

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2024. október 1. napjától

Hatály

Jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **Általános Szerződési Feltételek/ÁSZF**) vonatkoznak a

LUXADENT Fogászati Betéti Társaság

Cégjegyzékszám: 03-06-114703

Adószám: 22515045-1-03

Székhely: 6000 Kecskemét, Erzsébet krt. 64.

(a továbbiakban, bármelyik fenti egészségügyi szolgáltató a jelen ÁSZF értelmezésében mint: **Szolgáltató** vagy **Luxadent**)

valamint a Luxadent által nyújtott egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő természetes személy (a továbbiakban: **Páciens**) által

a <https://drhajagos.hu/> weboldalon (a továbbiakban: **Weboldal**) keresztül, továbbá szóban, írásban, emailben, illetőleg szóban telekommunikációs eszközön megkötött szolgáltatásnyújtási szerződésekre (a továbbiakban: **Szerződés**), illetve az azokban külön nem szabályozott rendelkezésekre. Ha a szolgáltatást kiskorú vagy cselekvőképességben részlegesen vagy teljesen korlátozott személy veszi igénybe, a Páciens törvényes képviselőjének nyilatkozata/jóváhagyása szükséges valamennyi, Páciens által tett nyilatkozathoz.

1. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A Luxadent az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény szerinti egészségügyi ellátásra irányuló szolgáltatásokat nyújt (a továbbiakban összefoglaló jelleggel, bármely, a Luxadent által nyújtott szolgáltatás mint: **Szolgáltatás**) melyekre vonatkozóan a Luxadent és a Páciens között a Szerződés létrejön:

- a Páciens által a Weboldalon elérhető Szolgáltatásnak, illetve az igénybe venni kívánt (és még elérhető) időpontjának kiválasztásával, a Szolgáltatás árának elfogadásával, valamint a foglalás megerősítésével;
- szóban, írásban, e-mailben, illetőleg szóban telekommunikációs eszközön közölt, Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó kérések esetén a Luxadent által szóban, írásban, e-mailben, illetőleg szóban telekommunikációs eszközön történő visszaigazolásával, valamint a foglalás megerősítésével;

A felek a Páciens által választott Szolgáltatás tartalmát, és az ehhez szükséges fogművek, anyagok megrendelését jelen ÁSZF feltételei és az egyedi szóbeli vagy írásbeli ajánlat, kezelési terv vagy egyedi szolgáltatási szerződés szerinti tartalommal határozzák meg. Az írásbeli ajánlat, kezelési terv vagy egyedi szolgáltatási szerződés a Szolgáltató javaslatán alapul, amelytől a Szolgáltató jogosult egyoldalúan eltérni, azonban nagyobb szakmai eltérések esetén köteles előzetesen a Pácienssel egyeztetni. Szolgáltató jogosult továbbá az árajánlatot, illetve a kezelési tervet is orvosilag indokolt esetben módosítani, illetve akkor is, ha a Megrendelő hiányosan vagy késedelmesen szolgáltat adatot. Mindezek függvényében a Szolgáltatás előzetesen megállapodott költségei is módosulhatnak. Páciens kifejezett, ezzel ellentétes nyilatkozata hiányában a felek úgy tekintik, hogy a Páciens hozzájárul az orvosilag indokolt esetekben történő árajánlat/kezelési terv-módosításhoz, ugyanakkor Szolgáltató köteles az ilyen módosításokra a Páciens figyelmét előzetesen felhívni. A Páciens jogosult a Szolgáltatást igénybevételét a módosult áron megtagadni.

A Szolgáltatások igénybevételéhez a Páciens a Luxadent által a Weboldalon, illetőleg szóban, írásban, emailben, illetőleg szóban telekommunikációs eszközön közölt mindenkori tájékoztatás szerint köteles, illetve bizonyos adatok tekintetében jogosult a személyes adatait rendelkezésre bocsátani (egészségügyi szolgáltatáshoz kötelezően megadandó, illetve opcionálisan megadható adatok).

A Szerződés magyar nyelven jön létre, nem minősül írásba foglalt szerződésnek és nem kerül külön iktatásra. A Páciens a Szolgáltatóval megkötött Szerződéseiről (igénybe vett Szolgáltatásokról) kérésre tájékoztatást kaphat a Luxadenttől. Az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosítására és kijavítására a Weboldalon, Weboldalon kívül történő szerződéskötés esetén a Luxadent egyéb módon lehetőséget biztosít.

A Szerződés megkötésével a Páciens elfogadja a jelen ÁSZF feltételeit. Az ÁSZF elfogadása a Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele.

A Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy az Általános Szerződési Feltételeket részben vagy egészben bármikor módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkori módosítása a Szolgáltató Weboldalán való közzétételkor lép hatályba, mely egyben a módosításról való tájékoztatásnak is minősül.

Amennyiben a Szolgáltató és a Páciens között létrejött Szerződés eltérően nem rendelkezik, úgy a Felek a Szerződést határozott, a Páciens által kiválasztott Szolgáltatás Luxadent által történő megkezdésétől a teljesítéséig terjedő időre kötik, amely időtartam alatt a megrendelt egészségügyi szolgáltatások igénybevételére a mindenkor érvényes és hatályos ÁSZF rendelkezései az irányadók, az esetleges egyedi Szerződésben foglalt eltérésekkel.

A Luxadent kijelenti, hogy megfelel a jelen ÁSZF-ben rögzített egészségügyi szolgáltatási tevékenység végzéséhez szükséges valamennyi jogszabályi feltételnek, rendelkezik érvényes és hatályos működési engedéllyel. A Luxadent nevében és részéről a Szolgáltatást nyújtó személyek szerepelnek az egészségügyi államigazgatási szerv által vezetett nyilvántartásában, illetve a Luxadent rendelkezik a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó megfelelő felelősségbiztosítási szerződéssel.

A Szolgáltatások magyar nyelven kerülnek teljesítésre. Amennyiben a Páciens idegen nyelven kíván Szolgáltatást igénybe venni, köteles erről a Luxadentet előzetesen tájékoztatni, melyet követően köteles tolmácsról gondoskodni, amennyiben a Luxadent nem vállalja a Páciens által megjelölt idegen nyelven a Szolgáltatás teljesítését.

A Luxadent tájékoztatja a Páciens, hogy attól függetlenül, hogy a társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról szóló 2019. évi CXXII. törvény alapján biztosított személynek minősül, a Luxadentnél az egészségügyi szolgáltatást nem az Egészségbiztosítási Alap terhére veszi igénybe. Ezért a Szolgáltatásért sem most, sem a jövőben nem részesülhet semmiféle jogcímen NEAK támogatásban.

