KONSULTACJE, które MOŻE zlecić LEKARZ

1. Wykaz badań, które może zlecić lekarz Telecentrum podczas udzielenia **Doraźnej Porady Telemedycznej**, po ustaleniu wskazań medycznych:
- Badania ultrasonograficzne:
 - USG jamy brzusznej
 - USG układu moczowego
 - USG tarczycy
 - USG transwaginalne miednicy małej
 - USG stawów biodrowych u dzieci do 8 m.ż. – badanie przesiewowe w kierunku dysplazji
 - USG przeziemiączkowe
 - USG Doppler żył - tylko jeśli już była wizyta, na której rozpoznano patologię w obrębie układu żylnego (co najmniej w badaniu przedmiotowym)
 - USG ciąży
 - Diagnostyka laboratoryjna parametrów biochemicznych z wyłączeniem badania poziomu witaminy D3, B12 i homocysteiny
 - Diagnostyka laboratoryjna infekcji:
 - HBs-Antygen
 - Przeciwciała anty-HBs

- Przewidywania anty- HCV
 - Przewidywania anty HIV- metodą COMBO
 - Przewidywania przeciw toksoplazmozii-IgG, IgM, panel
 - Przewidywania przeciw Borrelia IgG, IgM metodą ELISA
 - Przewidywania przeciw Borrelia IgG, IgM metodą Western blot
 - Odczyn VDRL
 - Test lateksowy przesiewowy- mononukleozą
 - ASO
 - P.ciała przeciw różyczce-IgG, IgM
 - Clostridium difficile-toksyna A i B w kale
 - Morfologia, rozmaz krwinek białych, CRP, OB.
 - Diagnostyka kardiologiczna – wyłącznie EKG spoczynkowe
- Diagnostyka pulmonologiczna - spirometria
 - Diagnostyka okulistyka - badanie dna oka
 - Diagnostyka urologiczna - badanie ogólne moczu, posiew moczu, USG układu moczowego, PSA w surowicy krwi
 - Diagnostyka hematologiczna - morfologia, rozmaz krwinek białych, OB, retikulocyty
 - Diagnostyka endokrynologiczna w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (internista, medycyna rodzinna, pediatria) - TSH, fT4, ATPO , ATG, beta-HCG, USG tarczycy
 - Immunologia – przeciwciała: ATPO, ATG, Czynniki reumatoidalne ilościowo
 - Koagulologia – APTT, INR, fibrynogen, D-dimery
 - Badania bakteriologiczne - posiew moczu, posiew kału
 - Serologia – grupa krwi, badanie przeglądowe alloprzeciwciał
2. Lekarz Telecentrum podczas udzielenia Doraźnej Porady Telemedycznej, może wystawić skierowanie do wszystkich specjalistów przyjmujących w Centrach Medicover z wyjątkiem następujących specjalizacji:
- androlog, angiolog, diabetolog dziecięcy, foniatra, genetyk kliniczny, hematolog, hipertensjolog, immunolog kliniczny, kardiochirurg, kardiolog dziecięcy, lekarz rehabilitacji, logopeda, nefrolog dziecięcy, neurologa dziecięcy, onkolog dziecięcy, seksuolog, urolog dziecięcy.
3. Lekarz Centrum Medicover podczas udzielenia Umawianej Porady Telemedycznej może zlecić badania ze wskazań medycznych zgodnie z zakresem pakietu opieki w Medicover pacjenta i wystawić skierowanie do wszystkich specjalistów przyjmujących w Centrach Medicover

Załącznik nr 2

BADANIA, które MOŻE zlecić POŁOŻNA lub PIELEŃNIARKA podczas porady Telemedycznej

Wykaz badań, które może zlecić położna podczas udzielenia Porady Telemedycznej, po ustaleniu wskazań medycznych:

- Badanie kardiograficzne (KTG) dla pacjentek powyżej 40 tygodnia ciąży
- Badania laboratoryjne:
 - CRP
 - badanie ogólne moczu
 - badanie poziomu glukozy w 1h i 2h po podaniu doustnym 75g glukozy (w 24-26 tyg. ciąży)
 - badanie poziomu glukozy we krwi na czczo
 - grupa krwi i Rh
 - morfologia krwi z płytkami, OB i rozmazem
 - P/CIWCIAŁA ANTY HBS
 - Przewidywania anty HCV
 - Przewidywania przeciw toksoplazmozii IgM i IgG
 - Przewidywania przeciw wirusowi różyczki IgG i IgM
 - VDRL
 - badanie stopnia czystości pochwy
 - badanie w kierunku dwoinki rzeźączki (GC)
 - badanie w kierunku infekcji Chłamydia trachomatis
 - badanie w kierunku infekcji HPV

Wykaz badań, które może zlecić pielęgniarka podczas udzielenia Porady Telemedycznej, po ustaleniu wskazań medycznych:

- Badania laboratoryjne:
 - CRP
 - badanie ogólne i posiew moczu z antybiogramem
 - badanie poziomu glukozy we krwi na czczo
 - grupa krwi i Rh
 - morfologia krwi z płytkami, OB i rozmazem
 - hemoglobina glikowana (HbA1c)
 - czas protrombinowy (INR)
 - badanie kału badanie w kierunku obecności pasożytów
 - badanie kału w kierunku stwierdzenia krwi utajonej
 - badanie stopnia czystości pochwy
 - badanie w kierunku dwoinki rzeżączki (GC)
 - badanie w kierunku infekcji Chlamydia trachomatis
 - badanie w kierunku infekcji HPV