

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W KUBIAK MEDIC

§ 1. DEFINICJE

- 1) Cennik – cennik udzielania świadczeń zdrowotnych przez Kubiak Medic stanowiący załącznik do Regulaminu, dostępny również pod adresem kubiakmedic.pl.
- 2) Dane Osobowe – wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej. 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 lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
- 3) Kubiak Medic – Kubiak Medic spółka jawna z siedzibą w Poznaniu, adres: ul. Śniadeckich 10A/1, 60-774 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001147240, REGON: 540645687, NIP: 7792581825, podmiot leczniczy wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą powołanego przez Wojewodę Wielkopolskiego pod numerem księgi 000000292160.
- 4) Pacjent – osoba zwracającą się o udzielenie Świadczeń Zdrowotnych przez Kubiak Medic lub korzystającą ze Świadczeń Zdrowotnych udzielanych przez Kubiak Medic.
- 5) Regulamin – niniejszy regulamin.
- 6) Regulamin Usług Elektronicznych – regulamin udzielania Teleporad (świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną), dostępny pod adresem kubiakmedic.pl.
- 7) Reklamacja – zgłaszane przez Pacjenta zapytania, uwagi lub reklamacje dotyczące Usług.
- 8) ROPL – regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego Kubiak Medic spółka jawna.
- 9) Świadczenie Zdrowotne – działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.
- 10) Teleporada – Świadczenie Zdrowotne udzielane przez Kubiak Medic tylko i wyłącznie telefonicznie na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych (rozumianego jako 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) lub systemów łączności. Teleporada jest usługą świadczoną drogą elektroniczną bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych głosowych na indywidualne żądanie użytkownika (Pacjenta), przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych (urządzenie telekomunikacyjne np. telefon), która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne).

- 11) Umowa – umowa zawierana pomiędzy Kubiak Medic i Pacjentem w zakresie świadczenia Usług.
- 12) Usługa – Świadczenie Zdrowotne lub świadczenie o innym charakterze, w tym Teleporady, udzielane przez Kubiak Medic na rzecz Pacjenta na zasadach określonych w Regulaminie lub w Regulaminie Usług Elektronicznych.
- 13) Zakład Leczniczy – zakład leczniczy w rozumieniu Ustawy prowadzony przez Kubiak Medic w Poznaniu przy ul. Śniadeckich 10A/1.

§ 2. UWAGI WSTĘPNE

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usług.
2. Kubiak Medic jako podmiot leczniczy świadczy Usługi, w tym udziela Świadczeń Zdrowotnych Pacjentom w zakresie wskazanym w aktualnie obowiązującym ROPL. Świadczenia Zdrowotne udzielane są przez osoby wykonujące zawód medyczny przy wsparciu innych specjalistów.
3. Usługi będą świadczone w normalnych godzinach pracy Zakładu Leczniczego dostępnych pod adresem kubiakmedic.pl.
4. Warunkiem korzystania z Usług jest uprzednie zapoznanie się z treścią Regulaminu wraz z dokumentami wskazanymi w jego treści i ich akceptacja. Skorzystanie z Usług stanowi akceptację Regulaminu i załączników.
5. Część Usług oferowanych przez Kubiak Medic może być świadczonych w formie Teleporad. Zasady korzystania z Teleporad określa Regulamin Usług Elektronicznych.
6. Kubiak Medic udostępnia Regulamin, Regulamin Usług Elektronicznych oraz dokumenty wskazane w ich treści w postaci papierowej bezpośrednio w Zakładzie Leczniczym oraz w postaci cyfrowej pod adresem kubiakmedic.pl w sposób gwarantujący jego pobranie, wydrukowanie oraz utrwalenie.

