

EGÉSZSÉGFELÜGYELETI TÁVFELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁSI SZABÁLYZAT

Az Egészségfelügyeleti Távfelügyeleti Szolgáltatási Szabályzat tartalmazza az egészségfelügyeleti távfelügyeleti szolgáltatást igénybe vevő (a továbbiakban Felhasználó), valamint a MohaNet Zrt., mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) közötti szerződés speciális feltételeit.

Az Egészségfelügyeleti Távfelügyeleti Szolgáltatási Szabályzat hatályos változata a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (nyitva tartás: hétköznap 08.30 – 16.00 óra), honlapján www.mobilgondozas.hu bármikor megtekinthető.

A Szolgáltató az Egészségfelügyeleti Távfelügyeleti Szolgáltatási Szabályzat esetében fenntartja magának az egyoldalú módosítás jogát. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben az Egészségfelügyeleti Távfelügyeleti Szolgáltatási Szabályzat bármely pontját megváltoztatja, az aktuális változás tartalmáról a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 15 nappal a honlapján hirdetményt tesz közzé, mely 1 példányban kinyomtatva az ügyfélszolgálatán is megtekinthető. Az Egészségfelügyeleti Távfelügyeleti Szabályzatot történő bármilyen változtatással kapcsolatban a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett a tudomásul nem vétel vagy más kifogás esetén értesíteni köteles a Szolgáltatót.

Esetleges ellentmondás esetén a mindenkor hatályosan elérhető Ászf. rendelkezéseknek kell elsőbbséget biztosítani az értelmezés során.

I. EGÉSZSÉGFELÜGYELETI TÁVFELÜGYELETI ALAPSZOLGÁLTATÁS FOGALMA

Az Egészségfelügyeleti Távfelügyeleti Szolgáltatás magában foglalja a Felhasználóknál vagy Kedvezményezettél elhelyezett Segélyhívó GSM/GPRS készülék által küldött jelzések fogadását a távfelügyeleti központban, valamint a diszpécserek által a jelzésekre történő, a Felhasználói Szerződésben rögzített intézkedések végrehajtását.

Minden, az elektronikai rendszerhez csatlakozó Felhasználó és vagy Kedvezményezett (amennyiben a kettő azonos) személy vagy az Felhasználó a Kedvezményezett tekintetében vagy a Kedvezményezett saját maga nyilatkozik az általános orvosi adatairól, önként felvilágosítást ad a Szolgáltatónak a felügyelt személy aktuális egészségügyi állapotáról, valamint korábbi, a szolgáltatás szempontjából lényeges, fokozottabb kockázatot jelentő betegségeiről, gyógykezeléseiről. Azelőbbi – un. *különleges adatokra* vonatkozó adatszolgáltatás az előbbi adatok körében egyrészt önkéntes és elkerülhetetlen a távfelügyeleti szolgáltatás megfelelő teljesítése érdekében. Az előbbi körben történő adatkezeléshez mind a Szolgáltató, mind a Kedvezményezett kifejezetten hozzájárul ezen szerződés megkötésével. Ezek az adatok rendszerezett formában bekerülnek adatbázisunkba, hogy diszpécserünk számára bármikor hozzáférhetőek lehessenek annak érdekében, hogy a szolgáltatás teljesítése a lehető legpontosabban megtörténhessen, de a különleges adatokra vonatkozó adatkezelési előírások betartása mellett.

II. EGÉSZSÉGFELÜGYELETI TÁVFELÜGYELETI ALAPSZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI

1. Dicspécseres távfelügyeleti szolgáltatás

a) A szolgáltatás alapját a Segélyhívó GSM/GPRS hordozható készülék képezi, melyet Szolgáltató biztosít Felhasználói és/vagy Kedvezményezett részére. A segélyhívó készüléket szerződéskötéskor Felhasználó és/vagy Kedvezményezett megvásárolhatja.

