

Regulamin korzystania i umawiania 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. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Portalu Pacjenta prowadzonego przez Centrum Medyczne Multimed Tadeusz Jucyk Sp. z o.o., ul. Wojska Polskiego 33, 62-500 Konin, KRS 0000972065, NIP: 665 230 58 75, REGON 311018769, zwanego dalej „CM Multimed”, w tym zasady świadczenia usług drogą elektroniczną, zakładania i prowadzenia konta pacjenta, dokonywania rezerwacji terminów, wnoszenia płatności oraz udzielania prywatnych wideoporad online.

2. CM Multimed wyodrębniło na potrzeby organizacji i obsługi wideoporad odrębną stronę internetową pod adresem www.ukoimy.pl. Strona ta stanowi dedykowany kanał internetowy CM Multimed do obsługi i realizacji prywatnych wideoporad online. Strona www.ukoimy.pl jest zintegrowana z Portalem Pacjenta, w ramach którego Pacjent lub Użytkownik musi założyć konto, a następnie dokonuje rezerwacji terminu wideoporady oraz realizuje płatność za wybrane świadczenie.

3. Wyodrębnienie strony www.ukoimy.pl ma charakter organizacyjny i techniczny. Nie oznacza utworzenia odrębnego podmiotu leczniczego ani zmiany administratora danych osobowych. Podmiotem udzielającym świadczeń, administratorem Portalu oraz administratorem danych osobowych pozostaje CM Multimed.

4. Ilekroć w Regulaminie mowa o „Portal” albo „Portal Pacjenta”, należy przez to rozumieć serwis wyodrębniony przez CM Multimed do obsługi prywatnych wideoporad online.

5. Wideoporady są udzielane jako świadczenia zdrowotne na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, o ile specjalista oceni, że taka forma jest wystarczająca i bezpieczna dla danego problemu zdrowotnego.

6. Regulamin udostępnia się pacjentowi nieodpłatnie przed zawarciem umowy w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie.

2. Rodzaje i zakres usług

1. Za pośrednictwem Portalu Pacjent może w szczególności: założyć konto, zalogować się do konta, zaktualizować dane, zarezerwować lub odwołać termin, opłacić wizytę, otrzymać link do wideorozmowy, przestać dokumenty wymagane do realizacji wizyty oraz uzyskać informacje organizacyjne o świadczeniach.

2. Wideoporady obejmują wyłącznie te porady, które – zgodnie z decyzją Specjalisty i aktualną wiedzą medyczną – mogą być udzielone bez kontaktu osobistego.

3. Wideoporada nie zastępuje świadczenia stacjonarnego, jeśli charakter problemu zdrowotnego wymaga osobistego badania, bezpośredniej obserwacji albo niezwłocznych działań interwencyjnych.

3. Warunki techniczne

1. Do korzystania z Portalu i z wideoporady niezbędne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka, aktywne konto e-mail, aktywny numer telefonu komórkowego, sprawny mikrofon i – w przypadku wideorozmowy – kamera.
2. Pacjent powinien korzystać z prywatnego, odpowiednio zabezpieczonego urządzenia oraz stabilnego połączenia z internetem.
3. CM Multimed informuje, że korzystanie z usług elektronicznych wiąże się z ryzykami typowymi dla transmisji danych w sieci, w tym z ryzykiem awarii, przerw połączenia lub nieuprawnionego działania osób trzecich, mimo stosowania środków bezpieczeństwa.

4. Konto pacjenta, logowanie i bezpieczeństwo dostępu

1. Założenie Konta Pacjenta wymaga podania wymaganych danych, akceptacji Regulaminu i polityki prywatności oraz potwierdzenia adresu e-mail.
2. Każde logowanie Pacjenta do Portalu odbywa się z użyciem danych dostępowych oraz wymaga dodatkowego potwierdzenia jednorazowym kodem SMS wysyłanym na zweryfikowany numer telefonu komórkowego przypisany do konta Pacjenta.
3. Pacjent jest zobowiązany nie udostępniać danych logowania, kodów SMS ani linków aktywacyjnych osobom trzecim.
4. CM Multimed może czasowo zablokować konto lub określone funkcjonalności w razie stwierdzenia próby nieuprawnionego dostępu, naruszenia bezpieczeństwa albo podejrzenia podszywania się pod Pacjenta.

