STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

w Wizdom24 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie
podmiocie leczniczym prowadzącym serwis Wizyty24

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Standardy ochrony małoletnich (dalej: „Standardy") wprowadza Wizdom24 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Spółka"), podmiot leczniczy udzielający świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem serwisu wizyty24.pl i aplikacji mobilnych Wizyty24, na podstawie art. 22b i 22c ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich (dalej: „Ustawa").
2. Celem Standardów jest zapewnienie bezpieczeństwa małoletnim Pacjentom, ochrona ich przed krzywdzeniem oraz określenie zasad reagowania, gdy Personel poweźmie podejrzenie, że małoletni jest krzywdzony.
3. Standardy dotyczą wszystkich świadczeń udzielanych małoletnim, w szczególności Teleporad i Wizyt domowych, oraz każdego kontaktu Personelu z małoletnim lub jego Opiekunem, także telefonicznego, wideo i na czacie.
4. Standardy uwzględniają charakter działalności Spółki: świadczenia są udzielane na odległość albo w miejscu pobytu Pacjenta, z udziałem Opiekuna. Spółka nie prowadzi placówki, w której małoletni przebywają.
5. Przy stosowaniu Standardów uwzględnia się sytuację dzieci z niepełnosprawnościami i dzieci ze specjalnymi potrzebami, w szczególności przez dostosowanie sposobu komunikacji do ich możliwości.

§ 2. Definicje

1) **Małoletni** – osoba, która nie ukończyła 18 lat;
2) **Personel** – Lekarze, inne osoby wykonujące zawód medyczny, koordynatorzy i konsultanci infolinii oraz inne osoby, które w imieniu Spółki mają kontakt z małoletnimi lub ich danymi, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy;
3) **Opiekun** – rodzic, opiekun prawny albo opiekun faktyczny małoletniego;
4) **Krzywdzenie** – popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę małoletniego przez jakąkolwiek osobę, w tym członka Personelu, lub zagrożenie dobra małoletniego, w tym jego zaniedbywanie;
5) **Koordynator** – Koordynator do spraw ochrony małoletnich, o którym mowa w § 10.

§ 3. Weryfikacja Personelu

1. Przed nawiązaniem współpracy lub dopuszczeniem do udzielania świadczeń małoletnim Spółka:
   a) sprawdza, czy dane osoby nie są zamieszczone w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym z dostępem ograniczonym ani w Rejestrze osób, w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15 wydała postanowienie o wpisie w Rejestrze;
   b) uzyskuje od tej osoby informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw, o których mowa w art. 21 ust. 3 Ustawy;
   c) uzyskuje od osoby posiadającej obywatelstwo innego państwa albo zamieszkującej w ciągu ostatnich 20 lat w innych państwach informacje z rejestrów karnych tych państw albo oświadczenia, o których mowa w art. 21 ust. 4–8 Ustawy.
2. Wydruk informacji z rejestrów oraz informacje i oświadczenia, o których mowa w ust. 1, dołącza się do dokumentacji dotyczącej danej osoby.
3. Osoba, wobec której weryfikacja wykazała przeszkody, nie zostaje dopuszczona do udzielania świadczeń małoletnim.
4. Przed dopuszczeniem do udzielania świadczeń każdy członek Personelu zapoznaje się ze Standardami i składa pisemne oświadczenie o zapoznaniu się z nimi i zobowiązaniu do ich przestrzegania.

§ 4. Zasady bezpiecznych relacji między Personelem a małoletnim

1. Personel traktuje małoletnich z szacunkiem, dba o ich godność, intymność i poczucie bezpieczeństwa, a informacje przekazuje w sposób zrozumiały i dostosowany do wieku i możliwości małoletniego.
2. Wizyta domowa u małoletniego odbywa się w obecności Opiekuna albo innej osoby dorosłej wskazanej przez Opiekuna. Teleporada z małoletnim, który nie ukończył 16 lat, odbywa się z udziałem Opiekuna.
3. Badanie i inne czynności medyczne wykonuje się wyłącznie w zakresie uzasadnionym względami medycznymi, po wyjaśnieniu małoletniemu i Opiekunowi ich celu i przebiegu, z poszanowaniem intymności małoletniego. Zgodę na udzielenie świadczenia wyraża się na zasadach określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
4. Kontakt z małoletnim i Opiekunem odbywa się wyłącznie kanałami Serwisu (połączenie telefoniczne z numeru Wizyty24, połączenie wideo w Serwisie, czat w Linku do zamówienia, Wizyta domowa) i wyłącznie w związku z udzielanym świadczeniem.

