Käyttöehdot

StartHealth Oy:n tarjoaman etävastaanoton käyttöehdot

Käyttöehtojen soveltaminen

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan verkkokäyttöliittymän tai sovelluksen kautta tapahtuvaan digitaaliseen vastaanottoon (”etävastaanotto”) ja muuhun vastaanottoon, jonka StartHealth Oy ja/tai sen lukuun toimivat itsenäiset ammatinharjoittajat (jäljempänä ”lääkärikeskus” ja ”ammatinharjoittaja” ja kumpikin erikseen ”palveluntarjoaja”) tuottavat ja järjestävät asiakkaille. Etävastaanotto kattaa muun ohessa vastaanotot ja konsultaatiot sekä niihin liittyvät tukitoiminnot kuten ajanvarauksen ja laskutuksen. Siltä osin kuin asiakas on kuluttaja, nämä ehdot eivät rajoita niitä kuluttajalle kuluttajansuojalain mukaan kuuluvia oikeuksia, joista ei voida toisin sopia. Jos palvelu perustuu osaksi tai kokonaan yhtäältä palvelun tarjoajan ja toisaalta kunnan, vakuutusyhtiön, urheiluseuran, työnantajan tai muun tahon väliseen sopimukseen, palvelun käyttäjä on jäljempänä myös ”potilas”. Palvelun käyttäminen edellyttää, että Asiakas sitoutuu noudattamaan näitä käyttöehtoja (”Käyttöehdot”).

Palvelun tarkoitus ja käyttö

Palvelun avulla Asiakas voi olla yhteydessä terveydenhuollon ammattilaiseen pikaviestien, kuvien ja videon välityksellä Palveluntarjoajan ilmoittamina palveluaikoina. Kaikki Palvelussa syntyvä asiakas- ja potilastieto tallennetaan lääkärikeskuksen ja/tai kuntien rekistereihin vastaavasti kuin toimipisteessä tapahtuvan vastaanoton yhteydessä.

Kuura Health Oy tuottaa chat- ja videotoiminnallisuudet sisältävän etävastaanottojärjestelmän StartHealth Oy:lle. Vastaa järjestelmän teknisestä ylläpidosta ja tietoturvasta järjestelmän osalta. Lisäksi mitä näissä käyttöehdoissa säädetään, noudatetaan myös Kuura Health Oy kulloinkin voimassa olevia palveluehtoja.

Sopimusosapuolet ja vastuu palvelusta

Lääkärikeskuksessa toimii vakiintuneen tavan mukaan sekä lääkärikeskuksen työntekijöitä että itsenäisiä ammatinharjoittajia. Lääkärikeskus tarjoaa itsenäisesti palvelua, minkä lisäksi lääkärikeskus huolehtii muun muassa ajanvarauksesta ja maksupalveluista ammatinharjoittajan lukuun. Ammatinharjoittaja ei ole lääkärikeskukseen työsuhteessa. Ammatinharjoittaja puolestaan voi harjoittaa toimintaansa joko luonnollisena henkilönä tai yhtiön lukuun. Mitä näissä ehdoissa on todettu ammatinharjoittajista, koskee myös tällaisia lääkärikeskuksessa toimivia yhtiöitä, joiden palveluksessa ammatinharjoittajat ovat. Ammatinharjoittaja ja lääkärikeskus toimivat erillisinä sopijaosapuolina asiakkaaseen ja potilaaseen nähden ja kumpikin vastaa omasta palvelustaan suoraan näille. Ammatinharjoittaja ja lääkärikeskus eivät vastaa toistensa puolesta. Ammatinharjoittajalla ja lääkärikeskuksella on potilasvahinkolain mukaan oma potilasvakuutus. Lääkärikeskus ja ammatinharjoittajat antavat pyydettäessä lisätietoja asemastaan.

Sopimuksen syntyminen ja sisältö

Ellei kirjallisesti toisin sovita, sopimus syntyy, kun asiakas tai potilas ja palvelun tarjoaja sopivat ajanvarauksesta

Peruutus ja viivästys

Palvelun tarjoajalla on oikeus veloittaa käyttämätön aika ja palvelu asiakkaalta tai potilaalta, ellei palvelua ole peruutettu viimeistään varattua aikaa edeltävänä päivänä klo 22 mennessä. Jos asiakas tai potilas saapuu myöhässä, palvelun tarjoaja ei ole velvollinen ylittämään sovittua aikataulua eikä aloittamaan sovittua toimenpidettä, jos sitä ei voida suorittaa sovitussa aikataulussa. Palveluntarjoaja pyrkii ottamaan asiakkaan tai potilaan vastaan sovittuna aikana, mutta johtuen terveyspalvelun luonteesta sovittua aikaa ei voida taata. Jos palveluntarjoaja on myöhässä yli 20 minuuttia, asiakkaalla tai potilaalla on oikeus perua aika ilmoittamalla siitä palvelun tarjoajalle.

