

A Swiss Medical Hungary Zrt. egynapos sebészeti ellátások nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételei

1. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	1
2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA ÉS A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK	3
3. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	3
4. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI	4
5. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	5
6. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ	7
7. ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS	9
8. VEGYES RENDELKEZÉSEK	9

1. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF)

Az ÁSZF tartalmazza azokat a rendelkezéseket, amelyeket a Swiss Medical Hungary Zrt. egynapos sebészeti ellátásra vonatkozó, a Szolgáltató és az Ügyfelek között létrejövő, egynapos sebészeti szolgáltatás nyújtására vonatkozó egyedi szerződéseire alkalmazni kell.

1.2. Szolgáltató

Az Ügyfelek részére egynapos sebészeti egészségügyi és egyéb kapcsolódó szolgáltatást nyújtó Társaság; a Swiss Medical Hungary Zrt. (székhelye: 1123 Budapest, Táltos utca 15/B.; cégjegyzékszám: 01-10-046809; adószám: 22989143-2-43; pénzforgalmi jelzőszám: Raiffeisen Bank Zrt.; 12020407-01579618-00200001; honlap: www.swissclinic.hu), amely az egynapos sebészeti szolgáltatást egészségügyi működési engedély birtokában nyújtja az Ügyfelek részére.

1.3. Ügyfél

Olyan magánszemély, aki/amely a Szolgáltatóval kötött Szolgáltatási Szerződés alapján a járóbeteg-ellátás egészségügyi szolgáltatást maga igénybe veszi, és a Szolgáltatóval szemben Szolgáltatási díj teljesítésére köteles.

1.4. Egynapos sebészet vagy egynapos sebészeti szolgáltatás

Az egészségügyi szakellátás társadalombiztosítási finanszírozásának egyes kérdéseiről szóló 9/1993. (IV. 2.) NM rendelet 9. számú mellékletében felsorolt – akár aneszteziológiai eljárások alkalmazásával, akár anélkül, akár fekvőbeteg-szakellátó szervezeti egységben, akár azon kívül végezhető – beavatkozások, melyek során a beteg 24 óránál kevesebb időt tartózkodik a beavatkozás helyszínéül szolgáló egészségügyi intézményben.

1.5. Műtéti fájdalomcsillapítás

Az egynapos sebészeti beavatkozás előtt (preemptív), alatt és után alkalmazott

fájdalomcsillapító gyógyszerek és technikák összessége, melynek célja a sebészeti beavatkozás okozta szöveti trauma vagy a beavatkozás szövődményeként előálló fájdalom, valamint egyéb mellékhatások és szövődmények csökkentése. Ez a perioperatív időszakban az akut fájdalomcsillapítás biztonságának és hatékonyságának fokozására, az Ügyfél fizikai és pszichológiai jó közérzetének biztosítására és életminőségének javítására irányul.

1.6. Egészségügyi intézmény

Jelen ÁSZF alkalmazásában a Szolgáltatóval létrejött megállapodás alapján az egynapos sebészeti beavatkozások helyszínéül szolgáló Szent Margit Rendelőintézet Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1032 Budapest, Vörösvári út 88-96.; cégjegyzékszám: 01-09-917657; adószám: 21813278-2-41), mely Budapest Főváros Kormányhivatala Budapest III. kerületi Népegészségügyi Intézet 6176-3/2011 számú határozatának 12. számú melléklete (6176/2011-XII.) alapján egynapos sebészetre vonatkozó működési engedéllyel rendelkezik.

1.7. Díjfizető

Alapesetben az Ügyfél; vagy olyan, a jelen ÁSZF alkalmazásában Ügyfélnek minősülő, a Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett, és a díjfizetésre kötelezettséget vállaló harmadik személy, aki az Ügyféllel fennálló jogviszonya alapján a Szolgáltatási díj teljesítésére az Ügyfél helyett köteles.

