

Polityka prywatności i klauzula informacyjna RODO prywatnych wideoporad online

Wersja	1
Data	01 lipiec 2026 r.
Zakres	Prywatne wideoporady online realizowane za pośrednictwem wyodrębnionej strony www.ukoimy.pl , zintegrowanej z Portalem Pacjenta.
Administrator	Centrum Medyczne Multimed Tadeusz Jucyk Sp. z o.o., ul. Wojska Polskiego 33, 62-500 Konin, KRS 0000972065, NIP 6652305875, REGON 311018769.

1. Polityka prywatności i klauzula informacyjna RODO

1. Niniejsza Polityka prywatności wyjaśnia, w jaki sposób Centrum Medyczne Multimed Tadeusz Jucyk Sp. z o.o. przetwarza dane osobowe osób korzystających ze strony www.ukoimy.pl oraz zintegrowanego z nią Portalu Pacjenta, rezerwujących i odbywających prywatne wideoporady online, osób kontaktujących się z Przychodnią, osób składających reklamacje oraz przedstawicieli ustawowych i uczestników wizyt, w tym małoletnich.

Dokument dotyczy prywatnych usług online świadczonych przez CM Multimed, w szczególności wideoporań organizowanych przez stronę www.ukoimy.pl oraz Portal Pacjenta.

2. Strona www.ukoimy.pl i Portal Pacjenta

1. CM Multimed wyodrębniło stronę internetową www.ukoimy.pl przeznaczoną do prezentacji, organizacji i obsługi prywatnych wideoporań online. Strona www.ukoimy.pl nie stanowi odrębnego podmiotu leczniczego ani odrębnego administratora danych osobowych; administratorem danych pozostaje CM Multimed.

2. Strona www.ukoimy.pl jest zintegrowana z Portalem Pacjenta. W celu rezerwacji wideoporań użytkownik zakłada Konto Pacjenta albo loguje się do istniejącego konta, a następnie dokonuje wyboru świadczenia, rezerwacji terminu oraz płatności w Portalu Pacjenta.

3. Logowanie do Portalu Pacjenta wymaga dodatkowego potwierdzenia jednorazowym kodem SMS wysłanym na numer telefonu przypisany do konta. Indywidualny link do wideorozmowy jest przesyłany na zweryfikowany adres e-mail podany w Koncie Pacjenta.

4. W przypadku konsultacji psychiatrycznej lekarz weryfikuje tożsamość Pacjenta, w szczególności poprzez okazanie przez Pacjenta dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości do kamery. Fakt i sposób przeprowadzenia weryfikacji lekarz odnotowuje w dokumentacji medycznej.

3. Administrator danych

1. Administratorem danych osobowych jest Centrum Medyczne Multimed Tadeusz Jucyk Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Wojska Polskiego 33, 62-500 Konin, KRS 0000972065, NIP 6652305875, REGON 311018769, zwane dalej „CM Multimed” lub „Administratorem”.

2. Z Administratorem można skontaktować się: pocztą tradycyjną na adres siedziby oraz e-mailowo biuro@multimed24.pl.

4. Inspektor Ochrony Danych

1. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych jest możliwy pod adresem: biuro@multimed24.pl.

5. Kogo dotyczy Polityka

1. Polityka dotyczy w szczególności:

- pacjentów i użytkowników korzystających ze strony www.ukoimy.pl oraz zintegrowanego z nią Portalu Pacjenta, w tym zakładających Konto Pacjenta;
- pacjentów rezerwujących i odbywających wideoporady online;
- przedstawicieli ustawowych, opiekunów faktycznych i osób uprawnionych do działania w imieniu pacjenta;

- uczestników sesji rodzinnych, konsultacji dla par, konsultacji rodzicielskich oraz innych spotkań wieloosobowych;
- osób małoletnich, których dane są przetwarzane w związku ze świadczeniem zdrowotnym;
- osób przysyłających dokumenty, składających reklamacje, wnioski o dokumentację medyczną lub kontaktujących się z CM Multimed;
- użytkowników strony internetowej i Portalu w zakresie cookies, logów technicznych i bezpieczeństwa.

