MENTAL POLIKLINIKA KFT.

Általános Szerződési Feltételek

Egységes szerkezetű, végleges változat

- Dokumentumverzió: 2.2
- Véglegesítve: Budapest, 2026. október 28.
- Hatálybalépés: 2026. november 1.
- Jóváhagyta: Árokszállási Erik, ügyvezető
- Felváltja: a 2023. október 16-tól hatályos ÁSZF-et és annak 2026. május 7-i I. számú módosítását

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A szolgáltató neve: **Mental Poliklinika Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: **Szolgáltató**).

1.2. A Szolgáltató adatai:

- székhely és rendelő címe: 1036 Budapest, Bécsi út 85. A lépcsőház, 1. emelet 1. ajtó;
- cégjegyzékszám: 01-09-417524;
- a cégjegyzéket vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága;
- adószám: 32312843-2-41;
- közösségi adószám: HU32312843;
- képviselő: Árokszállási Erik ügyvezető;
- egészségügyi szolgáltatói azonosító: 000341;
- működési engedélyek száma: BP-02/NEO/04916-7/2023 és BP-02/NEO/06660-7/2023;
- a működési engedélyt kiadó hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala II. Kerületi Hivatala, Népegészségügyi Osztály (1033 Budapest, Mozaik utca 5.);
- honlap: https://mentalpoliklinika.hu;
- általános e-mail-cím: info@mentalpoliklinika.hu;
- tárhelyszolgáltató: RackForest Informatikai Kereskedelmi Szolgáltató és Tanácsadó Zrt. (1132 Budapest, Victor Hugo utca 11., 5. emelet B05001; e-mail: info@rackforest.hu);
- telefonszám: +36 30 1250 550.

1.3. Az általános ügyfélfogadási idő munkanapokon 10:00 és 18:00 között van. Az egyes szakrendelések és szolgáltatók ettől eltérő időpontban is működhetnek, kizárólag előzetesen visszaigazolt foglalás alapján.

1.4. A Szolgáltató a tevékenységéhez szükséges működési engedélyekkel és szakmai felelősségbiztosítással rendelkezik. A hatályos felelősségbiztosítás adatai kérésre megismerhetők.

1.5. A Szolgáltató nem sürgősségi ellátóhely és nem biztosít folyamatos ügyeletet. Sürgős szükség, közvetlen veszély, illetve azonnali pszichiátriai vagy egyéb egészségügyi beavatkozást igénylő állapot esetén a 112-es segélyhívót kell hívni, vagy sürgősségi ellátóhelyhez kell fordulni.

2. Az ÁSZF hatálya és az alkalmazott fogalmak

2.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a Szolgáltató által nyújtott egészségügyi, pszichológiai, terápiás, tanácsadási, telemedicinális, helyszíni és ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások megrendelésére és igénybevételére vonatkoznak.

2.2. Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed:

- a szolgáltatást igénybe vevő természetes személyre (a továbbiakban: **Páciens**);
- arra a személyre, aki a Páciens javára szolgáltatást rendel meg vagy annak díját vállalja megfizetni (a továbbiakban: **Megrendelő**);
- a Páciens törvényes képviselőjére vagy szabályszerűen meghatalmazott képviselőjére.

2.3. Ha a Páciens és a Megrendelő nem ugyanaz a személy, a Megrendelő csak a Páciens, illetve a képviseletére jogosult személy felhatalmazásával járhat el. A Megrendelő díjfizetési kötelezettsége csak akkor jön létre, ha azt a foglaláskor egyértelműen vállalta. A Megrendelő – a Páciens vagy képviselője kifejezett hozzájárulása hiányában – a Páciens egészségügyi adatairól, az ellátás tartalmáról és eredményéről tájékoztatást nem kaphat; részére kizárólag a díjfizetéshez szükséges adatok adhatók ki. A Páciens kérheti, hogy a számlán a szolgáltatás megnevezése általános („egészségügyi szolgáltatás”) legyen, amennyiben ezt a számviteli és adójogi szabályok lehetővé teszik.