5. Personelowi zabrania się w szczególności:

   a) stosowania wobec małoletniego jakiejkolwiek przemocy fizycznej, psychicznej lub słownej, w tym krzyczenia, poniżania, ośmieszania, zawstydzania i straszenia;

   b) dotykania małoletniego w sposób niezwiązany z badaniem lub czynnością medyczną albo w sposób, który może zostać odebrany jako nieodpowiedni;

   c) prowadzenia rozmów, przekazywania treści i zachowań o charakterze seksualnym, wulgarnym lub dyskryminującym;

   d) nawiązywania z małoletnim kontaktów prywatnych, w tym przez prywatny telefon, komunikatory i media społecznościowe, przekazywania małoletniemu prywatnych danych kontaktowych oraz proponowania spotkań niezwiązanych ze świadczeniem;

   e) utrwalania wizerunku lub głosu małoletniego bez uzasadnienia medycznego i zgody Opiekuna oraz wykorzystywania takich materiałów w innym celu niż prowadzenie dokumentacji medycznej;

   f) przyjmowania od małoletniego lub Opiekuna prezentów i innych korzyści oraz wręczania małoletniemu prezentów, z wyjątkiem drobnych upominków typowych dla wizyty lekarskiej;

   g) udzielania świadczeń pod wpływem alkoholu lub środków odurzających;

   h) ujawniania informacji o małoletnim osobom nieuprawnionym.

6. Świadczenia są udzielane indywidualnie, dlatego Spółka nie organizuje sytuacji, w których małoletni przebywają razem pod opieką Personelu. Jeżeli podczas Wizyty domowej Personel zauważy, że małoletni jest krzywdzony przez innego małoletniego, reaguje zgodnie z § 6, a o zdarzeniu informuje Opiekuna.

§ 5. Rozpoznawanie krzywdzenia

1. Personel zwraca uwagę na czynniki ryzyka i symptomy krzywdzenia, w szczególności obrażenia o niejasnym pochodzeniu lub niespójnie wyjaśniane, oznaki zaniedbania (np. brak podstawowej opieki, niedożywienie, nieleczone choroby), zachowania małoletniego wskazujące na lęk przed Opiekunem lub inną osobą, nieadekwatną do wieku wiedzę lub zachowania o charakterze seksualnym, a także wypowiedzi małoletniego o krzywdzeniu.

2. Jeżeli małoletni ujawnia krzywdzenie, członek Personelu wysłuchuje go spokojnie i bez oceniania, nie obiecuje zachowania tajemnicy, zapewnia małoletniego, że dobrze zrobił, mówiąc o tym, i informuje, że poszuka dla niego pomocy.

§ 6. Procedura interwencji

1. W razie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia małoletniego członek Personelu niezwłocznie wzywa pomoc pod numerem alarmowym 112, a następnie informuje Koordynatora.
2. W razie podejrzenia, że wobec małoletniego popełniono przestępstwo, w szczególności przestępstwo przeciwko wolności seksualnej lub znęcanie się, członek Personelu niezwłocznie informuje Koordynatora, który składa zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do Policji lub prokuratury. W sytuacjach niecierpiących zwłoki zawiadomienie składa bezpośrednio członek Personelu.
3. W razie podejrzenia innych form krzywdzenia, w szczególności zaniedbania przez Opiekuna, Koordynator składa do sądu opiekuńczego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania małoletniego wniosek o wgląd w sytuację rodziny.
4. W razie podejrzenia przemocy domowej wobec małoletniego Lekarz albo inna osoba wykonująca zawód medyczny, jako przedstawiciel ochrony zdrowia, wszczyna procedurę „Niebieskie Karty" przez wypełnienie formularza „Niebieska Karta – A" i przekazanie go zespołowi interdyscyplinarnemu właściwemu ze względu na miejsce zamieszkania małoletniego, na zasadach określonych w przepisach o przeciwdziałaniu przemocy domowej, oraz informuje o tym Koordynatora.
5. Jeżeli o krzywdzenie małoletniego podejrzewany jest członek Personelu, Koordynator niezwłocznie odsuwa go od udzielania świadczeń małoletnim do czasu wyjaśnienia sprawy, wyjaśnia jej okoliczności, a w razie podejrzenia przestępstwa składa zawiadomienie. Potwierdzone naruszenie Standardów stanowi podstawę do rozwiązania współpracy.
6. Jeżeli o krzywdzenie podejrzewany jest Opiekun, Personel nie informuje go o podejmowanych działaniach, jeżeli mogłoby to zagrozić bezpieczeństwu małoletniego.
7. Po ujawnieniu krzywdzenia Koordynator, we współpracy z Opiekunem, który nie jest podejrzewany o krzywdzenie, ustala plan wsparcia małoletniego. Plan obejmuje w szczególności działania zapewniające małoletniemu bezpieczeństwo, informację o dostępnej pomocy medycznej, psychologicznej i prawnej oraz, w razie potrzeby, przekazanie sprawy właściwym instytucjom i specjalistom. Spółka nie sprawuje długotrwałej opieki nad małoletnim, dlatego plan wsparcia polega przede wszystkim na zapewnieniu małoletniemu pomocy właściwych instytucji.

