

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK FOGORVOSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA

A Caninus Egészségügyi Szolgáltató Betéti Társaság, mint Szolgáltató (a továbbiakban, mint „**Szolgáltató**”), valamint annak a jelen Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban, mint „**ÁSZF**”) meghatározott szolgáltatását (a továbbiakban, mint „**Szolgáltatás**”) igénybe vevő megrendelő, mint páciens (a továbbiakban, mint „**Páciens**”), a továbbiakban együttesen, mint „**Felek**” között, ellenkező tartalmú egyedi írásbeli megállapodás hiányában a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak.

Szolgáltatás, Szolgáltató adatai, elérhetőségei:

Szolgáltatás tárgya területi ellátási kötelezettség nélkül, társadalombiztosítás által nem támogatott fogorvosi járóbeteg-ellátás.

A Szolgáltatás nyújtásának helye: 2220 Vecsés, Deák Ferenc u. 51.

A jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatást nyújtó Szolgáltató: Caninus Egészségügyi Szolgáltató Betéti Társaság (székhelye: 2220 Vecsés, Deák Ferenc u.51.; postacíme: 2220 Vecsés, Deák Ferenc u. 51.; adószáma: 28853543-2-13; cégjegyzékszám: 13-06-036671; képviselője: dr. Varga Krisztina ügyvezető; e-mail címe: info@mosolyvarfogaszat.hu; telefonszám: +36 29 351188)

A Szolgáltatás nyújtását megelőzően a Páciens kezelő fogorvos tájékoztatja a Páciens a Szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóról.

Szolgáltató nyitva tartása: hétfőtől - péntekig: 9:00-20:00

szombat: 9:00-15:00

vasárnap: zárva

A Szolgáltató munkaszüneti napokon zárva tart.

A Szolgáltató jogosult nyitvatartási idejét módosítani. A Szolgáltató vállalja, hogy a módosítást legkésőbb a módosítás hatályba lépését követő 5 munkanapon belül közzéteszi saját web-oldalán (www.mosolyvar.hu)

Szolgáltatás nyújtása

A Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett vállalja fogorvosi szolgáltatások nyújtását. A Szolgáltató kijelenti, hogy az egészségügyi jogszabályokban foglalt (az egészségügyi tevékenység végzésének feltételeiről szóló 2003. évi LXXXIV. törvény, az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény) feltételeknek megfelelő egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosult egészségügyi szolgáltató, aki valamennyi szükséges működési engedéllyel rendelkezik.

Páciens amennyiben a Szolgáltató Szolgáltatást kívánja igénybe venni, időpontot foglal személyesen, vagy telefonon keresztül. Az időpont foglalásával a felek között a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés létrejön.

A Páciens kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatásokat a jelen ÁSZF szerinti feltételek mellett veszi igénybe, és a jelen ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal a Szolgáltatások elvárható gondossággal, valamint a szakmai és etikai szabályok, illetve irányelvek betartásával való ellátására. A Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatások teljesítéséhez jogosult alvállalkozók közreműködését igénybe venni. A Szolgáltató az alvállalkozók tevékenységért a Pácienssel szemben úgy felel, mintha a Szolgáltatást saját maga végezte volna el.

A Szolgáltatásokat a Szolgáltató megfelelő szakértelemmel, szakképesítéssel rendelkező egészségügyi személyzete és közreműködő, illetve személyes közreműködő szakorvosai igénybevételeivel nyújtja az 1.2. pontban meghatározott helyszínen.

A Páciens tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónál igénybe vett Szolgáltatások közvetített szolgáltatást tartalmazhatnak.

Időpontfoglalás

A Páciens tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatások igénybevételére kizárólag előzetes bejelentkezést és időpont egyeztetést követően van lehetőség kivéve, ha a Páciens azonnali orvosi ellátásra szorul. A Páciensnek az időpont egyeztetésre telefonon, illetve nyitvatartási időben személyesen is lehetősége van. Az előjegyzési rendszerbe történő felvételkor a Szolgáltató munkatársai rögzítik a Páciens nevét, illetve telefonszámát.

