

Távkonzultációs szolgáltatások szerződési feltételei

PREAMBULUM

Az Europ Assistance orvosi távkonzultációs szolgáltatás – ideértve azokat az online megoldásokat is, amelyek lehetővé teszik a Beteg számára a szolgáltatáshoz való hozzáférést és annak használatát – igénybevételének feltétele a jelen szerződési feltételek elfogadása.

Jelen szerződési feltételek célja a Felek orvosi távkonzultációs szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos jogainak és kötelezettségeinek meghatározása.

1.Meghatározások:

Partner: Partner az a vállalkozás, amely az Europ Assistance Magyarország Kft.-vel szolgáltatási szerződést kötött a távkonzultációs szolgáltatások szervezésére a Jogosult személyként meghatározott ügyfelei javára.

Jogosult személy: Az a személy, aki a Partnerrel kötött szerződése alapján a távkonzultációs szolgáltatás igénybevételére jogosult. A Partnerrel kötött szerződésnek az a célja, hogy pontosan szabályozza azokat a szolgáltatásokat, amelyeket a Jogosult személy a Szoftver használatával igényelhet.

Szolgáltató: Az Europ Assistance Magyarország Kft. (EAHUN) (székhely: 1132 Budapest, Váci út 36-38., cégjegyzékszám: 01-09-565790) a Partnerrel megállapodást kötött arra, hogy egészségügyi szakemberhálózatának kiépítésével és a hálózat tagjaival történő távtanácsadás céljára szolgáló eszköz Jogosult személyek számára hozzáférhetővé tételével távkonzultációs szolgáltatást biztosít Jogosult személyek számára.

Orvos: magyar jogszabályoknak megfelelően képzett, orvosi tevékenységet gyakorló, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény alapján regisztrált és engedélyt szerzett személy, aki megállapodást kötött a Szolgáltatóval a Szolgáltatások jelen szerződési feltételek szerinti nyújtásáról.

Egészségügyi szakemberek: Orvos vagy Nővér, vagy bármely más egészségügyi szakember, aki megfelelő végzettséggel rendelkezik, és különösen képzett a Szolgáltatás nyújtására.

Beteg: az a Jogosult személy, aki orvosi tanácsadás céljából aktiválja a Szolgáltatást.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által üzemeltetett orvosi távkonzultációs szolgáltatás, amely magában foglalja (i) az Europ Assistance-en keresztül végzett orvosi eligazítást és a jogosultság ellenőrzését, (ii) a Szolgáltatás Szolgáltató általi online foglalását, (iii) a Szolgáltató által javasolt kommunikációs csatornákon keresztül történő Szolgáltatást, és (iv) az online vagy telefonon javasolt egyéb kapcsolódó egészségügyi szolgáltatásokat (receptek, orvosi nyilvántartások tárolása stb.)

Szoftver: a Szolgáltató vagy annak beszállítói által fejlesztett, a Beteg és az Egészségügyi szakemberek rendelkezésére bocsátott, a Szolgáltatáshoz való hozzáférésre és annak nyújtására szolgáló teljes körű számítástechnikai megoldás. Magában foglalja a telefonos orvosi eligazítás lehetőségét, a Szolgáltató által elért és a Beteg érdekében használt online foglalási eszközt, valamint a chat és video-chat rendszert. A Szoftver használata előtt a Betegnek el kell fogadnia a jelen szerződési feltételeket.

Szakorvos: speciális orvosi szakterülettel rendelkező orvos.

Távkonzultáció: távolról, telefonon, hanghívás, chat vagy videohívás formájában nyújtott távoli orvosi konzultáció.

2.A szerződési feltételek Beteg általi elfogadása

2.1 A jelen szerződési feltételek Beteg általi elfogadása előfeltétele a Szolgáltatás Szolgáltató általi teljesítésének. Az elfogadásra akkor kerül sor, amikor a Jogosult személy először felhívja a Szolgáltatót, és a Szolgáltató

telefonrendszerén keresztül rögzített hívásban értesíti a Szolgáltatót a távkonzultációs szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékáról.

