



FOGLALÁSI SZABÁLYZAT – TELEFONOS EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ A WWW.INTERNETORVOS.COM WEBOLDALON KERESZTÜL

1. JELEN DOKUMENTUM CÉLJA

A <https://internetorvos.com> honlapon keresztül a megadott telefonos és egészségügyi szolgáltatások szabadon lefoglalhatók a honlapon megadott időpontokban. A foglaláskor megadott adatok az „Adatvédelmi tájékoztató”-ban foglaltak szerint kerülnek feldolgozásra. A szolgáltatás feltételeit az „ÁSZF” szabályozza. Mindkét leirat folyamatosan elérhető a Szolgáltató weboldalán, a megfelelő menüpontokban. Jelen dokumentum a telefonos egészségügyi szolgáltatások (továbbiakban „telefonos csomagok”) célját, azok gyakorlati megvalósulását illetve a foglalás menetét hivatott szabályozni.

2. A TELEFONOS ÉS ONLINE EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK CÉLJA

A telefonos és online egészségügyi szolgáltatások célja, hogy az azt igénybe vevő ügyfeleinek (továbbiakban: Ügyfél) egészségi állapotukkal kapcsolatos információt adjon vagy archiváljon az Ügyfélhez kapcsolódó egészségügyi dokumentumokat – a megrendelt egészségügyi szolgáltatási csomag tárgykörétől függően, személyes találkozás nélkül, telefonos vagy online kapcsolaton keresztül.

A telefonos csomagokat bárki szabadon igénybe veheti, amennyiben felkeresi a <https://internetorvos.com> weboldalt és ott a „Foglalások menete” szerint valamelyik telefonos csomagot lefoglalja.

A szakorvosi szolgáltatások időpontfoglalásának menetét részletes videósegédlet magyarázza el Ügyfeleink számára, mely a <https://internetorvos.com> honlap fejlécének „Segítség” menüjében található.

Ügyfél minden esetben szabad akaratából veszi igénybe a telefonos vagy online egészségügyi szolgáltatást.

A szolgáltatást Dr. Tóth Péter urológus szakorvos, szakvizsgázott háziorvos nyújtja a Relinet Kft szolgáltatási keretein belül, telefonos kapcsolat révén.

3. A TELEFONOS EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOK LEÍRÁSA:

Általános megkereséssel, országosan igénybe vehető telefonos csomagok:

„Leletek értelmezése” csomag – telefonos szakorvosi szolgáltatás:

Tetszőleges orvosi lelet értelmezése és érthető magyarázata, egyéb szubjektív vélemény hozzáadása nélkül. Az orvosi leletben foglaltak tényszerű tolmácsolása Ügyfél számára. Az értelmezendő leletet Ügyfél hozzájárulása mellett Szolgáltató az EESZT rendszeréből, online szerzi be („letölti a felhőből”) vagy Ügyfél által előzetesen elektronikus vagy postai úton eljuttatott másolati példányú leleteket veszi alapul. A telefonos szolgáltatás maximális időtartama 15 perc.

„Másodvélemény – Second Opinion” csomag – telefonos szakorvosi szolgáltatás:

Tetszőleges orvosi lelet értelmezése és érthető magyarázata, saját, szubjektív – az aktuális szakmai szabályokat, diagnosztikai és terápiás elveket figyelembe vevő - vélemény hozzáadásával. Az orvosi leletben foglaltak tényszerű tolmácsolása Ügyfél számára a rendelkezésre álló információk alapján nyert saját orvosi vélemény hozzáadásával, mely lehet az eredeti orvosi véleménnyel megegyező vagy attól eltérő. Eltérő vélemény esetén Szolgáltató tájékoztatást ad Ügyfél számára az esetleges további teendőről, amennyiben az felmerül. Az értelmezendő leletet Ügyfél hozzájárulása mellett Szolgáltató az EESZT rendszeréből, online szerzi be („letölti a felhőből”) vagy Ügyfél által előzetesen elektronikus vagy postai úton eljuttatott másolati példányú leleteket veszi alapul. A telefonos szolgáltatás maximális időtartama 15 perc.