1.8. Árajánlat

A Szolgáltató által az Ügyféllel írásban közölt, az adott egynapos sebészeti szolgáltatással kapcsolatban felmerülő valamennyi díjat és költséget magában foglaló ajánlat, melynek az Ügyfél általi elfogadása létrehozza a Szolgáltatási Szerződést a Felek között.

1.9. Felek

Jelen Üzletszabályzat alkalmazásában a Szolgáltató és az Ügyfél.

1.10. Szolgáltatási Szerződés

A Szolgáltató és az Ügyfél között jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel létrejött egyedi szerződés, mely az Árajánlat elfogadásával jön létre.

1.11. Szolgáltatási díj

Az Ügyfél által a részére nyújtott egynapos sebészeti és egyéb kapcsolódó szolgáltatás ellenértékeként a Szolgáltatónak fizetendő díj. A hatályos Szolgáltatási díjszabást és a foglaláskor fizetendő Szolgáltatási díj mértékét a Szolgáltató honlapján teszi közzé. A Szolgáltatási díj teljesítésével és esedékességével, valamint a díjfizetés elmulasztásával kapcsolatos részletes szabályokat jelen ÁSZF tartalmazza.

1.12. Tájékoztató

Az a Szolgáltató által az Ügyfelek részére készített és bizonyítható módon közölt dokumentum, amely az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 13. § (2) bekezdése szerinti információkat tartalmazza. Ez magában foglalja az egynapos sebészeti beavatkozásokkal kapcsolatos részletes tájékoztatást, beleértve a javasolt és kötelező vizsgálatokat, a lehetséges alternatív eljárásokat, az ellátás folyamatát és várható kimenetelét, valamint a beavatkozást követő javaslatokat.

2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA ÉS A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

2.1. Az ÁSZF hatálya

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejövő jogviszonyra, és meghatározza az egynapos sebészeti szolgáltatás nyújtásának feltételeit.

2.2. A Szolgáltatási Szerződés hatályba lépése

A Szolgáltatási Szerződés abban az időpontban lép hatályba, amikor az Ügyfél az Árajánlatot elfogadja, és a Szolgáltatási díjat a Szolgáltató javára teljesíti.

2.3. Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosításáról a Szolgáltató a változások hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesítést közzétenni, a módosított ÁSZF szövegszerű változatával együtt, a honlapján.

2.4. Az ÁSZF hozzáférhetősége

A Szolgáltató a mindenkor hatályos ÁSZF-et olyan módon teszi elérhetővé a honlapján, hogy az Ügyfél számára lehetővé váljon az ÁSZF tárolása és utólag, bármely tetszőleges időpontban változatlan tartalommal történő előhívása.

2.5. Vonatkozó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben az alábbi jogszabályokat és rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni:

- a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény;
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény;
- az egynapos sebészeti és a kúraszerűen végezhető ellátások szakmai feltételeiről szóló 16/2002. (XII. 12.) ESzCsM rendelet;
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyek személyes adatainak kezeléséről és az adatok szabad áramlásáról;
- a szakmai irányelvek, módszertani útmutatóban közzétett szabályok, illetve azok hiányában a szakirodalomban is közzétett szakmai követelmények.

3. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

3.1. Az egynapos sebészeti szolgáltatás jogviszonya

Jelen ÁSZF tárgyát képező egynapos sebészeti szolgáltatási jogviszony az Ügyfél és a Szolgáltató között az Árajánlat elfogadásával jön létre. Ráutaló magatartásnak minősül az időpontfoglalás az egynapos sebészeti beavatkozásra, és az egyedi szerződés a Szolgáltatási díj megfizetésének pillanatában lép hatályba.

3.2. A Szolgáltatási Szerződés megkötése

Az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződést jelen ÁSZF ismeretében, annak rendelkezéseire utalva köti meg. A Felek kifejezetten megállapodnak, hogy jelen ÁSZF a közöttük létrejövő

Szolgáltatási Szerződés elválaszthatatlan részét képezi. A Felek együttes akaratnyilvánítása tartalmazza a Szolgáltatási Szerződést, és az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató szolgáltatásait ezen ÁSZF alapján nyújtja.