3.A Szolgáltatások leírása

4.1 A szolgáltatás terjedelme

Az orvosi távkonzultációs szolgáltatás nevű Szolgáltatás olyan távollevők közötti megoldás, amely lehetővé teszi a Beteg számára, hogy telefonon, hanghívás, chat vagy videohívás útján kommunikáljon egy egészségügyi szakemberrel, aki lehet háziorvos, szakorvos vagy bármely más, meghatározott szakterületen működő egészségügyi szakember.

4.2 Jogi nyilatkozat és figyelmeztetés

A Szolgáltatás nem sürgősségi szolgáltatás. Vészhelyzet esetén a Betegnek a helyi sürgősségi telefonszámokat kell felhívnia, vagy közvetlenül a legközelebbi egészségügyi létesítmény sürgősségi osztályára kell mennie.

A Szolgáltatás nem helyettesíti a Betegnek a szokásos kezelőorvosával meglévő kapcsolatait. Csak kiegészítő jellegű, ha a kezelőorvos nem áll rendelkezésre. Határozottan javasoljuk a Betegnek, hogy osszon meg a kezelőorvosával minden olyan kommunikációt, amelyet a Szolgáltatás orvosával folytat.

4.3 A Szolgáltatás

4.3.1. A Szolgáltatások leírása

A Szolgáltatás 4 fő lépést tartalmaz, amelyek leírása az alábbiakban található:

- (i) Jogosultság ellenőrzése és a Távkonzultációhoz való jog
- (ii) a Szolgáltatás online foglalása,
- (iii) a Szolgáltatás a Szolgáltató által javasolt kommunikációs csatornákon keresztül, és
- (iv) egyéb kapcsolódó egészségügyi szolgáltatások online vagy telefonon (receptek, orvosi nyilvántartások tárolása stb.)

1 Jogosultság ellenőrzése és a Távkonzultációhoz való jog

A Szolgáltató dedikált telefonszámának hívásával, amikor a Szolgáltató azonosítja a hívót és igazolja a jogosultságot, a Beteg elmondja a tüneteit, és ennek alapján a legmegfelelőbb segítségnyújtási megoldáshoz irányítják, amelyből az egyik lehetőség az egyik elérhető Szakemberrel történő távkonzultáció. Amennyiben a Beteg hajlandó a távkonzultációra, a Szolgáltató a következő lépéshez irányítja.

2 A Szolgáltatás online foglalása

A Beteg megadja a Szolgáltatónak a kommunikáció nyelvét és az általa előnyben részesített kommunikációs csatornát (telefon, hanghívás, videohívás, chat). A Beteg kiválaszthatja a szakterületet, valamint a Szolgáltatás napját és időpontját a Szolgáltató által az Orvosokkal egyeztetett szakterületek függvényében, valamint a Jogosult Személy és a Partner között létrejött szerződésnek megfelelően.

3 A Szolgáltatás

A Szolgáltatás napján és időpontjában a Beteg közvetlenül (videohívással, hanghívással és chaten) tud csatlakozni az e-mailben kapott linknek köszönhetően. Telefonon történő kapcsolatfelvétel esetén az orvos közvetlenül a beteggel veszi fel a kapcsolatot a megadott telefonszámon. A Szolgáltatás időtartama a találkozó időpontjától számított legfeljebb 30 perc.

4 Egyéb kapcsolódó egészségügyi szolgáltatások

A Jogosult személy Partnerrel kötött szerződésében rendelkezésre álló lehetőségek szerint egyéb orvosi szolgáltatások is nyújthatók: online egészségügyi nyilvántartást, vagy orvosi utókövetés, illetve receptek felírása. A Beteg csak a szerződésben felsorolt szolgáltatásokat veheti igénybe.

4.3.2 A Szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatás igénybevételéhez a Beteg a Szolgáltatótól a találkozó részleteinek visszaigazolását e-mailben kapja meg, amely tartalmazza a távkonzultációs platformhoz való csatlakozáshoz szükséges linket.

A találkozó napja és időpontja előtt 10 perccel a Beteg kap egy újabb e-mailt a linkkel, ha a távkonzultációhoz a chat vagy videohívás lehetőséget választotta.