Érkezés, várakozás, késés

Az előzetes bejelentkezés során történő egyeztetés alapján a Szolgáltató feltételezi az adott Szolgáltatás átlagos idősükségletét és az időpontot ennek megfelelően foglalja le annak érdekében, hogy a Szolgáltatás nyújtására várakozás nélkül kerüljön sor. A gondos tervezés és előjegyzési gyakorlat betartása mellett is előfordulhat azonban, hogy egyes rendeléseknél torlódás, csúszás alakul ki. Ez adódhat a tervezettnél hosszabb időt igénybe vevő betegellátásból, vagy a későbbi érkezésből, amelyet a Szolgáltató csak a következő Páciens várakoztatásával tud megoldani. Előrelátható, hosszabb (1 órát meghaladó) csúszás esetén Szolgáltató jogosult e-mailen, telefonon értesíteni a Páciensst.

Amennyiben a Páciens az előre lefoglalt időpontban nem jelenik meg, és az előjegyzett időpontot megelőző 24 órán túl nem mondja le, a Szolgáltató alkalmanként egyszeri 10.000,- Ft. azaz tízezer forint rendelkezésre állási díjat számol fel.

A Páciens vállalja, hogy az előre egyeztetett és lefoglalt időpont előtt 15 perccel megérkezik a Szolgáltatás nyújtásának helyszínére. Késő Páciens ellátását a Szolgáltató megtagadhatja, a Szolgáltatás idejét a késésnek megfelelő mértékben rövidítheti, illetve ezzel párhuzamosan a Szolgáltatás teljes díját a Páciensstől követelheti.

Adatfelvétel, Páciens dokumentáció

A Szolgáltató a Páciens által megadott személyes és különleges adatokat az adatkezelési szabályzatával és a tájékoztatóval összhangban a Szolgáltatás igénybe vétele, ekként a Páciens gyógykezelése céljából kezeli. Az adatvédelmi tájékoztató rendelkezései megtalálhatóak a Szolgáltatás nyújtásának helyszínén, továbbá a Szolgáltató weblapjáról bármikor letölthető.

Azon kezeléseket és beavatkozásokat, melyekhez beleegyező nyilatkozat kitöltése szükséges, a Szolgáltató csak abban az esetben végzi el, ha a Páciens a megfelelő orvosi tájékoztatást követően nyilatkozatot aláírja.

Implantátumos kezelések esetén félévénél (6 hónapnál) nem régebbi röntgenfelvétel Szolgáltatónak való rendelkezésre bocsátása továbbá az implantátumos kezelését megelőzően végzett dentálhigiénés kezelés kötelező.

A Szolgáltató a Szolgáltatást, ide nem értve a klinikai fogászati higiénikusok által végzett dentálhigiénés szolgáltatást (pl. fogfehérítés), kizárólag 1 évnél nem régebbi panoráma röntgenfelvétel birtokában kezdi meg. A Szolgáltató más egészségügyi szolgáltató által készített digitális panoráma röntgenfelvételt is elfogad, ha az 6 hónapnál nem régebben készült, és ha az eredeti felvételt a Páciens az előjegyzett időpontban a Szolgáltató rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató nem fogadja el a szkennelt, fotózott, vagy más módon az eredeti felvételtől készített másolati példány elektronikus úton történő megküldését.

Minden újonnan érkező Páciensnek ki kell töltenie az úgynevezett „Kérdőív” anamnézis és adatfelvevő dokumentumot, a „Tájékoztató fogászati kezelés kockázatairól”, valamint az „Adatkezelési hozzájáruló nyilatkozat személyes és egészségügyi adatok kezeléséhez” dokumentumot, amelyet a vizsgálat, vagy a kezelés előtt a Szolgáltató munkatársai átadnak a kezelőorvosnak. Az anamnézis lapot, annak felvételét követő 1 év elteltével ismételten ki kell tölteni.