5. Weryfikacja tożsamości pacjenta

1. CM Multimed stosuje weryfikację tożsamości Pacjenta adekwatną do rodzaju świadczenia, ryzyka związanego z udzieleniem świadczenia na odległość oraz zakresu danych i dokumentów, które mogą zostać wydane w toku wizyty.
2. Elementem weryfikacji dostępu do Portalu jest logowanie z użyciem jednorazowego kodu SMS wysyłanego na zweryfikowany numer telefonu komórkowego Pacjenta.
3. Dostęp do konkretnej wideorozmowy następuje przy użyciu indywidualnego linku wysyłanego na zweryfikowany adres e-mail Pacjenta. Link do wideorozmowy ma charakter osobisty i nie może być przekazywany osobom trzecim.
4. Dodatkowa weryfikacja jest obowiązkowa przy konsultacjach psychiatrycznych, ponieważ w toku takiej konsultacji lekarz może - o ile przemawiają za tym wskazania medyczne oraz obowiązujące przepisy prawa - wystawić dokumenty medyczne i administracyjne wywołujące istotne skutki prawne lub zdrowotne, w szczególności e-receptę, e-ZLA, skierowanie, zaświadczenie albo inne dokumenty medyczne.

5. W przypadku konsultacji psychiatrycznej lekarz ma obowiązek zweryfikować tożsamość Pacjenta przed rozpoczęciem konsultacji albo na jej początku.

6. Pacjent korzystający z konsultacji psychiatrycznej jest zobowiązany okazać do kamery dowód osobisty albo inny dokument tożsamości ze zdjęciem, w zakresie niezbędnym do potwierdzenia danych identyfikacyjnych. Lekarz może poprosić o ponowne okazanie dokumentu, jeżeli jakość obrazu, warunki techniczne lub inne okoliczności nie pozwalają na wiarygodne potwierdzenie tożsamości.

7. Lekarz odnotowuje w dokumentacji medycznej fakt oraz sposób weryfikacji tożsamości Pacjenta, w szczególności informację o okazaniu dokumentu tożsamości do kamery podczas konsultacji psychiatrycznej.

8. Jeżeli tożsamość Pacjenta nie może zostać wiarygodnie potwierdzona, a charakter konsultacji wymaga zwiększonej pewności identyfikacji, w szczególności przy konsultacji psychiatrycznej, CM Multimed lub lekarz mogą odmówić realizacji świadczenia w formie zdalnej i zaproponować wizytę stacjonarną albo inny bezpieczny tryb realizacji świadczenia.

6. Rezerwacja, potwierdzenie i dostęp do wideorozmowy

1. Złożenie rezerwacji terminu jest możliwe po wyborze świadczenia, Specjalisty i wolnego terminu w Portalu.

2. Rezerwacja ma charakter warunkowy do czasu spełnienia wymogów wskazanych w Regulaminie, w szczególności terminowego dokonania płatności.

3. Po skutecznej rezerwacji Pacjent otrzymuje wiadomość e-mail na zweryfikowany adres e-mail, zawierającą potwierdzenie terminu, instrukcję organizacyjną oraz indywidualny link do wideorozmowy.

4. Dostęp do sesji jest możliwy wyłącznie po użyciu linku wysłanego na zweryfikowany adres e-mail; link ma charakter osobisty i nie może być przekazywany osobom trzecim.

7. Płatności i zawarcie Umowy

1. Ceny świadczeń określa aktualny Cennik dostępny w Portalu oraz na stronie www.ukoimy.pl.

2. Rezerwacja terminu jest możliwa po dokonaniu czynności rezerwacyjnych w systemie, ale ostateczne potwierdzenie wizyty następuje po skutecznym zaksięgowaniu płatności lub otrzymaniu potwierdzenia płatności zgodnie z zasadami wskazanymi przez CM Multimed.

3. Pacjent jest zobowiązany do zapłaty pełnej ceny wizyty z góry. W przypadku braku wpłaty najpóźniej na **24 godziny przed planowaną wizytą** rezerwacja zostaje automatycznie anulowana, a termin zwolniony dla innych pacjentów.

