INFORMACJA O PRAWACH PACJENTA

na podstawie ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
Wizdom24 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Wizdom24 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Spółka”), jako podmiot leczniczy udzielający świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem serwisu wizyty24.pl i aplikacji mobilnych Wizyty24, udostępnia informację o prawach pacjenta zgodnie z art. 11 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (dalej: „Ustawa”).
2. Prawa opisane poniżej przysługują każdemu Pacjentowi, któremu udzielane są świadczenia zdrowotne w formie Teleporady lub Wizyty domowej. W przypadkach określonych w Ustawie wykonuje je przedstawiciel ustawowy Pacjenta lub opiekun faktyczny.
3. Obowiązek przestrzegania praw pacjenta spoczywa na Spółce oraz na Lekarzach i innych osobach wykonujących zawód medyczny, które udzielają świadczeń w imieniu Spółki.

§ 2. Prawo do świadczeń zdrowotnych

1. Pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, udzielanych z należytą starannością, z poszanowaniem zasad etyki zawodowej.
2. Pacjent ma prawo żądać, aby Lekarz zasięgnął opinii innego lekarza lub zwołał konsylium lekarskie. Lekarz może odmówić, jeżeli uzna żądanie za bezzasadne. Żądanie i odmowę odnotowuje się w dokumentacji medycznej.
3. Pacjent ma prawo do natychmiastowego udzielenia świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia. Serwis nie służy do wzywania pomocy w nagłych przypadkach. W razie zagrożenia życia lub zdrowia należy niezwłocznie zadzwonić pod numer alarmowy 112 lub 999. Jeżeli w trakcie Teleporady lub Wizyty domowej zostanie stwierdzony stan nagłego zagrożenia, Lekarz podejmuje działania odpowiednie do sytuacji, w tym w razie potrzeby wzywa zespół ratownictwa medycznego.
4. Pacjent ma prawo do leczenia bólu. Lekarz ocenia natężenie bólu i zaleca odpowiednie postępowanie w zakresie świadczenia, którego udziela.

§ 3. Prawo do informacji

1. Pacjent ma prawo do przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych i możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu. Prawo to przysługuje również pacjentowi małoletniemu, który ukończył 16 lat, oraz

przedstawicielowi ustawowemu Pacjenta. Pacjent małoletni, który nie ukończył 16 lat, ma prawo do informacji w zakresie i formie potrzebnej do prawidłowego przebiegu procesu diagnostycznego lub terapeutycznego.

2. Pacjent może wskazać osoby, którym Lekarz może udzielić informacji o jego stanie zdrowia, a także zażądać, aby informacji tej nie udzielano jemu samemu. Pacjent ma prawo przedstawić Lekarzowi swoje zdanie w tym zakresie.
3. Pacjent ma prawo do informacji o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Spółkę. Informacje te, wraz z cenami i zasadami realizacji Usług, są dostępne w Serwisie oraz w Regulaminie świadczenia usług medycznych.
4. Pacjent będący osobą ze szczególnymi potrzebami ma prawo do otrzymania powyższych informacji w zrozumiały dla niego sposób.
5. Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny ma prawo zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych Lekarzowi lub innej osobie wykonującej zawód medyczny, Prezesowi Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych albo podmiotowi odpowiedzialnemu za wprowadzenie produktu leczniczego do obrotu.

§ 4. Prawo do tajemnicy informacji

1. Pacjent ma prawo do zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny, w tym udzielające mu świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego.
2. Osoby te mogą zostać zwolnione z obowiązku zachowania tajemnicy wyłącznie w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa, w szczególności za zgodą Pacjenta.
3. W celu ochrony tajemnicy wiadomości e-mail, SMS i powiadomienia wysyłane przez Serwis nie zawierają informacji o stanie zdrowia, rozpoznaniu ani nazwach leków.

§ 5. Prawo do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych

1. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody, po uzyskaniu informacji, o których mowa w § 3 ust. 1.
2. Pacjent, w tym małoletni, który ukończył 16 lat, ma prawo do wyrażenia zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenie innych świadczeń zdrowotnych. W przypadku Pacjenta małoletniego, całkowicie ubezwłasnowolnionego lub niezdolnego do świadomego wyrażenia zgody zgodę wyraża przedstawiciel ustawowy, a w przypadku jego braku, w odniesieniu do badania, opiekun faktyczny.