A korábban már kezelt Páciens egészségi állapotában történő változásokról köteles tájékoztatni kezelőorvosát.

A szolgáltatás igénybevételéhez a Páciensnek kötelessége a Szolgáltató protokolljába tartozó, illetve a jogszabályokban előírt egészségügyi dokumentáció kitöltése. A dokumentáció részét képezik az esetleges beleegyező nyilatkozatok és az egészségügyi kérdőívek.

Adatok rögzítése:

A Szolgáltató a következő adatokat kéri el a Páciens-től: név, születési idő, lakcím, TAJ szám, telefonszám, email cím. A Szolgáltató tájékoztatja a Pácienseket, hogy a jelen pontban felsorolt adatok mindegyikének, különös tekintettel a TAJ számra, megadása szükséges a Szolgáltatás nyújtásának megkezdéséhez.

A Szolgáltató munkatársai a „Kérdőív” kitöltését és adatok megadását követően a Páciens adatait felveszik az egészségügyi adminisztrációs rendszerbe. Visszatérő Páciens esetében ellenőrzik, és szükség esetén frissítik az adatokat, illetve amennyiben a korábbi kérdőív kitöltésétől számítva 1 év eltelt, a Páciens Anamnézis lapot újra kitölti. A Szolgáltatások igénybevételére csak a rendszerben rögzítette, frissített adatokkal szereplő Páciensek jogosultak.

A vizsgálaton való részvétel

Az egészségügyi ellátás során a Páciens vállalja, hogy tájékoztatja a szakorvost, vagy a szolgáltatást nyújtó egészségügyi szakdolgozót minden olyan releváns adatról, információról, körülményről és tényről, amely a kórtörténet megismeréséhez szükséges. A Páciens vállalja, hogy kórelőzményeiről szóló dokumentumait (kezelési lapokat, leleteket) magával viszi a vizsgálatra, amennyiben rendelkezésére áll 6 hónapnál nem régebbi panoráma röntgenfelvétel, valamint vállalja, hogy nem titkol el betegséget, különös tekintettel a mások egészségét is veszélyeztető, fertőző betegségekre.

Az egészségügyi ellátást végző szakorvos, vagy a szolgáltatást nyújtó egészségügyi szakdolgozó – amennyiben szakmai kompetenciája és felkészültsége alapján erre jogosult – a hozzá forduló Páciens-t megvizsgálja és ellátja.

Tárgyi, vagy személyi feltételek hiánya esetén a Szolgáltató a feltételekkel rendelkező egészségügyi szolgáltatóhoz irányíthatja a Páciens.

A Szolgáltató a Páciens kezeléséhez szükséges beavatkozásokról, vizsgálatokról, kezelésekről tájékoztatja a Páciens, amelyek szakmailag indokolt esetben a Páciens előzetes tájékoztatása mellett bármikor módosíthatók. A szükséges beavatkozások, vizsgálatok, kezelések módosítása a Szolgáltatás árának változását is maga után vonhatja.

Gyógyszerrendelés, receptírás:

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

A Páciens tudomásul veszi, hogy TAJ szám (európai egészségbiztosítási kártya szám) hiányában a Szolgáltató szakorvosai nem, vagy támogatás nélkül 'Teljes ár' jogcímen írják fel az adott készítményt, például nem biztosított (általában külföldi + a külföldön dolgozó magyarok 90%-a) állampolgárok részére.

A vizsgálat lezárása

Az elvégzett kezelést, vizsgálatot követően a Szolgáltató munkatársai kiállítják az elvégzett Szolgáltatásról szóló számlát. A Szolgáltató szükség esetén a Páciens kérésére előjegyzi a Páciens számára a következő vagy további vizsgálatok időpontját.