A Luxadent tájékoztatja továbbá a Páciens, hogy - hatályos jogi szabályozás alapján - a magánellátásban igénybe vett Szolgáltatásokhoz kapcsolódó esetleges utókezelések, utógondozások, ápolás, további elhelyezés egyéb egészségügyi szolgáltató intézményben - törvényben meghatározott esetekben - szintén térítésköteles, amelyre a NEAK (Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő) finanszírozása igénybe nem vehető.

A Luxadentet a Páciens vonatkozásában szerződéskötési vagy szerződés-fenntartási kötelezettség nem terheli.

2. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZÜNTETÉSE

Teljesítés

A Szerződés alapján a Luxadent a Páciens által választott - választáskor számára elérhető - időpontban a választott Szolgáltatást nyújtja, a Páciens pedig ezen Szolgáltatásért megfizeti annak az általa elfogadott, a Luxadent által meghatározott, adókat magában foglaló díját. A Szolgáltatás nyújtásának helyszínét a Szolgáltató határozza meg, ellenkező tartalmú tájékoztatás hiányában ez a Szolgáltató székhelyén található fogorvosi rendelő.

A Luxadent tájékoztatja a Pácienseket, hogy a Szolgáltatásait elsősorban a Szolgáltatóval tagi, munkavállalói, valamint személyes közreműködői jogviszonyban álló orvosok, illetve egészségügyi szolgáltatási tevékenységet nyújtó közreműködő társaságok útján biztosítja.

Szolgáltató mindent elkövet annak érdekében, hogy a Pácienssel előzetesen egyeztetett kezelést a megbeszélte időpontban megkezdje, ugyanakkor tekintettel az esetleges váratlan komplikációkra, melyek egy fogászati beavatkozás során előfordulhatnak, fenntartja magának a jogot, hogy az időpont előtti kezelésre fordítandó időt meghosszabbítsa az éppen kezelés alatt álló Páciens érdekében.

Szolgáltató jogosult a kezelést megtagadni a Páciens elégtelen együttműködése, megváltozott egészségügyi vagy mentális állapota esetén, a jelen ÁSZF (különösen a Házirend) megsértése esetén, valamint amennyiben fizetési kötelezettségének a Páciens nem tesz eleget. Ezekben az esetekben, a Páciens a Szolgáltatóval szemben kárigényt nem érvényesíthet.

Díjfizetés

A Szolgáltatás díjának megfizetése a Páciens által történhet:

- készpénzben vagy bankkártyával a Szolgáltatásnyújtás helyszínén, a Szolgáltatás teljesítése után;
- átutalással a Szolgáltatás teljesítése után;
- bizonyos, Szolgáltató által meghatározott esetekben egészségpénztár teljesítése útján.

Óvadék fizetésétől függő Szolgáltatások

A Szolgáltató **egyes választott Szolgáltatásai igénybevételeit óvadék (a továbbiakban: Óvadék) fizetésétől teszi függővé**. Az Óvadék ellenében igénybevehető szolgáltatások listáját a Szolgáltató mindenkor elérhetővé teszi. Az Óvadék mértéke az adott Szolgáltatás díjának 50 (ötven) %-a.

A Páciens akár a Weboldalon, akár szóban, írásban, e-mailben, illetőleg szóban telekommunikációs eszközön kíván egy Óvadék ellenében igénybe vehető Szolgáltatás tekintetében időpontot foglalni, úgy az időpont kiválasztását követően a megadott emailcímére rendszerüzenet érkezik a Szolgáltató részéről, amelyben a Szolgáltató a foglalás megerősítése érdekében az Óvadék rendelkezésre bocsátására hívja fel a Páciens.

Az Óvadék megfizetése átutalás útján lehetséges. Amennyiben a Páciens a foglalásra vonatkozó szándékát meg kívánja erősíteni egy Óvadék ellenében igénybe vehető Szolgáltatás tekintetében, köteles a Szolgáltató által közölt Óvadék-összeget átutalással rendelkezésre bocsátani a Szolgáltató felhívását követő 24 órán belül.

A Szolgáltató felhívja a Páciensek figyelmét arra, hogy az Óvadék ellenében igénybe vehető Szolgáltatás tekintetében Óvadék megfizetésének hiányában a Szerződés nem jön létre, a Páciens időpont-foglalása nem válik véglegessé, és a Szolgáltató az adott időpontot a fent jelölt 24 óra elteltével ismét szabadon foglalható időpontként tartja nyilván.

Az Óvadékkal a Felek az alábbiak szerint számolnak el:

- (i) a Szolgáltatás teljesítése esetén az Óvadék összege a szolgáltatási díjba kerül beszámításra.
- (ii) amennyiben a Páciens a Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és azt lemondja akként, hogy a lefoglalt időpontig **több, mint 24 (huszonnégy) óra** van hátra, úgy az Óvadék visszautalásra kerül.
- (iii) amennyiben a Páciens a Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és azt lemondja akként, hogy a lefoglalt időpontig kevesebb, mint 24 (huszonnégy) óra van hátra, vagy a Páciens a lefoglalt időpontban nem jelenik meg, úgy a Páciens meghíúsulási kötbéréként a Szolgáltatás nettó díjának 50 (ötven) %-ával egyező mértékű meghíúsulási kötbért köteles fizetni a Szolgáltató részére. A Szolgáltató ezen kötbérvisszatérítését egyoldalú döntés alapján kielégítheti a Páciens által nyújtott Óvadék terhére, azaz a Szolgáltató ilyen esetben jogosulttá válik az Óvadék összegét mint meghíúsulási kötbért megtartani.

A Szolgáltató az Óvadék összege után kamatot nem fizet.

A Szolgáltató tájékoztatja a Pácienseit, hogy amennyiben a legfoglalt időpontban való meg nem jelenésüket 24 (huszonnégy) órával korábban előre nem látható elháríthatatlan, vagy különös méltánylást érdemlő egyéb ok idézi elő, és ezt a Páciens hitelt érdemlően, okirattal tudja igazolni, úgy a Szolgáltató – egyedi mérlegelés és döntés alapján – a meghíúsulási kötbér visszatérítése mellett dönthet.

Értesítések

A Szolgáltatás lefoglalásakor, valamint Szolgáltatás teljesítésének esedékessége előtt 24 (huszonnégy) órával a Szolgáltató emlékeztető értesítést (a továbbiakban: **Értesítés**) küld a Páciensnek a Szolgáltatás időpontjára történő emlékeztetés céljából. A Szolgáltató továbbá Értesítést küld a Páciensnek a Szolgáltatás Szolgáltató általi lemondásakor és a Szolgáltatás időpontjának módosítása esetén is.