„Kérdés - Válasz” csomag – telefonos szakorvosi szolgáltatás:

Ügyfél tetszőleges egészségügyi / orvosi vonatkozású kérdést tehet fel a telefonhívás keretében, melyre Szolgáltató választ ad szaktudása, az érvényben lévő diagnosztikai és terápiás irányelvek szerint, a rendelkezésre álló információk alapján. Fontos ezzel a csomaggal kapcsolatban, hogy Szolgáltató azonnali kérdést kap, melyre előzetesen nincs lehetősége felkészülni, így azonnali válaszadás keretében, korábbi dokumentációk ismerete nélkül nyújt információt, az ezzel óhatatlanul járó információs korlátozottság keretein belül.

Ez a csomag egyszerű kérdés – válasz jellegű tájékoztatásra alkalmas, olyan esetekben alkalmazható, ahol nincs szükség komplex orvosi dokumentáció megismerésére, egyéb összetett kórtörténet megismerésére.

A telefonos szolgáltatás maximális időtartama 10 perc.

Amennyiben Ügyfélnek konkrét korábbi vizsgálattal kapcsolatban van kérdése vagy egy konkrét lelet értelmezése a cél, mely Szolgáltató elmélyültebb előzetes felkészülését veszi alapul, arra rendelkezésre állnak egyéb, kifejezetten erre a célra szolgáló egyéb telefonos csomagok.

„Komplett Kórtörténeti Összefoglaló” - online szakorvosi szolgáltatás:

Ezen szolgáltatás keretében Ügyfelünk számára komplett, időrendi sorrendbe rendezett kórtörténeti összefoglalást állítunk ki, szakorvos által és a kész összefoglalót Vizsgálati Lap formájában feltöltjük a felhőbe (EESZT). Az összefoglaló elkészítéséhez Ügyfél korábbi egészségügyi dokumentációjára van szükség, mely történhet az EESZT (felhő) rendszeréből történő elérés alapján, illetve, amennyiben a korábbi leletek nem elérhetőek a felhőben, úgy Ügyfélnek szükséges azt eljuttatnia számunkra vagy szkennelve, e-mailben, vagy másolatok formájában postai úton, a honlap „Kapcsolat” menüpontjában megadott e-mail vagy levelezési címünkre. Az online lefoglalt időponttól számított 1 héten belül elkészítjük a Komplett Kórtörténeti Összefoglalót, beleértve az összefoglaló felhőbe (EESZT) való feltöltését is. A postai úton küldött másolat dokumentumok ezt követően megsemmisítésre, az e-mailben küldött szkennelt dokumentumok pedig végleges törlésre kerülnek.

Az összefoglalás tartalma természetesen az Ügyfél által beküldött dokumentumokra alapoz és ezáltal annyira lesz átfogó a kórtörténet, amennyi dokumentum rendelkezésre állt.

„Idegen nyelvű leletek fordítása / értelmezése / kiadása” – online szakorvosi szolgáltatás:

Idegen nyelvű leleteket két nyelven kezelünk: angolul és svédül.

Az idegen nyelvű leletek fordítása mind magyarról, mind magyarra kérhető. Ez értelemszerűen az adott lelet kért nyelvre történő szakorvosi fordítását jelenti. Egyéb értelmezés, szubjektív vélemény / javaslat hozzáadása nélkül.

Az idegen nyelvű leletek értelmezése az adott idegen nyelvű lelet fordításával vagy anélkül az adott lelet magyarázatát foglalja magába.