Vizsgálati eredmények, egészségügyi információk közlése

A Páciens tudomásul veszi, hogy vizsgálati eredmény, illetve a Pácienssel összefüggésbe hozható egészségügyi információk telefonon történő bemondására nincs lehetőség. Kivételt képez ez alól az életet veszélyeztető eltérés, mely esetben személyazonosság ellenőrzését (személyazonosítást) követően a Páciens tájékoztatást kaphat.

A Szolgáltató a Páciens diagnosztikai leleteit (rtg-felvétel, laboreredmény, citológia, szövettan, stb.) e-mailben küldi meg Páciensnek az általa megadott e-mail címre.

Központi Implantátumregiszter

Implantátum beültetéséről, kivételéről és cseréjéről a Páciens további gyógykezelése, egészségi állapotának nyomon követése, váratlan esemény gyors elhárítása, valamint a beültethető orvostechnikai eszközök megfelelőségének ellenőrzése érdekében a Szolgáltató nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a következő adatokat:

- a Páciens családi és utónevét, születési nevét, születési dátumát, anyja születési nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, egyéb elérhetőségét,
- a beültetés, eltávolítás vagy csere időpontját, a beültetett vagy eltávolított implantátummal kapcsolatban
- a beültetés, eltávolítás vagy csere okát, a beültetett vagy eltávolított implantátummal kapcsolatban
- az implantátum nevét, típusát, gyártási tételszámát - ha rendelkezésre áll - a sorozatszám megjelölésével,
- a gyártó nevét,
- a forgalmazó nevét, székhelyét, akitől az implantátumot az egészségügyi szolgáltató beszerezte,
- a beültetést végző orvos nevét, pecsétszámát,
- a beültetést végző egészségügyi szolgáltató nevét, működési engedélye számát.

A fentiek szerinti nyilvántartást a Szolgáltató a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (a továbbiakban, mint „**NEAK**”) által működtetett informatikai felület alkalmazásával vezeti.

A nyilvántartásba az adatokat legkésőbb a Páciens Szolgáltatótól történő elbocsátását követő 8 napon belül vagy az egészségügyi szolgáltatások Egészségbiztosítási Alapból történő finanszírozásának részletes szabályairól szóló kormányrendeletben foglalt finanszírozási jelentéstétel napján viszi fel.

A Szolgáltató a NEAK által működtetett informatikai felület alkalmazásával az adatfelvitellel egyidejűleg, elektronikusan továbbítja Központi Implantátumregiszter részére.

Amennyiben implantátum beültetése, kivétele, illetve cseréje válik szükségessé, a Szolgáltató – amennyiben nem áll rendelkezésére minden személyes adat – felveszi a kapcsolatot a Pácienssel meghatározott adatainak felvétele érdekében.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását azonnali hatállyal felfüggeszteni, vagy belátása szerint a Szolgáltatás nyújtását megtagadni, ha

- fizetési kötelezettségének a Páciens nem vagy késedelmesen tesz eleget;
- megítélése szerint a Páciens nem működik megfelelően együtt a Szolgáltatás eredményes elvégzése érdekében, ideértve különösen, ha:
 - nem tartja be az orvosi utasításokat;
 - más betegeket, a személyzet tagjait magatartásával zavarja;
 - egészségügyi vagy mentális állapota, annak változása a Szolgáltatás megfelelő teljesítését Szolgáltató szerint megnehezíti vagy akadályozhatja;
 - egyeztetett időpontokat rendszeresen vagy ismétlődően elmulaszt anélkül, hogy Szolgáltatót erről a kezelés időpontját megelőző 24 órán túl előzetesen tájékoztatná.

Szolgáltatás ellenértéke, fizetési feltételek

A Páciens a Szolgáltató által végzett Szolgáltatásokért díjfizetésre köteles. Az aktuális árlisták elérhetők a Szolgáltató honlapján (www.mosolyvarfogaszat.hu), valamint a Szolgáltatás helyszínén kihelyezve.

A Szolgáltató vállalja, hogy az árlistában bekövetkezett változásokat haladéktalanul közzéteszi.

A Szolgáltató által végzett Szolgáltatások tárgyi adómentesek, azokat ÁFA nem terheli.

