

## Általános Szerződési Feltételek

### Egészségügyi szolgáltatási szerződéshez

**Hatályos: 2020. december 2-től**

A West Health Kft Társaság, mint Szolgáltató, valamint a Szolgáltatást igénybe vevő, mint Páciens (továbbiakban együttesen: Felek) között létrejött egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó egyedi szerződésre amennyiben a Felek írásban másként nem rendelkeznek a jelen ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (a továbbiakban: ÁSZF) az irányadóak. A jelen ÁSZF az egyedi szolgáltatási szerződés részét képezi.

### 1. Általános adatok, a Szolgáltató elérhetőségei:

1.1. A szolgáltató neve:	West Health Kft
1.2. Székhely:	1015 Budapest, Ostrom u. 16.
1.3. Cégjegyzékszám:	01 09 997158
1.4. Adószám:	24237961-2-41
1.5. Képviselő:	dr. Babai László
1.6. Postacím:	1015 Budapest, Ostrom u. 16.
1.7. Telefonszám:	+36 70 431 7729
1.8. E-mail cím:	<a href="mailto:info@tromboziskozpont.hu">info@tromboziskozpont.hu</a>

### 2. Az egyéni szolgáltatási szerződés létrejötte

A Szolgáltató és a Páciens az egyedi szolgáltatási szerződést írásban köti meg. A Szolgáltató az általa értékesítésre kerülő egészségügyi és egyéb, kapcsolódó szolgáltatásokat (a továbbiakban: szolgáltatás) az egyedi szolgáltatási szerződésben és a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően, az itt meghatározott kereteken belül nyújtja a Páciens részére.

A Felek szolgáltatási szerződésből eredő jogviszonyára a 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szabályai, a 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Egészségügyi tv.), az egyéb vonatkozó jogszabályok és szakmai irányelvek irányadóak, ezek hiányában a módszertani útmutatóban közzétett szabályok, szakmai irányelvek, módszertani útmutatók hiányában pedig a széles körben elfogadott szakirodalomban is közzétett szakmai követelmények töltik ki tartalommal a létrejött jogviszonyt.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges engedélyekkel, valamint a vonatkozó egészségügyi tárgyú jogszabályokban meghatározott személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezik. A Szolgáltató a szolgáltatást az ellátásban résztvevőktől elvárható gondossággal, valamint a szakmai és etikai szabályok, illetve irányelvek, valamint a hatályos jogszabályok betartásával nyújtja.

Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során igénybe veheti harmadik személyek (teljesítési segéd) közreműködését, így közreműködő orvosok, alvállalkozók/ megbízottak, valamint egyéb, egészségügyi alkalmazottak szolgáltatását.

A korlátozottan cselekvőképes kiskorú Páciens jognyilatkozatának érvényességéhez – ha törvény eltérően nem rendelkezik – törvényes képviselőjének hozzájárulása és nyilatkozata szükséges.

## 3. Az ellátási folyamat

### 3.1. Szolgáltatási szerződés megkötése

A Páciens megérkezését követően a recepción jogosult az egyedi „Szolgáltatási szerződés”-t kitölteni. A „Szolgáltatási szerződés” kitöltése, elfogadása és megkötése kötelező, ennek hiányában a szolgáltatás igénybevétele nem kezdhető meg.

### 3.2. Páciens személyazonosítása

A szolgáltatás igénybevételehez a Páciens azonosításához szükséges személyazonosság igazolására szolgáló, érvényes igazolványt a Páciensnek a recepción kell bemutatnia (pl. személyi igazolvány, útlevél, vezetői engedély). Személyazonosság igazolásának megtagadása esetén a szolgáltatás igénybevétele nem kezdhető meg.

### 3.3. Adatbevitel, aktiválás

A recepció a kitöltött, aláírt „Szolgáltatási szerződés” alapján, a Páciens személyes beazonosítását követően felveszi a Páciens adatait az egészségügyi adminisztrációs rendszerbe, visszatérő Páciens esetén ellenőrzi, és szükség esetén frissíti az adatokat, majd a Páciens-t aktiválja. A szolgáltatás igénybevétele (egészségügyi ellátásra) csak aktivált Páciens jogosult.