4.3.4 Módosítás – A találkozó lemondása

A Beteg a Szolgáltató erre a célra fenntartott telefonszámának legkésőbb a találkozó időpontját előtt 24 órával történő felhívásával módosíthatja és/vagy lemondhatja a találkozót. Ha azonban a lemondás 24 órán belül történik, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy a Beteg igénybe vette a távkonzultációs szolgáltatást.

4.3.5 Több találkozó

A rendszer nem teszi lehetővé, hogy egy Beteg ugyanarra a szakterületre több időpontot foglaljon. A Betegnek először igénybe kell vennie a szolgáltatást, és csak utána foglalhat újabb időpontot, amennyiben arra szükség van.

4.3.6 A Szolgáltatás teljesítése chattal és videohívással

A Betegnek nem kell megvárnia a találkozó pontos időpontját ahhoz, hogy a találkozó időpontja előtt 10 perccel kapott e-mailben lévő „TÁVKONZULTÁCIÓ INDÍTÁSA” (START MY TELECONSULTATION) gombra kattinthasson. Amíg az orvosunk csatlakozik és készen áll a kezdésre, a Beteg egy virtuális váróteremben várakozik.

Amikor az orvos csatlakozik, a Betegnek megjelenik egy üdvözlő üzenet, és

- chat esetén a Beteg és az orvosunk megkezdheti a beszélgetést
- videohívás esetén a Betegnek először engedélyeznie kell a videokamera használatát, és ezt követően megnyílik a videohívás ablaka. A Beteg dönthet úgy, hogy nem kapcsolja be a videokamerát, és csak hanghívásban beszél orvosunkkal.

A Betegnek vállalnia kell, hogy az adott időpontban elérhető, és ellenőriznie kell, hogy a Szolgáltatáshoz szükséges internetkapcsolat sávszélessége elegendő-e a megfelelő minőségű kommunikációhoz.

A Beteg késhet, és egészen 10 perccel az orvosunkhoz rendelt 30 perces időtartam lejárta előtt csatlakozhat a találkozóhoz. Ezt követően már nem garantáljuk, hogy orvosunk továbbra is csatlakozva lesz, és a találkozó semmiképpen tarthat tovább, mint az előzetesen megállapított időkeret vége.

Az orvosunkkal folytatott beszélgetés során mind a Beteg, mind az orvos megoszthatnak egymással dokumentumokat a chat során, vagy közvetlenül chatelhetnek is. Ha a Beteg mobiltelefonnal csatlakozik, akkor közvetlenül a készülék kamerájával képet készíthet, és azt megoszthatja az orvossal a chatben.

4.3.7 A Szolgáltatás teljesítése telefonon

Ha a Beteg a telefonos konzultációt választja, akkor az orvosunk a megadott mobil vagy vezetékes telefonszámon felhívja a Beteget. A Betegnek vállalnia kell, hogy az adott időpontban elérhető, és ellenőriznie kell, hogy a telefonszolgáltatás sávszélessége elegendő-e a megfelelő minőségű kommunikációhoz.

Az Orvos 5 percenként 2 további próbát tesz a konzultáció elindítására, és ha a Beteg nem válaszol, akkor új időpontot kell foglalnia.

4.3.8 Az Orvos elmulasztja a találkozót

A Szolgáltató legjobb szándéka ellenére is előfordulhat, hogy a Beteg találkozásának időpontjában az Orvos mégsem lesz elérhető. Ha 5 perc elteltével sem érhető el, akkor a konzultációs kérés automatikusan továbbítódik egy másik elérhető és megfelelő orvoshoz, hogy ő válaszoljon a Beteg kérdéseire.

Ha azonban nem áll rendelkezésre orvos, ez az üzenet jelenik meg a Betegnek, aki ekkor másik napot és időpontot foglalhat a távkonzultációra.

Ha a Beteg az 5 perc letelte előtt bontja a kapcsolatot, a Szolgáltató riasztási üzenetet kap, és felhívja a Beteget, hogy ellenőrizze, mi történt. Ha a Beteg megerősíti, hogy továbbra is beszélnie kell egy orvossal, a Szolgáltató telefonon azonnal összekapcsolja a Beteget az orvossal, vagy felajánlja, hogy másik időpontot foglal, amennyiben nem áll rendelkezésre orvos.