A Szolgáltatás nyújtásának ellenértékét – a fogtechnikusi labormunkát igénylő beavatkozások kivételével – a Páciens a Szolgáltatás nyújtása helyszínén lévő munkatársnál fizeti ki közvetlenül a Szolgáltatás nyújtását követően a meghatározott fizetési módok valamelyike útján. A munkatárs számlát állít ki az elvégzett kezelésekről, a kezelési lap adatainak egyeztetése alapján.

A fogtechnikai munkát is tartalmazó kezelések árának 50%-át a kezelés megkezdésének napján, illetve fogszakorvossal történt egyeztetést követően a kezelések megkezdése előtt, a fennmaradó 50%-ot a pótlás átadása előtt közvetlenül kell rendezni, még ideiglenes rögzítés esetén is.

Implantáció esetén az implantátumok behelyezését megelőző 5 munkanappal a beavatkozás teljes összege fizetendő, az ezekre készülő végleges fogpótlások árát a gyógyulási idő leteltével, illetve fogpótlások készítésének megkezdésekor, a fentiekkel azonos módon kell fizetni.

A Páciensnek lehetősége van a számla forintban (HUF), illetve euróban (EUR) az Erste Bank vételi árfolyamán átszámított összegének fizetésére.

A Szolgáltatás nyújtásának ellenértékét a Páciens készpénzben, bankkártyával, banki átutalással fizetheti meg.

Készpénzes fizetés esetén a számla két példányban kerül kinyomtatásra. A felek aláírása után a dokumentumok első példánya a Páciensnek, a második példány a Szolgáltatót illeti meg.

Bankkártyás fizetés esetén VISA vagy MASTERCARD bankkártya lehúzása után a számla eredeti példánya a Páciensnek, a második példány a Szolgáltatóé.

Banki átutalás esetén a számla két példányban kerül kinyomtatásra, amelyet a felek aláírnak. A Páciens a számla átvételétől számított 8 napon belül köteles a Szolgáltatás ellenértékét a számlában meghatározott bankszámlaszámra történő banki átutalással a

Szolgáltatónak megfizetni. A számla első példánya a Páciens, a második példány a Szolgáltatót illeti meg.

Felek megállapodnak abban, hogy ha a Páciens fizetési kötelezettségének legkésőbb a jelen pontban foglaltak szerint nem tesz eleget, úgy a késedelem időtartamára köteles a mindenkori jegybanki alapkamat +7% mértékű késedelmi kamatot megfizetni a Szolgáltató javára.

Garancia

A **Mosolyvár Fogászati Rendelő**ben különös figyelmet fordítunk a felhasznált anyagok kiválasztására, minőségére. Munkánk során arra törekszünk, hogy az aktuális szakmai ajánlások betartásával, folyamatos szakmai továbbképzéssel a lehető legjobb ellátásban részesítsük pácienseinket.

Minőségbiztosítási rendszerünk alapján, ezen alapelvek betartásával az alábbi garanciát adjuk az általunk végzett kezelésekre:

Esztétikus tömések: 1 év
Inlay, onlay: 2 év
Koronák, hidak: 2 év
Kivehető fogpótlások: 1 év
Implantátumok gyártói garanciája

A garancia érvényesítésének két alapvető feltétele van:

- a megfelelő szájhygiéna,
- valamint az évente elvégzett rendszeres kontrollvizsgálat, melynek dokumentálását a **Mosolyvár Fogászati Rendelő** végzi.

Jótállási feltételek:

1. A kezelés befejezése után a páciensnek minden évben részt kell vennie legalább egy szájhygiéniai utókezelésen minden évben, illetve kötelezően meg kell jelennie az előírt kontrollvizsgálatokon
2. A fogorvos által előírt utógondozás, kontrollvizsgálat és szájhygiéniai utasítások betartása.
3. A páciens jó szájhygiéniája, a megfelelően tisztán tartott fogpótlás.
4. A fogpótlás rendeltetésszerű használata, kizárólag fiziológias rágóerőnek való kitétele, amely nem vezet a fogmű túlterhelődéséhez.
5. A fogmű nincs kitéve külső eredetű fizikai behatásnak.