2.4. **Foglalás:** a Szolgáltató által visszaigazolt, meghatározott szolgáltatásra, szakemberre és időpontra vonatkozó időpontfoglalás.

2.5. **Foglalási kérelem:** a Páciens vagy Megrendelő által online, telefonon, e-mailben vagy személyesen kezdeményezett, de a Szolgáltató által még vissza nem igazolt időpontigény.

2.6. **Díjjegyzék:** a Szolgáltató honlapján és rendelőjében elérhető, mindenkor hatályos árlista. Online foglalásnál a véglegesítés előtt megjelenített szolgáltatás és díj a foglalási összesítő részét képezi.

2.7. Egészségügyi szolgáltatás esetén a jelen ÁSZF-ben szabályozott polgári jogi jogviszony nem helyettesíti az egészségügyi jogszabályok szerinti, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezést. Az adott vizsgálathoz vagy beavatkozáshoz szükséges szakmai tájékoztatást az ellátó szakember külön adja meg.

2.8. A jelen ÁSZF-re – a szolgáltatás jellegétől függetlenül – alkalmazni kell a Polgári Törvénykönyv általános szerződési feltételekre és a fogyasztói szerződések tisztességtelen kikötéseire vonatkozó szabályait. Azokra a szolgáltatásokra, amelyek nem minősülnek az egészségügyről szóló törvény szerinti egészségügyi szolgáltatásnak (a továbbiakban: **nem egészségügyi szolgáltatás**), a fogyasztói szerződésekre vonatkozó kötelező jogszabályokat, távollévők között kötött szerződés esetén különösen a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletet is alkalmazni kell. Az egyes szolgáltatások egészségügyi vagy nem egészségügyi jellegét a tevékenység tényleges tartalma, a szolgáltatást végző személy jogosultsága és a működési engedély határozza meg; a Díjjegyzék ezt szolgáltatásonként egyértelműen jelöli. Kötelező jogszabályi rendelkezés esetén a jogszabály a jelen ÁSZF eltérő rendelkezésével szemben elsőbbséget élvez.

2.9. **Normál foglalás:** minden olyan foglalás, amelyre a foglalás véglegesítése előtt közölt kedvezményes, csomag- vagy többalkalmas konstrukció eltérő lemondási feltétele nem vonatkozik.

2.10. Ha a Szolgáltató és a Megrendelő – különösen intézmény, idősotthon, munkáltató vagy más szervezet – között egyedi írásbeli szerződés jön létre, annak eltérő rendelkezései a jelen ÁSZF-fel szemben elsőbbséget élveznek. A nem fogyasztónak minősülő Megrendelőre a jelen ÁSZF

kifejezetten fogyasztóvédelmi célú rendelkezései csak akkor alkalmazandók, ha azt az egyedi szerződés kimondja.

3. Az ÁSZF megismerése és a szerződés létrejötte

3.1. A Szolgáltató az ÁSZF mindenkor hatályos változatát a honlapján letölthető és tartósan megőrizhető formában, továbbá a rendelőben hozzáférhetővé teszi.

3.2. Online foglaláskor a foglalási kérelem elküldése előtt a rendszer megjeleníti az ÁSZF és az adatkezelési tájékoztató hivatkozását. A kérelem csak az ÁSZF megismerésére és elfogadására vonatkozó jelölőnégyzet aktiválását követően küldhető el. A rendszer a 6.2–6.5. pont szerinti lemondási feltételeket és a rendelkezésre állási díjat az elküldés előtt, a foglalási összesítőben jól láthatóan megjeleníti. Ha a foglalás fizetési kötelezettséget keletkeztet, a véglegesítő gomb vagy funkció ezt egyértelműen jelzi. Az adatkezelési tájékoztató tudomásulvétele nem minősül olyan adatkezelési hozzájárulásnak, amely a jogszabályon vagy szerződésen alapuló adatkezelések jogalapját helyettesítené.

