

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2019. február 15.

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A **HQ-Lab Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhelye: 4031 Debrecen, Bartók Béla út 2-26., cégjegyzékszám: 09-09-013349, adószám: 13925934-2-09, képviseli: Dr. Csontos János ügyvezető), mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**), valamint az általa nyújtott laboratóriumi diagnosztikai és egyéb kiegészítő szolgáltatást (a továbbiakban: **Egészségügyi ellátás**) igénybe vevő Páciens (a továbbiakban: **Páciens**, a továbbiakban együttesen: **Felek**) között létrejött szerződésre (a továbbiakban: **Szolgáltatási szerződés**), illetve ezen jogviszony alanyaira a Felek ellenkező tartalmú írásbeli megállapodása hiányában a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) az irányadók.

1./Értelmező rendelkezések

Szolgáltató: HQ-Lab Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 4031 Debrecen, Bartók Béla út 2-26., cégjegyzékszám: 09-09-013349, adószám: 13925934-2-09, képviseli: Dr. Csontos János ügyvezető);

Szolgáltatás: Szolgáltató által nyújtott, jelen ÁSZF 2-3. pontjában meghatározott egészségügyi ellátás (pl. biológiai minta levétel, diagnosztikai vizsgálat stb.) és ahhoz kapcsolódó szolgáltatások (pl. időpontfoglalás, tájékoztatás stb.);

Páciens: az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy;

Szűrővizsgálat: olyan vizsgálat, amelynek célja a betegség tüneteit nem mutató (tünetmentes) személy esetleges betegségének vagy kórmegelőző állapotának - ideértve a betegségre hajlamosító kockázati tényezőket is - korai felismerése;

Diagnosztikai vizsgálat: az egészségügyi szolgáltatóhoz forduló Páciens panasza okának feltárására irányuló vizsgálat;

Egészségügyi dokumentáció: az egészségügyi szolgáltatás során a Szolgáltató tudomására jutó, a Páciens kezelésével kapcsolatos egészségügyi és személyazonosító adatokat tartalmazó feljegyzés, nyilvántartás vagy bármilyen más módon rögzített adat, függetlenül annak hordozójától vagy formájától;

Szerződés: a Szolgáltató és a Páciens között létrejött szerződés, melyben Szolgáltató az egészségügyi ellátás nyújtását vállalja;

Rendelő: a Szolgáltató egészségügyi ellátás körében nyújtott vérvétel helyszíne, a 4028 Debrecen, Bem tér 9. szám, illetve további esetleges vérvételi helyeket az alábbi webcím tartalmazza (<https://www.hqlab.hu/verveteli-helyek>);

ÁSZF: Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

2./ Az egészségügyi ellátás

Szolgáltató a hatályos jogszabályok és a jelen ÁSZF feltételei szerint vállalja az egészségügyi ellátás nyújtását a Páciens részére.

Szolgáltató az egészségügyi ellátás vonatkozásában - a megfelelő minőség érdekében - az alábbiak teljesítésére köteles:

- kizárólag jogszabályban meghatározott személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezik;
- az ellátás során érvényesülnek 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.

Szolgáltató törekszik rá, hogy a Páciens számára az egészségügyi ellátás

- a rendelkezésre álló erőforrások optimális felhasználásával szakmailag hatásosan nyújtható legyen;
- biztonságos legyen mind a Páciensek, mind az egészségügyi ellátásban közreműködők részére;
- lehetővé tegye a betegjogok érvényesülését.

Szolgáltató a tevékenysége során mindig a Páciens érdekeinek figyelembe vételével, valamint a tőle elvárható körültekintéssel és gondossággal jár el.

Szolgáltató kijelenti, hogy az egészségügyi ellátás vonatkozásában általános szakmai felelősségbiztosítással, és a megfelelő hatósági engedélyekkel rendelkezik.

Szolgáltató a Páciens részére rendes nyitvatartási idejében (hétfő-szombat: 7:30 -12:00-ig) nyújtja az egészségügyi ellátást - díjazás ellenében.

Szolgáltató az egészségügyi ellátást teljesítési segédek, így közreműködő orvosok, a Szolgáltató alkalmazottai, valamint egyes esetekben közreműködői (alvállalkozói) segítségével nyújtja a Szolgáltató telephelyén azzal, hogy szolgáltatása biztosítása során adott esetben külső partnerek szolgáltatásait is igénybe veheti.