A Páciens köteles megfelelő időben értesíteni a Szolgáltatót a Szolgáltató megadott elérhetőségein, amennyiben a Szolgáltatás időpontját módosítani kívánja, vagy azt nem kívánja igénybe venni.

A Szolgáltató a lemondás feltételeiről, valamint az Óvadék elszámolásáról az időpontfoglalással kapcsolatos rendszerüzenetében, illetve a Weboldalon keresztül a foglalási rendszerben tájékoztatja a Pácienseit.

Szerződés módosítása

A Páciens jogosult a Szolgáltatás fajtáját, ellátást végző személyét, illetve igénybevételek időpontját a Szolgáltató beleegyezésével másik, még választható időpontra módosítani, a választott időpontot legalább 24 órával megelőzően. A Szolgáltató a Páciens által választott időpontot a Páciens beleegyezésével jogosult módosítani. Beleegyezésnek minősül a Páciens részéről, ha a Szolgáltató által felajánlott új időpontot e-mailben, SMS-ben, írásban, vagy szóban elfogadja.

Szerződés megszüntetése elállással

Amennyiben a Páciens a választott időpontban nem kívánja a Szolgáltatást igénybe venni, úgy jogosult attól kötbérmentesen elállni a Szerződés teljesítését megelőzően, amennyiben a teljesítésig még legalább 24 (huszonnégy) óra hátra van. A Páciens azonban ezen időpontot követően a Szerződést jogszerűen nem jogosult egyoldalúan megszüntetni.

A Szolgáltató jogosult a Páciens foglalását törölni (azaz, a Szolgáltató jogosult a Szerződéstől elállni), vagy jogosult a Páciensről a Szolgáltatás nyújtását megtagadni (azaz: a Szerződés megkötését elutasítani) amennyiben:

- a Páciens korábban legalább 2 (kettő) alkalommal olyan időben állt el megkötött Szerződéstől, hogy a Szolgáltató számára az közvetlen vagy közvetett kárt (így például: időbeli kiesést) okozott. Ez esetben a Páciens semminemű kártérítésre vagy kompenzációra nem jogosult, a Szolgáltató nem köteles új időpont felajánlására sem.
- a Szolgáltató érdekkörében olyan körülmény merül fel (így például: áramszünet vagy egyéb vis maior körülmény), amely miatt a Szolgáltatást a teljesítés időpontjakor nem tudja teljesíteni. Ez esetben a Szolgáltató tájékoztatja a Páciens a rendelkezésre álló új időpontokról a Szolgáltatás vonatkozásában.

Meghiúsulás, elállás alkalmatlan időben

Amennyiben a Páciens a Szolgáltatást bármely ok miatt nem kívánja igénybe venni, és a Szerződéstől a teljesítés meghatározott időpontja előtt 24 (huszonnégy) órán belül áll el, vagy a Szolgáltatás esedékességekor (azaz a lefoglalt időpontban) a Szolgáltatónál nem jelenik meg, úgy az a Szerződés megszegésének minősül, ezért a Páciens meghiúsulási kötbérként a Szolgáltatás nettó díjának 50 (ötven) %-ával megegyező mértékű meghiúsulási kötbért köteles fizetni a Szolgáltató részére kártérítésként.

A Szolgáltató ezen kötbérkövetelését egyoldalú döntés alapján beszámíthatja a Páciens felé esetlegesen fennálló bármely fizetési kötelezettségébe, vagy jogosult ezen összeggel a Páciens által a későbbiekben igénybe vett bármely Szolgáltatás díját megnövelni, ennek hiányában a kötbérkövetelését egyéb jogi úton érvényesíteni.

A Páciens a kötbérfizetési kötelezettségén felül, illetve az azzal nem fedezett mértékig - helyállni köteles a Szolgáltató által már elvállalt kötelezettségekért (így köteles - többek között - a Szolgáltatónak a Szerződés jogellenes megszüntetése vagy meghiúsulása miatt felmerült igazolt költségeit megtéríteni).

Egyéb megszűnési esetek

A Szerződés megszűnik egyébként:

- a Szerződés teljesítésével;
- a Felek közös megegyezésével,

- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltató működési engedélyének a visszavonása esetén;
- a Páciens halálával.

3. FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A Szolgáltató köteles a Páciens által megrendelt Szolgáltatásokat a Szerződés és jelen Általános Szerződési Feltételek szerint nyújtani.

A Szolgáltató jogosult a nyújtott Szolgáltatásokért a Páciens által fizetendő díjra.

A Páciens köteles

- a Szolgáltatás díjának megfizetésére;
- haladéktalanul írásban tájékoztatni az Szolgáltatót a Szolgáltatással kapcsolatban felmerülő bármilyen problémáról vagy kifogásról, módosítási vagy elállási igényről;
- polgári és büntetőjogi felelőssége tudatában a valóságnak megfelelő személyes adatokat megadni;
- a Szolgáltatást (és a Weboldalt) rendeltetésének megfelelően, visszaélésektől mentesen használni.

4. ADATKEZELÉS

A Szolgáltató adatkezelési szabályzata a <https://drhajagos.hu/adatvedelem/> oldalon érhető el, megismerése, illetve tudomásulvétele a Szolgáltatás igénybevételének feltételei.

5. FELELŐSSÉGI KLAUZULA

A Szolgáltató nem felel a Páciensek által megadott személyes adatok helyességéért, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelőssége kizárt. A Szolgáltató nem felel a Páciensek által egymásnak, illetve harmadik személynek, ideértve a Weboldal üzemeltetőjének okozott károkért sem. A Szolgáltató felelőssége a Pácienssel szemben bármilyen károkozásért Szolgáltatásonként az adott Páciens által az adott Szolgáltatásért megfizetett díj erejéig korlátozott, (ide nem értve azon károkat, amelyek vonatkozásában a felelősség korlátozása vagy kizárása semmis).

