A Swiss Medical Hungary Zrt. Optimum Ügyfélkártya elnevezésű egészségügyi szolgáltatási termékére vonatkozó ellátási szabályzata

SWISS CLINIC
• MEDICAL SERVICES COMPANY •

A Swiss Medical Hungary Zrt. Optimum Ügyfélkártya elnevezésű egészségügyi szolgáltatási termékére vonatkozó ellátási szabályzata 0
1. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK 1
2. FOGALMAK 1
3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK 5
4. A JOGVISZONY LÉTREJÖTTE 5
5. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI 6
6. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI 8
7. KIZÁRÁSOK 12
8. A SZOLGÁLTATÓNAK FIZETENDŐ SZOLGÁLTATÁSI DÍJ 13
9. ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS 14
10. VEGYES RENDELKEZÉSEK 15

Jelen Ellátási Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) tartalmazza azokat a rendelkezéseket, amelyeket a Swiss Medical Hungary Zrt. Optimum Ügyfélkártya elnevezésű egészségügyi szolgáltatási termékére vonatkozóan alkalmazni kell.

1. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzat alkalmazásában:

1. Szolgáltató: az Ügyfelek részére orvosi-egészségügyi és egyéb kapcsolódó szolgáltatást nyújtó Társaság; a Swiss Medical Hungary Zrt. (székhelye: 1123 Budapest, Táltos utca 15.B. ép.; cégjegyzékszáma: 01-10-046809; adószáma: 22989143-2-43; pénzforgalmi jelzőszáma: Raiffeisen Bank Zrt. 12020407-01579618-00100004; honlap: www.swissclinic.hu). Közreműködő: a Szolgáltató honlapján feltüntetett harmadik személy, aki/amely az orvosi-egészségügyi szolgáltatás nyújtásában a Szolgáltatóval létrejött, az egészségügyi tevékenység végzésének egyes kérdéseiről szóló 2003. évi LXXXIV. törvény szerinti egészségügyi tevékenység végzésére irányuló jogviszonya alapján a Szolgáltató tevékenységében közreműködő személyként eljár. A Közreműködő kizárólag az ellátás nyújtásában, illetve feltételeinek biztosításában vesz részt, szerződéses kötelezettséget érintő jognyilatkozat tételére a Szolgáltató nevében nem jogosult.
2. Ügyfél: olyan magánszemély, aki a Díjfizetővel fennálló szerződése alapján a Szolgáltató által biztosított orvosi-egészségügyi szolgáltatást igénybe veszi.
3. Díjfizető: a Szolgáltatóval és az Ügyféllel is szerződéses jogviszonyban álló harmadik személy, egyéni vállalkozó, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet (biztosító, egészségpénztár, ellátásszervező, munkáltató stb.), aki az Ügyféllel fennálló jogviszonya alapján a Szolgáltatási díj teljesítésére az Ügyfél helyett köteles.
4. Felek: jelen Üzletszabályzat alkalmazásában a Szolgáltató és az Ügyfél.
5. Szolgáltatási díj: a Szolgáltató által az Ügyfél részére a nyújtott orvosi-egészségügyi szolgáltatás ellenértékeként fizetendő díj. A díjszabás a Szolgáltató és a Díjfizető között egyedi megállapodás alapján történik.

2. FOGALMAK

A Felek közötti jogviszonyban, a Szolgáltató által az Ügyfél részére nyújtott orvosi-egészségügyi szolgáltatással összefüggésben az alábbi fogalmak a jelen Szabályzat szerinti értelmezéssel bírnak, a jelen fejezetben ismertetett fogalmak jogszabályban

meghatározott, esetlegesen eltérő (tágabb vagy leszűkítő) tartalmú használata nem vonatkoztatható a jelen Szabályzat alapján nyújtott ellátásra, annak alkalmazásában a Felek a fogalmak alatt a jelen fejezetben meghatározottakat értik.

1. Ambuláns műtét: olyan, gyógyítás céljából végzett, altatás nélkül igénybe vehető sebészeti, illetve egyéb szakterületi kezelések, beavatkozások, amelyek elvégzését követően a beteg azonnal, szakfelügyelet és megfigyelés nélkül otthonába bocsátható, és a hatályos jogszabályok szerint járóbeteg-ellátás keretében történhet, és nem minősül egynapos sebészeti ellátásnak.
2. Baleset: az emberi szervezetet ért, az Ügyfél akaratától függetlenül, egyszeri és hirtelen bekövetkező külső behatás (mechanikai, elektromos vagy vegyi), amely sérülést, mérgezést vagy más testi károsodást eredményez, mely azonnali klinikai, anatómiai és funkcionális károsodás jeleit mutatja, valamint szakorvosi ellátást tesz szükségessé.
3. Betegség: az orvostudomány aktuális, általánosan elfogadott álláspontja szerint az Ügyfél egészségében bekövetkező rendellenes testi vagy szellemi állapot, mely nem minősül baleseti eredetűnek és objektív tüneteket mutat.
4. Diagnosztikai vizsgálat: az Ügyfél panasza okának feltárására, állapotának tisztázására, valamely betegség fennállásának igazolása céljából végzett orvosi vizsgálat, melynek – önmagában – nem célja az állapot megváltoztatása.
5. Dietetikai tanácsadás: megfelelő képesítéssel rendelkező szakember által végzett, egyénre szabott táplálkozási és ehhez kapcsolódó életmódtanácsadás.
6. Egészségügyi dokumentáció: azon egészségügyi és személyazonosító adatokat tartalmazó feljegyzések, nyilvántartások vagy bármilyen más módon rögzített adatok összessége, függetlenül azok hordozójától, melyek az Ügyfél vizsgálatával és gyógykezelésével kapcsolatban jutottak a Szolgáltató tudomására. Az egészségügyi dokumentációt úgy kell vezetni, hogy az a valóságnak megfelelően tükrözze az ellátás folyamatát. Az egészségügyi dokumentációban fel kell tüntetni:

- az Ügyfél személyazonosító adatait,
- a kórelőzményt, a kórtörténetet,
- a vizsgálat eredményét,
- a diagnózist és a gyógykezelési tervet megalapozó vizsgálati eredményeket,
- a vizsgálatok elvégzésének időpontját,
- az ellátást indokoló betegség megnevezését, az elvégzett beavatkozások idejét és azok eredményét,
- a gyógyszeres és egyéb terápiát,
- az Ügyfél gyógyszer-túlérzékenységére vonatkozó adatokat,
- a bejegyzést tévő egészségügyi dolgozó nevét és a bejegyzés időpontját.