4.3.9 A Beteg kiskorú vagy gondnokság alatt áll

Amennyiben a beteg kiskorú vagy gondnokság alatt áll, őt megfelelő törvényes képviselőnek kell segítenie. A képviselő ezen nyilatkozatot kizárólag saját felelősségére teszi.

4.3.10 Egyéb kapcsolódó szolgáltatások

A Jogosult személy által a Partnerrel kötött szerződés tartalmától függően a Jogosult személy részére az alábbi szolgáltatások is nyújthatók:

- A Szolgáltatás összefoglalása: a Szolgáltatás befejezése után néhány perccel a Beteg e-mailben összefoglalót kap orvosunktól. Ha chatet használtak, akkor a csevegés leirata is megjelenik. Ez a leirat semmi esetre sem tekinthető orvosi jelentésnek, és nem használható fel semmilyen kárigény bejelentésére.
- E-Recept: ha a szabályozás megengedi, és orvosunk szükségesnek tartja, a vonatkozó előírásoknak megfelelően e-recept állítható ki a Beteg részére.
- Utánkövetési távkonzultáció: ha a vonatkozó szabályozás megengedi, és orvosunk szükségesnek tartja, az orvosunk utánkövetési távkonzultációt szervezhet egy mindkét félnek megfelelő napra és időpontra. Ha a találkozó az orvosunk által előírt vizsgálatokra vonatkozik, és a Beteg nem tudta elvégeztetni a vizsgálatokat, vagy nem kapta meg az eredményeket az adott nap és időpont előtt, akkor tájékoztatnia kell az Europ Assistance-t, hogy a találkozót el kell halasztani. Ezt csak telefonon, a nap 24 órájában elérhető ügyfélszolgálatunkon keresztül tehető meg.

4.Kizárások

- Bármely orvosilag nem jogosultnak ítélt kérés esetén alternatív segítségnyújtási megoldást javasolnak a Betegnek
- Vészhelyzet vagy vészhelyzeti állapot esetén – amelyet az orvosunk saját belátása szerint állapít meg – a Betegnek a helyi sürgősségi telefonszámot kell felhívnia, vagy közvetlenül a legközelebbi egészségügyi létesítmény sürgősségi osztályára kell mennie.
- Minden olyan orvosi tevékenység, amelyet a helyi szabályozás nem tesz lehetővé
- Kiskorú vagy gondnokság alatt álló Beteg által kezdeményezett hívás, amelyben nem vesz részt törvényes képviselő
- Krónikus egészségügyi állapotok kezelésének megújítását szolgáló receptek.
- Orvosi igazolások

5.Személyes adatok

A Partner felelős a Szolgáltatás keretében felmerülő személyes adatok kezeléséért. A Partner személyes adatok kezeléséről szóló értesítése a jelen Szolgáltatás szerinti adatkezelésre is vonatkozik.

A Szolgáltató az ügyfélelégedettség mérését az alábbiak szerint végzi:

Amikor az Orvos lezárja a beszélgetést VAGY a Beteg kijelentkezik a chat ablakból (a bal alsó menüből elérhető CSEVEGÉS BEFEJEZÉSE (END CHAT) gombbal), a Beteg számára javasoljuk egy NPS-kérdőív kitöltését.

Az ügyfélelégedettségi kérdőív:

- Első eldöntendő kérdés: „Ajánlaná a szolgáltatást barátainak és családtagjainak?”
- Második eldöntendő kérdés: „Könnyen használható a szolgáltatás?”
- „Kérjük, értékelje a videohívás minőségét” (1 és 5 között)
- Szabadszavas észrevételek

Az NPS eredmények az EU területén kerülnek tárolásra, és a Szolgáltató egy adatfeldolgozó alvállalkozót használ erre a célra, a LiveHelp® pedig technikai hátteret biztosít a Szoftverhez.

6. Felelősség

7.1 A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás megszervezéséért, azonban a Szolgáltató nem felel az Orvos vagy Szakorvos által nyújtott tényleges szolgáltatásért; az Orvos és a Szakorvos felel a Szolgáltatások nyújtása során tett nyilatkozataikért, tanácsaikért és szakmai tevékenységükért.