A FOGLALÁS MENETE

A telefonos egészségügyi szolgáltatások a <https://internetorvos.com> honlapon keresztül foglalhatóak le, az ott megjelenített foglalható időpontok és időtartamok szerint. A kiválasztott telefonos csomag előre fizetendő. A foglalás kivitelezéséhez Ügyfél átirányításra kerül a <https://internetorvos.com> honlapról egy partner szolgáltató online felületére (Kardisoft Kft – Dokirex szoftver online felülete), ahol a komplett foglalás kivitelezhetővé válik és OTP SimplePay alkalmazáson keresztül az adott igénybe vett szolgáltatás díja előre befizethető. A szolgáltatás létrejöttének alapvető feltétele, hogy a befizetett összeg jóváírásra kerüljön Szolgáltató e célra fenntartott bankszámláján. Ügyfél írásos visszaigazolást kap a befizetett összeg Szolgáltató számlájára történt jóváírásáról.

Amennyiben a befizetett összeg Ügyfél saját hibáján kívül a megrendelt szolgáltatás időpontjáig nem kerül jóváírásra Szolgáltató számláján, úgy a telefonhívás elmarad és Ügyfél új időpontot jogosult foglalni, az összeg jóváírását követően.

A TELEFONHÍVÁS

Szolgáltató a lefoglalt időpontban hívja az ügyfelet, maximum 2 alkalommal (a lefoglalt időponttól számított 0. és 5. percben) egymást követően, mely alkalmak a telefon teljes kicsöngéséig tartanak, mely időtartam Ügyfél telefonjának és mobilhálózati szolgáltatójának beállításaitól függ.

A lefoglalt időpontban az ügyfél köteles a hívás fogadásáról gondoskodni, annak megfelelő körülményeit biztosítani (megfelelő telefon akkumulátor töltöttség, térerő, alacsony környezeti zaj, stb).

Foglalt jelzés esete is egy hívásnak minősül. Amennyiben az ügyfél hívószáma 2 alkalommal nem kapcsolható, a hívás meghiúsultnak tekinthető. Ilyen esetben pénzvisszafizetésre vagy a már kifizetett összeg új időpontra történő felhasználására nincs lehetőség.

Amennyiben Ügyfél telefonján hangpostafiók elérhető, úgy Szolgáltató hangüzenetet hagy a hívás tényéről a hangpostafiókban, az elmaradt hívás ténye rögzítésre kerül az EESZT felhő alapú tárhelyen, az Ügyfél vizsgálati lapjai között.

Bármely okból az előzetesen le nem mondott vagy időpont foglalás tekintetében más, új időpontra át nem helyezett és az érvényesen lefoglalt időpontban történt 2 alkalommal is meghiúsult hívás esetén a lefoglalt konzultációs időpont elmarad, melyről az Ügyfél írásos értesítést kap a személyes adatainak megfelelően megadott elérhetőségeinek valamelyikén (pl. e-mail, SMS).

A konzultációs díj visszaigénylésére, illetve a szolgáltatásra már kifizetett pénzösszeg új időpontfoglalásra történő, újbóli felhasználására ilyen esetekben nincs lehetőség.

Szolgáltató minden hónapban lehívja telefon szolgáltatójától a részletes havi híváslistát, mely egyértelműen mutatja és bizonyítja minden kimenő hívás időpontját, a hívott ügyfeleinek telefonszámát és a hívás időtartamát. A havi részletes híváslista archiválásra kerül, Szolgáltató 5 éven keresztül megőrzi azt az ÁSZF-ben és az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint.

Ezen felül, minden telefonhívás - beleértve a sikeres és sikertelen hívásokat is – írásban rögzítésre kerül az EESZT felhő alapú tárhelyén, az Ügyfél vizsgálati lapjai között. Mely hivatalos orvosi dokumentációnak minősül.

A telefonhívás - mint adatforgalom - két fél közötti biztonságos és stabil megvalósításáról Szolgáltató és Ügyfél telefonos szolgáltatói gondoskodnak. Amennyiben a kapcsolat technikai megvalósulása vagy adatforgalmi integritása mind Szolgáltató, illetve Ügyfél hibáján kívül álló okokból sérül, megszakad vagy nem jön létre, úgy a telefonos szolgáltató felelőssége az ezen hibákból eredő esetleges anyagi károk, következmények kompenzálása. A telefonos szolgáltató ilyen irányú megkeresése Ügyfél önkéntesen vállalható feladata, amennyiben fenti okokból kártérítési igénye keletkezik telefonos szolgáltatók felé.