6. EGYÉB, A SZERZŐDÉSES JOGVISZONY KERETÉBEN ALKALMAZANDÓ SZABÁLYZATOK

A Luxadent tájékoztatja a Pácienseket, hogy a Szerződéses jogviszonyuk keretében a jelen ÁSZF mellett alkalmazandó:

- Az 1. sz. mellékletben foglalt és definiált **VIP-tagság esetén irányadó általános feltételek.**
- a Páciensek panaszainak kezelése vonatkozásában a **Panaszkezelési Tájékoztató (2.sz. melléklet)**
- a Luxadent által üzemeltetett rendelőkben irányadó magatartási szabályok tekintetében a **Házirend (3.sz. melléklet)**
- a Páciensek törvényes jogai és kötelezettségei vonatkozásában a **Betegjogi Tájékoztató (4.sz. melléklet).**

A Luxadent tájékoztatja a Pácienseket arról, hogy a jelen általános szerződési feltételeket tartalmazó dokumentum nyomtatott formában elérhető és megismerhető a szolgáltatás nyújtásának helyszínén. A Szerződésnek a Szerződésben és jelen ÁSZF-ben, továbbá a 6. fejezetben említett dokumentumokban nem szabályozott rendelkezésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, illetve a vonatkozó, egészségügyi ágazati jogszabályok az irányadók.

A Luxadent ismét felhívja a Páciensek figyelmét arra, hogy fenntartja magának azt a jogot, hogy az Általános Szerződési Feltételeket részben vagy egészben bármikor módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek és annak mindenkori módosítása a Luxadent Weboldalán való közzétételkor lép hatályba, mely egyben a Páciensek irányában a módosításról való tájékoztatásának is minősül.

1.sz. Melléklet

VIP-tagság esetén irányadó Általános Feltételek

1. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

A Szolgáltató részére átalánydíjat fizető páciensek úgynevezett VIP-tagsági jogosultsághoz jutnak. A VIP-tagsággal bíró Páciensek által a Szolgáltatóval kötött szerződésekre az ÁSZF-et, és jelen 1.számú mellékletét kell alkalmazni. Jelen melléklet és az ÁSZF eltérései esetén a jelen mellékletben foglaltak az irányadók.

A VIP-tagságra vonatkozó Szerződés megkötésének feltételei:

- betöltött 18 életév;
- személyes adatok hiánytalan és pontos megadása;
- Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek és jelen melléklet rendelkezéseinek elfogadása;
- Szolgáltató visszaigazolása a Páciens VIP-tagság igénylése kapcsán;
- VIP-tagság díjának első részletének megfizetése.

2. VIP-TAGSÁG KERETÉBEN NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA, A VIP-TAGSÁG DÍJÁNAK MEGFIZETÉSE

A VIP-tagság keretében nyújtott Szolgáltatásokat kizárólag személyesen a VIP tag veheti igénybe, a szolgáltatások részben sem átruházhatóak.

A VIP-tagság keretében a Páciens átalánydíjat fizet a Szolgáltató részére, melynek mindenkor összege, valamint a VIP tagság alapján járó Szolgáltatások listája az alábbi oldalon mindenkor elérhetőek: <https://drhajagos.hu/vip-program/>

A VIP-tagság, így a VIP-tagságot létrehozó átalánydíjas szerződés 12 hónapos határozott időszakra szól. Az átalánydíj minden, a VIP csomagokban foglalt szolgáltatás díját tartalmazza. A havi átalánydíj mértéke a választott szolgáltatási csomagtól függ. Az átalánydíjat a Páciens havonta köteles megfizetni, vagy választása szerint egy összegben 12 hónapra előre is megfizetheti, mely esetben a Szolgáltató jogosult eltérő összegben megállapítani az átalánydíj mértékét.

A Szolgáltató jogosult az átalánydíj egyoldalú módosítására. Az átalánydíj módosításáról a Páciens a módosítás hatálybelépését megelőző 15 nappal tájékoztatja a Szolgáltató e-mail útján, ugyanakkor a Páciens jogosult az egyoldalú díjemelés esetén 15 napon belül megküldött nyilatkozatával a VIP-tagságot biztosító megállapodást a tárgyhónap végére szólan felmondani.

A szerződés a Felek között akkor jön létre, mikor a Páciens az első átalánydíjat megfizeti a Szolgáltató részére. Páciens hozzájárul, hogy a Szolgáltató a szerződés létrejöttét követően a havi átalánydíj összegével automatikus terheléssel megterhelje a bankkártyáját (azaz a bankkártyához kapcsolódó bankszámláját) a szerződés időtartama alatt havi rendszerességgel. Értelemszerűen éves díjfizetés esetében ez a rendelkezés nem alkalmazandó, ebben az esetben évente egyszer történik terhelés. A Szolgáltató minden egyes sikeres fizetés után elküldi a Páciens részére a számlát az átalánydíjról e-mailben. Amennyiben az adott átalánydíj vonatkozásában a bankkártya megterhelése sikertelen, akkor a Szolgáltató - az általa használt automata rendszer útján - minden 30 napig minden nap megkísérli a bankkártya megterhelését. A Páciens jogosult jelezni, ha másik bankkártyát kíván használni a jövőben az átalánydíj megfizetésére.

Amennyiben a Páciens 2 hónapos fizetési késedelembe esik, akkor a Szolgáltató jogosult a 12 hónapos időszakból még visszalévő hónapokra eső díjakat is lejárttá tenni és a már lejárt díjtartozással együtt, egy összegben követelni, valamint jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni, a Páciens további ellátását jogosult megtagadni. Amennyiben a teljesítés ezt követően sem történik meg, akkor a Szolgáltató jogosult igényének jogi úton érvényt szerezni.

3. A VIP- TAGSÁG MEGSZŰNÉSE

A VIP- tagságra szóló megállapodás a 12 hónap határozott idő elteltével automatikusan meghosszabbodik további 12 hónappal, kivéve, ha a Páciens jelzi, hogy a szolgáltatást a továbbiakban nem kívánja igénybe venni. A Szolgáltató a szerződés lejáratára előtt 15 nappal küld egy e-mailt a Páciens részére, melyben tájékoztatja, hogy amennyiben nem jelzi, hogy a szerződést nem kívánja meghosszabbítani, akkor a szerződés további 12 hónapos időtartamra meghosszabbodik. A Páciens a VIP-tagságra vonatkozó megállapodás meghosszabbítását a Szolgáltató ügyfélszolgálatának küldött e-mailen mondhatja le.

A szerződést a Páciens jogosult 30 napos felmondási idővel írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának küldött e-mail útján, vagy a Szolgáltatónak címzett írásbeli nyilatkozattal felmondani, mely esetben a megállapodás megszűnését követően a Szolgáltató további szolgáltatásokat a VIP csomagok keretében már nem nyújt a Páciens részére.