3.3. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató nem köteles ellátási kötelezettséget vállalni, és fenntartja a jogot, hogy a szerződéskötésre irányuló ajánlat elfogadásáról saját döntése szerint döntsön. Ennek keretében a szerződéskötést visszautasíthatja.

4. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

4.1. Az egynapos sebészeti szolgáltatás biztosítása

A Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél számára biztosítja az egynapos sebészeti szolgáltatáshoz szükséges személyi és tárgyi feltételeket, amelyek a vonatkozó egészségügyi jogszabályokban, különösen a 16/2002. (XII. 12.) ESzCsM rendeletben meghatározottak szerint, biztosítva lesznek a jogviszony hatálya alatt.

4.2. Az egynapos sebészeti szolgáltatás nyújtása

A Szolgáltató a szolgáltatásokat saját egészségügyi személyzete és Szerződött Partnerei segítségével nyújtja, az egynapos sebészeti szolgáltatás nyújtására előírt tárgyi feltételekkel rendelkező Egészségügyi intézményben. Az Ügyfél előzetes bejelentkezés és kivizsgálás alapján, Szolgáltatási díj ellenében részesül az egynapos sebészeti szolgáltatásban.

4.3. Szerződött Partnerek bevonása

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató Szerződött Partnereket vehet igénybe a szolgáltatás teljesítéséhez, és a Szolgáltató úgy felel azok szolgáltatásaiért, mintha ő maga végezte volna el őket. A Szolgáltató kijelenti, hogy szolgáltatásai közvetített egészségügyi szolgáltatásokat is tartalmaznak, amelyeket saját szervezeti egysége keretében szervez meg.

4.4. Engedélyek és felelősségbiztosítás

A Szolgáltató vállalja, hogy az egynapos sebészeti szolgáltatásokat érvényes engedéllyel és felelősségbiztosítással biztosítja, és minden alkalmazott eljárás és technológia megfelel a hatályos jogszabályoknak. A Szolgáltató és a Szerződött Partnerek biztosítják, hogy rendelkeznek a szükséges hatósági engedélyekkel és szakmai ismeretekkel.

4.5. A megfelelő működés biztosítása

A Szolgáltató gondoskodik a szolgáltatáshoz szükséges személyi és dologi feltételek biztosításáról, azok folyamatos karbantartásáról, valamint szükség esetén az eszközök cseréjéről vagy pótlásáról.

4.6. A tevékenység etikai és szakmai követelményei

A Szolgáltató köteles a tevékenységét a vonatkozó szakmai és etikai szabályoknak, irányelveknek, protokolloknak és előírásoknak megfelelően végezni, és az egészségügyi ellátás során elvárt gondossággal jár el.

4.7. A szolgáltatás megtagadása

A Szolgáltató jogosult megtagadni a szolgáltatás nyújtását, ha az Ügyfél:

- erkölcsi, lelkiismereti vagy vallási meggyőződése miatt nem kívánja az adott ellátást,
- súlyosan megsérti együttműködési kötelezettségét,
- megtagadja az előzetes vizsgálaton való részvételt,
- sértő vagy fenyegető magatartást tanúsít,
- veszélyezteti a Szolgáltató vagy a Szerződött Partner életét vagy testi épségét.

4.8. Ügyfélkártya korlátozása

Amennyiben az Ügyfél ügyfélkártya terhére veszi igénybe a szolgáltatást, tudomásul veszi, hogy az ügyfélkártya nem terjed ki azokra az esetekre, amikor a műtéttel kapcsolatos szövődmények hosszabb kórházi ellátást igényelnek, amely meghaladja a tervezett időtartamot.