6. Minden számla kiegyenlítésre került.
7. A garanciavállalás (jótállás) nem terjed ki az ideiglenes megoldásokra, a koronával/ híddal ellátott fogak későbbi gyökérkezelésére, a páciens szervezetének természetes reakciói, a nem rendeltetésszerű használat, vagy a nem megfelelő szájhigiénia által okozott előre nem látható következményekre.
8. A garancia érvényét veszíti az alábbi esetekben:
 - 8.1. A páciens nem vesz részt az évenkénti ellenőrző vizsgálatokon, nem követi az előírt szájhigiéniai gondozási programot.
 - 8.2. Az implantátumok helyi vagy távoli gyulladás következtében történő kilökődése, amely a kezelő fogorvos által előírt utógondozás, ellenőrző vizsgálatok és szájhigiéniai utasítások elmulasztása következtében, illetve egyéb távoli szervi megbetegedés miatt alakul ki.
 - 8.3. A fogpótlás nincs megfelelően tisztán tartva, a beteg szájhigiénája elhanyagolt.
 - 8.4. A fogpótlás nem rendeltetésszerű használata, a fiziológias rágóerőnél nagyobb extrém erőbehatások, melyek a fogpótlás fokozott terheléséhez vezetnek.
 - 8.5. Nem megfelelő táplálkozás és egyéb egészségkárosító szokások miatt felmerülő problémák.
 - 8.6. A kivehető fogsor mechanikai sérülése, törés (pl. küzdősportok okán), vegyi anyagok (koncentrált alkohol, vegyszerek) okozta kémiai sérülések.
 - 8.7. A rágóapparátus megbetegedése szisztémás- fertőző és daganatos betegségek, illetve ezek kezelése miatt.
 - 8.8. Balesetek, valamint ezek során történő sürgősségi beavatkozások következményei.
 - 8.9. Pszichés és egyéb mentális betegségek miatti problémák.
9. További speciális esetek, amikor a garancia érvényét veszti:
 - 9.1. A páciens rövid idő alatt történő nagymértékű súlyvesztése.
 - 9.2. A fogpótlás rendeltetésszerű, mindennapi használata következtében történő sérülésének, hibájának garanciaidőn túl történő bejelentése.
 - 9.3. A fog a korábbi kezelések (tömés, koronapreparáció) következtében szorul gyökérkezelésre.
 - 9.4. A fogak gyökérkezelése során fellépő szövődményekre és annak következményeire (a fog eltávolítása szükséges).
 - 9.5. Gyökérkezelt fogak várható élettartamára nem tudunk garanciát vállalni és a kezelés esetleges sikertelensége nem előrelátható.
 - 9.6. Más fogorvosi rendelőben, valamint az otthon, saját kezűleg történt beavatkozások, a garancia elvesztését eredményezik.

Felek közötti jogviszony

- Amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg a Felek közötti jogviszony határozatlan időre jön létre.

Titoktartás

- A Felek kötelezik magukat arra, hogy védik és őrzik, üzleti titokként bizalmasan kezelik a Szolgáltatás teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, bizalmas adatokat, információkat, dokumentumokat, és mindent megtesznek annak érdekében, hogy azok védelmét biztosítsák.
- A Felek a bizalmas adatokat, bizalmas információkat csak a Szolgáltatás teljesítése céljából használhatják fel, a tudomásukra jutott adatokat, információkat pedig csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával hozhatják nyilvánosságra, kivéve, ha a közlésre jogszabály kötelez.
- A fenti titoktartási kötelezettség a Szerződés fennállta alatt és annak bármely okból történő megszűnését követően is korlátlan ideig hatályban marad.

Záró rendelkezések

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

Utoljára frissítve: Vecsés, 2019.10.01.