4. Na życzenie Pacjenta CM Multimed wystawia fakturę zgodnie z obowiązującymi przepisami.

8. Odstąpienie od Umowy, odwołanie i zmiana terminu

1. Pacjent może odwołać wizytę lub zmienić jej termin najpóźniej na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem wizyty.
2. Odwołanie wizyty na mniej niż 24 godziny przed jej terminem albo niepojawienie się Pacjenta na umówionej sesji skutkuje co do zasady **brakiem zwrotu opłaty**.
3. W przypadku odwołania wizyty przez Przychodnię albo Specjalistę Pacjent może wybrać nowy termin albo żądać zwrotu środków.

9. Spóźnienia i brak kontaktu

1. W przypadku spóźnienia Pacjenta do 15 minut decyzję o możliwości przeprowadzenia pełnej sesji albo sesji skróconej podejmuje Specjalista, z uwzględnieniem dostępnego czasu i bezpieczeństwa organizacyjnego kolejnych wizyt. Natomiast po upływie 15 minut wizyta może zostać uznana za nieodbytą z przyczyn leżących po stronie Pacjenta.

10. Zasady przeprowadzania wideoporady

1. Pacjent jest zobowiązany zapewnić warunki umożliwiające zachowanie poufności rozmowy, w szczególności przebywać w miejscu, w którym osoby postronne nie mają dostępu do treści rozmowy, oraz korzystać z urządzenia i łącza pozwalających na bezpieczną komunikację.
2. Pacjent nie powinien uczestniczyć w wizycie pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub innych substancji mogących uniemożliwić bezpieczne przeprowadzenie porady.
3. Wideoporady mogą być realizowane jako konsultacje psychologiczne, konsultacje psychiatryczne, terapia dla par, terapia rodzinna.

W takim przypadku:

- a) Specjalista na początku sesji ustala tożsamość uczestników w zakresie adekwatnym do rodzaju świadczenia oraz potwierdza, kto bierze udział w spotkaniu,
 - b) każdy pełnoletni uczestnik sesji powinien zaakceptować zasady poufności i przebiegu wizyty,
 - c) jeżeli w sesji uczestniczy dziecko lub osoba małoletnia, stosuje się dodatkowo zasady określone w § 13 Regulaminu.
4. Specjalista może odmówić rozpoczęcia albo kontynuowania wideoporady, jeżeli nie jest możliwe wiarygodne ustalenie tożsamości Pacjenta lub uczestników, zapewnienie poufności, zachowanie minimalnych warunków technicznych albo gdy forma zdalna jest nieadekwatna do zgłaszanego problemu zdrowotnego.

11. Ograniczenia wideoporad i sytuacje nagłe

1. Wideoporada nie służy do obsługi stanów nagłego zagrożenia życia lub zdrowia, w szczególności ostrego zagrożenia samobójczego, bezpośredniego zagrożenia dla innych osób, ciężkiego pobudzenia, ostrej psychozy z utratą kontroli, ciężkiego zatrucia albo innego nagłego pogorszenia stanu zdrowia psychicznego lub somatycznego.
2. W takich sytuacjach Pacjent powinien niezwłocznie wezwać pomoc pod numerem 112, zgłosić się do SOR, izby przyjęć albo najbliższego Centrum Zdrowia Psychicznego lub skorzystać z odpowiednich telefonów pomocowych.
3. Jeżeli w trakcie wideoporady Specjalista poweźmie uzasadnione przekonanie, że Pacjent znajduje się w stanie zagrożenia życia lub zdrowia, może przerwać standardowy tok konsultacji i podjąć działania adekwatne do sytuacji, w tym zalecić pilny kontakt osobisty z właściwą placówką albo wezwać pomoc zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami bezpieczeństwa.
4. Pacjent ma prawo zgłosić potrzebę wizyty osobistej, a Specjalista ma obowiązek poinformować o konieczności kontaktu bezpośredniego zawsze wtedy, gdy charakter problemu zdrowotnego uniemożliwia bezpieczne i wystarczające udzielenie świadczenia zdalnie.

