



Päivitetty 11.3.2024

Suomen Neurolaboratorio Oy:n palveluita koskevat yleiset ehdot

Käyttämällä Suomen Neurolaboratorio Oy:n palveluita sitoudut noudattamaan näitä yleisiä käyttöehtoja. Mikäli et hyväksy näitä yleisiä käyttöehtoja, älä käytä palveluitamme.

Soveltaminen

Mikäli muuta ei ole sovittu, näitä yleisiä ehtoja sovelletaan Suomen Neurolaboratorion yritys-, yhteisö- ja kuluttaja-asiakassopimuksiin, joita Suomen Neurolaboratorio (sen henkilökunta, ammatinharjoittajat tai alihankkijat) tuottaa. Palvelut kattavat muun muassa terveydenhuollon vastaanotot, konsultaatiot ja laboratoriotutkimukset sekä näihin 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 kanssa solmittuun sopimukseen, palvelun käyttäjä (kuluttaja) on jäljempänä myös "potilas".

Sopimusosapuolet, palvelun tuottaminen ja vastuu palvelusta

Suomen Neurolaboratoriossa (lääkärikeskus) toimii sekä lääkärikeskuksen työntekijöitä, itsenäisiä ammatinharjoittajia ja alihankkijoita. Lääkärikeskus tarjoaa itsenäisesti palveluita, minkä lisäksi lääkärikeskus huolehtii muun muassa ajanvarauksesta ja maksupalveluista ammatinharjoittajan ja alihankkijan lukuun. Lääkärikeskus vastaa muusta osaa palvelukokonaisuutta, mitä ei voida tulkita ammatinharjoittajan/alihankkijan toiminnaksi. Ammatinharjoittaja tai alihankkija ei ole lääkärikeskukseen työsuhhteessa.

Mitä näissä ehdoissa on todettu ammatinharjoittajista, koskee myös lääkärikeskuksessa toimivia yhtiöitä (alihankinta), joiden palveluksessa ammatinharjoittajat/lääkärit/muu henkilökunta ovat. Ammatinharjoittaja/alihankkija ja lääkärikeskus toimivat erillisinä sopijaosapuolina asiakkaaseen ja potilaaseen nähden ja kumpikin vastaa omasta palvelustaan suoraan näille. Ammatinharjoittaja/alihankkija ja lääkärikeskus eivät vastaa toistensa puolesta.

Ammatinharjoittajalla/alihankkijalla ja lääkärikeskuksella on potilasvahinkolain mukaan oma potilasvakuutuksensa. Lääkärikeskus ja ammatinharjoittajat/alihankkijat antavat pyydettyä lisätietoja asemastaan. Lääkärikeskus ja ammatinharjoittaja/alihankkijat voivat perustellusta syytä kieltäytyä palvelemasta asiakasta, joka käyttäytyy väkivaltaisesti, uhkaavasti tai jättää noudattamatta sääntöjä tai annettuja ohjeita.



Sopimuksen syntyminen

Ellei kirjallisesti toisin sovita, sopimus palvelusta ja sen käytöstä syntyy, kun asiakas, potilas tai hänen edustajansa 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 edellisenä päivänä (tai erikseen ilmoitettua tästä poikkeavaa aikaa) ennen sovittua ajankohtaa. Jos asiakas tai potilas saapuu myöhässä, palvelun tarjoaja ei ole velvollinen ylittämään sovittua aikataulua eikä aloittamaan sovittua toimenpidettä, jos sitä ei voida suorittaa sovituksessa aikataulussa. Palveluntarjoaja pyrkii ottamaan asiakkaan tai potilaan vastaan sovittuna aikana, mutta johtuen terveystilanteesta sovittua aikaa ei aina voida taata. Jos palvelun tarjoaja on myöhässä yli 30 minuuttia, asiakkaalla tai potilaalla on oikeus perua aika ilmoittamalla siitä palvelun tarjoajalle.

Hinnat

Hintojen osalta sovelletaan lääkärikeskuksen kulloinkin voimassa olevia hinnastoja. Hoidon, tutkimuksen ja muun palvelun hinnan lisäksi voidaan veloittaa myös muita maksuja, kuten poliklinikkamaksu, omavastuu, toimistomaksu, kantamaksu jne. Johtuen terveystilanteesta kaikkia tarpeellisia tutkimuksia tai niiden laajuuksia, ei voida etukäteen arvioida ja siksi kustannus voi alkuperäisestä arviosta muuttua. Suomen Neurolaboratorio soveltaa kuntaliiton kliinisen neurofysiologian tutkimusnimikkeistöä.

