



Uppdaterat den 11.3.2024

## Generella villkor för Suomen Neurolaboratorio Oy:s tjänster

Vid användning av Suomen Neurolaboratorio Oy:s tjänster förbinder du dig att följa dessa generella användarvillkor. Om du inte godkänner dessa generella användarvillkor avstå i så fall från våra tjänster.

### Tillämpning

Om inte annat har avtalats tillämpas dessa generella villkor för Suomen Neurolaboratorios företags-, organisations- och konsument-kundavtal som tas fram av Suomen Neurolaboratorio (dess personal, yrkesutövare och underentreprenörer). Tjänsterna omfattar bland annat hälsovårdens mottagningar, konsultationer och laboratorieundersökningar samt därmed relaterade stödfunktioner så som tidsbokning och fakturering. I den mån patienten är en konsument begränsar dessa villkor inte de rättigheter som enligt konsumentskyddslagen tillhör konsumenten och som inte kan avtalas bort. Om tjänsten delvis eller i sin helhet grundar sig på ett avtal mellan å ena sidan tjänsteleverantören och kommunen, försäkringsbolaget, idrottsföreningen, arbetsgivaren eller en annan aktör å den andra, refereras tjänsteanvändaren (konsumenten) senare även som "patient".

### Avtalsparter, tjänsteleverans och ansvar för tjänsten

På Suomen Neurolaboratorio (läkarcentral) arbetar både läkarcentralens medarbetare, självständiga yrkesutövare och underentreprenörer. Läkarcentralen erbjuder självständigt tjänster men tar dessutom hand om bland annat tidsbokning och betaltjänster för yrkesutövare och underentreprenör. Läkarcentralen svarar för övrig del av samlade tjänster som inte kan tolkas som yrkesutövarens/underentreprenörens verksamhet. Yrkesutövare eller underentreprenör har ingen anställning på läkarcentralen.

Det som i dessa villkor har konstaterats om yrkesutövare gäller även för bolag (underentreprenad) verksamma på läkarcentralen hos vilka yrkesutövare/läkare/övrig personal tjänstgör. Yrkesutövare/underentreprenör och läkarcentral verkar som separata avtalsparter gentemot kunden och patienten och båda svarar för sin service direkt till dessa. Yrkesutövare/underentreprenör och läkarcentralen står inte till svars för varandra.

Yrkesutövare/underentreprenör och läkarcentralen har enligt patientskadelagen en egen patientförsäkring. Läkarcentralen och yrkesutövare/underentreprenörer lämnar vid begäran ytterligare uppgifter om sin ställning. Läkarcentralen och yrkesutövare/underentreprenörer kan på motiverad anledning vägra att betjäna en patient som betar sig våldsamt, hotande eller låter bli att följa regler och anvisningar.



## Att ingå ett avtal

Om annat inte skriftligen avtalas, ingås ett avtal om tjänst och dess användning när kunden, patienten eller dennas representant och tjänsteleverantören gör en tidsbokning.

## Avbokning och dröjsmål

Tjänsteleverantören har rätt att debitera patienten för onyttjad tid och tjänst om tjänsten inte har avbokats senast dagen innan (eller särskilt angiven avvikande tid) före den avtalade tidpunkten. Om patienten anländer försenad är tjänsteleverantören inte skyldig att överskrida den avtalade tidsramen eller inleda en avtalad åtgärd om den inte kan utföras inom den avtalade tidsramen. Tjänsteleverantören strävar efter att ta emot patienten vid den avtalade tidpunkten men beroende på hälsotjänstens karaktär kan den avtalade tiden inte alltid garanteras. Om tjänsteleverantören försenas mer än 30 minuter har patienten rätt att avboka tiden genom att meddela detta till tjänsteleverantören.

## Priser

För priser tillämpas läkarcentralens vid ifrågavarande tidpunkt gällande prislista. Utöver priset för behandling, undersökning och övrig service kan även andra avgifter debiteras såsom poliklinikavgift, självrisk, expeditionsavgift, Kanta-avgift osv. Beroende på hälsotjänstens karaktär kan alla nödvändiga undersökningar och deras omfattningar inte bedömas i förväg varför kostnaden kan ändras från den ursprungliga bedömningen. Suomen Neurolaboratorio tillämpar kommunförbundets nomenklatur för undersökningar inom klinisk neurofysiologi.

