

**REGULAMIN TELEFONICZNYCH PORAD MEDYCZNYCH  
UDZIELANYCH W RAMACH PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ  
W SALVE SP. Z O.O. SP. K.**

**§ 1**

1. Regulamin określa zasady udzielania przez SALVE sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Łodzi telefonicznych porad medycznych zwanych dalej teleporadami.
2. Regulamin dostępny jest w formie elektronicznej na stronie internetowej [www.salve.pl](http://www.salve.pl) oraz dostępny jest w formie papierowej do wglądu w rejestracjach przychodni.

**§ 2**

Zasady świadczenia usługi

1. Teleporady w SALVE udzielane są w formie telefonicznej.
2. Aby odbyć teleporadę pacjent musi posiadać dostęp do sprawnego/działającego telefonu i oczekiwać na połączenie od lekarza pół godziny przed wyznaczonym terminem teleporady oraz godzinę po wyznaczonym terminie w przypadku braku połączenia.
3. Rozmowy telefoniczne są nagrywane, pacjent przed każdą rozmową jest o tym fakcie informowany.
4. Pacjent w celu ustalenia terminu teleporady dzwoni pod numery telefonów Infolinii:  
**42/ 633 78 01 lub 42/ 633 56 61**  
w godz.: pn.-pt. 7:00-20:30; sob. 7:00-18:00; niedz. 9:00-15:00.  
Aktualne godziny pracy infolinii dostępne są na stronie [www.salve.pl](http://www.salve.pl).
5. Poprzez złożenie zamówienia na teleporadę, pacjent zapewnia i oświadcza, iż zapoznał się i zaakceptował treść regulaminu oraz wyraża zgodę na udzielenie świadczenia medycznego.
6. Korzystanie z teleporad przez pacjenta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na to, by informacje i wypowiedzi przez niego udzielone w ramach teleporady z lekarzem zostały umieszczone w jego dokumentacji medycznej.
7. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych.
8. Chcąc skorzystać z usług teleporad, pacjent powinien, podać dane wymagane do zamówienia usługi, w szczególności:
  - a) zadeklarować, czy z teleporady korzystać będzie pacjent dorosły czy osoba poniżej 18 roku życia;
  - b) wskazać podstawowe objawy;
  - c) podać dane pacjenta: imię, nazwisko, nr PESEL, adres, numer telefonu z prefiksem (+48).

9. Osobami udzielającymi teleporad mogą być lekarze, pielęgniarki lub położne.
10. Konsultant Infolinii Salve, potwierdza telefonicznie dostępność zamówionej usługi medycznej w formie teleporady:
  - a) dokonuje weryfikacji danych pacjenta w przypadku, gdy dane pacjenta istnieją już w Systemie Rejestracji lub dokonuje zapisu danych w Systemie Rejestracji w przypadku nowego pacjenta,
  - b) dokonuje rezerwacji w Systemie Rejestracji terminu zamówionej teleporady dla pacjenta,
  - c) przekazuje pacjentowi informację o terminie zamówionej teleporady podając datę oraz przedział czasowy, w którym lekarz skontaktuje się z pacjentem.
11. W przypadku potrzeby przestania dla lekarza przed teleporadą wyników badań pacjenta - pacjent otrzymuje link na podany uprzednio adres e-mail, gdzie przesyła wyniki badań, dołączane do elektronicznej kartoteki pacjenta. Wyniki te winny być przesłane przez pacjenta maksymalnie 1 godzinę przed wyznaczoną teleporadą.
12. W przypadku przekazywania informacji dotyczącej stanu zdrowia pacjenta, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej, za pośrednictwem systemów informatycznych, stosowane przez Świadczeniodawcę rozwiązania techniczno-organizacyjne zapewniają ich integralność oraz ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem.
13. Usługa teleporady może być wykonana w dniu wyznaczonej wizyty pod warunkiem pozytywnej weryfikacji uprawnienia do świadczeń w systemie eWUŚ lub przestania przez pacjenta pisemnego oświadczenia do prawa do świadczeń medycznych nie później niż 1 godzinę przed wyznaczoną teleporadą. Informacja o konieczności złożenia oświadczenia zostanie przekazana telefonicznie pacjentowi najpóźniej 2 godziny przed wyznaczoną teleporadą.
14. Po dokonaniu czynności zawartych w pkt 1-13, lekarz telefonuje do pacjenta na wskazany przez niego numer telefonu i identyfikuje pacjenta na podstawie otrzymanych od pacjenta danych: numer PESEL, imię i nazwisko. Po identyfikacji pacjenta następuje udzielenie teleporady.
15. Osoba udzielająca teleporady w przypadku braku kontaktu z pacjentem w ustalonym terminie teleporady podejmuje maksymalnie trzy próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut, w celu udzielenia teleporady. W przypadku braku kontaktu z pacjentem – wizyta zostaje anulowana.
16. Jeśli stan zdrowia pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, w trakcie teleporady, lekarz ma prawo zdecydować o konieczności odbycia przez pacjenta wizyty, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.
17. Czas trwania teleporady to maksymalnie 10 minut. Po upływie określonego czasu osoba udzielająca teleporady może poprosić pacjenta o rozłączenie.