4.9. Kártérítés korlátozása

A Szolgáltató a gondatlanságból eredő szerződésszegés miatti kártérítést a Ptk. 6:152. § értelmében az Ügyfél által a Szolgáltatási díjként teljesített összegben korlátozza.

5. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

5.1. Az Ügyfél jogosult az egynapos sebészeti szolgáltatást a Szolgáltatótól előzetes egyeztetést és a szükséges vizsgálatokat követően igénybe venni. A Szolgáltató az egynapos sebészeti szolgáltatásokra, és az azokhoz szükséges vizsgálatokra vonatkozó mindenkor Szolgáltatási díjjegyzéket a honlapján teszi közzé.

5.2. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató egynapos sebészeti ellátás keretében műtétet akkor végezhet, ha az Ügyfél:

5.2.1. általános állapota jó, legfeljebb olyan enyhe rendszerbetegsége van, amely nem igényel szoros megfigyelést;

5.2.2. a műtét alatt várható vérvesztése miatt vérátömlesztést nem igényel, és a műtét utáni fájdalma minimális lesz;

5.2.3. felnőtt esetén önellátó, gyermek esetén az otthoni gondozás biztosított; és nyilatkozik arról, hogy:

5.2.4. lakás- és higiénés körülményei megfelelőek,

5.2.5. telefon biztosított a tartózkodási helyén,

5.2.6. a műtétet követően éjszakai felügyelet és szükség esetén megfelelő egészségügyi ellátás biztosított,

5.2.7. hozzájárul a műtét egynapos sebészeti ellátás formájában történő elvégzéséhez.

5.3. Az Ügyfelet megilleti a tájékoztatáshoz és az önrendelkezéshez való jog, melyek alapján részt vehet a kivizsgálását és kezelését érintő döntésekben, és beleegyezését megfelelő tájékoztatáson alapuló módon, megtevéstől és kényszertől mentesen adhatja meg.

5.4. Az előjegyzés az Ügyfél beleegyezését, a tájékoztató megismerését és az előzetes vizsgálatok elvégzését feltételezi. Amennyiben az Ügyfél a műtéti időpont foglalása után visszavonja beleegyezését, a Szolgáltató a teljes Szolgáltatási díjra jogosult. Amennyiben magánbiztosított Ügyfél nem mondja le időben (időpont foglalást megelőzően) a műtétet, nem jelenik meg a műtét napján vagy 30 percet meghaladó késéssel jelenik meg, úgy a Szolgáltató nem követelheti az eljárás díját a biztosítótól és emiatt egyoldalú veszteséget

szenved el, mely műtéti óra díja 2024-ben, így a veszteség mértéke óránként 450.000 Ft. Ezen esetben nem megfelelően eljáró Ügyfél felé a Szolgáltató kiállítja a 450.000 Ft-os számlát és amíg az Ügyfél tartozásban van, semmilyen további szolgáltatást nem kap magánbiztosítása terhére a Swiss Medical Hungary Zrt-től. Amennyiben ügyfélkártyás Páciens nem mondja le időben (időpont foglalást megelőzően) a műtétet, nem jelenik meg a műtét napján vagy 30 percut meghaladó késéssel jelenik meg, úgy a Szolgáltató - tekintettel a szervezési nehézségekre és a műtéti team rendelkezésre állására - jogosult kiszámlázni a műtéti óra díját, mely műtéti óra díja 2024-ben 450.000 Ft. Ezen esetben nem megfelelően eljáró Ügyfél felé a Szolgáltató kiállítja a 450.000 Ft-os számlát, és amíg a Páciens tartozásban van, semmilyen további szolgáltatást nem kap az ügyfélkártyája terhére a Swiss Medical Hungary Zrt-től.

5.5. Az Ügyfél jogosult tájékoztatást kérni, amit a Szolgáltató magyar, illetve indokolt esetben angol nyelven adhat meg. Ha tolmács szükséges, annak költségeit az Ügyfél viseli.