## Betalningsvillkor

Om annat inte skriftligen avtalas, betalas tjänsten kontant eller med betalkort godkända av läkarcentralen i samband med besöket på läkarcentralen enligt gällande praxis. Läkarcentralen tar ut arvodet både för sin och för yrkesutövarens/underentreprenörens räkning och förmedlar det vidare. Tjänsteleverantören är berättigad att begära en förskottsbetalning. Patienten ska före tidsbokning eller egentlig hälsotjänst ange om han är oförmögen att betala eller kan av någon annan anledning inte betala tjänsten på ovannämnda sätt. Tjänsteleverantören har rätt att avbryta sin avtalsenliga skyldighet om det framkommer omständigheter som ger anledning att misstänka att kunden ej kan uppfylla sin avtalsenliga skyldighet. Vid försenad betalning är patienten skyldig att betala dröjsmålsränta enligt räntelagen samt påminnelse- och indrivningskostnader. Läkarcentralen har rätt att överlämna obetalda avgifter till indrivning av en tredje part.



## Andra än självbetalande kunder

För att säkerställa smidig service ska kunden i samband med tidsbokningen klargöra och säkerställa om tjänsten betalas av företagshälsovården (kommun, företag) eller om patienten av någon annan anledning inte själv ska ta hand om betalningen (t.ex. försäkringsbolag). Om aktören som patienten angett inte är skyldig att betala för tjänsten svarar patienten själv för betalningen.

## Personuppgifter, patientdokument och tystnadsplikt

SNL hanterar personuppgifter enligt EU:s allmänna dataskyddsförordning, dataskyddslagen och tillämplig speciallagstiftning och sörjer för att integritetsskyddet blir utfört i all hantering av personuppgifter. Insamlade användardata (bl.a. tidsbokning) från tjänster som förutsätter registrering utgör en del av SNL:s kundregister och de används bara för syften som definierats i registerbeskrivningen. Registerbeskrivningarna är tillgängliga på SNL:s webbsidor. SNL kan även hantera personuppgifter från en annan personuppgiftsansvarig (exempelvis kundorganisation) varvid hanteringen sker i egenskap av ett personuppgiftsbiträde eftersom registeransvaret finns på annat håll. I båda fallen iakttas hög dataskyddsnivå.

Vid upprättande, förvaring och överlämnande av patientdokument samt avseende tystnadsplikt iakttas vid ifrågavarande tidpunkt gällande lagar och övriga regelverk. I princip är alla data som uppstår/registreras i samband med mottagningar konfidentiella. Patientdokument kan med patientens tillåtelse eller någon annan officiell anledning överlämnas till en tredje part. Uppgifter kan överlämnas till den som betalar/beställer tjänsten (tredje part, patienter som inte betalar själva) utan kundens skriftliga medgivande. Patientdokument sparas även i det rikstäckande arkivet för patientdata som FPA svarar för.

## Tjänstens egenskaper och kvalitet

Hälsovårdstjänstens kvalitetsavvikelser och felbehandlingar definieras enligt patientskadelagen. Ett visst slutresultat av tjänsten kan inte garanteras. Tjänsteanvändaren kan bli utsatt för feltolkningar eller feldiagnostisering. Information på webbsidorna och övrig kommunikation är enbart riktigivande och inte en del av detta avtal.

## Handläggningsåtgärder avseende servicerelaterade återkopplingar och krav

Anmärkningar angående service ska primärt utredas direkt mellan patienten och den tjänsteutövande läkaren eller övrig person. Om frågan inte får en lösning genom samtal kan kravet även tillställas en handläggare som läkarcentralen anger med uppgift att förmedla krav avseende en yrkesutövare vidare till yrkesutövaren/underentreprenören. Tjänsteleverantörens patientombudsman erbjuder hjälp med att strukturera besväret. En hälsotjänst kan även reklameras



enligt gällande regelverk. För kraven som avses i patientskadelagen iakttas patientskadelagen, dessa reklamationer ska tillställas patientförsäkringscentralen. Patientombudsmannen ger utförligare information om på vilket sätt patientskador och reklamationer initieras. Övriga krav ska ställas skriftligen till tjänsteleverantören utan dröjsmål inom fyra veckor från tjänstehändelsen.

### Force majeure

Tjänsteleverantören är inte ansvarig för dröjsmål eller brott mot övriga skyldigheter som orsakas av skäl utanför tjänsteleverantörens kontroll. Som skäl utanför tjänsteleverantörens kontroll avses bl.a. strejk eller någon annan facklig stridsåtgärd, brand, vattenskada, sjukhusbakterie, epidemi, krig, den mottagande yrkesutövarens insjuknande, avbrott i eldistribution, telekommunikation eller datasystemens funktion, offentligrättslig åtgärd eller någon annan oförutsedd anledning som tjänsteleverantören inte kan undvika, rimligen råda bot på eller som under normala förhållanden inte kan förutses.

### Skadestånd

Patientskador hanteras och ersätts i enlighet med patientskadelagen. I övriga avseenden begränsas tjänsteleverantörens ansvar till det för tjänsten betalda priset. Indirekta skador omfattas aldrig av ersättningen.