Az egészségügyi dokumentáció részeként meg kell őrizni az egyes vizsgálatokról készült leleteket, a képalkotó diagnosztikai eljárások felvételeit, valamint az Ügyfél szövettani eredményeit.

7. Előzménybetegség: olyan krónikus betegség vagy akut betegség, illetve egészségügyi állapot, amely az Ügyfél esetében már a szerződéskötés előtt fennállt.
8. Egynapos sebészeti beavatkozás: jogszabályban meghatározott tervezhető sebészeti beavatkozás, amely az orvosi szakvélemény és a szakma szabályai szerint indokolt és elvégezhető, amely beavatkozás elvégzését követően az Ügyfél az intézménybe történő felvételét követő 24 órán belül, megfigyelést követően elhagyhatja az intézményt.
9. Fekvőbeteg ellátás: az Ügyfél folyamatos kórházi benntartózkodása alatt végzett egészségügyi ellátás.
10. Házivizit: az Ügyfél heveny tünete, hirtelen fellépő egészségromlása miatt az otthonában történő orvosi ellátása.
11. Járóbeteg-ellátás: szakorvos által a Szolgáltató járóbeteg-ellátó intézményeiben végzett egyszeri, illetve alkalomszerű egészségügyi ellátás.
12. Kórház: Magyarországon a szakmai felügyeletek által engedélyezett fekvőbeteg-ellátást nyújtó intézmény, amely állandó orvosi irányítás, felügyelet alatt áll, és megfelelő intézményi kóddal rendelkezik. Nem minősülnek kórháznak a szanatóriumok, nappali kórházak, pszichiátriai intézetek, rehabilitációs intézetek, gyógyfürdők, gyógyüdülők, elmebetegek, gyógy- és gondozóintézetei, alkohol- és kábítószer-elvonó intézetek, hospice tevékenységet végző intézmények, ápolási intézmények, illetve krónikus fekvőbeteg-ellátást nyújtó intézetek, geriátriai intézetek, szociális otthonok, illetve a kórházak fenti jellegű szolgáltatást nyújtó osztályai.
13. Laborvizsgálat: emberi szövetrészletek és biológiai produktumok laboratóriumi körülmények közötti fizikai, kémiai, biológiai módszerekkel való vizsgálata a minták összetételének, biológiai aktivitásának és fertőzöttségének megállapítása céljából.
14. Limit: a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettségének mértékére vonatkozó felső szolgáltatási összeghatár (szolgáltatási időszakra szóló limit), amely felett a Szolgáltató az Ügyfél egészségügyi ellátásával kapcsolatban az adott szolgáltatási időszak alatt az Ügyfél részére a nevesített szolgáltatástípusok tekintetében további szolgáltatás nyújtására nem köteles. Az alkalmazott szolgáltatási limitek, melyek az egyedi szerződésekben kerülnek rögzítésre, tartalmazhatnak a szolgáltatási időszakra vonatkozóan az ellátások darabszámára, illetve összeghatárára vonatkozó korlátozást, melyek vonatkozhatnak az összes egészségügyi szolgáltatásra, vagy annak bizonyos részeire.
15. Másodvélemény: az Ügyfél betegségére vonatkozó, orvosi tárgyú kérdés alapján, magas szintű szakmai tapasztalattal rendelkező, a Szolgáltató orvosigazgatója vagy az általa felkért szakorvos által készített orvosi szakvélemény

16. Orvosigazgatói felülbírálat: a Szolgáltató részéről korlátozás nélkül gyakorolható azon jogosultság, hogy a részéről eljáró orvosigazgató szakmai minőségbiztosítási okokból az Ügyfél részére elrendelt bármely vizsgálat, kezelés és ellátás szükségessége kapcsán a szakorvos terápiás javaslatát felülbírálja, és amennyiben azt szakmailag indokolatlannak ítéli, úgy az adott vizsgálat, kezelés és ellátás nyújtását megtagadja.
17. Szűrővizsgálat: minden olyan vizsgálat, melynek célja az Ügyfél egészségének védelme és életminőségének, illetve élettartamának növelése érdekében a rejtett betegségek, az egyes betegségeket megelőző kórállapotok, valamint az arra hajlamosító kockázati tényezők korai – lehetőleg panaszmentes – szakaszban történő aktív felkutatása és felismerése. A szűrővizsgálat minden esetben tünet- és panaszmentes személyek egyszeri vagy időszakosan elvégezett vizsgálatát jelenti.

Szűrővizsgálatok a lakosság széles körében életkorhoz kötötten, illetve fertőző megbetegedésekkel kapcsolatosan, valamint egyes idült, nem fertőző betegségekre vonatkozóan az alábbi feltételek együttes fennállása esetén végezhetők:

- a szűrt betegség gyakori, illetőleg súlyos egészségkárosító hatású, és szűrővizsgálattal panaszmentes szakaszban kimutatható,
- a szűrővizsgálat várhatóan eredményes és egyszerűen kivitelezhető,
- a szűrést követő hatékony terápia alkalmazásának feltételei adottak.