5.6. A cselekvőképes Ügyfél lemondhat a tájékoztatásról, kivéve, ha betegsége miatt ez mások egészségét veszélyeztetné. Ha a beavatkozás nem terápiás célból történik, a tájékoztatásról való lemondás csak írásban érvényes.

5.7. Az Ügyfél beleegyező nyilatkozata szükséges a szolgáltatás igénybevételéhez, amely lehet írásbeli, szóban vagy két tanú jelenlétében.

5.8. Az Ügyfél megismerheti a róla készült egészségügyi dokumentációt, és kérhet másolatot, melynek költségeit előre kell kifizetnie.

5.9. Az Ügyfél köteles részt venni az előzetes vizsgálatokon, melyek díja nem tartozik az egynapos sebészeti szolgáltatás díjába. A vizsgálatok megtagadása esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni.

5.10. Az Ügyfél köteles a Szolgáltatási díjat időben és teljes mértékben megfizetni, különben a Szolgáltató jogosult megtagadni a szolgáltatás nyújtását.

5.11. Az Ügyfél köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és az Egészségügyi intézmény működési rendjét. Ha a Szolgáltató jó hírnevének megsértését tapasztalja, jogosult megtagadni az Ügyfél további ellátását.

5.12. Az Ügyfél köteles érvényes személyazonosító okmányt bemutatni a betegfelvétel során, ellenkező esetben a szolgáltatás nyújtása megtagadható.

5.13. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy csak egy kísérője lehet jelen, és a műtő területére nem léphet be. Az orvosigazgató jogosult betekinteni az egészségügyi dokumentációba és szükség esetén módosítani a kezelést.

5.14. Az Ügyfél saját döntése alapján veszi igénybe a szolgáltatást, és tudomásul veszi, hogy minden orvosi beavatkozásnak kockázata van, melyet a betegnek kell viselnie. A Szolgáltató nem felelős azokért a következményekért, amelyek az orvosi utasítások be nem tartásából erednek.

5.15. Az Ügyfél köteles együttműködni a Szolgáltatóval a diagnózis megállapításában és a kezelésben, és minden szükséges információt megadni a betegségről.

5.16. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy tilos éles lőfegyvert, robbanóanyagot vagy szűrő fegyvert behozni az Egészségügyi intézménybe. A szabályok megszegése esetén eltávolítható, és a Szolgáltató kártérítési felelősségét kizárja.

6. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ

6.1. A Felek rögzítik, hogy az Ügyfél a Szolgáltató által nyújtott egynapos sebészeti szolgáltatás ellenértékeként a Szolgáltatónak Szolgáltatási díjat fizet. A Szolgáltatási díj magában foglalja az egynapos sebészeti szolgáltatás elvégzése kapcsán a Szolgáltató oldalán felmerülő valamennyi költséget, azzal, hogy a beavatkozást követő szolgáltatások (pl. kontrollvizsgálat, kötéscsere, egyéb vizsgálatok) díjára a Szolgáltató díjszabása szerint jogosult.

6.2. A Szolgáltatási díj megfizetésére az Ügyfél (illetve Díjfizető) a Szolgáltató által kiállított, a számviteli jogszabályoknak megfelelő számla ellenében készpénzben, bankkártyával, illetve egészségpénztári kártyával történő fizetéssel köteles.

6.3. Az Ügyfél kifejezett tudomással bír arról, és a szerződéskötésre is ezen tény kifejezett ismeretében kerül sor, hogy a Szolgáltató által elvégzett egynapos sebészeti szolgáltatás nem Egészségbiztosítási Alapból államilag finanszírozott egészségügyi szolgáltatás. A Szolgáltatási díj mint térítési díj teljesítésére teljes egészében az Ügyfél köteles függetlenül attól, hogy társadalombiztosítási szempontból biztosítottnak minősül-e.

