

Általános szerződési feltételek

HelpLine24 telefonos egészségügyi tanácsadás és információ szolgáltatás

Általános fogalmak:

HelpLine24: A FŐNIX 24 órás egészségügyi tanácsadó és információs call center szolgálata +36 1 599 9971 egyedi vonalon. Minőségirányítási elvek alapján a call centerrel folytatott telefonos beszélgetésekről hangfelvétel készül.

Ügyfél: A Bank azon ügyfele, aki egészségpénztári szolgáltatásra szerződött, és jogosult saját egészségügyi panaszával, kérdéseivel kapcsolatban a call centerhez fordulni.

Egészségügyi kérdések köre:

- egészséggel, betegséggel, gyógykezeléssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos kérdések
- gyógyszerek alkalmazásával, összetételével, mellékhatásaival, árával kapcsolatos kérdések
- tájékoztatás a háziorvosi, gyermekorvosi ügyeletekről
- tájékoztatás az ügyeletes gyógyszerteráziákról
- információ nyújtása az egészségügyi intézmények elérhetőségéről, területi ellátási kötelezettségéről
- sürgősségi ellátás, mentési és betegszállítási információk

Egészségügy tanácsadás témaköre:

- **Elsősegélynyújtással kapcsolatos tanácsadás:** akut, sürgősségi ellátást igénylő állapotokban (baleset, allergiás reakciók, égési sérülések, stb.) amennyiben az azonnali szaksegítség bevonása nem szükséges. Sürgősségi ellátást, vagy mentő ellátást nem pótol!
- **Általános tanácsadás:** a megismert esemény, és/vagy betegség, és/vagy állapot természetéről, korlefolyásáról nyújtott információ. Életviteli tanácsok a megismert betegség és/vagy állapot esetében. Szezonális betegségekkel, védőoltásokkal kapcsolatos információk nyújtása.

Felhasználási feltételek:

Ügyfél hozzájárul, hogy a FŐNIX munkatársai megismerjék személyi adatait a azonosítás és jogosultság kezelés folyamatához, valamint hogy szükség esetén megismerjék, kezeljék és tárolják egészségügyi adatait a hatályos jogszabályokban írtak szerint.

Főnix a szolgáltatást magyar nyelven nyújtja.

A szolgáltatás korlátlanul igénybe vehető az év minden napján 24 órában a +36 1 599 9971-es telefonszámon. Az Ügyfél kizárólag saját egészségügyi problémájával, kérdésével keresheti meg a call centert.

A telefonos egészségügyi tanácsadás egyetlen esetben sem helyettesíti az orvossal személyesen folytatott konzultációt, az orvosi vizsgálatot, illetve más egészségügyi szolgáltatást. Sürgősségi, illetve életet veszélyeztető esetben a mentőket kell hívni!

FŐNIX a telefonos tanácsadás során adott információkért vállal felelősséget, azok felhasználása az információt kapó, illetve az információt felhasználó fél felelőssége, így Főnix ezzel kapcsolatban felelősséget nem vállal.