A preventív szűrővizsgálat elemei szerződési időszakonként egy alkalommal, együttesen vehetők igénybe. Amennyiben a szűrővizsgálat szervezésekor az Ügyfél a vizsgálat bármelyik elemét nem kívánja igénybe venni, a nem kívánt elemeket az adott szerződési időszakban szűrési céllal újra nem igényelheti.

3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS A VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

1. Jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejövő egészségügyi ellátási jogviszonyra, és meghatározza az orvosi-egészségügyi szolgáltatás nyújtásának feltételeit.

2. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Szabályzatát honlapján teszi az Ügyfél számára hozzáférhetővé.

3. Jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a magyar jogot, különösen az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény megfelelő rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

4. A JOGVISZONY LÉTREJÖTTE

1. Jelen Szabályzat tárgyát képező orvosi-egészségügyi szolgáltatási jogviszony ráutaló magatartással, az Ügyfél által a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatásra irányuló időpontfoglalással jön létre.

2. Az Ügyfél által a Szolgáltató által nyújtott orvosi-egészségügyi szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy az Ügyfél jogosultságát a Díjfizető megerősítse. A Szolgáltató az ellátás bármely szakaszában jogosult az Ügyfél ellátásra való jogosultságát ellenőrizni, és amennyiben az Ügyfél az adott szolgáltatás igénybevételére a Díjfizető tájékoztatása alapján nem jogosult, a Szolgáltató jogosult az Ügyfél ellátását felfüggeszteni vagy megtagadni.

3. A Szolgáltató az orvosi-egészségügyi szolgáltatások nyújtására kizárólag abban az esetben jogosult, ha a Díjfizető a Szolgáltatási díj teljes összegének megfizetésére az Ügyfél helyében kötelezettséget vállal.

4. Amennyiben a Szolgáltató azért függeszti fel vagy tagadja meg az Ügyfél ellátását, mert az Ügyfél az adott szolgáltatás igénybevételére a Díjfizető tájékoztatása alapján nem jogosult, úgy a Szolgáltató az Ügyfél által elszenvedett egészségkárosodással, illetve az ellátás nyújtásának megtagadásával összefüggésben minden felelősségét kizárja, és az Ügyfél a Szabályzat elfogadásával kifejezetten lemond azon jogáról, hogy az ellátási jogosultság hiányában a keletkezett egészségkárosodásáért, illetve az ellátás felfüggesztéséért, megtagadásáért a Szolgáltatótól kártérítést követeljen.

5. Az Ügyfél az ellátást jelen Szabályzat ismeretében veszi igénybe, erre figyelemmel a Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy jelen Szabályzat a közöttük létrejövő jogviszony elválaszthatatlan részét képezi.

5. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

1. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Ügyfél orvosi-egészségügyi szolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket jelen jogviszony hatálya alatt megteremti és folyamatosan, legjobb tudása és szakértelme szerint biztosítja; a megfelelő működés érdekében valamennyi szükséges intézkedést megtesz.

2. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az orvosi-egészségügyi szolgáltatásokat egészségügyi személyzete és a Közreműködők igénybevételével nyújtja a Szolgáltató rendelőiben. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Ügyfelet – előzetes bejelentkezés alapján és az Ügyfél jogosultságának vizsgálatát követően – a fenti rendelőiben fogadja és részére orvosi-egészségügyi szolgáltatást nyújt.

3. A Szolgáltató az Ügyfél részére az Ügyfél és a Díjfizető között létrejött szolgáltatáscsomagnak megfelelő tartalmú, az ott meghatározott limit eléréséig igénybe vehető orvosi-egészségügyi szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére. Alapesetben az Ügyfél a Szolgáltató ellátását betegség esetén, a Díjfizetővel létrejött szolgáltatáscsomagjában meghatározott limit eléréséig jogosult igénybe venni. Amennyiben az Ügyfélnek a Díjfizetővel létrejött szolgáltatáscsomagja szűrővizsgálatokat is tartalmaz, a Szolgáltató vállalja ezen szűrővizsgálatok szervezését és elvégzését, a szolgáltatáscsomagnak megfelelő tartalommal és a jelen Szabályzatban meghatározott feltételek szerint. Amennyiben az Ügyfél szolgáltatáscsomagja fekvőbeteg-ellátásra vonatkozó szolgáltatást is

tartalmaz, a Szolgáltató vállalja továbbá, hogy amennyiben azt az Ügyfél egészségügyi állapota indokolja, úgy fekvőbeteg-ellátást biztosít az orvosszakma által javasolt normatív időtartamig a Szolgáltató szerződött partnerkórházaiban.

4. A Szolgáltató minden szolgáltatáscsomag esetén fenntartja magának a jogot, hogy az Ügyfél részére elrendelt bármely vizsgálatok, kezelések és ellátások szükségessége kapcsán a terápiás szakorvosi javaslatra vonatkozó, szakmai minőségbiztosítási szempontokat érvényesítő orvosigazgatói felülbírálat jogát gyakorolja, illetve másodvéleményt készíttessen, és az ezen okiratokban foglaltak alapulvételével döntsön az adott vizsgálat, kezelés és ellátás szükségességéről, és amennyiben az szakmailag indokolatlan, úgy az adott vizsgálat, kezelés és ellátás nyújtását megtagadja. Amennyiben az egészségügyi szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató részéről eljáró szakorvos további vizsgálatokat rendel el, úgy azokat az Ügyfél kizárólag a Szolgáltató által szervezett időpontban és helyszínen veheti igénybe, feltéve, hogy a Szolgáltató a szakorvos rendelvényét szakmai szempontok alapján is orvosigazgatói felülbírálat és/vagy másodvélemény alapján indokoltnak ítéli. Amennyiben a Szolgáltató az Ügyfél ellátási igényét nem találja indokoltnak, az ellátási igény bejelentését követő 5 (öt) munkanapon belül e-mailben vagy rögzített telefonvonalon köteles tájékoztatni az Ügyfelet az ellátással kapcsolatos szakmai indokairól.