§ 3

Zakres usług medycznych i odpowiedzialność

1. W ramach teleporad lekarz może:
  - a) udzielić porady medycznej i w uzasadnionych przypadkach wystawić e-receptę. Decyzję o wypisaniu e-recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający porady. W przypadku wystawiania e-recept kod umożliwiający jej zrealizowanie zostanie przekazany za pomocą wiadomości sms lub ustnie (na żądanie pacjenta),
  - b) mieć wgląd w dokumentację medyczną pacjenta, jeśli leczył się on wcześniej w placówkach Świadczeniodawcy i został zarejestrowany w Systemie Rejestracji,
  - c) dokonać wpisu z przebiegu porady w dokumentację medyczną pacjenta w Systemie Rejestracji,
  - d) wystawić e-skierowanie lub skierowanie w formie papierowej do poradni specjalistycznej, na badanie laboratoryjne lub diagnostyczne. Skierowania w formie papierowej dostępne są dla pacjenta w rejestracji przychodni w dniu następnym roboczym po udzielonej teleporadzie,
  - e) w uzasadnionych przypadkach wystawić e-zwolnienie. Decyzję o wypisaniu e-zwolnienia zawsze podejmuje lekarz udzielający porady,
  - f) udzielić informacji na temat przyjmowanych leków.
2. W ramach teleporad lekarz nie ma możliwości:
  - a) wydania innego zaświadczenia lekarskiego, niż wymienione w § 3 pkt 1,
  - b) umówienia wizyty w placówkach Świadczeniodawcy lub innych,
  - c) wezwania pogotowia ratunkowego.
3. W ramach kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia teleporada może być świadczona jedynie przy kontynuacji leczenia.
4. Pierwszorazowa konsultacja w ramach podstawowej opieki zdrowotnej oraz konsultacja psychiatryczna nie może być przeprowadzona w oparciu o teleporadę.
5. Teleporady nie są udzielane m.in. w następujących przypadkach:
  - a) utrata przytomności,
  - b) nagła duszność,
  - c) nagła utrata kontaktu,
  - d) silne krwawienie,
  - e) poważny uraz,
  - f) drgawki,
  - g) nagły bardzo silny ból głowy,
  - h) nagły silny ból w klatce piersiowej,
  - i) nagły silny ból brzucha,
  - j) poród,
  - k) zatrucie gazami lub lekami,
  - l) porażenie prądem,
  - m) wypadek komunikacyjny,

- n) pobudzenie, zachowana agresywne, nagła choroba psychiczna,
  - o) inne stany wymagające wezwania karetki pogotowia lub hospitalizacji,
  - p) stany wymagające użycia specjalistycznego sprzętu medycznego.
6. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- 1) szkody wynikające z podania przez pacjenta danych niezgodnych ze stanem faktycznym, niekompletnych, nieaktualnych lub przemilczeniem przez pacjenta informacji istotnych z punktu widzenia udzielanej teleporady;
  - 2) szkody wynikające z przerywania teleporady na skutek okoliczności niezależnych od Świadczeniodawcy.

#### § 4

##### Reklamacje

1. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą teleporady pisemnie na adres e-mail: [reklamacje@salve.pl](mailto:reklamacje@salve.pl)
2. W przypadku reklamacji powinna ona zawierać następujące dane:
  - a) imię i nazwisko pacjenta;
  - b) dane kontaktowe: numer telefonu i adres e-mail;
  - c) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji (w tym m.in. datę teleporady i nazwisko lekarza prowadzącego teleporadę).
3. Reklamacje będą rozpatrywane najpóźniej w ciągu **14 dni roboczych** od daty przestania reklamacji na podany powyżej adres e-mail. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Świadczeniodawca poinformuje pacjenta na wskazany przez niego adres e-mail. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia Świadczeniodawca zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez pacjenta przedłuża okres rozpatrywania reklamacji. Rozpatrzenie reklamacji ma charakter ostateczny.