A szerződés megszűnhet a Szolgáltató azonnali hatályú felmondása útján is, melyre kizárólag a Páciens súlyos szerződésszegése esetében kerülhet sor. Súlyos szerződésszegésnek minősül, különösen, de nem kizárólag: ha Páciens a tagdíjjal 2 hónapot meghaladó késedelembe esik, vagy ha nem tartja be az ÁSZF, illetve a Házirend rendelkezéseit.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

mely kiterjed az az alábbi egészségügyi szolgáltató:

LUXADENT Fogászati Betéti Társaság

Cégjegyzékszám: 03-06-114703

Adószám: 22515045-1-03

Székhely: 6000 Kecskemét, Erzsébet krt. 64.

(a továbbiakban fenti egészségügyi szolgáltató mint: **Szolgáltató** vagy **Luxadent**) által üzemeltetett intézményekre, valamennyi egészségügyi ellátást végző szervezeti egységére.

1. Általános információk

A Szolgáltató által nyújtott egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy (a továbbiakban: **Páciens**) jogosult a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni.

A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató 1997. évi CLIV. törvényben (a továbbiakban: **Eütv**) rögzített kötelezettsége. A panaszok kivizsgálásának részletes szabályait a Szolgáltató ezen szabályzatban rögzíti és mutatja be.

2. Releváns jogszabályok, dokumentumok

A Páciensek panaszainak kivizsgálásáról, a Páciensek jogairól, kötelezettségeiről, a panasszal összefüggő adatkezelésről a következő jogszabályok rendelkeznek:

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről (Eütv.);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

3. A szabályzatban használt fogalmak

Egészségügyi Ellátás: a Páciens adott egészségi állapotához kapcsolódó, Szolgáltató által nyújtott egészségügyi tevékenységek összessége.

Panasz: Az Egészségügyi Ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, különösen az Eütv. 3.§ e) pontjában írt egészségügyi szolgáltatással, a betegjogokkal, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatosan előterjesztett kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Képviselő: Az a természetes személy, aki a Páciens képviseletében jár el, képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy jogszabály szerint fennálló képviseleti jog esetén, aki ezen képviseleti jogát hitelt érdemlően igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a keltezést (a kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

Betegjogi képviselő: Az Eütv. 30.§-33/B.§ szakaszaiban foglaltaknak szerinti jogállású személy, aki ellátja a Páciensek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében. A betegjogi képviselő:

- a) segíti a Pácienszt az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- b) segít a Páciensnek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- c) a Páciens írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet a Szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a Páciens gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a Pácienszt,
- d) rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról, illetve a betegjogok érvényesüléséről az egészségügyi szolgáltatónál.

A Betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a Páciensztől kapott meghatalmazás keretei között járhat el, kivéve, ha a Páciens tartósan, a betegjogi képviselő eljárásának megindítását is korlátozóan, egészségügyi okból akadályoztatott. Ilyen esetben a Betegjogi képviselő a Páciens hozzátartozójának meghatalmazása alapján is eljárhat.

A Szolgáltató mindenkor illetékes Betegjogi képviselőjét az alábbi weboldalon találhatja meg a Páciens, a Szolgáltató, illetőleg annak érintett szervezeti egysége székhelye alapján: <https://www.ijsz.hu/kepviselok1.html> A Szolgáltató jelenleg illetékes Betegjogi képviselője A Szolgáltató jelenleg illetékes Betegjogi képviselője Dr. Kristóf Csaba, elérhetőségei: csaba.kristof@ijsz.bm.gov.hu és +36 20 4899 612.

4. A panaszbejelentés módja és lehetséges útjai

Panaszával a Páciens vagy - adott esetben - a Páciens képviselőjében eljáró Betegjogi képviselő a következők szerint nyújthatja be:

- a) írásban a Szolgáltató részére, annak székhelyére küldött levélküldemény útján,
- b) e-mailben a Panasznak a Szolgáltató részére, az info@drhajagos.hu email címre történő megküldése útján;
- c) Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646), +36 (1) 8969 000, www.ijsz.hu, zöldszám: 06-80-620-055) megkeresésével, az Integrált Jogvédelmi Szolgálat munkatársa útján, azonban a Szolgáltató részére közvetlenül csakis írásban;
- d) Az illetékes Betegjogi képviselő útján intézett megkeresés útján, azonban a Szolgáltató részére közvetlenül csakis írásban;

- e) A felügyeleti szervhez: Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK) cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6., e-mail: tisztiforvos@nnk.gov.hu, telefonszám: 06-1 -476-1100, a felügyeleti szerv, illetőleg a vonatkozó jogszabályok által meghatározott módokon;
- f) a Magyar Orvosi Kamara, illetve a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara illetékes Megyei Etikai Bizottságához az egészségügyi dolgozók etikai vétségének gyanúja esetén (pl. viselkedéssel, hangnemmel, kommunikációval kapcsolatos panaszok);
- g) Az illetékes Kormányhivatal, mint fogyasztóvédelmi hatóság felé - elérhetőségek: <https://kormanyhivatalok.hu/> oldalon találhatóak;
- h) A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület felé, melyek elérhetőségeit jelen tájékoztató végén közöljük;
- i) Polgári bírósági útra tartozó igények esetén az illetékes polgári bírósághoz, a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározottak szerint.

5. A panaszok kivizsgálása, tájékoztatás a Panasz kivizsgálásának eredményéről

A Panaszokat a Szolgáltató kivizsgálja, annak eredményéről és a Panasz kapcsán hozott intézkedésekről a Páciens a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb **30 (harminc) munkanapon belül**, írásban tájékoztatja. Írásbeli megkeresés esetén az írásbeli válasz megküldése - a Páciens ettől eltérő kérése hiányában - a Panaszt tartalmazó borítékon feltüntetett feladói címre, e-mailes megkeresés esetén, amennyiben a Páciens lakóhelye a Szolgáltató nyilvántartásában nem azonosítható, vagy a Páciens eltérő kérése hiányában, a feladó e-mailcímre történik.

A Szolgáltató vezetője a Betegjogi képviselőtől érkező,

- a) Panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre **30 (harminc) napon** - gyermekjogi észrevétel esetében **15 (tizenöt) napon** - belül, ha a Panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, **60 (hatvan) napon** - gyermekjogi észrevétel esetében **30 (harminc) napon - belül** érdemben válaszol,
- b) a Szolgáltató működésével kapcsolatos észrevételre **15 (tizenöt) napon belül** érdemben válaszol,
- c) a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, ha a dokumentáció helyben rendelkezésre áll **azonnal**, egyéb esetben **5 (öt) munkanapon belül** teljesíti.