5. Az Ügyfél tudomásul veszi, és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások teljesítéséhez közreműködőket vegyen igénybe, akiknek szolgáltatásaiért a Szolgáltató az Ügyféllel szemben úgy felel, mintha azt maga látta volna el.

6. A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy az orvosi-egészségügyi szolgáltatás végzésére érvényes engedéllyel és felelősségbiztosítással rendelkezik, a teljesítése során általa alkalmazott eljárás, technológia, a teljesítéshez általa biztosított, felhasznált eszközök mindenben megfelelnek a hatályos jogszabályoknak, továbbá a közreműködők rendelkeznek valamennyi hatósági engedéllyel, valamint mindazzal a szakmai ismerettel, amely a jelen jogviszony tárgyát képező tevékenység hibátlan végzéséhez szükséges.

7. Az orvosi-egészségügyi szolgáltatás teljesítéshez szükséges személyi és dologi feltételeket a Szolgáltató biztosítja; gondoskodik továbbá arról, hogy a teljesítéshez szükséges személyi és dologi feltételek a jogviszony teljes időtartama alatt folyamatosan megfelelő állapotban legyenek, illetve szükség esetén gondoskodik az eszközök cseréjéről, pótlásáról.

8. A Szolgáltató tevékenységét köteles a vonatkozó szakmai és etikai szabályoknak, irányelveknek, protokolloknak és előírásoknak megfelelően, az egészségügyi ellátásban részt vevőktől elvárható gondossággal teljesíteni.

9. A Szolgáltató jogosult az orvosi-egészségügyi szolgáltatás nyújtását szüneteltetni, vagy az ellátásra irányuló jogviszonyt egyoldalú jognyilatkozatával azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Ügyfél:

- által kért ellátás a Szolgáltató részéről eljáró orvos erkölcsi felfogásával, lelkiismereti vagy vallási meggyőződésével ellenkezik;
- együttműködési kötelezettségét (Eütv. 26. §) – különösen ideértve a gyógykezeléssel kapcsolatos rendelkezések betartását és a szolgáltatási díj teljesítését – súlyosan megsérti;
- a Szolgáltatóval vagy a közreműködővel szemben sértő vagy fenyegető magatartást tanúsít, kivéve, ha e magatartását közvetlen módon betegsége okozza;
- magatartása a Szolgáltató vagy a közreműködő életét vagy testi épségét veszélyezteti;
- a Szolgáltató által nyújtott ellátást több alkalommal indokolatlanul, visszaélésszerűen kívánja igénybe venni, holott ténylegesen az Ügyfél egészségi állapota orvosi ellátást nem igényel, vagy az általa kért kezelés szakmailag nem indokolt, és ezzel a Szolgáltató tevékenységének végzését megnehezíti vagy akadályozza.

10. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató rendelőibe éles lőfegyvert, robbanóanyagot, gyúlékony anyagot vagy szúrófegyvert behozni tilos. Tudomásul veszi továbbá, hogy amennyiben ezen előírást megszegi, úgy a rendelőből – akár a rendőrség igénybevételével – eltávolítható, amellyel összefüggésben a Szolgáltatót semmilyen kárfelelősség, ideértve a szolgáltatási díj teljes vagy részleges visszatérítését, nem terheli. A rendelőkben tilos továbbá a szemetelés, dohányzás, valamint az Ügyfél nem léphet fel fenyegetően vagy trágárul a Szolgáltató munkatársai irányába, amely rendelkezések megszegése esetén a Szolgáltató – kártérítési felelősségének kizárása mellett – jogosult az Ügyfelet a szolgáltatás igénybevételéből kizárni.

11. A Szolgáltató az Ügyfél által a szünetelés, illetve kizárás időtartama alatt elszenvedett egészségkárosodással, illetve az ellátás megtagadásával összefüggésben minden felelősségét kizárja, figyelemmel arra, hogy a Szolgáltató az ellátás igénybevételét megelőzően jelen Szabályzat megismerésére lehetőséget adott, illetve a Szolgáltató honlapján közzéteszi mindenkor érvényes Szabályzatát, melyet az Ügyfélnek lehetősége van megismerni, így az ellátás igénybevételével kifejezetten lemond azon jogáról, hogy a szünetelés időtartama alatt keletkezett egészségkárosodásáért, illetve az ellátás megtagadásáért a Szolgáltatótól kártérítést követeljen.

12. A Szolgáltató az orvosi-egészségügyi szolgáltatás körében a gondatlanságból eredő szerződésszegéssel összefüggő kártérítés összegét a Ptk. 6:152. § figyelembevételével az Ügyfél (Díjfizető) által a szolgáltatás időbeli hatálya alatt a Szolgáltató részére szolgáltatási díj jogcímén teljesített összegben korlátozza, mely korlátozást az Ügyfél tudomásul vesz.

6. AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

1. Az Ügyfél jogosult a szolgáltatáscsomagjának megfelelő limit eléréséig a szolgáltatáscsomagjába foglalt orvosi-egészségügyi szolgáltatásokat a Szolgáltatótól, a Szolgáltató honlapján a Klinikáink menüpontban feltüntetett Egészségközpontjaiban igénybe venni.