b) A Segélyhívó GSM/GPRS készülék a nyomógombjainak megnyomásával fogadja Felhasználó vagy Kedvezményezett által generált jelzéseket és továbbítja GSM/GPRS-en (General Packet Radio Service = általános csomagkapcsolt rádió-adat szolgáltatás) keresztül Szolgáltató távfelügyeleti diszpécserközpontjába. A készülék az üzenet sikeres elküldését fény- és hangjelzéssel nyugtázza.

c) A Segélyhívó kézi készülékhez csatlakozik egy csuklópántos rádiós távirányító, mely a segélyhívó készülékben elhelyezett rádiós

vevővel kommunikál. A csuklópántos jeladó nyomógombja megegyezik a segélyhívó készüléken található nyomógombbal, így mindig maga mellett tudhatja készülékét. A Segélyhívó készülék és a csuklópántos jeladó közötti működési távolság maximum 30m.

a) A Segélyhívó GSM/GPRS készülék nem csak vészjelzést továbbít a gondozott, védett személytől, hanem élő beszédkapcsolatot is lehetővé tesz, mobiltelefon szolgáltatással kiegészítve pedig mobiltelefonálásra is alkalmas.

b) Segélyhívás esetén, a diszpécser monitorján megjelenik a védett személy összes adata (név, életkor, egészségi állapot, szolgáltatás szempontjából fontosabb, ismert előzmények és betegségek, lakcím és az intézkedéshez szükséges –a szerződés szerint biztosított – összes lehetőség: bejáratni kulcs elérhetősége, értesítendő hozzátartozók telefonszáma).

c) A készülék egyedi kihangosító rendszere segítségével a kommunikáció (hangtávolságon belül) nem helyhez kötött.

d) A Felhasználó és/vagy Kedvezményezett által generált segélykérésre Szolgáltató telefonon értesíti a szerződésben felsorolt három személyt vagy szervezetet, a megfelelő telefonszámon (vonalas telefonszám csak belföldi, nem emelt díjas szolgáltatású, mobiltelefonszám csak 0630, 0670, 0620 előhívószámú lehet.) Amennyiben Felhasználó és/vagy Kedvezményezett meghatározott személyek, szervezetek értesítését kéri, Szolgáltató nem vállal azért felelősséget, hogy az értesített személy vagy szervezet intézkedik-e illetve, hogy fogadja-e a hívását.

e) A Felhasználó a szükség esetén történő kivonulás költségeit vállalja, ide értve a téves kivonulás költségeit is

f) Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott feladatokat végzi el minden esetben.

g) Felhasználó és/vagy Kedvezményezett kérheti meghatározott személyek értesítését

- Azonnali segítségnyújtó egység helyszínre küldését

- Háziorvos vagy a megnevezett szakorvos értesítését

Amennyiben szükséges Felhasználó és/vagy Kedvezményezett illetve a megnevezett értesítendő személyek kérésére értesítjük az Országos Mentőszolgálatot, a betegszállítás körében felmerülő költségek annak igénybevevőjét terhelik.

2. Öngondoskodó távfelügyeleti szolgáltatás

a. Az Öngondoskodó csomag magában foglalja a Felhasználóknál vagy Kedvezményezettél elhelyezett Segélyhívó GSM/GPRS készülék által küldött jelzések Felhasználó által történő fogadását a Felhasználó erre alkalmas mobiltelefonján, valamint a készülékről kezdeményezett hívásokat biztosító szolgáltatás alapdíját (Izd IV. pont: Voice alapú szolgáltatás)

b. A jelzések fogadását a Monitoringbook Home okostelefonosoftver biztosítja a Felhasználó vagy Kedvezményezett számára. A szoftvert Szolgáltató költségmentesen biztosítja a Felhasználó vagy Kedvezményezett számára.

c. A szolgáltatás alapját a Segélyhívó GSM/GPRS hordozható készülék képezi, melyet Szolgáltató biztosít Felhasználói és/vagy Kedvezményezett részére. A segélyhívó készüléket szerződéskötéskor Felhasználó és/vagy Kedvezményezett megvásárolhatja.

