

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W ZATOKA ZDROWIA SP. Z O.O.

(dalej: „Regulamin”)

I. UWAGI WSTĘPNE

- 1) Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług Zatoka Zdrowia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni przy ul. Świętojańskiej 11/U2, 81-368 Gdynia, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000509327, REGON: 222082859, NIP: 5862290292, wpisanego do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą powadzonego przez Wojewodę Pomorskiego nr księgi 000000175290 (dalej: „Zatoka Zdrowia”) przez Pacjentów.
- 2) Zatoka Zdrowia jako podmiot leczniczy sprawuje opiekę medyczną nad pacjentami Zatoka Zdrowia (dalej: „Pacjenci”). Opieka nad Pacjentami sprawowana jest przez osoby wykonujące zawód medyczny.
- 3) Celem nadrzędnym Zatoki Zdrowia jest profilaktyka, zachowanie i poprawa stanu zdrowia Pacjenta.
- 4) Część Usług oferowanych przez Zatoka Zdrowia może być świadczonych drogą elektroniczną. Zatoka Zdrowia świadczy Usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem Usług Elektronicznych.
- 5) Niniejszy Regulamin oraz Regulamin Usług Elektronicznych jest dostępny w siedzibie Zatoki Zdrowia a także na stronie internetowej www.zatokazdrowia.pl w sposób gwarantujący jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalenie.

II. DEFINICJE

- 1) Ilekroć w Regulaminie pojawia się jedno z poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć:
 - i. **Dane Osobowe** - Wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy bądź jeden lub kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
 - ii. **Zatoka Zdrowia** - Zatoka Zdrowia sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni
 - iii. **Regulamin Usług Elektronicznych** – regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (*Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204*), dostępny pod adresem www.zatokazdrowia.pl.
 - iv. **Świadczenie Zdrowotne** – działania służące zachowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.
 - v. **System Teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą

właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800).

- vi. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie użytkownika (Pacjenta), przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800).
- vii. **Usługa** – świadczenie zdrowotne lub świadczenie o innym charakterze, w tym świadczenie realizowane drogą elektroniczną, przez Zatokę Zdrowia na rzecz Pacjenta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie lub w Regulaminie Usług Elektronicznych.
- viii. **Pacjent** - osobę zwracającą się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystającą ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych lub osobę wykonującą zawód medyczny;

III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 1) Zatoka Zdrowia zapewnia, że Usługi zdrowotne są świadczone przez personel uprawniony do ich wykonywania z należytą starannością oraz zgodnie z innymi wymaganiami wynikającymi z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- 2) Zatoka Zdrowia gwarantuje, że osoby przetwarzające Dane osobowe Pacjenta nie będą ujawniać ich, nawet po śmierci Pacjenta. Wyjątki od powyższej zasady mogą wynikać tylko z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
- 3) Usługi w postaci konsultacji medycznych z osobami wykonującymi zawód medyczny, a także przesyłanie wyników badań, mogą być udzielane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, o ile ze względu na ich charakter oraz indywidualną sytuację Pacjenta nie sprzeciwiają się temu wskazania aktualnej wiedzy medycznej, wymogi należytej staranności lub względy bezpieczeństwa. Zasady korzystania z tych Usług określa Regulamin Usług Elektronicznych.
- 4) Pacjenci mogą korzystać z poszczególnych Usług po zapisaniu się na nie osobiście w siedzibie Zatoka Zdrowia, telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem aplikacji ZnanyLekarz.pl. Pacjentowi przysługuje uprawnienie do skorzystania z Usługi w pierwszym wolnym terminie.

IV. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

- 1) Umowę uznaje się za zawartą z chwilą dokonania płatności przez Pacjenta wymaganej opłaty w rejestracji Zatoki Zdrowia lub na rachunek bankowy wskazany na stronie www.zatokazdrowia.pl. przed umówioną wizytą. Jeżeli w trakcie wizyty zostały zrealizowane dodatkowe świadczenia pacjent zobowiązany jest zgłosić się do recepcji w celu uiszczenia należności.
- 2) Cennik Usług świadczonych jest na stronie <https://www.zatokazdrowia.pl/cennik.php>
- 3) Zatoka Zdrowia jest uprawniona do odmowy spełnienia świadczenia dalszych Usług na rzecz Pacjenta, jeżeli podczas korzystania z Usług Pacjent zachowuje się w sposób agresywny lub

obraźliwy, uniemożliwiający poprawną realizację Usług lub w sposób narażający personel Zatoka Zdrowia lub innych Pacjentów na niebezpieczeństwo utraty zdrowia lub życia lub naruszenia ich innych praw osobistych;