12. Świadczenia dla dzieci i młodzieży oraz zasady udziału przedstawicieli ustawowych

1. CM Multimed udziela świadczeń również dzieciom i młodzieży, w zakresie przewidzianym w ofercie Portalu wskazanym przez CM Multimed.
2. Rezerwacja świadczenia dla osoby małoletniej jest dokonywana przez przedstawiciela ustawowego albo inną osobę uprawnioną na podstawie obowiązujących przepisów lub właściwego umocowania.
3. CM Multimed może żądać dokumentów lub informacji potwierdzających, że osoba dokonująca rezerwacji i wyrażająca zgodę działa jako przedstawiciel ustawowy albo inna osoba uprawniona do reprezentowania małoletniego Pacjenta.
4. W przypadku Pacjenta, który nie ukończył 16 lat, zgodę na udzielenie świadczenia na odległość wyraża przedstawiciel ustawowy.
5. W przypadku Pacjenta, który ukończył 16 lat, CM Multimed i Specjalista uzyskują zgodę zarówno od Pacjenta, jak i od jego przedstawiciela ustawowego. W razie rozbieżności stanowisk stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego dotyczące zgody na świadczenia zdrowotne.
6. CM Multimed może wymagać, aby na początku pierwszej wizyty małoletniego obecny był przedstawiciel ustawowy w celu potwierdzenia tożsamości, statusu prawnego, zakresu zgody oraz zasad komunikacji z małoletnim Pacjentem.

7. Po dokonaniu czynności, o których mowa w ust. 6, Specjalista może zdecydować — z uwzględnieniem wieku Pacjenta, celu terapii, bezpieczeństwa procesu terapeutycznego i wymogów prawa — czy dalsza część sesji odbędzie się:

- a) wyłącznie z udziałem małoletniego Pacjenta,
- b) z udziałem przedstawiciela ustawowego,
- c) naprzemiennie z udziałem małoletniego i przedstawiciela ustawowego,
- d) w formule rodzinne.

8. Zasady udostępniania informacji o przebiegu terapii małoletniego Pacjenta przedstawicielowi ustawowemu oraz samemu małoletniemu określają przepisy prawa, zasady wykonywania zawodu przez Specjalistę, dobro Pacjenta oraz zakres udzielonej zgody.

9. Jeżeli charakter sprawy, stan psychiczny małoletniego Pacjenta, brak współpracy przedstawicieli ustawowych albo problemy z potwierdzeniem umocowania uniemożliwiają bezpieczne przeprowadzenie świadczenia zdalnego, CM Multimed lub Specjalista mogą odmówić realizacji wizyty online i zaproponować inną formę świadczenia.

10. Na stronie internetowej CM Multimed tj. www.multimed24.pl, w zakładce „Rejestracja”, dostępne są szczegółowe informacje, formularze i dokumenty dotyczące „STANDARDÓW OCHRONY DZIECI”, w tym standardów ochrony małoletnich, zasad zgłaszania niepokojących sytuacji oraz zasad kontaktu z Przychodnią w sprawach bezpieczeństwa dziecka.

13. Dokumentacja medyczna

1. Każda wideoporada jest odnotowywana w dokumentacji medycznej w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, z zaznaczeniem, że świadczenie zostało udzielone w formie zdalnej.

2. W dokumentacji mogą zostać odnotowane w szczególności: sposób potwierdzenia tożsamości Pacjenta, a w przypadku konsultacji psychiatrycznej także fakt okazania do kamery dowodu osobistego albo innego dokumentu tożsamości ze zdjęciem, informacje istotne dla bezpieczeństwa świadczenia, zgody wymagane prawem, przebieg wizyty, zalecenia, problemy techniczne oraz informacja o konieczności wizyty osobistej lub pilnej interwencji.

3. Dokumentacja medyczna Pacjenta jest dostępna w rejestracji CM Multimed na zasadach określonych w obowiązujących przepisach oraz w wewnętrznych procedurach udostępniania dokumentacji.

4. Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy, osoba upoważniona albo inny podmiot uprawniony na podstawie przepisów prawa mogą wnioskować o udostępnienie dokumentacji medycznej w szczególności:

- a) osobiście w rejestracji Centrum Medyczne Multimed Tadeusz Jucyk Sp. Z o.o., ul. Wojska Polskiego 33, 62-500 Konin,
- b) poprzez wniosek udostępniony na stronie www.multimed24.pl.

5. Przed udostępnieniem dokumentacji CM Multimed weryfikuje tożsamość osoby składającej wniosek oraz zakres jej uprawnienia do uzyskania dokumentacji.

6. Dokumentacja medyczna może być udostępniana w formach przewidzianych prawem, w szczególności do wglądu, poprzez sporządzenie wyciągu, odpisu, kopii, wydruku albo w postaci elektronicznej, jeżeli jest to dopuszczalne i możliwe organizacyjnie.