6. Jakie dane przetwarzamy

1. Zakres danych zależy od sposobu korzystania z Portalu i rodzaju świadczenia. Przetwarzamy tylko dane adekwatne i niezbędne do określonych celów. Mogą to być w szczególności:

Kategoria danych	Przykładowy zakres
Dane identyfikacyjne	imię, nazwisko, PESEL lub inny identyfikator, data urodzenia, płeć, numer i rodzaj dokumentu tożsamości w zakresie niezbędnym do weryfikacji, dane przedstawiciela ustawowego lub osoby upoważnionej, a w przypadku konsultacji psychiatrycznej informacja o okazaniu dokumentu tożsamości do kamery oraz o sposobie potwierdzenia tożsamości odnotowana w dokumentacji medycznej.
Dane kontaktowe	adres e-mail, na który może zostać wysłany indywidualny link do wideorozmowy, numer telefonu wykorzystywany m.in. do jednorazowego kodu SMS przy logowaniu, adres zamieszkania albo korespondencyjny, dane do kontaktu awaryjnego, jeśli pacjent je poda lub są potrzebne dla bezpieczeństwa świadczenia.
Dane konta i techniczne	login, identyfikator konta w Portalu Pacjenta zintegrowanym ze stroną www.ukoimy.pl , historia logowań, kody i zdarzenia SMS 2FA, zdarzenia związane z wysłaniem lub użyciem linku do wideorozmowy, adres IP, identyfikatory urządzeń, logi systemowe, informacje o przeglądarce i awariach.
Dane rezerwacji i płatności	wybrana usługa, specjalista, termin, status rezerwacji dokonanej w Portalu Pacjenta, status płatności, kwota, faktura, dane rozliczeniowe, numer transakcji przekazany przez operatora płatności.
Dane dotyczące zdrowia	informacje przekazane przed wizytą, w trakcie wizyty i w dokumentach, dane o stanie zdrowia psychicznego i somatycznego, rozpoznania, zalecenia, e-recepty, e-ZLA, skierowania, zaświadczenia i inne elementy dokumentacji medycznej.
Dane szczególne przy psychiatrii i psychologii	informacje o zdrowiu psychicznym, historii leczenia, lekach, funkcjonowaniu rodzinnym, społecznym lub zawodowym, dane dotyczące ryzyka samobójczego lub zagrożenia dla innych osób, jeśli są niezbędne dla bezpieczeństwa świadczenia.
Dane małoletnich i rodzin	dane dziecka, dane i status prawny przedstawiciela ustawowego, informacje potwierdzające umocowanie, zgody, dane uczestników sesji rodzinnej lub konsultacji rodzicielskiej.
Dane reklamacyjne i wnioskowe	treść reklamacji, wniosku, zgłoszenia technicznego, korespondencja, historia sprawy, dokumenty potwierdzające uprawnienie do uzyskania dokumentacji.
Cookies i podobne technologie	informacje zapisane w urządzeniu użytkownika lub odczytywane z urządzenia zgodnie z Polityką cookies.

7. Cele, podstawy prawne i okresy przechowywania

1. Dane przetwarzamy w poniższych celach. W przypadku danych dotyczących zdrowia stosujemy dodatkowe podstawy przewidziane dla szczególnych kategorii danych, przede wszystkim art. 9 ust. 2 lit. h RODO, a w sprawach roszczeń również art. 9 ust. 2 lit. f RODO.

2. W zakresie organizacji wideoporad przetwarzanie obejmuje również dane niezbędne do obsługi strony www.ukoimy.pl i Portalu Pacjenta, logowania z użyciem kodu SMS, wysyłki linku do wideorozmowy na adres e-mail, obsługi rezerwacji i płatności oraz potwierdzenia tożsamości Pacjenta, w szczególności podczas konsultacji psychiatrycznej.

Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Okres przechowywania
Założenie i prowadzenie Konta Pacjenta, integracja strony www.ukoimy.pl z Portalem Pacjenta oraz świadczenie usług elektronicznych	art. 6 ust. 1 lit. b RODO - zawarcie i wykonanie umowy o korzystanie z Portalu; art. 6 ust. 1 lit. f RODO - zapewnienie bezpieczeństwa i przeciwdziałanie nadużyciom	przez okres posiadania konta, a następnie do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń; logi techniczne przez 12 miesięcy, chyba że są potrzebne dłużej dla bezpieczeństwa lub roszczeń
Rezerwacja, zmiana i odwołanie terminu wideoporady w Portalu Pacjenta oraz przekazanie linku do wideorozmowy na adres e-mail	art. 6 ust. 1 lit. b RODO - wykonanie umowy; art. 6 ust. 1 lit. c RODO - obowiązki prawne podmiotu leczniczego; w zakresie zdrowia: art. 9 ust. 2 lit. h RODO	przez czas obsługi rezerwacji, następnie w zakresie wynikającym z dokumentacji medycznej, rozliczeń lub roszczeń
Weryfikacja tożsamości pacjenta, w tym obowiązkowa weryfikacja podczas konsultacji psychiatrycznej, oraz weryfikacja uprawnień przedstawiciela ustawowego	art. 6 ust. 1 lit. c RODO - obowiązki prawne związane z prawidłowym udzieleniem świadczenia i prowadzeniem dokumentacji; art. 6 ust. 1 lit. f RODO - bezpieczeństwo; art. 9 ust. 2 lit. h RODO	przez czas niezbędny do wykazania prawidłowości udzielenia świadczenia; informacje o fakcie i sposobie weryfikacji wpisane do dokumentacji medycznej - zgodnie z okresami dokumentacji medycznej
Udzielanie świadczeń zdrowotnych online, w tym psychologicznych i psychiatrycznych	art. 6 ust. 1 lit. c RODO - obowiązki prawne podmiotu leczniczego; art. 9 ust. 2 lit. h RODO - diagnoza medyczna, zapewnienie opieki zdrowotnej, leczenie, zarządzanie systemami i usługami opieki zdrowotnej przez osoby zobowiązane do tajemnicy	dokumentacja medyczna co do zasady 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkami przewidzianymi prawem
Wystawianie dokumentów medycznych i administracyjnych, np. e-recepty, e-ZLA, skierowania, zaświadczenia	art. 6 ust. 1 lit. c RODO; art. 9 ust. 2 lit. h RODO; przepisy prawa medycznego i ubezpieczeniowego	zgodnie z przepisami dotyczącymi dokumentacji medycznej i właściwych systemów publicznych
Obsługa płatności, księgowości i faktur	art. 6 ust. 1 lit. b RODO - wykonanie umowy; art. 6 ust. 1 lit. c RODO - obowiązki podatkowe i rachunkowe	przez okres wymagany przepisami podatkowymi i rachunkowymi, co do zasady 5 lat od końca roku podatkowego, a dłużej, jeśli wymagają tego przepisy lub

		roszczenia
Komunikacja e-mail, SMS i telefoniczna dotycząca konta, kodów SMS, linku do wideorozmowy, rezerwacji, przypomnień i bezpieczeństwa wizyty	art. 6 ust. 1 lit. b RODO - realizacja usługi; art. 6 ust. 1 lit. c RODO - obowiązki prawne; art. 6 ust. 1 lit. f RODO - bezpieczeństwo i organizacja świadczeń	przez czas obsługi sprawy, następnie do upływu okresów roszczeń lub zgodnie z dokumentacją medyczną, jeśli wiadomość stanowi jej element
Rozpatrywanie reklamacji i zgłoszeń technicznych	art. 6 ust. 1 lit. b RODO - obsługa umowy; art. 6 ust. 1 lit. c RODO - obowiązki prawne; art. 6 ust. 1 lit. f RODO - obrona praw Administratora; w zakresie zdrowia: art. 9 ust. 2 lit. f albo h RODO	przez czas obsługi reklamacji, a następnie do upływu okresów przedawnienia roszczeń lub okresów dokumentacji medycznej, jeśli sprawa jej dotyczy
Udostępnianie dokumentacji medycznej osobom uprawnionym	art. 6 ust. 1 lit. c RODO; art. 9 ust. 2 lit. h RODO; przepisy o prawach pacjenta i dokumentacji medycznej	przez okres obsługi wniosku; ślad udostępnienia zgodnie z przepisami dokumentacji medycznej i procedurami wewnętrznymi
Zapewnienie bezpieczeństwa Portalu, wykrywanie nadużyć i obsługa incydentów	art. 6 ust. 1 lit. f RODO - bezpieczeństwo systemu, ochrona danych i ciągłość działania; art. 6 ust. 1 lit. c RODO - obowiązki bezpieczeństwa danych	logi i dane incydentowe przez 24 miesiące lub dłużej, jeśli jest to niezbędne dla incydentu, kontroli, roszczeń lub obowiązków prawnych
Analityka strony i cookies opcjonalne	art. 6 ust. 1 lit. a RODO - zgoda, jeżeli używane są narzędzia analityczne niewymagane technicznie; zgoda na cookies zgodnie z Prawem komunikacji elektronicznej	do czasu wycofania zgody, zmiany ustawień albo przez okres życia danego pliku cookie wskazany w Polityce cookies