d. A Segélyhívó kézi készülékhez csatlakozik egy csuklópántos rádiós távirányító, mely a segélyhívó készülékben elhelyezett rádiós vevővel kommunikál. A csuklópántos jeladó nyomógombja megegyezik a segélyhívó készüléken található nyomógombbal, így a Kedvezményezett mindig maga mellett tudhatja készülékét. A Segélyhívó készülék és a csuklópántos jeladó közötti működési távolság maximum 30m

e. A Segélyhívó GSM/GPRS készülék nem csak vészjelzést továbbít a gondozott, védett személytől, hanem élő beszédkapcsolat is lehetővé tesz.

f. Segélyhívás esetén, a Felhasználó erre alkalmas mobiltelefonján megjelenik a védett személy segélykérése valamint megtekinthető a személy (készülék) tartózkodási helye.

g. A készülék egyedi kihangosító rendszere segítségével a kommunikáció (hangtávolságon belül) nem helyhez kötött.

h. A csomag szolgáltatási díja magában foglalja a Segélyhívó alapfunkciók előfizetési díját (vészhívás a gondozott/védett személytől és beszédkapcsolat vele), valamint a Szolgáltató szerverének ehhez szükséges használati díját. Ugyanakkor nem foglalja magában a mobiltelefon funkciók előfizetési és szolgáltatási díjait.

i. Szolgáltató a készülékről érkező jelzésekre nem intézkedik, a jelzések beérkezése, valamint az azokra történő intézkedések felelősséget nem vállal!

III. SZOLGÁLTATÁS ÁTJELZÉSI FORMÁJA, MŰKÖDÉSÉNEK ISMERTETÉSE

1. GSM/GPRS-en keresztül történő adattovábbítás

A Segélyhívó egy beépített mikrofonnal és hangszóróval rendelkező, ipari GSM kártyát tartalmazó, GSM/GPRS modemmel ellátott készülék.

A készülék továbbítja a szolgáltatás igénybevevője által kezdeményezett jelzéseket, GSM/GPRS-en (General Packet Radio Service = általános csomagkapcsolt rádió-adatszolgáltatás) a Szolgáltató távfelügyeleti diszpécserközpontjába. A készülék kezelője és a diszpécserállomás ügyelése között létrejövő kétirányú ún. fonikus kommunikációt GSM-en, az adatkommunikációt pedig GPRS-en keresztül biztosítjuk. A GPRS (General Packet Radio Service = általános csomagkapcsolt rádió-adatszolgáltatás) technika az egyik legkorszerűbb, nagysebességű, vezeték nélküli adatátviteli technológia.

A GPRS adatátvitel duplex, kétirányú mivolta lehetővé teszi a távfelügyeleti központnak, hogy a segélyhívó készüléktől érkező jelek vételét nyugtázza, és ebben a rendszerben a készülék addig továbbítja a jeleket a távfelügyeleti központ felé, amíg nyugtázási jelet nem kap. Minden GSM/GPRS készülék a saját memóriájában tárolja a készülék azonosító kódját és a diszpécserközpont Internet alapú elérési címét.

A segélyhívó alapfunkciók GPRS adatátvitel költségeit meghatározott havi átjelzés számig Szolgáltató állja, felette Felhasználót és/vagy Kedvezményezett.

A készülék az üzenet sikeres elküldését fény- és hangjelzéssel nyugtázza.

Amennyiben a jelzés a szolgáltatón kívül álló okból (GSM hálózati kimaradás, környezeti zavarok, stb.) nem jut el a szolgáltató diszpécser központjába, az ebből eredő károkért vagy más jogkövetkezményekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Felhasználó és/vagy Kedvezményezett teljes felelősséggel tartozik a készülék rendeltetésszerű üzemeltetéséért, amennyiben a készülék a rendeltetésszerű használaton kívülálló okból megsérül, Felhasználó és/vagy Kedvezményezett köteles megtéríteni az abban keletkezett kárt, és amennyiben nem javítható, annak teljes értékét köteles megfizetni Szolgáltatónak.

IV. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI, KORLÁTAI ÉS JOGAI

1. Az igénybevétel feltétele, hogy a leendő Felhasználó és/vagy Kedvezményezett rendelkezze a szolgáltatás helyén Szolgáltató által biztosított, a távfelügyeleti központtal kommunikálni tudó, Segélyhívó GSM/GPRS segélyhívó készülékkel.