A Szolgáltató ügyvezetője a szervezeti egységei vonatkozásában az alábbi személyeket jelöli ki az egyes szervezeti egységeihez benyújtott Panaszok nyilvántartására, elbírálására, valamint teljes körű elintézésére:

A Luxadent valamennyi intézménye tekintetében:

név: **Dr. Hajagos Zsolt**

pozíció: tulajdonos, illetve megbízott

emailcím: info@drhajagos.hu

A benyújtott Panaszok kapcsán a Szolgáltató nem hoz olyan intézkedést, amelyek a továbbiakban a Páciens számára kedvezőtlen helyzetet vagy hátrányt jelentenek. A névtelen, vagy nem azonosítható módon tett Panaszok kivizsgálása mellőzhető, azzal, hogy ezen tényről a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A Panaszok kivizsgálása és megválaszolása során a vonatkozó adatkezelési jogszabályokat, szabályzatokat betartva kell eljárni, fokozottan ügyelve a személyes és egészségügyi adatok védelmére.

A panasszal, illetve a kivizsgálásával kapcsolatos dokumentáció **5 (öt) évig megőrzésre kerül**, a Szolgáltató adatkezelési szabályzatában rögzítettek szerint, mely tartalmazza a Páciens és a Szolgáltató ezen adatkezeléssel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit is.

Ezen panaszkezelési szabályzat megtekinthető a Szolgáltató székhelyén, illetve a Szolgáltató honlapján, a <https://drhajagos.hu/> oldalon.

6. Békéltető testületek elérhetőségei

1. Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Elnök: Dr. Gőbölös Réka

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

www.baranyabekeltetes.hu

2. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

www.bekeltetes.borsodmegye.hu

3. Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

<https://bekeltet.bkik.hu/>

4. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Elnök: Dr. Horváth Péter Károly

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

www.bekeltetes-csongrad.hu

5. Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Elnök: Dr. Csapó Csilla

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

www.bekeltetesfejer.hu

6. Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto

E-mail cím: bekeltotestulet@gymskik.hu

www.bekeltetesgyor.hu/hu

www.gymsmkik.hu/bekelteto

7. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

www.hmbekeltetes.hu

8. Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1) 792-7881

Elnök: Dr. Nadrai Géza

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

www.panaszrendezes.hu

www.pestmegyeibekelteto.hu

3.sz. Melléklet Luxadent Bt. Házirend

Az egészségügyi ellátás hazánk minden állampolgárának az Egészségügyi Törvény által biztosított joga.

A járóbeteg-szakellátás a beteg folyamatos ellátását, gondozását végző orvos beutalása vagy a beteg jelentkezése alapján egyszeri, ill. alkalmoszerű egészségügyi ellátás, továbbá fekvőbeteg-ellátást nem igénylő krónikus betegség esetén a folyamatos szakorvosi gondozás.

Tevékenységünk a gyógyulását segíti elő, a zavartalan ellátás és a betegek nyugalma érdekében kérjük az egészségügyi szolgáltatások igénybevételekor, itt tartózkodásuk alatt az intézményi szabályokat, a gyógykezeléssel kapcsolatban kapott rendelkezéseket és a házirendben foglalt szabályokat betartani. Jelen házirendünk az 1997. évi CLIV., vagyis az Egészségügyi Törvény irányelvei alapján készült.

Felhívjuk figyelmét arra, hogy az Egészségügyi Törvény 26. § (1) f. pontja alapján Ön, mint a Rendelő Páciense, az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és a Rendelő intézményi rendjét.

Házirendünk előírásai pácienseink ellátásának folyamatosságát és zavartalanságát hivatottak szolgálni. Kérünk minden hozzánk látogató páciensünket, hogy a Házirendben foglaltakat szíveskedjenek betartani. A Házirendben foglaltakat be nem tartó pácienseket nem állmódunkban kezelni. Indokolt esetben rendelünk a kezelést jogosult megtagadni, megszakítani vagy arra új kezelési időpontot kijelölni. Ennek a plusz költségeit Önnek kell viselnie. A kezelések zavartalan lebonyolítása érdekében kérjük a Házirendben foglaltakat betartását. Azzal, hogy igénybe veszi Rendelőnk szolgáltatásait és kezeléseit Ön egyben elfogadja a jelen Házirendben foglalt szabályokat is.

A házirend célja

A Rendelőintézet házirendjének célja, hogy meghatározza mindazokat a szabályokat, melyek ismerete a Rendelőben nyújtott egészségügyi szolgáltatások igénybe vevői számára a jogaik rendeltetésszerű gyakorlása, illetve kötelezettségeik teljesítése szempontjából nélkülözhetetlen. Jelen házirend általános érvényű szabályokat tartalmaz, melyek érvényesek minden betegre és hozzátartozójára, az intézmény dolgozóira és látogatóira.

A fogorvosi ellátás során az eredményes gyógyításért, a sikeres végeredményért nem csupán a szakemberek, hanem a beteg és hozzátartozója is sokat tehet.

A betegellátás és az intézmény belső rendjére vonatkozó szabályok:

A Rendelőintézet nyitvatartási ideje:

Hétfő-péntek: 8:00-18:00-ig

Szombat-vasárnap: zárva

A Rendelőintézet területén szolgáltatásaink igénybevétele céljából és csak az ahhoz szükséges ideig lehet tartózkodni.

Kérjük, ügyeljenek a rendelőintézet rendjére, tisztaságára a váróban és a mellékhelyiségekben egyaránt.

Kérjük, óvják a Rendelőintézet vagyonát! A töréssel, rongálással okozott kárt annak okozója köteles megtéríteni!

Tájékoztatjuk, hogy a váróteremben hagyott értéktárgyaiért felelősséget semmilyen formában nem vállalunk. Arra kérjük, ha olyan érték van Önnél melyet nem szeretne őrizetlenül a váróban hagyni, vigye nyugodtan magával a kezelőbe, vagy kérje kollégáink segítségét.

A rendelések működése érdekében kérjük, hogy kopogással és hangoskodással ne zavarják a napi munkát!

A sürgősségi esetek kivételével csak megfelelő testi higiéniával rendelkező betegeket tudjuk ellátni.

Az alkoholos befolyás alatt álló betegek ellátását nem tudjuk vállalni.

Kérjük az orvossal és a személyzettel való együttműködésükkel segítsék elő a kezelések hatékonyságát és a gyors gyógyulást!

Az orvosi rendelőkben a mobiltelefonok némítása vagy kikapcsolása kötelező.