§ 7. Dokumentowanie i przechowywanie zgłoszeń

1. Każde zgłoszenie i każda interwencja są dokumentowane w karcie interwencji zawierającej w szczególności: datę i opis zdarzenia, dane małoletniego i osoby zgłaszającej, podjęte

działania (zawiadomienia, wnioski, procedura „Niebieskie Karty”), ustalony plan wsparcia oraz podpis Koordynatora.

2. Karty interwencji i związaną z nimi dokumentację przechowuje Koordynator w sposób zapewniający poufność, oddzielnie od innej dokumentacji, z dostępem ograniczonym do osób upoważnionych, przez okres niezbędny do ochrony małoletniego oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Informacje istotne medycznie zamieszcza się w dokumentacji medycznej.
3. Personel zachowuje w tajemnicy informacje uzyskane w związku z interwencją, z wyjątkiem informacji przekazywanych uprawnionym instytucjom.

§ 8. Ochrona wizerunku i danych osobowych małoletnich

1. Dane osobowe małoletnich, w tym dane dotyczące zdrowia, są przetwarzane zgodnie z Polityką prywatności, wyłącznie w zakresie niezbędnym do udzielenia świadczenia.
2. Spółka nie utrwala ani nie publikuje wizerunku małoletnich. Połączenia wideo nie są nagrywane. Zdjęcia przesyłane przez Opiekuna w celu oceny stanu zdrowia służą wyłącznie temu celowi i są włączane do dokumentacji medycznej.
3. Informacje o stanie zdrowia małoletniego przekazuje się Opiekunowi, osobom upoważnionym oraz małoletniemu w zakresie wynikającym z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

§ 9. Bezpieczeństwo małoletnich w Internecie

1. Spółka nie udostępnia małoletnim urządzeń elektronicznych ani dostępu do sieci Internet. Małoletni korzystają z Serwisu na urządzeniach własnych lub Opiekuna, pod nadzorem Opiekuna.
2. Serwis służy do zamawiania i realizacji świadczeń zdrowotnych, nie zawiera treści szkodliwych dla małoletnich ani reklam podmiotów trzecich.
3. Personel nie przesyła małoletnim linków ani materiałów niezwiązanych ze świadczeniem i nie zachęca do kontaktu poza Serwisem.
4. Jeżeli w trakcie świadczenia Personel powezmie informację, że małoletni jest narażony na szkodliwe treści lub zagrożenia w Internecie (np. uwodzenie, szantaż, cyberprzemoc), postępuje zgodnie z § 6 i informuje Opiekuna o możliwości uzyskania pomocy, w tym o możliwości zgłoszenia nielegalnych treści do zespołu Dyżurnet.pl działającego w NASK.

§ 10. Koordynator i przygotowanie Personelu

1. Zarząd Spółki wyznacza Koordynatora do spraw ochrony małoletnich.
2. Do zadań Koordynatora należy w szczególności:

a) przygotowanie Personelu do stosowania Standardów;

b) przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu i organizowanie wsparcia dla małoletniego;

c) składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego oraz wniosków do sądu opiekuńczego;

d) prowadzenie dokumentacji interwencji oraz rejestru zapoznania Personelu ze Standardami;

e) ocena i aktualizacja Standardów.

3. Każdy członek Personelu przed dopuszczeniem do udzielania świadczeń małoletnim przechodzi szkolenie ze Standardów, obejmujące rozpoznawanie symptomów krzywdzenia, zasady reagowania i procedurę interwencji, a następnie co najmniej raz na dwa lata szkolenie przypominające. Odbycie szkolenia potwierdza się wpisem w rejestrze prowadzonym przez Koordynatora.