14. Ochrona danych osobowych i IOD

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest Centrum Medyczne Multimed Tadeusz Jucyk Sp. Z o.o., ul. Wojska Polskiego 33, 62-500 Konin, KRS 0000972065, NIP: 665 230 58 75, REGON 311018769.

2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych jest możliwy pod adresem e-mail: biuro@multimed24.pl

3. Dane osobowe Pacjenta są przetwarzane w szczególności w celu:

- a) utworzenia i prowadzenia konta w Portalu,
- b) organizacji i realizacji świadczeń zdrowotnych,
- c) prowadzenia oraz zabezpieczenia dokumentacji medycznej,
- d) obsługi płatności i rozliczeń,
- e) zapewnienia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego,
- f) rozpatrywania reklamacji i obrony przed roszczeniami.

4. Odbiorcami danych mogą być, w niezbędnym zakresie, dostawcy hostingu, systemu wideorozmów, poczty elektronicznej, SMS, operator płatności, dostawcy wsparcia IT, podmioty księgowe i prawne oraz inne podmioty, którym dane powierzono zgodnie z prawem i na podstawie odpowiednich umów.

5. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych, podstawach prawnych, okresach przechowywania i prawach Pacjenta określa odrębna klauzula informacyjna RODO dostępna w Portalu.

15. Zabezpieczenia organizacyjne i techniczne

1. CM Multimed wdraża środki techniczne i organizacyjne adekwatne do charakteru świadczonych usług, w szczególności ze względu na przetwarzanie danych o zdrowiu, danych małoletnich Pacjentów, danych dotyczących zdrowia oraz danych związanych z konsultacjami.

2. Stosowane środki mogą obejmować w szczególności:

- a) szyfrowanie transmisji danych,
- b) weryfikację SMS przy logowaniu do Konta Pacjenta,

- c) kontrolę uprawnień użytkowników i personelu,
- d) ograniczenie dostępu do dokumentacji medycznej wyłącznie do osób uprawnionych,
- e) rejestrowanie operacji administracyjnych i dostępowych,
- f) kopie zapasowe,
- g) zabezpieczenia antywirusowe i antymalware,
- h) procedury reagowania na incydenty bezpieczeństwa,
- i) okresowe przeglądy bezpieczeństwa i ocenę adekwatności zastosowanych zabezpieczeń.

3. W przypadku świadczeń udzielanych dzieciom i młodzieży CM Multimed stosuje dodatkowe zabezpieczenia organizacyjne, obejmujące w szczególności weryfikację umocowania przedstawiciela ustawowego, dostosowanie kanałów komunikacji do statusu prawnego Pacjenta oraz ograniczenie dostępu do danych wyłącznie do osób uprawnionych zgodnie z przepisami prawa.

4. CM Multimed zapewnia, aby dostęp do linku do wideorozmowy, danych wizyty oraz dokumentacji medycznej był ograniczony zgodnie z zasadą minimalnego dostępu i nie był udostępniany osobom nieuprawnionym.

5. Podmioty zewnętrzne uczestniczące w świadczeniu usług na rzecz CM Multimed, w szczególności dostawcy systemu teleinformatycznego, hostingu, poczty elektronicznej, SMS oraz płatności, mogą przetwarzać dane wyłącznie na podstawie odpowiednich umów i poleceń administratora, z zachowaniem obowiązku poufności i wymogów bezpieczeństwa.

16. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Portalu lub usług świadczonych drogą elektroniczną mogą być składane na adres kontakt@ukoimy.pl albo pisemnie na adres siedziby Przychodni.

2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane identyfikacyjne Pacjenta, opis problemu oraz – jeśli to możliwe – datę i godzinę zdarzenia.

3. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Portalu są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania, chyba że charakter sprawy wymaga dłuższego postępowania, o czym Pacjent zostanie poinformowany.

4. Zasady reklamacyjne nie wyłączają praw Pacjenta wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

17. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.07.2026 r.

2. CM Multimed może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub bezpieczeństwa; zmieniony Regulamin udostępnia się Pacjentowi przed dalszym korzystaniem z usług, a do umów już wykonanych stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili ich zawarcia, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawę o działalności leczniczej, ustawę o zawodach lekarza i lekarza dentysty, ustawę o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, RODO, ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawę o prawach konsumenta.