2. Az Ügyfél jogosult továbbá a szolgáltatáscsomagjába nem tartozó vagy a szolgáltatáscsomagja limitjét meghaladó szolgáltatásokat a Szolgáltatónak fizetendő külön térítési díj ellenében igénybe venni a Szolgáltató mindenkor hatályos árlistájában

meghatározott partneri kedvezményes díjtétel alapulvételével. A Szolgáltató mindenkori árlistáját a honlapján teszi közzé. Az Ügyfél által igénybevehető szolgáltatáscsomag részletes tartalmát az Ügyfél és a Díjfizető között létrejött, az Ügyfelet a Szolgáltató által nyújtott ellátás igénybevételére feljogosító szerződés tartalmazza.

3. Az Ügyfelet az orvosi-egészségügyi szolgáltatás igénybevétele során megilleti a tájékoztatáshoz és az önrendelkezéshez való jog, melyeknek keretében joga van arra, hogy a kivizsgálását és kezelését érintő döntésekben részt vegyen, és az egészségügyi beavatkozáshoz megtévesztéstől, fenyegetéstől és kényszertől mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezését adja.

4. A cselekvőképes Ügyfél a tájékoztatásról lemondhat, kivéve, ha betegsége természetét ismerni kell ahhoz, hogy mások egészségét ne veszélyeztesse.

5. A Felek megállapodnak abban, és az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által nyújtott orvosi-egészségügyi szolgáltatás során az adott vizsgálathoz, kezeléshez – ide nem értve az invazív beavatkozásokat – az Ügyfél beleegyezését szóban vagy ráutaló magatartással adja meg; ráutaló magatartásnak minősül, ha az Ügyfél az adott vizsgálatnak, kezelésnek aláveti magát. Invazív beavatkozás esetén az Ügyfél írásbeli vagy – amennyiben erre nem képes – két tanú együttes jelenlétében, szóban vagy más módon megtett nyilatkozata szükséges. Amennyiben az Ügyfél a vizsgálat, kezelés elvégzését visszautasítja, köteles erről a Szolgáltatót írásban tájékoztatni a betegvizsgálatot rögzítő ambuláns lapra saját kezűleg írt és aláírt feljegyzéssel. Az Ügyfél minden olyan ellátást, amelynek elmaradása esetén egészségi állapotában várhatóan súlyos vagy maradandó károsodás következne be, csak közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban, illetve írásképtelensége esetén két tanú együttes jelenlétében utasíthat vissza. Ez utóbbi esetben a visszautasítást az egészségügyi dokumentációban rögzíteni kell, amelyet a tanúk aláírásukkal hitelesítenek.

6. Az Ügyfél jogosult megismerni a róla készült egészségügyi dokumentációban szereplő adatait, illetve joga van egészségügyi adatairól tájékoztatást kérni azzal, hogy az egészségügyi dokumentációval a Szolgáltató, az abban szereplő adattal az Ügyfél rendelkezik. A tájékoztatás kapcsán a 7. fejezetben hivatkozott Adatkezelési Tájékoztató rendelkezései irányadók.

7. Az Ügyfél az orvosi-egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a Szolgáltató működési rendjét, továbbá jogai gyakorlása során köteles tiszteletben tartani más betegek jogait, illetve nem sértheti a Szolgáltató és a közreműködők, valamint a Szolgáltató részéről eljáró más egészségügyi dolgozók törvényben foglalt jogait.

8. Az orvosi-egészségügyi szolgáltatás igénybevételéhez az Ügyfél azonosításához szükséges személyazonosság igazolására szolgáló, érvényes igazolványt kell a betegfelvétel során a Szolgáltató által megbízott személynek bemutatni (pl. személyi igazolvány, útlevél, vezetői engedély). Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy személyazonossága

igazolásának megtagadása esetén a Szolgáltató a járóbeteg-szakellátás nyújtását megtagadja.

9. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató rendelőiben mint nyilvánosság számára nyitva álló intézményben az Ügyfél által őrizetlenül hagyott értéktárgyak eltulajdonításáért, megrongálódásáért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

10. Az Ügyfélnek joga van ahhoz, hogy vizsgálata és gyógykezelése során csak azok a személyek legyenek jelen, akiknek részvétele az ellátásban szükséges, illetve, hogy vizsgálatára és kezelésére olyan körülmények között kerüljön sor, hogy azt beleegyezése nélkül mások ne láthassák, illetve ne hallhassák. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy vizsgálata és gyógykezelése során legfeljebb egy kísérő lehet jelen.

11. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató mindenkori (szakorvos végzettségű, titoktartásra kötelezett) orvosigazgatója, előzetes engedély nélkül, bármely leletébe, szakmai minőségbiztosítási okokból az orvosigazgatói felülbírálati jog gyakorlása érdekében betekinthet, az ellátást végző szakorvossal konzultálhat, másodvéleményt adhat vagy készíttethet, és elrendelheti vizsgálatai és gyógykezelése irányának módosítását.

12. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben az előírt sorozatkezelést megszakítja vagy késlelteti, úgy ezzel a kezelés eredményességét veszélyeztetheti. A sorozatkezeléssel kapcsolatos együttműködési kötelezettség megsértésének tényét a Szolgáltató az Ügyfél egészségügyi dokumentációjában feltünteti. A sorozatkezelés elmaradásából vagy késedelmes lefolytatásából származó, az Ügyfélnek felróható károkért a Szolgáltató felelősségét teljes mértékben kizárja.

13. A Szolgáltató mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással az Ügyfél, vagy a vele közös háztartásban élő hozzátartozója okozta.

14. A Szolgáltató mentesülése esetén az Ügyfél (illetve Díjfizető) a szolgáltatási díjból semmilyen visszatérítésre nem jogosult. Amennyiben az Ügyfél az előjegyzett szakorvosi vizsgálatát nem időben mondja le (időpontot megelőző 72 óráig), úgy az első alkalommal figyelmeztetést küldünk számára, hogy ezzel az évi egy lehetőségét kimerítette és a következő alkalommal vagy teljes egészében kifizeti a vizit díját vagy több vizitre nem kap rendszerünkben egy évig ellátást. Amennyiben egynapos sebészeti ellátás esetén az 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.