6.4. A Szolgáltató az egynapos sebészeti szolgáltatás nyújtására kizárólag akkor köteles, ha az Ügyfél a teljes Szolgáltatási díjat részére megfizette. A Szolgáltató díjaiból az Ügyfelek részére kedvezményt nyújthat, azonban az Ügyfelek részére nyújtott kedvezmények nem összevonhatók, azaz az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételének során egy kedvezmény felhasználására jogosult.

6.5. A Szolgáltatási díj a Szolgáltató által kiállított számla ellenében készpénzben, bankkártyával, illetve egészségbiztosítási kártyával történő fizetéssel az egynapos sebészeti szolgáltatás időpontjának lefoglalásával egyidejűleg esedékes. Amennyiben az Ügyfél (vagy a Díjfizető) a kezelés díját a számlában foglalt esedékességig nem teljesíti, úgy a Szolgáltató jogosult az Ügyfél részére az egynapos sebészeti szolgáltatás nyújtását megtagadni.

6.6. A Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltatási díj teljesítésének ütemezését a jelen fejezetben foglaltaktól eltérően is megállapíthatják. Ebben az esetben a teljesítés különös szabályait a Szolgáltatási Szerződés, illetve a Felek külön írásbeli megállapodása tartalmazza azzal, hogy amennyiben jelen ÁSZF és a Szolgáltatási Szerződés, vagy a Felek írásbeli megállapodásának rendelkezései között eltérés van, úgy a Felek – annak speciális jellegére tekintettel – a Szolgáltatási Szerződésben, vagy a Felek írásbeli megállapodásában foglalt szabályokat rendelik alkalmazni.

6.7. Az Ügyfél tudomásul veszi, és kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy az egynapos sebészeti beavatkozásra vonatkozó időpontfoglalását – figyelemmel az ahhoz kapcsolódó szervezési nehézségekre, valamint arra, hogy a díj jelentős részét a műtéti team rendelkezésre állásának és az Egészségügyi intézmény biztosításának díja teszi ki – nem módosíthatja és nem törölheti.

6.8. Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy amennyiben az egynapos sebészeti beavatkozás időpontjában az Egészségügyi intézményben, akár neki nem felróható okból, nem jelenik meg, a Szolgáltató minden további nyilatkozat nélkül jogosulttá válik az Ügyfél által igénybe nem vett egynapos sebészeti szolgáltatás Szolgáltatási díjára, és annak visszakövetelésére az Ügyfél vagy a Díjfizető nem jogosult. A Szolgáltató a jelen pontban foglalt jogvesztési kikötésre az Ügyfél figyelmét kifejezetten felhívta, és a lemondással kapcsolatos tájékoztatást külön is megtette.

6.9. Amennyiben az előre egyeztetett időpontot a Szolgáltató mondja le, úgy köteles az Ügyfél számára megfelelő másik időpontot felajánlani azzal, hogy a Szolgáltató eleget tesz ezen kötelezettségének, ha az eredeti foglalás szerinti szakterületnek megfelelő szakembert állít. Amennyiben a Szolgáltató a lemondott időponttól számított 30 napon belülre nem tud új időpontot felajánlani, az Ügyfél a Szerződéstől elállhat, ebben az esetben az általa előre megfizetett Szolgáltatási díj visszajár, ezen felül azonban a Szolgáltatót további kötelezettség nem terheli.

6.10. Egészségügyi vagy más veszélyhelyzet esetén a Szolgáltató nem köteles az előjegyzett szolgáltatást nyújtani azzal, hogy a szolgáltatás elmaradásáról köteles az Ügyfelet megfelelő határidőben tájékoztatni, egyúttal köteles számára új időpontot felkínálni. Amennyiben az Ügyfél a felajánlott időpontot elfogadja, úgy a Szolgáltató az előre megfizetett Szolgáltatási díjat nem köteles visszafizetni. Amennyiben az Ügyfél a veszélyhelyzet miatti lemondás alapján felajánlott új időpontot nem fogadja el, a szerződéstől elállhat, ebben az esetben az általa előre megfizetett Szolgáltatási díj visszajár, ezen felül azonban a Szolgáltatót további kötelezettség nem terheli.