A Szolgáltató nem vonható felelősségre semmilyen vírus, bug, vagy akár olyan program vagy alkalmazás által okozott kárért, amely a Beteg által használt infrastruktúrával nem lenne kompatibilis, illetve a Betegnek okozott kárért, amely a Betegnek kapcsolatának megszakadásából, karbantartásából, műszaki problémájából, áramkimaradásából vagy távközlő hálózataiból, túlterheléséből, a távközlő hálózatok folytonosságának hiányából – beleértve az internetet is – , mulasztásából, gondatlanságából vagy hiányosságából valamely harmadik fél, illetve a Beteg oldalán, vagy a Beteg számítógépes konfigurációjának inkompatibilitásából ered.

Minden Beteg saját maga felel azért, hogy a Szolgáltatáshoz való hozzáféréshez használt eszközén vírusellenőrző megoldást használjon, és hogy biztonsági intézkedéseket tegyen a számítógépes vírusok terjedésének megakadályozása, valamint általánosságban a Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő berendezések megfelelő üzemeltetése és karbantartása érdekében, beleértve az előfizetést és az internetcsatlakozási díjakat is.

A Szolgáltató nem tehető felelőssé a Szolgáltatás teljesítésének általa nem befolyásolható okból bekövetkező elmaradásáért vagy késedelméért („Vis Maior Eset”).

Vis Maior esetnek minősül minden olyan cselekmény, esemény, nemteljesítés, mulasztás vagy baleset, amelyet a Szolgáltató nem tud befolyásolni, és (korlátozás nélkül) a következőket foglalja magában:

1. Sztrájkok, bezárások vagy egyéb ipari tevékenységek
2. Polgári engedetlenség, zavargás, megszállás, terrortámadás vagy terrortámadással való fenyegetés (bejelentett vagy be nem jelentett), illetve háborús fenyegetés vagy háborúra való felkészülés
3. Tűz, robbanás, vihar, árvíz, földrengés, talajsüllyedés, járvány vagy más természeti katasztrófa
4. Vasút, hajó, repülőgép, közút vagy más magán- vagy tömegközlekedési eszközök használhatatlanná válása
5. A köz- és magántulajdonban lévő távközlő hálózatok használhatatlanná válása annak okától függetlenül
6. Bármely kormány törvényei, rendeletei, jogszabályai, előírásai vagy korlátozásai
7. Szállítási, postai vagy egyéb sztrájk, meghibásodás vagy baleset

Az általános feltételek alkalmazása mindaddig felfüggesztésre kerül, amíg a Vis Maior Eset fennáll. A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy olyan megoldást találjon, amely Vis Maior esetén is lehetővé teszi a távkonzultációs szolgáltatás nyújtását.

A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz használt Szoftver használatával kapcsolatban csak a közvetlen és előrelátható károkért felel, és nem felel semmilyen közvetett kárért.

A Szolgáltató különösen nem felel az alábbiakból eredő károkért:

- A Beteg által harmadik félnek történő, a Beteg egészségi állapotára vonatkozó bármilyen információ, különösen az orvosaink által a Szolgáltatás céljából készített orvosi információ átadásáért;
- A Beteg által a Szolgáltatáshoz való csatlakozáshoz szükséges linkek és hitelesítő adatok harmadik felekkel történő közléséért;
- A Beteg csatlakozási adatainak más Beteg általi használatáért;
- A Beteg hiányos, hibás vagy csonka, rossz orvosi információkat és/vagy dokumentumokat továbbít orvosainknak, amelyek hasznosak és/vagy szükségesek ahhoz, hogy orvosaink a Szolgáltatást nyújthassák.

7.2 A beteg Felelőssége

A Beteg teljes mértékben és személyesen felel a Szolgáltatás igénybevételéért.