15. Az Ügyfél amennyiben úgy ítéli meg, hogy panaszával szakemberhez kell fordulnia, azt mielőbb tegye meg. Azonnali ellátást igénylő esetben a 112-es vagy a 104-es telefonszámon

a mentőt, vagy a 1830-as telefonszámon a központi ügyeletet kell hívni, vagy azonnal el kell menni a sürgősségi ügyeletre!

16. A Szolgáltató szolgáltatásait az Ügyfél egyéni elhatározása, saját döntése alapján veszi igénybe, és az Ügyfél tudomásul veszi, hogy minden orvosi beavatkozásnak, kezelésnek van kockázata, és mindazt a kockázatot, amelyért az orvos nem tehető felelőssé, a betegnek kell viselnie. Az Ügyfél tudomással bír arról is, hogy az egyes betegeknél a gyógyulás menete és időtartama eltérő lehet, vagy az átlagostól eltérhet. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a következményekért, amelyek abból erednek, hogy az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződésből eredő kötelezettségeit megszegi, illetve 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; valamint azért, hogy az elrendelt terápia mellett más szolgáltatótól további terápiát vesz igénybe és ezt nem tudatta részletesen a Szolgáltató orvosával, aki emiatt az esetleges kölcsönhatások és mellékhatások kivédését nem tudta mérlegelni.

17. Az Ügyfél tudomásul veszi továbbá, hogy amennyiben vizsgálat(ok) céljából mintavételre került sor, azonban az eredményekért nem jelentkezik a mintavételt követő időszakban az eredmények várható elkészültének idejéig, a Szolgáltató nem vállal felelősséget az elmaradt terápia miatti esetleges egészségkárosodásért. Egyebekben a Szolgáltató minden tőle elvárhatót 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.

18. Az Ügyfél – amennyiben ezt egészségi állapota lehetővé teszi – köteles a Szolgáltatóval képességei és ismeretei szerint együttműködni az alábbiak szerint:
    - a kórisme megállapításához, a megfelelő kezelési terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez szükséges mértékben tájékoztatást nyújtani;
    - állapotáról, panaszairól és más helyen folytatott múltbéli, jelenlegi és tervezett jövőbeli kezeléseiről részletesen tájékoztatni, ideértve a szedett gyógyszerek és beteg által ismert allergiára vonatkozó összes adat megadását külön kérdés nélkül is;
    - saját betegségével összefüggésben tájékoztatást nyújtani a mások életét vagy testi épségét veszélyeztető körülményekről, így különösen a fertőző betegségekről és a foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekről és állapotokról, így különösen köteles a fertőző betegségeivel kapcsolatos tájékoztatásra;
    - tájékoztatni minden, az egészségügyi ellátást érintő, általa korábban tett jognyilatkozatáról;
    - a gyógykezelésével kapcsolatban kapott rendelkezéseket betartani;
    - jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.

7. KIZÁRÁSOK

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége nem terjed ki az egészségügyi szolgáltatás nyújtására azon egészségügyi állapotokkal, megbetegedésekkel, illetve egészségkárosodással kapcsolatban, mely az alábbi események bármelyikével összefüggésben merülnek fel:

- az Ügyfél által jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással önmagának okozott kár (abban az esetben sem, ha az Ügyfél zavart tudatállapotban okozta azt);
- felkelésben, lázadásban, zavargásban, terrorcselekményben, háborúban, harci cselekményben, idegen hatalom ellenséges cselekedetében, kormány elleni puccsban vagy puccskísérletben, zendülésben, polgárháborúban, forradalomban, tüntetésen, felvonulásban, sztrájkban, munkahelyi rendbontásban, határvillongásban való részvétel;
- atomenergia, illetve ionizáló sugárzás hatásával összefüggésbe hozhatók;
- az Ügyfél alkoholos állapotával (0,8 ezreléket elérő véralkoholszint), bódító-, kábító- vagy hasonló hatást kiváltó szerek fogyasztásával, toxikus anyagok rendszeres szedése miatti függőségével összefüggésben következnek be; vagy ezen függőségek kezeléséből adódó addiktológiai gondozás;
- terhesgondozás, és azon vizsgálatok teljes köre, amit a terhesség megléte indokol, ideértve magát a szülést is. Valamennyi a terhességgel vagy szüléssel, valamint a szülést követő egy éven belül bekövetkező egészségkárosodás következményeivel (kivéve a terhesség megállapítására irányuló járóbeteg-ellátást), valamint a méhen kívüli terhesség ellátásával kapcsolatos beavatkozásokra;
- az Ügyfél vezetői engedély vagy más szükséges hatósági engedély nélküli járművezetésével okozati összefüggésben következtek be;
- azon orvosi ellátásokra, melyeknek célja nem az Ügyfél betegségének megállapítása, egészségi állapota romlásának megakadályozása, egészségének helyreállítása, ideértve a szépészeti okból végzett műtéteket;
- rehabilitációval, szanatóriumi kezelésekkel, fürdőkúrával, fogyókúrával kapcsolatos ellátásokra;
- dialízis kezeléssel kapcsolatos ellátásokra; HIV-betegek és Hepatitis-C betegek gondozására;
- jogszabályban meghatározott nem-konvencionális eljárásokra, többek között akupunktúrára, természetgyógyászatra
- magas szintű kockázatot magában hordozó, a hagyományos sportoktól eltérő technikák és eszközök használatával végzett sporttevékenységre;
- fogamzásgátlással kapcsolatos ellátásokra;
- terhesség-megszakítással kapcsolatos ellátásokra (kivéve az anya egészségének megőrzése, életének megmentése érdekében végrehajtott terhesség megszakítások eseteit, illetve a bűncselekmény kapcsán előállott terhesség megszakításának eseteit);
- meddőség kivizsgálásával, kezelésével kapcsolatos ellátásokra;
- mesterséges megtermékenyítéssel kapcsolatos ellátásokra;
- transzplantációra;
- sterilizáló műtétre és annak következményeire;
- nemi jelleg megváltoztatására irányuló műtétre;
- szemkorrekciós műtétre;
- hallókészülékre;
- alkohol- vagy kábítószer-fogyasztással összefüggésben elvégzett vizsgálatokra, kezelésekre;