### 3.4. Szolgáltatásnyújtási időpont

A szolgáltatás igénybevétele előzetes bejelentkezés és időpontfoglalás után lehetséges. A szolgáltató az egészségügyi ellátást megelőzően telefonon időpont megerősítést kér a Páciens-től. Amennyiben a páciens az általa megadott telefonszámon nem elérhető, úgy a Szolgáltató a lefoglalt rendelési időpont törlésére jogosult. A szolgáltató három egymást követő alkalommal, egymástól legalább 20 perces távolságban lévő telefonhívással igyekszik biztosítani az időpont megerősítését. Amennyiben egyik alkalommal sem éri el a Páciens-t, úgy sms-ben értesíti a lefoglalt időpont törléséről a sikertelen időpont megerősítés miatt.

A Szolgáltató a Páciens-t az előre egyeztetett és lefoglalt időpontban fogadja. A Páciens az előre egyeztetett kezelésre illetőleg vizsgálatra a lefoglalt időpont előtt legalább 15 perccel köteles megérkezni a rendelőbe. Késő Páciens ellátását a Szolgáltató megtagadhatja, a szolgáltatás idejét rövidítheti, párhuzamosan a teljes szolgáltatási díjat a Páciens-től követelheti.

A pontos és zökkenőmentes egészségügyi ellátás segítéséről a Szolgáltatónál előjegyzési rendszer gondoskodik. Az előjegyzett időpont vállalásával a Szolgáltató biztosítja a kért egészségügyi ellátás előre egyeztetett időpontban történő elvégzését.

Az előjegyzési rendszer feltételezi az adott egészségügyi ellátás átlagos időszükségletét ahhoz, hogy az előjegyzés szerint a betegek várakozás nélkül kerüljenek a szakorvosi rendelőbe. A gondos tervezés és a pontos előjegyzési gyakorlat betartása mellett is előfordulhat azonban, hogy torlódás alakul ki egyes rendeléseknél. Ez adódhat a tervezettnél hosszabb időt igénylő betegellátásból, de nem ritka az előjegyzett időpontnál későbbi érkezésből származó csúszás sem, amelyet csak a következő beteg várakoztatásával tud a rendszer korrigálni.

### 3.5. Egészségügyi ellátás

A Páciens az egészségügyi ellátás nyújtása során tájékoztatja az orvost, szolgáltatást nyújtó ellátó személyt minden olyan releváns adatról, információról és körülményről és tényről, amely szükséges és indokolt a kórtörténet megismeréséhez, így kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbiakról: korábbi betegségről, esetleges műtétek, gyógykezelés, Páciens által szedett gyógyszerek, egészségkárosító kockázati tényezői, egyes gyógyszerek összetevőivel szembeni érzékenység.

Az egészségügyi ellátó - feltéve, ha szakmai kompetenciája és felkészültsége alapján erre jogosult - a hozzá forduló páciens-t megvizsgálja. A vizsgálat megállapításaitól függően a páciens-t ellátja, vagy - a megfelelő tárgyi és személyi feltételek hiánya esetén - a megfelelő feltételekkel rendelkező egészségügyi szolgáltatóhoz irányítja.

A Szolgáltató a Páciens kezeléséhez kezelési tervet készíthet, melyet megfelelő indokkal, a Páciens előzetes tájékoztatása mellett bármikor módosíthat.

A javasolt és felírt gyógyszerek rendelése az érvényes szakmai előírásoknak, protokolloknak, eljárásrendeknek megfelelően történik, a Pácienssel történt előzetes megbeszélés, felvilágosítás és egyeztetés után, figyelembe véve a Páciens eddigi kórelőzményét, alapbetegségeit azok kórlefolyását, a szövődményeket és az előzetesen nem várt, de esetlegesen kialakuló állapotromlást.

### 3.6. Egészségügyi dokumentáció

A Páciens az egészségügyi ellátás dokumentáló Ambuláns lapot, Kórlapot, egyéb keletkező egészségügyi dokumentumot aláírja, mellyel hozzájárul az egészségügyi dokumentumra felvett adatok és információk Szolgáltató általi rögzítéséhez illetve a rögzített adatok egészségügyi kezelés céljából történő kezeléséhez. Az Ambuláns lap egy példányát a Páciens kézhez kapja.