§ 3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Kubiak Medic zapewnia, że Usługi świadczone są przez osoby uprawnione do ich wykonywania z zachowaniem należytej staranności oraz zgodnie z innymi wymaganiami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Kubiak Medic zapewnia, że osoby, które będą przetwarzać Dane Osobowe Pacjenta, zobowiązane będą do zachowania ich w tajemnicy, w tym także po śmierci Pacjenta. Wyjątki od powyższej zasady wynikać mogą jedynie z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Usługi mogą być udzielane jako Teleporady, 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.
4. Pacjent może poinformować Kubiak Medic osobiście w Zakładzie Lecznicy, telefonicznie na numer 539 761 111 oraz drogą mailową na adres kubiakmediccpip@gmail.com, o wszelkiego rodzaju zauważonych nieprawidłowościach oraz naruszeniach bezpieczeństwa mogących stanowić zagrożenie dla niego lub innych osób korzystających z Usług.
5. Pacjenci mogą korzystać z poszczególnych Usług po zapisaniu się na nie osobiście w Zakładzie Lecznicy, telefonicznie/mailowo (wymaga potwierdzenia przez Kubiak Medic) lub za pośrednictwem dostępnego systemu rezerwacji, w tym również za pośrednictwem www.znanylekarz.pl. Pacjentowi przysługuje uprawnienie do skorzystania z Usługi w pierwszym wolnym terminie.
6. Kubiak Medic zastrzega, że nie wszystkie świadczone Usługi muszą być Świadczeniami Zdrowotnymi. Nie zastępują one Świadczeń Zdrowotnych i opieki sprawowanej przez osoby wykonujące zawód medyczny, w szczególności lekarzy. Usługi o takim charakterze stanowią uzupełnienie Świadczeń Zdrowotnych mające na celu zapewnienie kompleksowej, wszechstronnej opieki nad Pacjentem.
7. Jeżeli podczas korzystania z Usługi, Pacjent odczuje pogorszenie stanu zdrowia lub pojawią się nowe, wcześniej nie zaobserwowane i niezgłaszane problemy zdrowotne, powinien niezwłocznie poinformować o tym osobę świadczącą Usługę.

§ 4. ZOBOWIĄZANIA PACJENTA

Pacjent zobowiązany jest:

- 1) przekazywać prawdziwe Dane Osobowe, w szczególności w zakresie danych o stanie zdrowia;
- 2) powstrzymać się względem pracowników/współpracowników Kubiak Medic lub potencjalnych Pacjentów/Pacjentów Kubiak Medic działań/zaniechań uważanych powszechnie za obraźliwe / krzywdzące / uwłaczające / szkalujące / nękać / zastraszające /

ośmieszające / poniżające, w szczególności poprzez zachowania / wypowiedzi rasistowskie / szowinistyczne/ homofobiczne / seksistowskie / ksenofobiczne;

- 3) do poszanowania godności personelu medycznego oraz innych pracowników/współpracowników Kubiak Medic.

§ 5.UMOWA

1. Umowę zostaje zawarta z chwilą dokonania przez Pacjenta rezerwacji Usługi.
2. Zawarcie Umowy nie zobowiązuje Pacjenta do korzystania z Usług, jednak w przypadku skorzystania z Usługi Pacjent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku.
3. Kubiak Medic może uzależnić udzielanie Usługi od uprzedniego uiszczenia opłaty za jej wykonania w wysokości wskazanej w Cenniku.
4. Opłaty za Usługi dokonywać można:
 - 1) gotówką w Zakładzie Lecznym;
 - 2) przelewem bankowym na rachunek Kubiak Medic o numerze 02 1140 2004 0000 3102 8562 3277;
 - 3) w inny sposób aktualnie dostępny w Kubiak Medic (np. kartą płatniczą, blik).
- 4) Kubiak Medic jest uprawniona do odmowy świadczenia dalszych Usług na rzecz Pacjenta, jeżeli:
 - 1) Pacjent odmówił dokonania płatności za wykonaną/umówioną Usługę;
 - 2) podczas korzystania z Usług Pacjent narusza zobowiązania wskazane w § 4 Regulaminu, w szczególności zachowuje się w sposób agresywny lub obraźliwy, uniemożliwiający poprawną realizację Usług lub w sposób narażający personel Kubiak Medic lub innych Pacjentów na niebezpieczeństwo utraty zdrowia lub życia bądź w sposób zagrażający lub naruszający ich inne dobra osobiste;
 - 3) Pacjent więcej niż dwukrotnie w ciągu miesiąca kalendarzowego nie stawiał się na umówioną wizytę w Zakładzie Lecznym lub Teleporadę.
- 5) Odmowa świadczenia dalszych Usług (która jest równoznaczna z rozwiązaniem Umowy) na rzecz Pacjenta następuje, w zależności od okoliczności, osobiście w Zakładzie Lecznym, za pomocą przesłania wiadomości mailowej na adres Pacjenta lub przesłania pisemnego oświadczenia na adres Pacjenta.