- ápolási otthonban történő ellátásokra;
- orvosi végzettséggel és működési engedéllyel nem rendelkező személy által folytatott, továbbá ilyen személy által végzett kezelés miatt utóbb szükségessé vált orvosi vagy egyéb egészségügyi ellátásokra
- Amennyiben a Páciens ügyfélkártya terhére veszi igénybe az egynapos sebészeti szolgáltatást, kifejezetten tudomásul veszi, hogy az ügyfélkártya által nyújtott szolgáltatások nem terjednek ki arra az esetre, ha az egynapos sebészeti ellátás alatt vagy utána olyan, a műtéttel összefüggő szövődmény következik be, amely az ügyfélkártya használónak a tervezettnél hosszabb ideig tartó – 36 órát meghaladó –, akár más intézményben történő kórházi ellátását vagy a tervezettől eltérő orvosi ellátását igényli.
- Daganatos megbetegedésekre vonatkozó fedezeti kizárás:
    1. A Szolgáltató által nyújtott egészségügyi szolgáltatások célja a páciensek megelőző jellegű szűrése, általános egészségi állapotának felmérése, valamint panaszaik kivizsgálása, betegségeik gondozása, kezelése.
    2. A Szolgáltató által biztosított fedezet nem terjed ki a daganatos megbetegedése, iideértve különösen, de nem kizárólagosan a malignus tumorokat, carcinomákat, lymphomákat, leukémiát, melanomát és minden egyéb rosszindulatú elváltozásokat – kivizsgálására, kezelésére, gondozására, kontrolljára vagy utógondozására.
    3. A daganatos betegséggel közvetlen összefüggésben álló diagnosztikai, képalkotó, laboratóriumi, onkológiai, sebészeti vagy egyéb terápiás beavatkozások a fedezet hatálya alól kizártak.
    4. Amennyiben a páciens esetében daganatos betegség gyanúja merül fel, a fedezetben szereplő vizsgálatok és szolgáltatások a diagnózis végleges megállapításáig igénybe vehetők.
    5. A daganatos megbetegedés definitív diagnózisának felállítását követően a daganatos betegséggel kapcsolatos további vizsgálatok, kezelések és ellátások a fedezet hatálya alól kikerülnek, és kizárólag önköltséges formában vehetők igénybe.
    6. A Szolgáltató munkatársai a daganatos megbetegedés gyanúja vagy diagnózisa esetén is minden tőlük elvárhatót megtesznek annak érdekében, hogy a páciens megfelelő tájékoztatást kapjon, és szükség esetén a megfelelő szakirányú ellátóhelyre irányításra kerüljön.

8. A SZOLGÁLTATÓNAK FIZETENDŐ SZOLGÁLTATÁSI DÍJ

1. Amennyiben az Ügyfél olyan szolgáltatást vesz igénybe, amely szolgáltatást a szerződéscsomagja nem tartalmazza, az Ügyfél a Szolgáltató által nyújtott eseti kezelések ellenértékeként a Szolgáltatónak szolgáltatási díjat fizet. A szolgáltatási díj magában foglalja az orvosi-egészségügyi és egyéb kapcsolódó szolgáltatások kapcsán a Szolgáltató oldalán felmerülő valamennyi költséget. A szolgáltatási díj megfizetésére az Ügyfél a Szolgáltató által kiállított, a számviteli jogszabályoknak megfelelő számla ellenében készpénzben, illetve bankkártyával történő fizetéssel köteles.

2. Az eseti kezelések díjáról a Szolgáltató a vizsgálat, kezelés tényleges nyújtását megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet, és az Ügyfél a kezelési terv és a Szolgáltató javaslatait figyelembe véve jogosult határozni arról, hogy milyen kivizsgálást, kezelést kíván igénybe venni.

3. Nagy értékű eseti kezelések, beavatkozások díját (pl. egynapos sebészet, endoszkópia, szűrőcsomag), illetve a fekvőbeteg-ellátás költségeit az Ügyfél előre, a beavatkozást megelőzően köteles, banki átutalással, vagy a Szolgáló Egészségközpontjainak recepcióján készpénzben vagy bankkártyával megfizetni. Amennyiben az Ügyfél az eseti kezelés díját, fekvőbeteg-ellátás költségét a számlában foglalt esedékességig nem teljesíti, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtását megtagadni.

4. A Szolgáltató szolgáltatási díjról kiállított számlájával kapcsolatban az Ügyfél a számla kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül – a számítási, elírási vagy egyéb hiba megjelölése mellett – a hello@swissclinic.hu címre küldött elektronikus levél útján kifogással élhet, amely kifogást a Szolgáltató ügyfélszolgálati vezetője 15 (tizenöt) napon belül megvizsgál. Amennyiben az Ügyfél a kifogásolás jogával nem él, úgy akként kell tekinteni, hogy a Szolgáltató számláját, és az abban foglalt szolgáltatási díj összegét elfogadja. Amennyiben a Szolgáltató az Ügyfél kifogását elfogadja, úgy a számlát annak megfelelően módosítja. Egyebekben a Felek megállapodnak abban, hogy az orvosi-egészségügyi szolgáltatás igénybevétele az adott vizsgálat, kezelés szolgáltatási díjának elfogadását jelenti figyelemmel arra, hogy azt a Szolgáltató nyilvánosságra hozza.