A Páciens kijelenti, hogy a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi ellátás igénybe vétele szabad döntésén alapul - önrendelkezési jogának gyakorlásával. A Páciens döntése nem érinti azonban a Páciens díjfizetési kötelezettségét a Szolgáltató által már elvégzett, illetőleg elvégezni megkezdett szolgáltatások vonatkozásában, amelyek ellenértékét köteles megtéríteni a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató részéről az egészségügyi ellátás nyújtásának feltétele, hogy ahhoz a Páciens megtévesztéstől, fenyegetéstől és kényszerből mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezését adja. A Páciens ezen beleegyezését szóban, írásban és ráutaló magatartással is megadhatja kivéve, ha törvény eltérően rendelkezik. Hacsak a Páciens másként nem nyilatkozik, és ha önként fordul a Szolgáltatóhoz, akkor az egészségügyi ellátásával összefüggő (kizárólag gyógykezelési célú) adatkezeléshez való hozzájárulását megadottnak kell tekinteni, azaz vélelmezni kell.

A Páciens az egészségügyi ellátás elvégzéséhez való beleegyezését bármikor visszavonhatja, az alapos ok nélküli visszavonás esetén azonban köteles az ennek következtében felmerült és indokolt Szolgáltatói költségek megtérítésére.

A Páciens beleegyezésére nincs szükség abban az esetben, ha az adott beavatkozás vagy intézkedés elmaradása mások - ideértve a 24. hetet betöltött magzatot is - egészségét vagy testi épségét súlyosan veszélyezteti, továbbá ha a Páciens közvetlen életveszélyben van.

3./ Az egészségügyi ellátás igénybevétele és a Páciens vizsgálata

Szolgáltató a Páciens elsősorban az egészségügyi ellátás ütemezhetősége érdekében előre egyeztetett időpontban fogadja, az előzetes bejelentkezésnek (időpontfoglalás) a Páciens az alábbi módokon tehet eleget:

- személyesen;
- telefonos ügyfélszolgálaton keresztül;
- online a Szolgáltató honlapján keresztül (www.hqlab.hu).

Az időpont-foglalás a Szolgáltató szóbeli, vagy írásbeli visszaigazolásával válik érvényessé.

A Páciens az egészségügyi ellátás igénybevétele előtt részletes szóbeli és írásbeli tájékoztatást kap az egészségügyi ellátásról. Az egészségügyi ellátás igénybevételevel a Páciens elismeri, hogy a Szolgáltató munkatársaitól az egészségügyi ellátás igénybevétele előtt a teljes körű egyéniesített formában adott tájékoztatást meglapta az egészségügyi ellátás természetéről, a Felek jogairól és kötelezettségeiről, jelen ÁSZF rendelkezéseiről, valamint a fizetendő díjakról.

Amennyiben a Páciens a jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató mentesül az ebből eredő következmények viselése alól, ezekért a Szolgáltatót, sem szakmai, sem anyagi felelősség nem terheli.

Páciens tudomásul veszi, hogy kapott az egészségügyi ellátás igénybeviteléhez szükséges a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani az alábbi adatokat:

családi és utónév, születési idő, anyja leánykori családi és utóneve, lakóhely, tartózkodási hely, állampolgárság, nem, életkor, TAJ szám, leletazonosító szám, térítési kategória, tb. jogviszony státusz, leletazonosító szám, privát telefonszám, egészségügyi adat (biológia minta, eredmények, BNO kód, ellátás típusa, megjelenés/mintavétel időpontja, beutaló adatai.

Páciens tudomásul veszi, hogy a személyes adatok felvétele az egészségügyi ellátás része.

Szolgáltató és a Páciens között a Szolgáltatási szerződés az egészségügyi ellátás részét képező vizsgálatkérő lap és az árajánlat közlésével és annak írásbeli elfogadásával jön létre.

4./ Páciens egészségügyi ellátása

Páciens köteles az egészségügyi ellátás részét képező biológiai mintavételen, konzultáción az előzetesen egyeztetett időpontban, arra alkalmas testi és pszichés állapotban megjelenni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult az egészségügyi ellátás nyújtását megtagadni.

Az egészségügyi ellátás a rendelőben zajlik. A Páciens és esetleges kísérői (pl. hozzátartozó) kötelesek az egészségügyi ellátás rendjét betartani. Tilos az egészségügyi ellátás rendjét és a Szolgáltató működését megzavarni vagy akadályozni.