Hinnat

Ammatinharjoittajan ja lääkärikeskuksen palveluiden osalta sovelletaan kulloinkin voimassa olevia hinnastoja. Ammatinharjoittaja ja lääkärikeskus päättävät omat hintansa. Työterveysasiakkaat asioivat kunkin yrityksen oman työterveyshuoltosopimuksen mukaisilla hinnoilla ja sen ylittäviltä osin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Maksuehto

Ellei erikseen kirjallisesti toisin sovita, asiakas maksaa palvelun tilisiirtona etävastaanoton varaamisen yhteydessä lääkärikeskuksessa noudatettavan käytännön mukaan. Lääkärikeskus perii palkkion sekä omasta puolestaan että ammatinharjoittajan lukuun välittäen ammatinharjoittajan osuuden ammatinharjoittajalle. Maksun viivästyessä asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaisen viivästyskoron sekä muistutus- ja perintäkulut.

Muut kuin itse maksavat asiakkaat

Mikäli kyseessä on työterveyshuoltoon kuuluva palvelu tai potilas ei muulla perusteella maksa itse palvelua, potilaan on selvitettävä ja varmistettava maksujärjestely ajanvarauksen yhteydessä sujuvan palvelun varmistamiseksi. Jos potilaan ilmoittama taho ei ole velvollinen maksamaan palvelua, vastaa potilas maksusta.

Potilasasiakirjat ja vaitiolovelvollisuus

Potilasasiakirjojen laatimisen, säilyttämisen ja luovutuksen sekä vaitiolovelvollisuuden osalta noudatetaan niitä koskevia lakeja ja muita säädöksiä.

Palvelun ominaisuudet ja laatu

Terveyspalvelun laatu ja hoitovirheet määritellään potilasvahinkolain mukaan. Palvelun tiettyä lopputulosta ei voida taata. Nettisivuilla ja muussa viestinnässä esitetty tieto on vain viitteellistä eikä ole osa sopimusta.

Palvelua koskevien palautteiden ja vaatimusten käsittely

Palvelua koskevat erimielisyydet tulee selvittää ensi kädessä suoraan asiakkaan tai potilaan ja palvelun antaneen lääkärin tai muun henkilön välillä. Jos asia ei tässä keskustelussa selviä, vaatimus voidaan toimittaa myös lääkärikeskuksen ilmoittamalle käsittelijälle, joka välittää ammatinharjoittajaa koskevat vaatimukset ammatinharjoittajalle. Jos asian käsittely jatkuu ensimmäisen kirjeenvaihdon jälkeen, käsittely jatkuu ammatinharjoittajan osalta suoraan ammatinharjoittajan ja asiakkaan tai potilaan välillä. Potilasvahinkolain tarkoittamien vaatimusten osalta noudatetaan potilasvahinkolakia. Terveyspalvelusta voidaan tehdä myös muistutus sitä

koskevien säädösten mukaisesti. Potilasasiamies antaa tarkempia tietoja potilasvahinkojen ja muistutusten osalta. Muut vaatimukset on tehtävä palvelun tarjoajalle ilman aiheetonta viivästystä kahden viikon kuluessa palvelutapahtumasta. Asiakas voi saattaa asian myös kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn Asiakkaan tulee kuitenkin olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).

Ylivoimainen este

Palveluntarjoaja ei ole vastuussa viivästyksistä tai muista velvoitteiden rikkomisista, jotka aiheutuvat palveluntarjoajista riippumattomista syistä. Palveluntarjoajista riippumattomiksi syiksi katsotaan lakko tai muu työtaistelutoimenpide, tulipalo, vastaanottavan ammattihenkilön sairastuminen, keskeytys sähkönjakelussa, tietoliikenneyhteyksissä taikka tietojärjestelmien toiminnassa, julkisoikeudellinen toimenpide tai muu sellainen syy, jota palveluntarjoaja ei voi kohtuudella poistaa.

Vahingonkorvaus

Potilasvahingot käsitellään ja korvataan potilasvahinkolain mukaan. Muilta osin palvelun tarjoajan vastuu rajoittuu palvelusta maksettuun hintaan. Välillisiä vahinkoja ei korvata.