5. Az Ügyfél a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt tudomásul veszi, hogy az orvosi vizsgálat vagy kezelés telefonos ügyfélszolgálat útján előzetesen rögzített időpontját az időpontot megelőző 72 óráig telefonon keresztül díjmentesen lemondhatja, vagy módosíthatja. Az Ügyfél tudomásul veszi, és kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy az időpontfoglalásra szolgáló telefonvonal bejövő telefonhívásait a Szolgáltató rögzítse. Az Ügyfél továbbá kifejezetten tudomásul veszi, hogy a jelen pontban rögzített módon lemondani vagy módosítani elmulasztott, és az Ügyfél által igénybe nem vett orvosi vizsgálatot, kezelést a Szolgáltató teljesítettnek tekinti, és azt a szolgáltatáscsomagban foglalt limit terhére elszámolni jogosult. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben az Ügyfél legalább három alkalommal mulasztja el a vizsgálatot vagy kezelést igénybe venni oly módon, hogy arról a Szolgáltatót jelen pont szerint nem tájékoztatja, a Szolgáltató az Ügyfél további ellátását megtagadhatja.

6. Az előjegyzett vizsgálat, kezelés igénybevétele esetén a Szolgáltató nem köteles az adott kezelést, vizsgálatot megkezdeni, ha az Ügyfél a szükséges vizsgálati idő 30%-át meghaladó késéssel érkezik, és ellátása az utána következő betegek előjegyzésnek megfelelő ellátását veszélyezteti. Amennyiben az Ügyfél késése esetén is ragaszkodik az ellátás igénybevételéhez, úgy abban az esetben is köteles a teljes szolgáltatási díjat megfizetni, ha az ellátást csak részben tudta igénybe venni.

9. ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS

1. A Szolgáltató az Ügyfelek ellátása során tudomására jutott személyes és egészségügyi adatok kezelésére vonatkozóan az alábbi linken elérhető mindenkor hatályos Adatkezelési Szabályzatát alkalmazza: https://swissclinic.hu/adatkezelesi-tajekoztato-2/

2. Figyelemmel arra, hogy a Szolgáltatót terheli az egészségügyi adatok továbbításának kötelezettsége az egészségügyi adatokra vonatkozó továbbítás kötelezettsége az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térbe (EESZT), ezért az egészségügyi adatokra

vonatkozó önrendelkezési jogról a Szolgáltató az alábbi tájékoztatást nyújtja az Ügyfélnek. Az egészségügyi önrendelkezés állampolgári jog és felelősség. A személyes adatok védelme érdekében az EESZT rendszere lehetőséget biztosít minden állampolgárnak, hogy az EESZT-be kerülő adatainak hozzáférését szabályozza. A digitális önrendelkezés lehetőségét az egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény 2015. évi CCXXIV. törvényben módosított rendelkezések teszik lehetővé. Az Ügyfélnek lehetősége van, hogy az EESZT által kezelt egészségügyi adatainak láthatóságához hozzáférési korlátozásokat állítson be, és ennek keretében szabályozza, hogy kezelőorvosa(i) mely egészségügyi adatait tekinthetik meg, illetve folyamatosan nyomon követheti, ki kért hozzáférést az adataihoz. A körültekintő beállításokkal a rendszer használatát saját igényeihez igazíthatja.

3. Az Ügyfél tudomásul veszi a Szolgáltató arra vonatkozó tájékoztatását, hogy az EESZT-vel kapcsolatos adatszolgáltatási kötelezettsége miatt az Ügyfélnek okirattal (tajkártya vagy európai egészségbiztosítási kártya) kell igazolnia társadalombiztosítási azonosító jelét, illetve személyazonosságát személyazonosításra alkalmas fényképes okmánnyal (személyi igazolvány, útlevél, vezetői engedély) kell igazolnia.

10. VEGYES RENDELKEZÉSEK

1. A Felek egyike sem felelős, nem esik késedelembe, illetve nem követ el szerződésszegést, amennyiben a kötelezettségek teljesítését a Felek érdekkörén kívül felmerülő vis maior esemény akadályozza. Vis maior esemény bekövetkezésekor az érintett Fél köteles azonnal értesíteni a másik Felet és amennyiben észszerűen lehetséges, mindent megtenni kötelezettségei teljesítésének folytatása érdekében.

2. A Felek együttműködésük során a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, egymást kölcsönösen tájékoztatva járnak el. 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.

3. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos betegpanaszok ügyében a Panaszkezelésért felelős kijelölt kezelő munkatársa jár el a Panaszkezelési szabályzat alapján. Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató Ügyfélszolgálata reklamációkat kizárólag az Ügyféltől, illetve írásbeli meghatalmazottjától, az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor kapott számla (vagy a Díjfizető igazolása) bemutatása mellett fogad el a panasz alapjául szolgáló szolgáltatás időpontját követő hat hónapon 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 az 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. Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a panaszok kezeléséhez mesterséges intelligenciát használhat.

4. Amennyiben a panaszkezelés, illetve az egyeztető tárgyalások a jogvita felmerülését követő 60 (hatvan) napon belül nem vezetnek eredményre, vagy az Ügyfél a panaszkezelés eredményével elégedetlen, jogszabályban biztosított jogai alapján további eljárásokat kezdeményezhet:
    - betegjogi képviselőhöz fordulhat, akiknek elérhetősége a https://www.ijsz.hu/kepviselok1.html honlapon fellelhető,
    - lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez is 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.
    - a lakóhelye szerinti illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatóságához is fordulhat,
    - valamint az illetékes bírósághoz is fordulhat.