Amennyiben a Páciens az előre egyeztetett időpont után több, mint 20 perccel jelenik meg, úgy egészségügyi ellátásra abban az esetben jogosult, ha ezáltal a soron következő, időpontra pontosan megjelenő Páciens szolgáltatása időben megvalósítható.

A Páciens az előre egyeztetett időpont előtt lehetőség szerint legalább 5 perccel megelőzően a Szolgáltató recepcióján jelzi, hogy megérkezett az egészségügyi ellátás igénybevétele céljából. A Szolgáltató a bejelentkezés és adatrögzítés, adategyeztetést követően nyújtja az igényelt az egészségügyi ellátás.

Páciens köteles az egészségügyi ellátás során a Szolgáltató alkalmazottjaival együttműködni, a Szolgáltató működési rendjét tiszteletben tartani. Páciens köteles írásban megtenni az egészségügyi ellátás elvégzéséhez szükséges, valamint jogszabály által kötelezően előírt nyilatkozatokat. Páciens tudomásul veszi, hogy amennyiben a jogszabály által előírt, vagy a Szolgáltató által kért tájékoztató, vagy beleegyező nyilatkozatok aláírását megtagadja, úgy a Szolgáltató jogosult az egészségügyi ellátás nyújtását megtagadni és amennyiben ezzel összefüggésben költsége merült fel, úgy azt a Pácienssel szemben érvényesíteni.

A Páciens az egészségügyi ellátás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és a Szolgáltató működési rendjét, valamint jelen ÁSZF rendelkezéseit.

A Páciens köteles a Szolgáltatóval, és annak az ellátásában közreműködő dolgozóival együttműködni, így többek között:

- a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi ellátás térítési díját megfizetni,
- jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.

5./ A vizsgálati eredmény közlése/megismerésének feltételeire vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató vállalja, hogy a honlapon elérhető tájékoztatásban megjelölt, az egészségügyi ellátás típusától függő határidőn belül elkészíti a validált leletet, amelyet a Páciens megismerhet és átvehet a Szolgáltató telephelyén személyesen, illetve kikérhet meghatalmazott vagy törvényes képviselő útján.

Plusz szolgáltatásként - külön díjazás nélkül - vállalja a Szolgáltató, hogy az elkészült leletet validálás után a saját honlapján történő titkos hozzáféréssel megismerhetővé teszi a Páciens részére. Erre az egészségügyi ellátás során (mintavétel alkalmával) kapott leletazonosító és TAJ szám együttes megadásával nyílik lehetősége a Páciensnek.

Amennyiben az egészségügyi ellátás részét képező vizsgálatok között hosszabb vállalási idejű paraméterek is vannak, akkor a részleletet(ek) az adott vizsgálat elkészülte utáni munkanap reggelén kerülnek automatikusan hozzáférhetővé. Amennyiben a vizsgálati eredmény még nem készült el, úgy a Szolgáltató a honlapján a hozzáférés próbálkozása alkalmával ezt közli a Pácienssel.

Páciens tudomásul veszi, hogy vizsgálati eredmény, illetve a Pácienssel közvetve vagy közvetlenül összefüggésbe hozható bármilyen egyéb személyes és/vagy egészségügyi adatok telefonon történő közlésére nincs lehetőség. Kivételt képez az életet veszélyeztető élethelyzet, mely esetben a Páciens által előzetesen megadott telefonszám Szolgáltató által történő hívásával, a személyazonosság ellenőrzését követően, kaphat tájékoztatást a Páciens. Ilyen esetben a telefonon történő eléréssel a Szolgáltató legfeljebb kétszer próbálkozik. A Páciens telefonon történő érdeklődésére tájékoztatást nem ad a Szolgáltató.

Szolgáltató tájékoztatja a Páciens, hogy a normálértékek laboronként eltérhetnek, mert más módszerekkel, eszközökkel, reagensekkel történhetnek a vizsgálatok, ezért más és más referenciaértékek számítanak megfelelőnek. Az egyik helyen mért értékeket a másik helyen mértékekkel – ha eltérőek a referencia tartomány értékei – nagyon nehéz összevetni.

A vizsgálati eredmény tartalma nem helyettesíti a szakszerű orvosi véleményt. A normál értéktől eltérő adatok önmagukban rendszerint nem értékelhetőek, illetve félrevezetőek lehetnek. A laborvizsgálatok kiértékelése mindig orvos feladata!

A lelet tartalmával kapcsolatos reklamációval a Páciens a lelet átvételének időpontjától számított 8 napon belül élhet.

Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a nem tervezhető, önhibáján kívüli technikai hibákért, amelyek az egészségügyi ellátás elvégzésének határidejét befolyásolják.

Ilyenek pl.:

- az internet szolgáltatás meghibásodása/szakadozása, amely a lelet hozzáférhetőségét akadályozza,
- esetleges reagens hiány,
- a kapott eredmény szakmai szempontból további vizsgálatok elvégzését teszi szükségessé.

Szolgáltató felelősséget vállal az egészségügyi ellátás során bekövetkezett szakmai hibákért, pl. amelyek miatt a vizsgálati minta alkalmatlanná válik a mérésre, értékelésre. Ebben az esetben az ismételt egészségügyi ellátás költsége Szolgáltatót terheli.

A Páciens a jelen 4. pontban megjelölt kötelezettségeinek, illetőleg a jelen ÁSZF rendelkezéseinek a megszegése esetén köteles a Szolgáltató valamennyi kárát, és a Szolgáltató igényérvényesítési költségeit haladéktalanul megtéríteni. A Szolgáltató kizárja a felelősségét minden olyan kár és következmény miatt, amely a Páciens a jelen pontban megjelölt kötelezettségeinek, vagy a jelen ÁSZF rendelkezéseinek a megszegése folytán éri.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Páciens jelen pontban felsorolt kötelezettségeinek a megszegése esetén azok teljesítéséig megtagadja a további szolgáltatásnyújtást a Páciens részére, és elálljon a vele megkötött Szolgáltatási szerződéstől. Ebben az esetben a Szolgáltató a Páciens más egészségügyi ellátást nyújtó szolgáltatóhoz irányítja.

A Páciens hozzátartozói jogaik gyakorlása során kötelesek tiszteletben tartani más betegek jogait, és jogaik gyakorlása nem sértheti a Szolgáltató dolgozóknak a törvényben foglalt jogait sem.

6./ Térítési díj fizetési feltétele

A Páciens az egészségügyi ellátás ellenértékéért a Szolgáltató Rendelőjében kifüggesztett, valamint nyilvános honlapján (www.hqlab.hu) elérhető mindenkor hatályos árlista alapján kalkulált, vagy egyedi árajánlatban meghatározott díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak.

Az elvégzett vizsgálatok konkrét díjtételei, a közvetített szolgáltatások költségei a vizsgálatok megkezdése előtt kerülnek rögzítésre és számlázásra ideértve a közvetített szolgáltatások díját is, amelyeket a Szolgáltató külső szolgáltatótól vehet igénybe.

Szolgáltató díja a Páciens egészségügyi ellátásának részét képező mintavétel előtt azonnal esedékessé válik. Páciens kötelezettséget vállal arra, hogy a díjat a vizsgálatok elvégzése előtt megfizeti. Az egészségügyi ellátás térítési díjának megfizetése készpénzben történik.

7./ Adatvédelem, a személyes adatok kezelése

Az egészségügyi ellátás igénybevételével kapcsolatos részletes adatvédelmi tájékoztatást a Szolgáltató honlapján (www.hqlab.hu címen a Kapcsolat link alatt) érheti el vagy a rendelőben kifüggesztve találja, illetve a recepciós dolgozótól kérheti a Páciens.

8./ Panaszkezelés

Az egészségügyi ellátással kapcsolatos felvilágosítások, valamint a reklamációk ügyében a Szolgáltató képviselője jár el, a Páciens az alábbi elérhetőségeken keresztül tudja igényét benyújtani:

név:	<i>HQ-Lab Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság</i>
székhely:	<i>4031 Debrecen, Bartók Béla út 2-26.</i>
e-mail:	<i>jcsontos@hqlab.hu</i>
telefon:	<i>+36 30 996 5677</i>
képviseli:	<i>Dr. Csontos János ügyvezető</i>

A Szolgáltató az egészségügyi ellátással kapcsolatos reklamációkat kizárólag a Páciensétől, illetve írásbeli meghatalmazottjától, vagy a törvény szerint Páciens nevében eljárni jogosult személytől fogad el.

Amennyiben a Szolgáltató nem tud hitelt érdemlő módon meggyőződni a Páciens személyazonosságáról, vagy beazonosítani őt, úgy jogosult kérni a panasz írásban történő megerősítését, egyébként a reklamációt elutasíthatja.