TILOS • Az orvosi rendelőkben az étkezés mind a betegek, mind a személyzet számára!

- Az intézet területére - vakvezető kutya kivételével - állatot behozni!
- Az intézmény egész területén az alkoholfogyasztás, és a dohányzás!
- Minden olyan tevékenység, amely jogszabályba ütközik, illetve közérkölcstört sért!
- Erős zajjal, szaggal vagy egyéb környezeti ártalommal járó zavaró tevékenység!
- Drogok, tiltott doppingszerek, narkotikumok fogyasztása vagy ezekkel való visszaélés!
- Az intézmény területére veszélyes anyag és/vagy tárgy, (robbanóanyagok, pirotechnikai eszközök, fegyverek) behozatala!
- Az intézményvezető engedélye nélkül politikai vagy kereskedelmi tevékenység, reklám, propaganda, (reklámtáblák, megállító táblák, falragaszok és szórólapok elhelyezése) tiltott szerencsejáték!
- Az intézményvezető engedélye nélkül televíziós felvétel és egyéb képi- és/vagy hanganyag rögzítése!

A betegek vizsgálatra/kezelésre jelentkezése

Páciens azonosításhoz személyi igazolványt, lakcímkártyát és TAJ kártyát, illetve szükség esetén orvosi beutalót köteles bemutatni. Külföldi állampolgárok esetén útlevél (amennyiben van, európai egészségbiztosítási kártya - EUCARD).

Adatkezelés

Tájékoztatjuk, hogy a számunkra megadott személyes adataikat az irányadó hatályos jogszabályok alapján bizalmasan kezeljük. Kizárólag az ellátáshoz, a gyógykezeléshez szükséges adatokat rögzítjük.

Előjegyzés:

Kérheti a beteg személyesen vagy telefonon. Telefonos előjegyzést a 06 70-2632750-ös központi számon kell intézni az intézmény nyitvatartási idejében.

Az előjegyzéssel rendelkező betegeknek, amennyiben sorozatosan (legalább kettő alkalom) nem jelennek meg a megbeszéltd időpontban, nem áll módunkban a továbbiakban előjegyzést adni!

Amennyiben az előjegyzés időpontjában a páciens mégsem tud rendelésünkön megjelenni, azt legalább 24 órával korábban felénk jelezni kötele. Amennyiben értesítés nélkül marad távol az orvosi konzultáció díját megtéríteni kötele.

Tizenöt percet meghaladó késés esetén nem tudjuk biztosítani a megérkezés utáni azonnali fogadást, ez esetben a kezelőorvos határozza meg a kezelés várható időpontját. Ha a kezeléshez szükséges időtartam megkívánja, új időpont egyeztetése lehet szükséges.

Betegek fogadása

A betegek fogadása a recepción történik, ahol a kezelésekhöz szükséges nyomtatványok kitöltése és adategyeztetés történik.

Hozzá tartozó vagy kísérő személy a rendelőkben csak indokolt esetben, vagy a fogpróbák alkalmával tartózkodhat.

Kezelések és beavatkozások díjának megfizetése

A páciens a vizsgálat/kezelés után a pénztárban a díjat köteles befizetni, melyről számlát kap.

A Páciens Kötelezettségei

Az Egészségügyi Törvény alapján Ön, mint a Rendelő Páciense köteles az ellátásában közreműködő egészségügyi dolgozókkal képességei és ismeretei szerint együttműködni:

a) tájékoztatni őket mindarról, amely szükséges a kórisme megállapításához, a megfelelő kezelési terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez, így különösen minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, gyógyszer vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről,

b) tájékoztatni őket - saját betegségével összefüggésben - mindarról, amely mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti, így különösen a fertőző betegségekről és a foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekről és állapotokról,

c) fertőző betegségek esetén megnevezni azon személyeket, akiktől a fertőző betegséget megkaphatta, illetve akiket megfertőzhetett,

d) tájékoztatni őket minden, az egészségügyi ellátást érintő, általa korábban tett jognyilatkozatáról, e) a gyógykezelésével kapcsolatban tőlük kapott rendelkezéseket betartani,

f) az egészségügyi intézmény házirendjét betartani,

g) a jogszabály által előírt térítési díjat megfizetni,

h) jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.

Felhívjuk tisztelt pácienseink figyelmét, hogy minden egészségügyi dolgozó (orvos, asszisztens, betegirányító) közfeladatot ellátó személynek minősül a munkavégzés során!

Aki közfeladatot ellátó személy ellen erőszakot követ el, 1-5 évig terjedő szabadságvesztéssel büntethető!

i) Emellett Ön még jogai gyakorlása során köteles tiszteletben tartani más páciensek jogait.

(j) Jogainak gyakorlása nem sértheti az egészségügyi dolgozóknak törvényben foglalt jogait.

Az Ellátást Végző Orvos Megválasztása

Önnek joga van a Rendelőnkben dolgozó és a honlapunkon feltüntetett szakképzett orvosok közül kiválasztani azt a személyt, akivel Ön az ellátást el kívánja végeztetni. Tájékoztatjuk ugyanakkor, hogy a kiválasztott szakember csak a saját kapacitásának függvényében tud az ön rendelkezésére állni.

A betegjogok és azok gyakorlásának módja:

a) **A megfelelő szintű egészségügyi ellátáshoz való jog**, vagyis Önnek joga van az egészségi állapota által indokolt egészségügyi ellátáshoz és az állapota által szakmailag indokolt szintű egészségügyi szolgáltató és a választott orvos egyetértésével az ellátást végző orvos megválasztásához, melynek joga az egészségügyi szolgáltató működési rendjének megfelelően érvényesíthető. Ön bármely, a kezelőorvosa által megállapított diagnózissal, terápiával, szemben kezdeményezheti más orvos által történő kivizsgálását egy másik szolgáltatónál.

b) **Az emberi méltóság tiszteletben tartásához való jog**, vagyis Önnek joga van ahhoz, hogy Önnel emberi módon bánjanak és a vizsgálat a megfelelő és diszkrét környezetben történjen,

c) **A kapcsolattartás joga**, vagyis Önnek joga van megtiltani a Rendelőnknek, hogy a gyógykezeléséről, betegségéről és arról, hogy egyáltalán kezelést vesz igénybe, bárkinek is felvilágosítást adjunk, továbbá szülőknek/törvényes képviselőknek joguk van ahhoz, hogy 18 év alatti gyermekük mellett tartózkodjanak,

d) **A Rendelő elhagyásának joga**, vagyis Önnek joga van arra, hogy Rendelőnket szabadon elhagyhassa, azzal, hogy ez nem jelenti azt is, hogy a kezelés díját nem kell megfizetnie.