8. Świadczenia dla dzieci i młodzieży

1. Jeżeli wideoporada dotyczy osoby małoletniej, dane małoletniego oraz dane przedstawiciela ustawowego lub osoby uprawnionej przetwarzamy w celu rezerwacji, weryfikacji uprawnienia do działania w imieniu małoletniego, uzyskania wymaganych zgód, udzielenia świadczenia, prowadzenia dokumentacji medycznej i zapewnienia bezpieczeństwa procesu terapeutycznego.

2. CM Multimed może żądać informacji lub dokumentów potwierdzających status prawny osoby dokonującej rezerwacji lub wyrażającej zgodę. Zakres informacji udostępnianych przedstawicielowi ustawowemu i małoletniemu zależy od przepisów prawa, zasad wykonywania zawodu przez specjalistę, dobra pacjenta i zakresu udzielonych zgód.

3. Na stronie www.multimed24.pl dostępne są również Standardy Ochrony Małoletnich oraz informacje, jak zgłosić niepokojącą sytuację dotyczącą bezpieczeństwa dziecka.

9. Skąd pozyskujemy dane

1. Dane pozyskujemy przede wszystkim bezpośrednio od Pacjenta, przedstawiciela ustawowego, osoby upoważnionej albo uczestnika wizyty, w tym podczas korzystania ze strony www.ukoimy.pl, zakładania Konta Pacjenta, logowania do Portalu Pacjenta, dokonywania rezerwacji i płatności oraz odbywania wideoporady.

2. Część danych powstaje automatycznie podczas korzystania ze strony i Portalu, np. logi techniczne, adres IP, zdarzenia logowania, zdarzenia dotyczące kodów SMS, informacje o wystaniu linku do wideorozmowy na adres e-mail i informacje o płatności. W przypadku konsultacji psychiatrycznej dane mogą obejmować również informację o okazaniu dokumentu tożsamości do kamery oraz o sposobie weryfikacji odnotowanym w dokumentacji medycznej. Dane mogą też pochodzić z dokumentów przesłanych przez Pacjenta, z publicznych systemów ochrony zdrowia albo od podmiotów uprawnionych na podstawie przepisów prawa.

10. Odbiorcy danych

1. Dane mogą być przekazywane wyłącznie w niezbędnym zakresie następującym kategoriom odbiorców:

- personelowi medycznemu, psychologom, lekarzom psychiatrom, rejestracji i personelowi administracyjnemu upoważnionemu przez CM Multimed;
- dostawcom strony www.ukoimy.pl, systemu Portalu Pacjenta, systemu wideorozmów, hostingu, poczty elektronicznej, SMS, infrastruktury IT, backupu, cyberbezpieczeństwa i wsparcia technicznego;
- operatorowi płatności online i bankom - w zakresie koniecznym do obsługi płatności;
- podmiotom księgowym, prawnym, audytowym, ubezpieczeniowym i doradczym;
- dostawcom narzędzi cookies i analityki - tylko w zakresie wynikającym z ustawień zgód użytkownika;
- podmiotom publicznym, organom lub osobom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie przepisów prawa;
- innym podmiotom leczniczym lub osobom upoważnionym przez pacjenta - gdy istnieje podstawa prawna lub prawidłowo zweryfikowane upoważnienie.

2. Podmioty przetwarzające dane na zlecenie CM Multimed działają na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych lub innych właściwych podstaw prawnych, z zachowaniem poufności i wymogów bezpieczeństwa.

11. Przekazywanie danych poza EOG

1. Dane co do zasady przetwarzane są na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Jeżeli dochodzi do przekazania danych poza EOG, odbywa się ono wyłącznie na podstawie odpowiednich zabezpieczeń przewidzianych w art. 44-49 RODO.