LÉTREJÖTT – SIKERES – TELEFONOS KONZULTÁCIÓ

Amennyiben a hívás sikeres és Ügyfél fogadja Szolgáltató hívását, úgy a kiválasztott telefonos csomagnak megfelelő témakörben információátadás történik a 3. pontban leírtaknak megfelelően. A telefonos konzultációk a telefonos csomagban meghatározott célt veszik alapul a telefonbeszélgetés során, elsősorban ezek teljesítése a cél a szóban forgó telefonos szolgáltatási csomaghoz rendelt időkereten belül.

MEGHIÚSULT – SIKERTELEN – TELEFONOS KONZULTÁCIÓ

Amennyiben Ügyfél – valamilyen okból – nem fogadta Szolgáltató két alkalommal elindított és kicsengési szignált végig kivárt telefonhívásainak egyikét sem, úgy a telefonhívás meghiúsultnak tekintendő. Ennek további következményei és folyamányai a pontban leírtak szerint történik.

ELŐZETESEN TÖRÖLT (ÜGYFÉL ÁLTAL LEMONDOTT) TELEFONOS KONZULTÁCIÓ, ÚJ IDŐPONT ÉS VISSZAFIZETÉS – A „24 ÓRÁS SZABÁLY”

Ügyfélnek lehetősége van a megrendelt és előzetesen kifizetett telefonos konzultáció törlésére, lemondására. A csomagok előzetesen kifizetett díjának visszafizethetőségének kérdéséről a „24 órás szabály” dönt, az alábbiak szerint:

a) Amennyiben a konzultáció törlése a lefoglalt konzultációs időpont előtt több, mint 24 órával történik meg, úgy Ügyfél jogosult az előzetesen befizetett telefonos konzultációs csomag térítési díjának visszaigénylésére, mely 24 órán túli törlés esetében automatikusan megtörténik. Szolgáltató maradéktalanul visszautalja a telefonos csomag előzetesen kifizetett díját arra a bankszámlára, amelyről Ügyfél a szolgáltatás lefoglalásakor az átutalást kezdeményezte.

b) Amennyiben Ügyfél a telefonos konzultáció lemondását a lefoglalt konzultációs időpont előtt 24 órán belül teszi meg (kevesebb, mint 24 órával a lefoglalt konzultációs időpont előtt), úgy nem jogosult az előzetesen befizetett telefonos konzultációs csomag térítési díjának visszaigénylésére.

Mindkét fenti esetben jogosult Ügyfél új időpont foglalására összesen még 2 alkalommal. Amennyiben az új időpontokban foglalt telefonos konzultációkkal – bármilyen okból – a fenti két eset bármelyikében Ügyfél mégsem tud élni, úgy további – harmadik alkalommal történő – időpontfoglalásra már nincs lehetőség, a lefoglalt telefonos konzultáció véglegesen érvényét veszti. A telefonos konzultációs csomagnak megfelelő térítési díj visszaigényelhetősége az időpont lemondások legutóbbi időpontfoglaláshoz viszonyított időtartamától függ („24 órás szabály”)

Amennyiben Ügyfél a megrendelt telefonos szolgáltatás kezdési időpontja előtt 24 órával lemondja a megrendelt szolgáltatást, úgy Ügyfél jogosult új időpont foglalására vagy a befizetett összeg visszaigénylésére, melyet

Szolgáltató minden esetben írásban rögzíti és Ügyfél vizsgálati lapjain elérhetővé teszi a telefonos egészségügyi szolgáltatási csomagok keretében, a telefonhívásban elhangzottakat.

Ez a leírás a szakorvosi összefoglalása a telefonon megbeszélteknek. Minden jelentősebb információ, esetleges kontrollvizsgálat, további szakorvosi vizsgálat szükségessége vagy receptfelírás ténye is leírásra kerül. A leírás nem teljes körű rögzítése, szó szerinti leírata a telefonos konzultációnak, hanem egy ambuláns lapnak minősülő, összefoglaló jellegű szakorvosi bejegyzés, vizsgálati lap.