6.11. A Szolgáltató nem köteles az egynapos sebészeti beavatkozást megkezdeni, ha Ügyfél a műtét idejének maximum 30%-t meghaladó késéssel érkezik, és ellátása az utána következő betegek előjegyzésének megfelelő ellátását veszélyezteti.

6.12. Az Ügyfél tudomásul veszi a Szolgáltató azon tájékoztatását, hogy az egynapos sebészeti beavatkozásra ékszereket, nagyértékű értéktárgyakat ne hozzon magával. Az Egészségügyi intézményben egy zárható szekrény áll rendelkezésre, ahová az Ügyfél ruházatát, személyes ingóságait elhelyezheti, azonban az értéktárgyak eltulajdonításáért, megrongálódásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

6.13. A Szolgáltató jogosult az egynapos sebészeti beavatkozás elvégzését megtagadni, ha az Ügyfél a Betegtájékoztatókban szereplő, illetve kezelőorvosa által előírt előkészületekkel kapcsolatos utasításokat megszegi, amely miatt műtéti érzéstelenítése, illetve maga a beavatkozás biztonsággal nem végezhető el. Ebben az esetben a Szolgáltató minden további nyilatkozat nélkül jogosulttá válik az Ügyfél által igénybe nem vett egynapos sebészeti szolgáltatás Szolgáltatási díjára, és annak visszakövetelésére az Ügyfél vagy a Díjfizető nem jogosult.

6.14. A Szolgáltató jogosult az Ügyfél kérelmére kiállított utólagos dokumentumok (pl. utólagos leletkiadás, biztosítói ún. "clearform" kiadása) igénylése esetén a kiállítással kapcsolatos költségeket (például, de nem kizárólagosan: fordítási költségek) az Ügyfélre áthárítani, amely költségeket az Ügyfél köteles megfizetni.

7. ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS

7.1. A Szolgáltatónak a szolgáltatás nyújtására vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója a <https://swissclinic.hu/adatkezelesi-tajekoztato/> linken elérhető.

7.2. Figyelemmel arra, hogy a Szolgáltatót terheli az egészségügyi adatok továbbításának kötelezettsége az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térbe (EESZT-be), ezért az egészségügyi adatokra vonatkozó továbbítás kötelezettsége az alábbiak szerint történik: Az egészségügyi önrendelkezés állampolgári jog és felelősség. Az EESZT rendszere lehetőséget biztosít minden állampolgárnak arra, hogy az EESZT-be kerülő adatainak hozzáférést szabályozza. Az egészségügyi és személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény 2015. évi CCXXIV. törvényben módosított rendelkezései lehetővé teszik a digitális önrendelkezést. Az Ügyfél jogosult az EESZT-ben kezelt egészségügyi adatainak láthatóságához hozzáférési korlátozásokat beállítani, valamint szabályozni, hogy kezelőorvosa(i) mely adatokat tekinthetik meg. Az Ügyfél ezen kívül folyamatosan nyomon követheti, hogy ki kérte hozzáférést adataihoz.

7.3. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az EESZT-vel kapcsolatos adatszolgáltatási kötelezettsége miatt a Szolgáltató kérheti, hogy az Ügyfél okirattal (TAJ kártya vagy európai egészségbiztosítási kártya) igazolja társadalombiztosítási azonosító jelét, valamint személyazonosságát személyazonosító okmánnyal (személyi igazolvány, útlevél, vezetői engedély) kell igazolnia.