12. Dobrowolność podania danych

1. Podanie danych wymaganych do założenia Konta Pacjenta, logowania z użyciem kodu SMS, rezerwacji, płatności, otrzymania linku do wideorozmowy, weryfikacji tożsamości i udzielenia świadczenia jest niezbędne do korzystania ze strony www.ukoimy.pl, Portalu Pacjenta lub odbycia wideoporady. Brak podania danych może uniemożliwić założenie konta, potwierdzenie rezerwacji, przeprowadzenie wizyty online, wystawienie dokumentu medycznego albo realizację praw pacjenta. Podanie danych opcjonalnych, np. zgody na cookies analityczne lub marketing, jest dobrowolne i nie wpływa na możliwość uzyskania świadczenia zdrowotnego.

13. Prawa osoby, której dane dotyczą

1. W zakresie przewidzianym przez RODO osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do:

- dostępu do danych i uzyskania kopii danych;

- sprostowania danych nieprawidłowych lub uzupełnienia danych niekompletnych;
- usunięcia danych, o ile nie istnieje obowiązek ich dalszego przechowywania, np. jako dokumentacji medycznej;
- ograniczenia przetwarzania;
- przenoszenia danych, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub umowy i w sposób zautomatyzowany;
- sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie Administratora;
- wycofania zgody w dowolnym momencie, jeżeli dana operacja jest oparta na zgodzie; wycofanie zgody nie wpływa na zgodność przetwarzania sprzed jej wycofania;
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli osoba, której dane dotyczą, uzna, że przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy RODO. Organem nadzorczym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

2. Niektóre prawa mogą być ograniczone przepisami prawa medycznego, przepisami o dokumentacji medycznej, przepisami podatkowymi, tajemnicą zawodową lub prawami innych osób, np. innych uczestników sesji rodzinnej.

14. Zautomatyzowane decyzje i profilowanie

1. CM Multimed regularnie przeprowadza analizę ryzyka oraz wdraża środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do charakteru, zakresu, kontekstu i celów przetwarzania danych, zapewniające odpowiedni poziom bezpieczeństwa, zgodnie z art. 32 RODO.

2. W szczególności Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do charakteru danych, w tym danych dotyczących zdrowia i danych małoletnich. Środki te mogą obejmować szyfrowanie transmisji, weryfikację SMS przy logowaniu, kontrolę uprawnień, ograniczenie dostępu do dokumentacji, ograniczenie dostępu do linków do wideorozmów, rejestrowanie operacji dostępowych, kopie zapasowe, zabezpieczenia antywirusowe i procedury reagowania na incydenty.

3. CM Multimed nie podejmuje wobec pacjentów decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, które wywoływałyby wobec nich skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nich wpływały. Portal może automatycznie wykonywać czynności organizacyjne, np. wysyłać powiadomienia, obsługiwać jednorazowe kody SMS, przysyłać link do wideorozmowy na adres e-mail, anulować rezerwację w razie braku płatności w terminie określonym w Regulaminie albo blokować funkcjonalność w razie podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa. Czynności te mają charakter techniczno-organizacyjny i wynikają z zasad świadczenia usługi.

15. Bezpieczeństwo danych

1. CM Multimed stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do charakteru danych, w tym danych dotyczących zdrowia i danych małoletnich. Środki te mogą obejmować szyfrowanie transmisji, weryfikację SMS przy logowaniu, kontrolę uprawnień, ograniczenie dostępu do dokumentacji i danych wizyty, ograniczenie dostępu do indywidualnych linków do wideorozmów, rejestrowanie operacji dostępowych, kopie zapasowe, zabezpieczenia antywirusowe i procedury reagowania na incydenty.

16. Zmiany Polityki

1. Polityka może być aktualizowana w razie zmian prawnych, organizacyjnych, technicznych lub zmian zakresu usług. Aktualna wersja jest publikowana w Portalu Pacjenta oraz na stronie www.ukoimy.pl. Jeżeli zmiana ma istotny wpływ na prawa pacjentów, CM Multimed poinformuje użytkowników w odpowiedni sposób, np. komunikatem w Portalu lub wiadomością e-mail.