A telefonhívás semmilyen formában nem kerül hangrögzítésre Szolgáltatónál.

Az ott elhangzottakról kizárólag az EESZT felhő alapú tárhelyére, az Ügyfél vizsgálati lapjai közé rögzített szakorvosi bejegyzés ad a jövőben írásos információt, mely hivatalos orvosi dokumentumnak minősül, kizárólag az ott leírtak tekinthetők irányadónak esetleges jövőbeni hivatkozások kapcsán, csakúgy, mint a személyes orvosi konzultációt követően az ambuláns vizsgálati lap.

Meghiúsult telefonbeszélgetés esetén is készül vizsgálati lap, mely magának az elmaradt telefonos konzultációnak a tényét és annak körülményeit írja le ugyanezen keretek között.

AZ EGÉSZSÉGÜGYI DOKUMENTÁCIÓK KEZELÉSE

Szolgáltató egy adott telefonos egészségügyi szolgáltatási csomag Ügyfél általi megrendelésekor automatikusan felhatalmazást kap Ügyféltől az EESZT rendszeréből elérhető Ügyféllel kapcsolatos minden egészségügyi dokumentáció megismerésére, azok megtekintésére. Minden esetlegesen letöltött fájl a Szolgáltató tárhelyén azonnali törlésre és minden esetlegesen kinyomtatott Ügyfélhez kapcsolható egészségügyi dokumentum azonnali megsemmisítésre kerül Szolgáltatónál, amint az Ügyfél által megrendelt telefonos egészségügyi szolgáltatás teljesítésre került.

Minden egyéb adatvédelemmel kapcsolatos szabályozás a <https://internetorvos.com> webhelyen elérhető „Adatvédelmi Tájékoztatóban” leírtak szerint történik.

Az igénybe vehető egészségügyi távszolgáltatási csomagok (telefonos vagy online) igénybevételekor szükségessé válhat egészségügyi dokumentációk, érzékeny egészségügyi adatok megosztása a Szolgáltató felé. Ennek több lehetséges módja van, különböző adatkezelői csoportokon áthaladva és különböző biztonsági szinteket garantálva, az alábbiak szerint:

A dokumentum megosztás lehetséges módjai a szolgáltató felé:

1. Postai úton történő dokumentum küldés.

Ajánlott levél vagy ajánlott postai csomag formájában a szolgáltató részére elküldött anyagok. Minden postai küldeményt a szolgáltató felé írásban előre jelezni kell. Eredeti dokumentumok postázását lehetőség szerint kerülje el a feladó Ügyfél. Amennyiben Ügyfélnek nincs lehetősége vagy megfelelő hozzáértése, hogy jó minőségű fénymásolatokat készítsen a postázandó dokumentumokról, úgy javasoljuk, hogy bízson meg vele fénymásolással foglalkozó szolgáltatót, ahol garantáltan jó minőségű másolatokat készítenek a postázandó dokumentumokról.

Minden esetben az eredeti egészségügyi dokumentáció pontos, jó minőségű, tisztán olvasható változatát kérjük postázni.

A dokumentumok szállításának biztonságát ebben az esetben teljes mértékben a Magyar Posta garantálja. Minden esetleges csomag vesztés, dokumentum rongálódás a szállítás időtartama alatt a Magyar Posta felelőssége.