e) **A tájékoztatáshoz való jog**, vagyis Önnek joga van ahhoz, hogy részletes tájékoztatást kapjon az egészségi állapotát érintő kérdésekben, továbbá megilleti Önt a kérdésés joga,

f) **Az önrendelkezéshez és az ellátás visszautasításához való jog**, vagyis Ön szabadon eldöntheti, kíván-e egészségügyi ellátást Rendelőnkben igénybe venni, és az ellátás során mely beavatkozások elvégzéséhez járul hozzá, illetve melyeket utasítja vissza.

g) **Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga**, vagyis Ön jogosult tájékoztatást kapni a betegségéről, kezeléséről, az Önre vonatkozó adatokról, és az egészségügyi dokumentációról.

h) **Az orvosi titoktartáshoz való jog**, ami azt jelenti, hogy Rendelőnket titoktartási kötelezettség terheli, továbbá Ön meghatározhatja azok körét, akiknek a betegségével, a kezeléssel, illetve a betegsége kimenetelével kapcsolatban felvilágosítás adható, illetve azokat, akik ebből ki vannak zárva. Önnek arra is joga van, hogy a vizsgálatára, kezelésére olyan körülmények között kerüljön sor, hogy azt beleegyezése nélkül mások ne hallják, ne lássák.

Ha a fenti témákban bármilyen kérdése, észrevétele, panasza merülne fel, kérjük, forduljon bármely kollégánkhoz!

4.sz. Melléklet

Luxadent Bt. Betegjogi tájékoztató

A beteg jogai és kötelezettségei

Az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről tartalmazza az alábbi betegjogokat, melyeket az egészségügyi szolgáltatások és intézkedések során biztosítani kell: Az egészségügyi ellátáshoz való jog Sürgős szükség esetén az életmentő, illetve súlyos vagy maradandó egészségkárosodás megelőzéséhez való jog alapvető emberi jog, annak igénybevétele semmilyen módon nem korlátozható. Ugyancsak alapvető joga van a betegnek a szenvedés csökkentéséhez. A beteg jogosult az állapota által szakmailag indokolt szintű egészségügyi szolgáltató és amennyiben jogszabály kivételt nem tesz a választott orvos egyetértésével az ellátását végző orvos szabad megválasztásához, ha az ellátás szakmai jellege, az ellátás sürgőssége, illetőleg az igénybevételének alapjául szolgáló jogviszony ezt nem zárja ki. Az emberi méltósághoz való jog Az egészségügyi ellátás során a beteg jogosult arra, hogy vele tisztelettel és megbecsüléssel bánjanak, személyhez fűződő jogait tartsák tiszteletben. Az egészségügyi ellátás során a betegen kizárólag a vizsgálatához és a gyógykezeléséhez szükséges beavatkozások végezhetők el.

A kapcsolattartás joga A beteg azon joga, hogy kifejezett rendelkezésével megtilthassa, hogy róla bárkinek felvilágosítást adjanak, illetőleg nyilvános módon feltüntessék, hol került elhelyezésre. A beteget megilleti a jog, hogy ellátása során a hozzátartozó végig mellette tartózkodhasson - súlyos beteg, illetve gyermek esetében. A tájékoztatáshoz való jog, az önrendelkezéshez való jog A törvény a betegek alapvető jogává teszi, hogy egészségi állapotukról általános jelleggel folyamatosan tájékoztatást kapjanak. Ezen túlmenően a beteget az egyes beavatkozások megkezdése előtt az egészségi állapotával kapcsolatos minden lényeges körülményről tájékoztatni kell, mert a megfelelő tájékozottság képezi alapját a beteg egészségi állapotával kapcsolatos döntéseinek.

Az ellátás visszautasításának joga A törvény a cselekvőképes beteg számára biztosítja az ellátás visszautasításának jogát. Abban az esetben, amennyiben a beteg egészségi állapotában az ellátás elmaradása esetén súlyos vagy maradandó károsodás következne be, a beteg az ellátást csak meghatározott alaki kötöttségekkel megtett nyilatkozatban utasíthatja vissza. A törvény a gyógyíthatatlan betegségben szenvedő cselekvőképes beteg számára - meghatározott kivételekkel - biztosítja azt a jogot, hogy életmentő vagy életfenntartó beavatkozást visszautasítson. Ebben az esetben a törvény meghatározza azokat az eljárási garanciákat, amelyek biztosítják azt, hogy a beteg önrendelkezési jogát döntése következményeinek teljes ismeretében gyakorolja.

Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga A tájékoztatáshoz való jogosultsággal összefüggésben a törvény kiemelten nevesíti az egészségügyi dokumentáció megismerésének jogát. A beteg jogosult továbbá az általa hiányosnak vagy pontatlannak vélt dokumentáció kiegészítésének vagy kijavításának a kezdeményezésére. Az egészségügyi ellátásban résztvevő személyek a beteg ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és egyéb személyes adatait bizalmasan kötelesek kezelni, és csak az arra jogszabály, hatósági határozat vagy a beteg nyilatkozata által feljogosított személyekkel jogosultak közölni.

Milyen kötelezettségek terhelik a beteget? Amennyiben a beteg beleegyezési jogát gyakorolva az egészségügyi ellátás igénybevétele mellett döntött, köteles az egészségügyi ellátást a vonatkozó jogszabályok és az intézményi rendelkezései között igénybe venni. A beteget ellátása során az ellátását végző egészségügyi dolgozóval való együttműködési kötelezettség is terheli. Ennek értelmében a törvény meghatározza azokat a kötelezettségeket, amelyeket a betegnek az együttműködés keretében teljesítenie kell.

Ki az a betegjogi képviselő?

A betegjogi képviselőnek igen fontos szerepe van a különböző problémák egészségügyi intézményen belüli megoldásában, illetve a peres ügyek megelőzésében. Segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, közreműködik a beteg panaszának megfogalmazásában és kezdeményezheti annak kivizsgálását, írásbeli meghatalmazása esetén ő tesz panaszt, illetve rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokról és azok érvényesüléséről az adott intézményben.

Betegjogi képviselő: Dr. Kristóf Csaba, elérhetőségei: csaba.kristof@ijsz.bm.gov.hu és +36 20 4899 612

Köszönjük, hogy megtisztelt bennünket bizalmával és az Dr. Hajagos Fogászati Központot választotta!

2024.09.01.

Dr.
ügyvezető

Hajagos

Zsolt