A Páciens aláírásával igazolja, hogy az Ambuláns lap egy példányát átvette, annak tartalmát részletesen ismertették vele, illetve valamennyi betegdokumentáció (végzett vizsgálatok eredményei, előző zárójelentések, adathordozók: CD, RTG, stb.) részére hiánytalanul átadásra kerül.

### 3.7. Együttműködési kötelezettség

A Feleket a szolgáltatási szerződés hatálya alatt együttműködési kötelezettség terheli. A Páciens köteles a Szolgáltatóval (a Szolgáltató orvosaival, alkalmazottaival, az ellátásban közreműködőkkel) a szolgáltatás igénybe vétele során mindvégig együttműködni. A Páciens köteles ellátni a Szolgáltatót a szolgáltatás igénybevételével összefüggően egészségügyi állapotát érintő valamennyi lényeges információval. A kezelőorvos, ellátó egészségügyi szakember a Páciens tájékoztatását ezen információk ismeretében, körültekintően, szükség szerint fokozatosan, a Páciens állapotára és körülményeire tekintettel végzi. Amennyiben a kezelés elvégzéséhez a Páciens írásbeli nyilatkozata vagy hozzájárulása szükséges, ezek hiányában a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megtagadhatja.

### 3.8. Az egészségügyi ellátás (vizit) lezárása

Vizitet követően a Páciens a kapott dokumentációval a recepcióhoz megy. A recepció ellenőrzi, hogy a szükséges dokumentumokat kitöltötték-e, valamint szerepel-e rajtuk az aláírás. A recepció szükség esetén, lehetőleg az orvossal egyeztetve előjegyzi a páciens számára a következő vizit időpontját. Az esetleges beutalók időpont meghatározását a recepció egyezteti a Pácienssel és a beutalási hellyel.

### 3.9. Vizsgálati eredmények, egészségügyi információk telefonos közlése

A Páciens tudomásul veszi, hogy vizsgálati eredmény, Pácienssel összefüggésbe hozható egészségügyi információk telefonon történő bemondására nincs lehetőség. Kivételt képez az életet veszélyeztető eltérés, mely esetben a személyes adatfelvételben előzetesen megadott telefonszámon, személyazonosság ellenőrzését, személybeazonosítást követően kaphat tájékoztatást, ilyen esetben a telefonon történő eléréssel a Szolgáltató maximum kétszer próbálkozik.

## 4. Fizetés, számla rendezése

A Páciens az általa igénybe vett szolgáltatásért díjfizetésre köteles, melyet a szolgáltatás igénybevételét követően, a helyszínen köteles kifizetni. A Páciens a szolgáltatás ellenértékeként a szolgáltatások aktuális díjait a rendelésben, valamint a Szolgáltató weboldalán közzétett, mindenkor hatályos árlista alapján kalkulált, vagy egyedi árajánlatban meghatározott díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak. A szolgáltatási díj az árlistában szereplő szolgáltatás ellenértéke, mely nem tartalmazza az egyéb, esteleges díjköteles szolgáltatások, valamint a felhasznált gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök árát.

### 4.1. Számlázás

A számlázást és pénzkezelést a recepció végzi. A számlázásra, pénztárkezelésre a Szolgáltató a "PerPetum" nevű szoftvert használja. A számlázandó szolgáltatásokról a recepció az ellátó orvostól kap információt az egészségügyi

adminisztrációs szoftverbe felvett beavatkozások, illetve további kérések, jelzések által. Számlázásra a recepción beosztott munkatársak jogosultak az ügyvezetőtől kapott megfelelő pénztárkezelési jogosultságok szerint.

## 4.2. Választható fizetési módok

Szolgáltató készpénzes és bankkártyás fizetési lehetőséget biztosít, átutalásos fizetésre lehetőség nincs.

Az ellátásra jelentkező Páciens az ellátási folyamatot magára nézve kötelezőnek ismeri el.

## 4.3. Speciális fizetési módok

A Szolgáltató kivételes esetekben lehetőséget biztosít a Páciens részére, hogy a szolgáltatás ellenértékét átutalás útján fizesse meg.

Átutalás útján történő fizetés esetén a fizetési határidő a számla átvételétől számított 8 nap.