3.3. Az online foglalási folyamatban a Páciens vagy Megrendelő a végleges elküldés előtt ellenőrizheti és javíthatja a megadott adatokat, a kiválasztott szolgáltatást, szakembert és időpontot. A foglalási kérelem elküldését a rendszer elektronikus üzenetben visszaigazolja.

3.4. Az automatikus technikai visszaigazolás önmagában csak a foglalási kérelem beérkezését igazolja. A foglalás akkor válik véglegessé, amikor:

- a Szolgáltató vagy a foglalási rendszer a kiválasztott időpontot kifejezetten visszaigazolja; és
- előrefizetéses szolgáltatás esetén a foglalási összesítőben meghatározott díj a megadott határidőben sikeresen megfizetésre kerül.

3.5. Telefonos, e-mailes vagy személyes időpont-egyeztetésnél a szerződés a Szolgáltató foglalást visszaigazoló nyilatkozatával jön létre. A Szolgáltató a foglalás véglegesítése előtt tájékoztatást ad a lényeges feltételekről, különösen a szolgáltatásról, a díjról, az időpontról és a lemondási szabályról, ideértve a 6.4. pont szerinti rendelkezésre állási díjat is. A visszaigazolás és a tájékoztatás az időpont-egyeztetéshez használt csatornán szóban vagy írásban is megtörténhet.

3.6. A tájékoztatás megtörténtét és a foglalás létrejöttét a Szolgáltató az ügyviteli rendszerében rögzíti. Nem egészségügyi szolgáltatásra távollévők között kötött szerződésnél a Szolgáltató a jogszabályban előírt szerződéses visszaigazolást tartós adathordozón megküldi; ehhez a Pácienstől vagy Megrendelőtől újabb írásos megerősítés nem szükséges.

3.7. A szerződés nyelve magyar. Online foglalásnál a Szolgáltató a foglalás adatait, az elfogadott ÁSZF verzióját és az elfogadás időpontját elektronikusan nyilvántartja. Más foglalási módnál a foglalás létrejöttének időpontját és az akkor hatályos, közölt vagy elérhetővé tett ÁSZF-verziót rögzíti. A Páciens vagy Megrendelő kérésére tájékoztatást kaphat arról, hogy foglalására melyik ÁSZF-verzió vonatkozott.

3.8. Ha a visszaigazolás nyilvánvaló technikai vagy adatbeviteli hibát tartalmaz, a felek kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni. A Szolgáltató nyilvánvalóan hibás árra vagy nem létező időpontra nem köteles teljesíteni, de köteles a helyes feltételekről tájékoztatást adni és a Páciens választása szerint új foglalást vagy teljes visszatérítést biztosítani.

3.9. Első személyes megjelenéskor a Szolgáltató jogosult a személyazonosság, képviseleti jogosultság és az ellátáshoz szükséges adatok ellenőrzésére, valamint a szükséges egészségügyi és adatkezelési nyilatkozatok aláírását kérni. Ezek hiánya nem teszi semmissé a már visszaigazolt foglalást, de az ellátás jogszerű vagy biztonságos teljesítésének akadálya esetén a szolgáltatás megtagadható.

4. A szolgáltatások tartalma

4.1. A Szolgáltató különösen az alábbi szolgáltatási köröket nyújtja:

- pszichiátriai, geriátriai és neurológiai szakorvosi vizsgálat és kontroll;
- pszichológiai, pszichodiagnosztikai és pszichoterápiás szolgáltatás;
- ADHD-val kapcsolatos konzultáció, pszichológiai vizsgálat és kiértékelés;
- demenciával kapcsolatos tanácsadás és memóriavizsgálat;
- művészetterápiás és más terápiás vagy tanácsadási szolgáltatás;
- telemedicinális vagy telefonos konzultáció;
- indokolt esetben helyszíni vizsgálat vagy konzultáció;
- receptfelírás, szakvélemény, igazolás és az ellátáshoz kapcsolódó dokumentáció elkészítése.