2. Megfelelő térerő hiányában a GSM/GPRS szolgáltatás nem nyújtható!

3. Felhasználónak és/vagy Kedvezményezettnek a Segélyhívó

kezeléséhez és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belátási képességgel rendelkeznie kell, különösen akkor, ha:

- felnőtt korú (nagykorú) és nem áll cselekvőképességet kizáró vagy korlátozó gondnokság, felügyelet alatt /még ebben az esetben is kizáró ok, ha a Technikai Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy kellő belátási képességgel Felhasználó és/vagy Kedvezményezett nem rendelkezik.

- kiskorú, de a Szolgáltató és vagy Technikai Szolgáltató meggyőződött arról, hogy a berendezés kezelését hibátlanul el tudja sajátítani és képes oly megfontolásra, amely a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges.

- Korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy a törvényes képviselője által köthet szerződést, melynek aláírásával a törvényes képviselő a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen személy magatartásáért teljes és feltétlen felelősséget vállal.

- Felhasználó és/vagy Kedvezményezett a berendezés kezelésére egészségi állapotánál fogva alkalmas és képes.

4. Az Általános Szerződési Feltételek Felhasználóra és/vagy Kedvezményezettre vonatkozó rendelkezései a Kedvezményezettre is irányadók.

5. A Kedvezményezetten kívül vele közös lakásban (háztartásban) élő hozzátartozó és más személy csak akkor szerez jogosultságot a segélyhívó készülék használatára és a szolgáltatások igénybevételére, ha a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett a szerződést – járulékos jelleggel – javukra is megkötö. Szolgáltatóval jogviszonyban a Járulékos jogosultakat illetően is csak a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett van; a Felhasználó és a Szolgáltató jogviszonyában bekövetkező minden változás kihat a járulékos jogosultakra és kötelezettségeire is.

6. A Járulékos jogosultság létesítéséről is csak a fenti pontokban írt személyi feltételek fennállása esetén lehet megállapodni. Irányadók a feltételek megváltoztatására vonatkozó kikötések is.

7. A Kedvezményezett magatartásáért is – feltétlenül és korlátozás nélkül – a Felhasználó és/vagy Kedvezményezett felel, felróható magatartása esetén azonban a Kedvezményezett a Felhasználóval és/vagy Kedvezményezettel egyetemleges felelősséggel tartoznak.

8. Felhasználó, a Kedvezményezett és a segélyhívó készülék használatára az szociális szolgáltatások igénybevételére csak saját személyükben jogosultak.

9. A használatba adott berendezéssel kapcsolatban a Felhasználó köteles:

- tudomásul venni, hogy a szolgáltatást a készülék kezelési utasításában előírt működtetésével veheti igénybe. A kapcsolat felvétele a Technikai Szolgáltatóval szintén a kezelési utasításban írt módon történik.

- a készülék rendeltetésszerű módon használni, a kezelési utasításban foglaltakat megtartani, gondoskodva arról is, hogy a készüléket a Kedvezményezett és a Járulékos jogosultak is rendeltetésszerűen használják és megakadályozni, hogy a készülékhez illetéktelen személyek hozzáférjenek.

- tartózkodni a készülék átalakításától, módosításától és üzemeltetési módjának és beszállításának /installációjának/megváltoztatásától.

- a berendezésben keletkezett hibát a Szolgáltatónak haladéktalanul – két órán belül – bejelenteni. Tűrni, hogy a Szolgáltató a berendezést és annak használatát bármikor ellenőrizze.

- a Felhasználó rendelkezik a Kedvezményezett feltétlen hozzájárulásával, hogy a jelen szerződésben megadott adatokat – különös tekintettel a különleges adatok körébe tartozó egészségügyi adatokra – a Szolgáltató a távfelügyeleti rendszerében, de az adatvédelmi, adatbiztonsági előírásokra tekintettel nyilván tartsa, és bármilyen riasztás esetén azt 4. fél részére (mentőszolgálat, segítségnyújtó) feltétel nélkül közölje.