A speciális fizetési mód igénybevétele esetén a Páciens kitölti a Speciális fizetési móddal kapcsolatos „Tájékoztató”-t, és a speciális fizetési módra vonatkozó rendelkezéseket, továbbá az ellátási folyamatot magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A szolgáltató a „Tájékoztató”-ban minden esetben feltünteti a fizetési határidőt és az átutalásnál megadandó bankszámla számát.

Ha a Páciens a számlával kapcsolatosan reklamációval él és a reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

A fizetéssel kapcsolatos mindennemű költség a Pácienset terheli.

## 4.4. Fizetési késedelem és annak következményei

A Szolgáltató a fizetési határidő eredménytelen leteltét követően jogosult napi kamatot számítani a Páciens ki nem fizetett tartozása után a késedelem első napjától számítva. A kamat mértéke évi 15%.

A Páciens felelős a fizetési kötelezettségének nem teljesítése miatt felmerült költségekért. A Páciens a tartozás behajtásában közreműködők által felszámított költségeket, mint kárt köteles megfizetni.

Amennyiben a Páciens késedelmi kamattal, költséggel és szolgáltatási díjjal is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt az Szolgáltató jogosult elsősorban a költségre, azután késedelmi kamatra és végül a díjtartozásra elszámolni.

## 5. Egészségügyi dokumentáció másolat igénylése

A Páciens elfogadja, hogy az orvosi szakma szabályainak, és ez által a rendelő belső szabályzatának megfelelően a vizit alkalmával indikált laboratóriumi, képalkotó vagy egyéb diagnosztikai eredmények kiértékelésére külön kontroll vizit keretében a további teendők, vizsgálatok, kezelés átbeszélésével együtt kerülhet sor.

Kiértékelésre sem e-mailen, sem telefonon nincs lehetőség. A kiértékelés díját a szolgáltatások díja nem tartalmazza.

Amennyiben a Páciens kiértékelésre nem tart igényt, az eredményekről a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően, így különösen az 1997. évi CLIV. törvény 24§ 3/c bekezdés értelmében a jelen ÁSZF-ben és az egyedi szolgáltatási szerződés betartásával, írásban másolatot kérhet.

A másolat megküldésének esetleges költségeit a Páciens viseli.

## 6. Páciens felelőssége az általa kölcsönvett eszközökért

Amennyiben az orvos döntése alapján indokolt, a Szolgáltató meghatározott időtartamra (rendszerint 24 órára) Holter EKG, illetve ABPM mérésre szolgáló készüléket (továbbiakban: eszköz) ad kölcsönbe a Páciensnek, melyet a Páciens a Szolgáltatóval egyeztetett időtartamra kölcsönvesz. Az eszközt a Páciens kölcsönbe kapja, a meghatározott célból és időtartamra, melyet a határozott időtartam lejártával köteles a Szolgáltatónak visszaadni.

Az átvett készülék a Szolgáltató tulajdonát képezi. A Páciens az eszközt átvételi elismervény aláírása után, a Szolgáltató által meghatározott összegű kaució ellenében veheti át, és viheti el magával a visszaadási kötelezettség terhe mellett. A kaució összege eszközönként változhat. Az eszközt a Páciens hibátlan és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni, ebben az esetben a Szolgáltató a kaució összegét visszafizeti részére.

Amennyiben a Páciens az eszközt hibásan, sérülten, működésképtelen állapotban, vagy késedelmesen szolgáltatja vissza, a Szolgáltató jogosult a kauciót az eszköz javítására, új eszköz vásárlására fordítani, valamint az ebből eredő további költségeit és teljes kárát a kaución felül a Pácienssel szemben érvényesíteni.

A Páciens az eszköz átvételével kötelezi magát arra, hogy amennyiben az eszközt hibásan, hiányosan vagy használatra alkalmatlan állapotban, sérülten és / vagy késedelmesen szolgáltatja vissza, illetőleg abban az esetben, ha egyáltalán nem szolgáltatja vissza, az eszköz átvételének időpontjától számított 8 napon belül a Szolgáltató által a javításhoz, vagy az eszköz pótlásához szükséges összeget és a Szolgáltató ebből eredő további költségeit kötbéreként a Szolgáltató részére teljes egészében megfizeti.