Maksuehto

Ellei erikseen kirjallisesti toisin sovita, asiakas maksaa palvelun käteismaksuna tai lääkärikeskuksen hyväksymillä maksukorteilla käynnin yhteydessä lääkärikeskuksessa noudatettavan käytännön mukaan. Lääkärikeskus perii palkkion sekä omasta puolestaan että ammatinharjoittajan/alihankkijan lukuun välittäen viime mainitun eteenpäin. Palvelun tarjoaja on oikeutettu perimään ennakkomaksua. Asiakkaan tulee ilmoittaa ennen ajanvarausta ja varsinaista terveystilanteesta, jos asiakas on maksukyvytön tai ei voi muusta syystä maksaa palvelua edellä kerrotulla tavalla. Palvelun tarjoajalla on oikeus keskeyttää sopimusveloitteensa, jos ilmenee seikkoja, joiden nojalla on syytä epäillä, että asiakas jättää sopimusveloitteensa täyttämättä. Maksun viivästyessä asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaisen viivästyskoron sekä muistutus- ja perintäkulut. Lääkärikeskuksella on oikeus luovuttaa saamattomat maksut kolmannen osapuolen perittäväksi.

Muut kuin itse maksavat asiakkaat

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



Henkilötiedot, potilasasiakirjat ja vaitiolovelvollisuus

SNL käsittelee henkilötietoja EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen, tietosuojalain ja soveltuvan erityislainsäädännön mukaisesti ja huolehtii yksityisyyden suojan toteutumisesta kaikessa henkilötietojen käsittelyssä. Rekisteröintiä edellyttävissä palveluissa kerätyt käyttäjätiedot (mm. ajanvaraus) ovat osa SNL:n asiakasrekisteriä ja niitä käytetään vain näiden rekistereiden rekisteriselosteissa määriteltyihin tarkoituksiin. Rekisteriselosteet ovat saatavilla SNL:n verkkosivuilta. SNL voi myös käsitellä toisen rekisterinpitäjän (esimerkiksi asiakasyhteisö) ylläpitämiä henkilötietoja, tällöin käsittely tapahtuu tietojenkäsittelijän ominaisuudessa, kun rekisterin ylläpitövastuu on toisaalla. Molemmissa tapauksissa noudatetaan korkea tietosuojan taso

Potilasasiakirjojen laatimisen, säilyttämisen ja luovutuksen sekä vaitiolovelvollisuuden osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevia lakeja ja muita säädöksiä. Lähtökohtaisesti kaikki vastaanottojen yhteydessä syntyvä/kirjattava tieto on salassa pidettävää. Potilasasiakirjoja voidaan luovuttaa asiakkaan luvalla tai muulla virallisella perusteella kolmannelle osapuolelle. Palvelujen maksajalle/tilaajalle (kolmas osapuoli, ei-itsemaksavat asiakkaat) voidaan luovuttaa tietoja ilman kirjallista asiakkaan suostumusta. Potilasasiakirjatiedot tallentuvat myös valtakunnalliseen KELAn ylläpitämään potilastiedon arkistoon.

Palvelun ominaisuudet ja laatu

Terveyspalvelun laatu poikkeamat ja hoitovirheet määritellään potilasvahinkolain mukaan. Palvelun tiettyä lopputulosta ei voida taata. Palvelun käyttäjä voi altistua virhetulkinnoille tai väärälle diagnoosille. Nettisivuilla ja muussa viestinnässä esitetty tieto on vain viitteellistä eikä ole osa tätä sopimusta.

Palvelua koskevien palautteiden ja vaatimusten käsittelytoimet

Palvelua koskevat huomautukset tulee ensisijaisesti selvittää 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/alihankkijalle. Palveluntarjoajan potilasasiamies tarjoaa apua huomautuksen jäsentämisessä. Terveyspalvelusta voidaan tehdä myös muistutus sitä koskevien säädösten mukaisesti. Potilasvahinkolain tarkoittamien vaatimusten osalta noudatetaan potilasvahinkolakia, nämä muistutukset tulee toimittaa potilasvahinkokeskukseen. Potilasasiamies antaa tarkempia tietoja potilasvahinkojen ja muistutusten vireille panosta. Muut vaatimukset on tehtävä palvelun tarjoajalle ilman aiheetonta viivästystä neljän viikon kuluessa palvelutapahtumasta kirjallisesti.



Ylivoimainen este

Palveluntarjoaja ei ole vastuussa viivästyksistä tai muista velvoitteiden rikkomisista, jotka aiheutuvat palveluntarjoajista riippumattomista syistä. Palveluntarjoajista riippumattomiksi syiksi katsotaan mm. lakko tai muu työtaistelutoimenpide, tulipalo, vesivahinko, sairaalabakteeri, epidemia, sota, vastaanottavan ammattihenkilön sairastuminen, keskeytys sähkönjakelussa, tietoliikenneyhteyksissä taikka tietojärjestelmien toiminnassa, julkisoikeudellinen toimenpide tai muu sellainen odottamaton syy, jota palveluntarjoaja ei voi välttää, kohtuudella poistaa tai siihen varautumista ei normaalioloissa ei voida pitää perusteltuna.

Vahingonkorvaus

Potilasvahingot käsitellään ja korvataan potilasvahinkolain mukaan. Muilta osin palvelun tarjoajan vastuu rajoittuu palvelusta maksettuun hintaan. Välilliset vahingot eivät milloinkaan kuulu korvauksen piiriin.