Ennek érdekében a Beteg különösen köteles:

- a csatlakozáshoz szükséges linket szigorúan bizalmasan kezelni, és azt nem hozni harmadik fél tudomására, és általában semmilyen harmadik fél tudomására, függetlenül azok minőségétől és szakmai tevékenységétől;
- jó internetkapcsolat és megfelelő böngésző használni, amely a jó távkonzultációs teljesítmény érdekében szükséges (a megfelelő böngészők listája a visszaigazoló e-mailben szerepel);
- olyan eszközöket használni, amelyek a Beteg korlátlan rendelkezésére állnak, valamint a vállalati eszközök használatát kerülni annak érdekében, hogy minden informatikai biztonsági követelmény teljesíthető legyen;
- betartani a Szolgáltatáshoz való hozzáférésre vonatkozó szabályokat, különösen azzal, hogy nem használja másik Beteg linkjeit, és nem törekszik ezen információ megismerésére;
- értesíteni a Biztosítót bármely műszaki meghibásodásról és rendellenességről, például behatolásról;
- megadni minden hasznos, szükséges, teljes és pontos információt saját egészségi állapotáról, hogy lehetővé tegye a Szolgáltatás nyújtását.

A Szolgáltatás használata során a Beteg elfogadja, hogy számára TILOS:

- küldeni vagy más módon továbbítani a Szolgáltatáshoz használt Szoftvernek vagy azon keresztül bármilyen jogellenes, jogsértő, káros, zaklató, rágalmazó, fenyegető, gyűlölködő vagy más módon kifogásolható anyagot, vagy bármilyen anyagot, amely kárt vagy késedelmet okozhat a Szoftvernek vagy bármilyen számítógépnek, illetve bármilyen kényszerű hirdetés, felhívási vagy promóciós anyagot;
- személyazonosságát vagy hovatartozását bármilyen módon hamisan feltüntetni;
- visszafejteni, szétbontani vagy dekompileálni a Szoftver bármely részét vagy technológiáját, illetve a fentiek bármelyikére kísérletet tenni;
- jogosulatlan hozzáférést szerezni a Szoftverhez és a Szolgáltatáshoz, más betegek linkjeihez, személyazonosításra alkalmas információihoz vagy egyéb információkhoz, illetve a Szoftverhez csatlakoztatott vagy kapcsolódó más számítógépekhez vagy weboldalakhoz;
- bármilyen automatizált rendszert indítani vagy használni, korlátozás nélkül beleértve olyan „robotokat”, „pókokat” vagy „offline olvasókat”, amelyek a Szoftverhez olyan módon férnek hozzá, amely több kérést küldenek a szervereinknek egy adott időtartam alatt, mint amennyit egy ember ésszerűen előállíthat ugyanabban az időszakban egy hagyományos webböngésző használatával;
- a Szoftvernek vagy a Szoftveren keresztül láncleveleket, kényszerű üzeneteket, úgynevezett „spam” vagy „adathalászat” üzeneteket, illetve árukat és szolgáltatásokat reklámozó üzeneteket küldeni;
- olyan számítógépes vírust, férget, kémprogramot vagy bármely más számítógépes kódot, fájlt vagy programot közzétenni, továbbítani vagy egyéb módon rendelkezésre bocsátani, amely károsíthatja vagy eltérítheti bármely hardver, szoftver vagy távközlési berendezés működését;
- megsérteni a vonatkozó törvényeket vagy rendeleteket, vagy a jelen általános feltételeket;
- a Szoftveren keresztül kínált tartalom vagy szolgáltatás bármely részét megváltoztatni vagy módosítani, vagy a fent leírt tevékenységek bármelyikét elősegíteni vagy bármely személy számára engedélyezni.

7.Szellemi tulajdonjogok és tartalom

A Szolgáltatáshoz felhasznált minden anyag, beleértve a dizájnt, a tördelést és az elrendezést (a továbbiakban együttesen: „Tartalom”) a Szolgáltató vagy annak szállítói vagy alvállalkozói tulajdonát képezi és szerzői jogvédelem alatt áll, és azokat minden vonatkozó szellemi tulajdonjogi törvény védi. A Tartalom kiterjed a Szolgáltató és az licencc beadó védjegyeire, szolgáltatási védjegyeire és bejegyzett védjegyeire. A Tartalomra, védjegyekre és szolgáltatási védjegyekre vonatkozó minden jog és jogcím a Biztosítónál vagy licencc beadóinál marad.

8.Alkalmazandó nyelv és jog

A jelen általános feltételek nyelve magyar, és azokra Magyarország törvényei alkalmazandók.