A szolgáltatással kapcsolatos reklamációk ügyében a Szolgáltató annak érkezésétől számított 30 munkanapon belül írásban értesíti a Páciensét, illetve a jogosultat a megadott elérhetőségen.

Ezúton tájékoztatjuk arról is, hogy az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről alapján, ha a fogyasztó és a vállalkozás között, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, azaz fogyasztói jogvita alakul ki, lehetőség van az egyezség létrehozásának érdekében, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala érdekében békéltető testülethez fordulni.

9./ A Szolgáltatási szerződés létrejötte, megszűnése

A Szolgáltatási szerződés abban az időpontban jön létre, amikor a Páciens a Szolgáltató recepcióján első alkalommal megjelenik és a Szolgáltatónál, és a papír alapú vizsgálatkérő lapot aláírja.

A Szolgáltatási szerződés – a Felek eltérő rendelkezése hiányában – határozott, a Páciens megrendelésétől az általa megrendelt egészségügyi ellátás Szolgáltató általi nyújtásáig és teljesítéséig terjedő időre jön létre és lép hatályba.

A szerződés megszűnik:

- a felek közös megegyezésével,
- a Páciens halálával,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató működési engedélyének a visszavonása esetén,
- elállással,
- azonnali hatályú felmondással.

A szerződés megszűnésekor a Páciens köteles a Szolgáltatót a harmadik személyekkel szemben vállalt kötelezettségei alól mentesíteni. A szerződés megszűnése esetén a megrendelt, illetőleg a már teljesített egészségügyi ellátás vonatkozásában a Felek, illetőleg jogutódaik között megfelelő elszámolásnak van helye, amelynek során a Páciens vagy jogutódja köteles a Szolgáltató, vagy jogutódja részére megtéríteni a már teljesített egészségügyi ellátás ellenértékét.

A Páciens a Szolgáltatási szerződést bármikor azonnali hatállyal felmondhatja, köteles azonban helytállni a Szolgáltató által már elvállalt kötelezettségekért (pl. a már a Szolgáltató által megrendelt közvetített szolgáltatások ellenértékét köteles megtéríteni).

A Szolgáltatási szerződést a Szolgáltató is bármikor jogosult felmondani, a felmondási időnek azonban elegendőnek kell lennie ahhoz, hogy a Páciens a megrendelt egészségügyi ellátás más általi elvégzéséről gondoskodhasson.

Amennyiben a Páciens a Szolgáltatási szerződés vagy jelen ÁSZF valamely rendelkezését súlyosan megszegi, a Szolgáltató a Szolgáltatási szerződést jogosult azonnali hatállyal felmondani. A Szolgáltatót a Szolgáltatási szerződés ezen okból történő felmondása esetén a Páciens által megrendelt egészségügyi ellátás szolgáltatási díja 50%-ának megfelelő összegű meghiúsulási kötbér illeti meg, amelyet a Páciens a Szolgáltató felmondásának a kézhezvételétől számított 8 napon belül, egy összegben köteles megfizetni.

10./ Záró rendelkezések

Felek kölcsönösen kijelentik, hogy az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerült vitájukat elsődlegesen békés úton rendezik. Amennyiben az ezzel kapcsolatos tárgyalások nem vezetnek eredményre, úgy Felek az értékhatár függvényében alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező Bíróság kizárólagos illetékességének.

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et bármikor egyoldalúan módosítani, amely módosítást – a módosítás hatályba lépését legalább 5 nappal megelőzően - a honlapján köteles közzétenni,

valamint nyomtatott formában a székhelyén és telephelyein található betegvárakozó helyiségekben kifüggeszteni.

A módosított ÁSZF a szolgáltató honlapján (www.hqlab.hu) történő közzététellel válik hatályossá. Jelen ÁSZF 2019.02.15. napján lép hatályba és visszavonásig, vagy módosításig érvényese.

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

- az egészségügyi tevékenység végzésének egyes kérdéseiről szóló 2003. évi LXXXIV. törvény;
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény;
- az egészségügyi szolgáltatás gyakorlásának általános feltételeiről, valamint a működési engedélyezési eljárásáról szóló 96/2003. (VII.15.) Korm. rend.
- az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003 (X.20.) ESZCSM rendelet;
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.);
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a Szolgáltatónál érvényben lévő szakmai protokollok.

Jelen ÁSZF 2019. február 15. napján lép hatályba és visszavonásig, illetve módosításig érvényes.

Debrecen, 2019. 02. 15.