## 7. Felelősség

A Szolgáltató szolgáltatásait a Páciens egyéni elhatározása, saját döntése alapján veszi igénybe. Páciens a szolgáltatási szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy minden orvosi beavatkozásnak, kezelésnek van kockázata, és mindazt a kockázatot, amelyért az orvos nem tehető felelőssé, a betegnek kell viselnie. Az egyes Pácienseknél az gyógyulás menete és időtartama eltérő lehet, vagy az átlagostól eltérhet.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a következményekért, amelyek a Páciens szolgáltatási szerződésből – így jelen ÁSZF-ből is- eredő kötelezettségei megszegéséből adódik, vagy abból, hogy az orvosok és az ellátásban közreműködők egyéb, gyógyulással illetőleg a gyógykezeléssel kapcsolatos utasításait nem tartja be, az előírt gyógyszert nem szedi be vagy, nem az orvosi rendelvénynek megfelelően szedi, illetőleg az előírt terápiát nem az orvosi rendelvénynek megfelelően alkalmazza.

A Páciens tudomásul veszi és írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben vizsgálat(ok) céljából mintavételre került sor, azonban az eredményekért nem jelentkezik a mintavételt követő időszakban az eredmények várható elkészültének (melyről szóbeli tájékoztatást kaptam) idejéig, a Szolgáltató nem vállal felelősséget az elmaradt terápia miatti esetleges egészségkárosodásért.

A Szolgáltató mindent tőle elvárható lépést megtesz azért, hogy az ellátás során érvényesüljenek a jogszabályban foglalt, vagy egyéb szakmai szabályok, így különösen a tudomány mindenkori állását tükröző és bizonyítékokon alapuló szakmai irányelvek, ezek hiányában a megalapozott, széles körben elfogadott szakirodalmi közlésekre, vagy szakmai konszenzusra támaszkodó szakmai ajánlások, valamint azért, hogy a szolgáltatása a rendelkezésre álló erőforrások optimális felhasználásával szakmailag hatásosan nyújtható legyen.

## 8. Személyes adatok kezelése, adatvédelem

A Páciens a szolgáltatás igénybevételéhez köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátania, az egyedi szolgáltatási szerződésben feltüntetni legalább az alábbi adatokat: családi és utónév, születési név, születési hely és idő, anyja neve, TAJ száma, lakcím, telefonszám, e-mail cím. A szolgáltatási szerződés megkötéséhez, valamint a Páciens személyazonosságának megállapítása céljából a Páciens hozzájárulását adja ahhoz, hogy azonosítása érdekében Szolgáltató személyazonosító igazolványát (személyi igazolvány, útlevél vagy jogosítvány) és lakcímkártyáját elkérje, szükség esetén azokról másolatot készítsen.

A Szolgáltató elkötelezett a Páciensek adatainak legmagasabb szintű, jogszabályban rögzített védelme iránt. A Szolgáltató a honlapján közzéteszi *Adatkezelési Tájékoztatóját (Adatvédelmi Szabályzatot)*, valamint az egészségügyi adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatót, amely egyértelműen és részletesen tájékoztatja az érintetteket valamennyi, a személyes adatok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos, jogszabályban meghatározott személyes adatok és más, egyé a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok kezelése szempontjából lényeges azon információkról, melyet az érintettnek ismernie kell.

Az egyedi szolgáltatási szerződés külön is tartalmazza a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbításának tényét, címzettjeit, adatfeldolgozó igénybevételének tényét.

A Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóját (Adatvédelmi Szabályzatot) valamint az egészségügyi adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatót a [www.tromboziskozpont.hu](http://www.tromboziskozpont.hu) weboldalon közzéteszi.

A Szolgáltató a Páciens előzetes hozzájárulásán alapuló adatkezelést minden esetben a hatályos jogszabályokban foglaltak maradéktalan betartásával, így különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Info. tv.) valamint a 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvényben foglaltaknak megfelelően végzi.

## 9. Záró rendelkezések

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. számú törvény rendelkezései, illetve a mindenkor hatályos magyar jogszabályok az irányadóak.

**Jelen ÁSZF 2020. december 2. napján lép hatályba.**