- 4) Pacjent będzie zobligowany do uiszczenia opłaty za wizytę w chwili rejestracji, jeżeli trzykrotnie w ciągu minionego kwartału nie stawi się na umówione wizyty w siedzibie Zatoki Zdrowia lub na usługę realizowaną za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub innych systemów łączności.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 1) Zatoka Zdrowia ponosi na zasadach ogólnych odpowiedzialność za należyłą staranność oferowanych i udzielanych świadczeń zdrowotnych w ramach opieki sprawowanej nad Pacjentem.
- 2) Pacjent ponosi odpowiedzialność za prawdziwość podawanych przez niego informacji dotyczących stanu zdrowia oraz Danych osobowych niezbędnych do rejestracji Pacjenta.
- 3) Zatoka Zdrowia jako podmiot leczniczy, posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania usług medycznych, zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

VI. ZASADY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH I USŁUG

- 1) Usługi oferowane przez Zatoka Zdrowia nie są przeznaczone dla osób:
 - i. wymagających hospitalizacji;
 - ii. w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia (np. osoba nieprzytomna, nieoddychająca, osoba mająca nagłą reakcję alergiczną, osoba doznająca niekontrolowanego krwawienia);
 - iii. w innych stanach, które wymagają niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego;
 - iv. zaawansowanym stadium chorób przewlekłych, które z racji medycznej specyfiki uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie usług przez Zatoka Zdrowia w sposób gwarantujący należyłą staranność. W tym przypadku ostateczna decyzja w zakresie świadczenia usług Pacjentowi odbywa się w porozumieniu z pacjentem.
- 2) Zatoka Zdrowia zapewnia udzielenie pierwszej pomocy wymagającym tego jej Pacjentom. Zatoka Zdrowia nie jest jednak zobowiązana do transportowania Pacjentów do innych placówek medycznych, w tym np. do oddziałów ratunkowych.
- 3) Pacjentowi przysługują prawa pacjenta określone w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (*Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417*) lub wynikające z innych aktów prawnych. Informacja o prawach pacjenta dostępna jest również na stronie <https://www.zatokazdrowia.pl/>.

VII. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

- 1) Pacjentom przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczonymi przez Zatoka Zdrowia usługami.
- 2) Zapytania, uwagi i reklamacje należy zgłaszać osobiście w siedzibie Zatoka Zdrowia, telefonicznie na numer +58 622 27 79 lub drogą mailową na adres zatokazdrowia@gmail.com zawierając co najmniej:
 - i. dane pozwalające na identyfikację Pacjenta oraz nawiązanie z nim kontaktu: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu lub adres do korespondencji;

- ii. określenie przedmiotu zapytania, uwagi lub reklamacji oraz okoliczności będących ich podstawą wraz z datą ich zaistnienia;
 - iii. określenie oczekiwań Pacjenta względem Zatoka Zdrowia , w szczególności wskazanie pożądaných działań ze strony Zatoka Zdrowia;
- 3) Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie w formie odpowiadającej formie zgłoszenia (tj. formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej), nie później jednak niż w terminie 30 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia.
 - 4) Czas udzielenia dodatkowych wyjaśnień przez Pacjenta przedłuża okres rozpatrywania zgłoszenia.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1) Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania z usług telekomunikacyjnych, w tym środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do korzystania z Usług, według cennika operatora świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.
- 2) Zatoka Zdrowia przysługuje prawo do korzystania z usług krajowych i zagranicznych podwykonawców w ramach wykonywaniach poszczególnych Usług i innych czynności związanych z Usługami.
- 3) W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
- 4) Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Zatoką Zdrowia a Pacjentem, związane ze świadczeniem Usług na podstawie Regulaminu, będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zatoki Zdrowia.
- 5) Regulamin wchodzi w życie z dniem 20.05.2020 r.