3. Pacjent małoletni, który ukończył 16 lat, ma prawo do wyrażenia sprzeciwu co do udzielenia świadczenia zdrowotnego pomimo zgody przedstawiciela ustawowego. W takim przypadku wymagane jest zezwolenie sądu opiekuńczego.
4. Zgoda może zostać wyrażona ustnie albo przez takie zachowanie, które w sposób niebudzący wątpliwości wskazuje na wolę poddania się proponowanym czynnościom.
5. Przed zamówieniem Teleporady Klient składa oświadczenie, że rozumie, iż Teleporada odbywa się bez bezpośredniego kontaktu Lekarza z Pacjentem. Lekarz może zalecić osobiste badanie, jeżeli forma Teleporady jest niewystarczająca.

§ 6. Prawo do poszanowania intymności i godności

1. Pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania mu świadczeń zdrowotnych.
2. Na życzenie Pacjenta przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych, w tym podczas Wizyty domowej, może być obecna osoba bliska. Lekarz może odmówić obecności osoby bliskiej w przypadku prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne Pacjenta, co odnotowuje się w dokumentacji medycznej.

§ 7. Prawo do dokumentacji medycznej

1. Pacjent ma prawo do dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych. Dokumentacja medyczna jest prowadzona w postaci elektronicznej.
2. Dokumentacja medyczna jest udostępniana Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez Pacjenta, a po śmierci Pacjenta osobom wskazanym w Ustawie.
3. Wniosek o udostępnienie dokumentacji można złożyć w koncie w Serwisie, wiadomością e-mail na adres kontakt@wizyty24.pl albo pisemnie na adres siedziby Spółki. Dokumentacja jest udostępniana w szczególności za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku albo na informatycznym nośniku danych.
4. Pierwsza kopia dokumentacji w żądanym zakresie jest udostępniana Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu bezpłatnie. Za kolejne udostępnienia Spółka może pobrać opłatę nie wyższą niż określona w art. 28 Ustawy.
5. Dokumentacja medyczna jest przechowywana przez okresy określone w art. 29 Ustawy, co do zasady przez 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu.

§ 8. Prawo do zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza

1. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy może wnieść sprzeciw wobec opinii albo orzeczenia lekarza, jeżeli ma ono wpływ na prawa lub obowiązki Pacjenta wynikające z przepisów prawa.
2. Sprzeciw wnosi się do Komisji Lekarskiej działającej przy Rzeczniku Praw Pacjenta, za pośrednictwem Rzecznika Praw Pacjenta, w terminie 30 dni od dnia wydania opinii albo orzeczenia. Sprzeciw wymaga uzasadnienia, w tym wskazania przepisu prawa, z którego wynikają prawa lub obowiązki Pacjenta.

§ 9. Prawa niedotyczące świadczeń udzielanych za pośrednictwem Serwisu

1. Prawa związane z pobytem w podmiocie leczniczym wykonującym działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne, w szczególności prawo do kontaktu osobistego z innymi osobami, prawo do opieki duszpasterskiej oraz prawo do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie, nie dotyczą Teleporad ani Wizyt domowych.

§ 10. Dochodzenie praw

1. W sprawach dotyczących przestrzegania praw pacjenta można kontaktować się ze Spółką wiadomością e-mail na adres kontakt@wizyty24.pl albo pisemnie na adres: Wizdom24 sp. z o.o., ul. Aleksandra Prystora 4/54, 02-497 Warszawa. Spółka rozpatruje zgłoszenia bez zbędnej zwłoki.
2. W przypadku naruszenia praw pacjenta Pacjent może zwrócić się do Rzecznika Praw Pacjenta:
   a) adres: Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa;
   b) bezpłatna infolinia: 800 190 590;
   c) e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl;
   d) strona internetowa: www.gov.pl/web/rpp.
3. Pacjent może również dochodzić swoich praw na drodze sądowej oraz zwrócić się do właściwego okręgowego rzecznika odpowiedzialności zawodowej okręgowej izby lekarskiej.
4. Pełny katalog praw pacjenta określa Ustawa, dostępna w Internetowym Systemie Aktów Prawnych (isap.sejm.gov.pl).