Az Ügyfél, mint feladó a küldeményt minden esetben a következő címre postázza:

Dr. Tóth Péter - Relinet Kft.
8220 Balatonalmádi Pf. 150

A postai küldemény, annak átvételét követően – a megrendelt szolgáltatástól függően – további feldolgozásra kerül. Amennyiben szkennelés és EESZT rendszerébe való feltöltés meg volt rendelve Szolgáltatónál, úgy a teljes dokumentáció releváns elemei feltöltésre kerülnek a Kardisoft Kft Dokirex szoftverének segítségével az EESZT felhő alapú tárhelyére, az ügyfél fiókjába. A szkennelés után minden küldött dokumentum azonnal megsemmisítésre kerül, szolgáltató semmilyen esetben nem tárolja azokat és nem küldi vissza a feladó ügyfél részére. A dokumentumok ezt követően az EESZT rendszerében lesznek elérhetőek, digitálisan. A dokumentumok feltöltéséért, titkosításáért, azok biztonságos őrzéséért ezt követően a Kardisoft Kft, illetve az EESZT felhő alapú tárhelyének üzemeltetője felel. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal ezen tárgykörökben a dokumentumokkal kapcsolatban. Szolgáltató felelőssége az adatok és dokumentumok titkosításának és harmadik fél felé nem kiadhatóságának garantálásában kizárólag a postai küldemény átvételének időpontjától a dokumentumok szkennelését és feltöltését követő dokumentum-megsemmisítésig terjed. Szolgáltató vállalja, hogy a postai küldemény átvételétől annak megsemmisítéséig terjedő időszakban minden dokumentumot és ügyfél adatot titkosan kezel, azokat harmadik fél számára nem adja ki és a megsemmisítést olyan formában végzi el, melyet követően a dokumentumokból semmilyen adat többé nem lesz kinyerhető.

2. **E-mail-ben történő dokumentum küldés.**

Amennyiben ügyfél e-mailben küldi el egészségügyi dokumentációját, szkennelést követően, úgy Ügyfél felelőssége a szkennelés minőségi ellenőrzése, annak megfelelősége, olvashatósága és hiánytalansága.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy minden e-mailben küldött információ és dokumentáció áthalad az adott email szolgáltató (harmadik fél) rendszerén (Google, Hotmail, Freemail, stb), így azok biztonságos, titkosított és GDPR-nak megfelelő továbbításáért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

Ügyfél saját felelőssége a szkennelt és fájl formájában csatolt dokumentumok megfelelő titkosítása vagy annak mellőzése. Ennek garantálása vagy mellőzése kizárólag Ügyfél saját egyéni felelőssége, mellyel kapcsolatban Szolgáltató semmilyen formában nem vállal felelősséget. Amennyiben a dokumentumot tartalmazó csatolt fájl jelszavas titkosításra került, úgy Ügyfélnek gondoskodnia kell a jelszó elküldéséről is Szolgáltató felé.

3. **EESZT felhő alapú rendszeréből történő dokumentum elérés.**

Ez esetben Ügyfél dokumentációja az EESZT online, felhő alapú rendszeréből kerül megtekintésre. Ezen esetben Ügyfél felelőssége, hogy az igénybe venni kívánt egészségügyi szolgáltatási csomag online lefoglalt teljesítési időpontja előtt minden releváns – az adott csomag tárgykörének alapját képző – dokumentum rendelkezésre álljon az EESZT rendszerében, annak érdekében, hogy Szolgáltató azt megtekinthesse. Szolgáltató ez esetben

nem kerül kapcsolatban fizikai dokumentummal, vállalja, hogy az EESZT-ben elérhető ügyfél kapcsolt domkumentumokat nem nyomtatja ki, nem fényképezi ki, kizárólag megtekintésre megnyitja azokat. Ebben a dokumentum továbbítási formában a Kardisoft Kft Dokirex szoftvere és maga az EESZT felhő alapú tárhely garantálja a dokumentumok titkosítását, őrzését, azok GDPR kompatibilitását. Ezen feltételekért Szolgáltató semmilyen formában nem vállal felelősséget a fen leírt garanciákon felül.

JELEN SZABÁLYZAT AKKOR LÉP ÉRVÉNYBE, AMIKOR A
<https://internetorvos.com>
HONLAPON EZ EGYÉRTELMŰEN KIHIRDETÉSRE KERÜL ÉS A TELEFONOS
EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ
„JELENLEG SZERKESZTÉS ALATT ÁLL”
FELIRAT TÖRLÉSRE KERÜL.