4. Osobami odpowiedzialnymi za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu i udzielenie mu wsparcia są Koordynator oraz, w trakcie udzielania świadczenia, Lekarz udzielający świadczenia. Osobą odpowiedzialną za składanie zawiadomień i wniosków jest Koordynator, a za wszczęcie procedury „Niebieskie Karty" – Lekarz albo inna osoba wykonująca zawód medyczny, która powzięła podejrzenie przemocy domowej.

5. Zgłoszenia dotyczące bezpieczeństwa małoletniego można przekazywać wiadomością e-mail na adres kontakt@wizyty24.pl z dopiskiem „Ochrona małoletnich" albo telefonicznie pod numerem [numer infolinii].

§ 11. Udostępnianie Standardów

1. Standardy w wersji zupełnej oraz w wersji skróconej, przeznaczonej dla małoletnich, stanowiącej Załącznik nr 1, są udostępnione na stronie internetowej wizyty24.pl oraz wywieszone w widocznym miejscu w siedzibie Spółki.

2. Opiekunowie i małoletni mogą zadawać pytania dotyczące Standardów oraz zgłaszać uwagi wiadomością e-mail na adres kontakt@wizyty24.pl.

3. Opiekunowie i małoletni mogą także skorzystać z bezpłatnych telefonów pomocowych:

a) 116 111 – telefon zaufania dla dzieci i młodzieży;

b) 800 12 12 12 – Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka;

c) 800 100 100 – telefon dla rodziców i nauczycieli w sprawie bezpieczeństwa dzieci;

d) 112 – numer alarmowy w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia.

§ 12. Ocena i aktualizacja Standardów

1. Koordynator co najmniej raz na dwa lata dokonuje oceny Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami. Wnioski z oceny dokumentuje się na piśmie.
2. W ocenie uwzględnia się uwagi Personelu, Opiekunów i małoletnich oraz wnioski z przeprowadzonych interwencji.
3. Zmiany Standardów wprowadza Zarząd Spółki. Nowa wersja Standardów jest niezwłocznie publikowana i przekazywana Personelowi.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Standardach stosuje się przepisy Ustawy, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, ustawy o przeciwdziałaniu przemocy domowej, Kodeksu karnego oraz Kodeksu postępowania karnego.
2. Standardy wchodzą w życie z dniem …… r.

Załącznik nr 1 do Standardów ochrony małoletnich

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

wersja dla dzieci i młodzieży

1. Masz prawo do szacunku i poczucia bezpieczeństwa. Każdy, kto pracuje w Wizyty24, ma o to dbać.
2. Lekarz wyjaśni Ci, co będzie robić i dlaczego. Możesz zadawać pytania i powiedzieć, jeśli coś Cię niepokoi.
3. Podczas wizyty domowej jest z Tobą rodzic, opiekun albo inna dorosła osoba, którą wskazali. Jeśli masz mniej niż 16 lat, podczas teleporady z lekarzem rozmawia także Twój rodzic lub opiekun.
4. Lekarz dotyka Cię tylko wtedy, gdy jest to potrzebne do badania, i najpierw mówi, co zrobi.
5. Nikt z Wizyty24 nie może na Ciebie krzyczeć, obrażać Cię, straszyć ani zawstydzać.
6. Nikt z Wizyty24 nie może pisać ani dzwonić do Ciebie prywatnie, prosić Cię o zdjęcia, zapraszać na spotkania ani dawać Ci swojego prywatnego numeru. Kontaktujemy się tylko przez Wizyty24 i tylko w sprawie Twojego zdrowia.
7. Informacje o Twoim zdrowiu są tajemnicą. Lekarz przekazuje je tylko Twoim rodzicom lub opiekunom i osobom, które mają do tego prawo.
8. Jeśli ktoś Cię krzywdzi – w domu, w szkole, w Internecie albo ktoś z Wizyty24 – możesz powiedzieć o tym lekarzowi. Lekarz Cię wysłucha i poszuka pomocy.
9. Możesz też bezpłatnie zadzwonić pod numer 116 111 (telefon zaufania dla dzieci i młodzieży) albo 800 12 12 12 (Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka). Gdy grozi Ci niebezpieczeństwo, dzwoń pod 112.
10. Możesz też napisać do nas na adres kontakt@wizyty24.pl, w temacie wpisz „Ochrona małoletnich”.