§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Kubiak Medic ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za należyte świadczenie Usług.
2. Kubiak Medic, jako podmiot leczniczy, posiada wymagane przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej obejmujące szkody będące następstwem udzielania świadczeń zdrowotnych albo niezgodnego z prawem zaniechania udzielania świadczeń zdrowotnych.

§ 7. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Usługi nie są przeznaczone dla osób:
 - 1) wymagających hospitalizacji;
 - 2) w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia (np. osoba nieprzytomna, nieoddychająca, osoba mająca nagłą reakcję alergiczną, osoba doznająca niekontrolowanego krwawienia);
 - 3) w innych stanach wymagających niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego;
 - 4) zaawansowanym stadium chorób przewlekłych, które z racji medycznej specyfiki uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie usług przez Kubiak Medic w sposób gwarantujący należytą staranność. W tym przypadku ostateczna decyzja w zakresie świadczenia usług odbywa się w porozumieniu z pacjentem, a ewentualna kontynuacja świadczenia usług wymaga pisemnej zgody uprawnionej osoby, która udziela Świadczeń Zdrowotnych.
2. Kubiak Medic w wypadkach nagłych mających miejsce w Zakładzie Leczniczym zapewnia udzielenie pierwszej pomocy wymagającym jej Pacjentom. Kubiak Medic nie jest jednak zobowiązane do transportowania Pacjentów do innych placówek medycznych, w tym np. do oddziałów ratunkowych.
3. Pacjent nie jest uprawniony do otrzymywania od Kubiak Medic innych Usług niż te, których dotyczy Umowa. Nie ogranicza to prawa Pacjenta do korzystania ze Świadczeń Zdrowotnych oraz innych usług udzielanych przez inne podmioty.

§ 8. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Pacjentom przysługuje prawo zgłaszania Reklamacji.
2. Reklamacje należy zgłaszać osobiście w Zakładzie Leczniczym, telefonicznie pod numerem 539 761 111 lub drogą mailową na adres kubiakmediccpip@gmail.com.
3. Treść Reklamacji powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane pozwalające na identyfikację Pacjenta oraz nawiązanie z nim kontaktu: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu lub adres do korespondencji;

- 2) określenie przedmiotu Reklamacji oraz okoliczności będących ich podstawą wraz z datą ich zaistnienia;
- 3) ewentualne określenie oczekiwań Pacjenta względem Kubiak Medic, w szczególności wskazanie pożądanych działań ze strony Kubiak Medic;
4. Rozpatrzenie 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 Reklamacji.
5. W sytuacji, gdy podane w Reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Kubiak Medic zwraca się do składającego Reklamację, przed rozpatrzeniem Reklamacji, o jego uzupełnienie. Czas udzielenia dodatkowych wyjaśnień przez Pacjenta przedłuża okres rozpatrywania Reklamacji.

§ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może ulec zmianie, o czym Pacjenci będą informowani przez Kubiak Medic poprzez wskazanie daty ostatniej zmiany Regulaminu na stronie kubiakmedic.pl. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Kubiak Medic, który nie może być krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia stronie kubiakmedic.pl zmienionego Regulaminu.
2. Kubiak Medic może dodatkowo poinformować Pacjentów o zmianach Regulaminu z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem w dostępny sposób drogą mailową.
3. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Kubiak Medic, a Pacjentem, związane ze świadczeniem Usług na podstawie Regulaminu, będą rozstrzygane przez sąd właściwy określony na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 24 lipca 2025 r. i dotyczy Umów zawieranych od dnia jego wejścia w życie.