8. VEGYES RENDELKEZÉSEK

8.1. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos betegpanaszok ügyében a Panaszkezelésért felelős kijelölt kezelő munkatársa jár el a Panaszkezelési szabályzat alapján. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára reklamációkat kizárólag az Ügyféltől, illetve írásbeli meghatalmazottjától, az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor kapott számla bemutatása mellett fogad el a panasz alapjául szolgáló szolgáltatás időpontját követő fél éven belül. Az Ügyfél a panaszát írásban, a hello@swissclinic.hu címre küldött elektronikus levélben köteles előterjeszteni. A Szolgáltató a panaszt saját panaszkezelési szabályzata alapján 30 napon belül bírálja el, és írásban értesíti Ügyfelet annak eredményéről. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésére adott első választ nem fogadja el, úgy a Szolgáltató második választ küld az ügyfél számára további 30 napon belül. A Szolgáltató a második válasz után nem kötelezhető az Ügyfél panaszának további kezelésére, de saját belátása szerint folytathatja a panaszkezelési eljárást, felajánlhat kompenzációt a békés megegyezésre, erre azonban kötelezettsége nincs.

8.2. A Felek együttműködésük során a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, egymást kölcsönösen tájékoztatva járnak el. A Szolgáltatási Szerződésből vagy azzal összefüggésben (megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban) keletkező bármely jogvitát a Felek elsődlegesen békés úton, a jóhiszemű és tisztességes együttműködés szellemében, egymással folytatott közvetlen tárgyalásaik keretében kívánják megoldani. A Felek ennek során a jogsérelem békés úton történő orvoslását részesítik előnyben és megállapodnak abban, hogy bármelyik Fél által a másik Félhez intézett írásbeli felhívás nyomán, a felhívás kézhezvételétől számított 15

(tizenöt) napon belül egyeztető-közvetítő eljárást folytatnak, amennyiben a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett eredményre.

8.3. Amennyiben az egyeztető tárgyalások a jogvita felmerülését követő 60 (hatvan) napon belül nem vezetnek eredményre, az Ügyfél a panaszkezelés eredményével elégedetlen, jogszabályban biztosított jogai alapján további eljárásokat kezdeményezhet:

- betegjogi képviselőhöz fordulhat, melynek elérhetősége jelen ÁSZF 1. számú mellékletében található,
- lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, a békéltető testületek internetes elérési oldala: <http://www.bekeltetes.hu>. Az internetes oldalon megtalálható a lakóhely vagy tartózkodási hely szerinti békéltető testület székhelye, telefonos és internetes elérhetősége, valamint levelezési címe,
- továbbá lakóhelye szerinti illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatóságához is fordulhat,
- valamint a Felek jogvitáik elbírálására kikötik a területileg illetékes Bíróság illetékességét.

Íme a betegjogi képviselők elérhetőségei:

Régió / Megye	Járás / Kerület	Kapcsolódó Intézmény	Betegjogi Képviselő	Email	Telefon
Budapest	IV. és XIII. kerület	Honvéd Kórház, Nyírő Gyula Kórház	Ildikó Bérczi	ildiko.berczi@ijsz.bm.gov.hu	+36 20 4899 9506
Somogy megye	Somogy megye		Zsuzsa Tamuly	zsuzsanna.tamuly@ijsz.bm.gov.hu	+36 20 4899 569
Győr-Moson-Sopron megye	Győr, Sopron, Mosonmagyaró		Roland Baranyai	roland.baranyai@ijsz.bm.gov.hu	+36 20 4899 567
Békés megye, Jász-Nagykun-Szolnok megye	Békés, Szolnok		Linda Daróczy	linda.daroczy@ijsz.bm.gov.hu	+36 20 4899 563

Budapest	XIX., XX., XXI., XXIII. kerület	Hajnalka Fehér	hajnalka.feher@ijsz.bm.gov.hu	+36 20 4899 533
Borsod-Ab aúj-Zemplén megye	Miskolc, Kazincbarcikai	Kornélia Katona	kornelia.katona@ijsz.bm.gov.hu	+36 20 4899 542
Dél-Alföld	Csongrád, Jász-Nagykun	Andrea Komjáti	andrea.komjati@ijsz.bm.gov.hu	+36 20 4899 537