4.2. Az aktuálisan elérhető szolgáltatások, időtartamok, korhatárok, foglalási feltételek és díjak a honlapon, a foglalási felületen és a rendelőben elérhető Díjjegyzékben szerepelnek.

4.3. A Szolgáltató az ellátást megfelelő szakképesítéssel és jogosultsággal rendelkező munkavállalók vagy közreműködők útján nyújtja. A közreműködőért a Szolgáltató a jogszabályok szerint felel.

4.4. A Páciens jogosult az ellátó szakember megválasztására, amennyiben ezt a szakmai feltételek, az ellátás jellege, a rendelkezésre álló kapacitás és a Szolgáltató működési rendje lehetővé teszi.

4.5. A vizsgálat eredménye alapján az ellátó szakember jogosult megállapítani, hogy a kért szolgáltatás szakmailag indokolt-e, biztonságosan elvégezhető-e, vagy más ellátás szükséges. A foglalás önmagában nem jelent meghatározott diagnózisra, terápiás eredményre, gyógyszerre, receptre, szakvéleményre vagy igazolásra való jogosultságot.

4.6. A Szolgáltató a szolgáltatás jellegétől függően külső laboratóriumot, diagnosztikai szolgáltatót vagy más egészségügyi közreműködőt vehet igénybe. A Páciens az ilyen szolgáltatás tartalmáról, díjáról és adatkezelési vonatkozásairól előzetes tájékoztatást kap.

4.7. Kiskorú Páciens részére a szolgáltatás – az egészségügyről szóló törvényben meghatározott eltérésekkel – a törvényes képviselő foglalása és beleegyezése alapján nyújtható; a kiskorú véleményét az ellátás során a jogszabályok szerint figyelembe kell venni. Közös szülői felügyelet esetén a Szolgáltató – különösen pszichoterápiás vagy pszichodiagnosztikai szolgáltatás megkezdése előtt – kérheti a másik szülő hozzájárulásának igazolását is.

4.8. Ha a nagykorú Páciens döntésképtelen, és a beleegyezésre jogosult törvényes képviselője nincs, a beleegyezés jogát az egészségügyről szóló törvényben meghatározott személyek, az ott meghatározott sorrendben gyakorolják. A Szolgáltató a foglalást kezdeményező hozzátartozótól, képviselőtől vagy intézménytől kérheti a képviseleti jogosultság, illetve a hozzátartozói minőség igazolását; ennek hiányában a nem sürgős ellátás elhalasztható.

5. A Páciens jogai és kötelezettségei

5.1. A Pácienst megilletik különösen az egészségügyről szóló törvény szerinti jogok, így az emberi méltósághoz, tájékoztatáshoz, önrendelkezéshez, az ellátás visszautasításához, az orvosi titoktartáshoz, a kapcsolattartáshoz, az egészségügyi dokumentáció megismeréséhez és a panasz megtételéhez való jog.

5.2. A Páciens a vizsgálatot vagy beavatkozást megelőzően egyéniesített tájékoztatást kap. Beleegyezését a jogszabályok keretei között bármikor visszavonhatja. A visszavonás nem érinti a már jogszerűen teljesített szolgáltatás díját és az igazolt, indokolt költségek megtérítését.

5.3. A Páciens, illetve képviselője köteles:

- valós, pontos és az ellátáshoz szükséges adatokat közölni, valamint azok változását jelezni;
- az ellátó szakembert korábbi betegségeiről, kezeléseiről, gyógyszereiről, ismert allergiáiról és más lényeges körülményről tájékoztatni;
- a szükséges személyazonosító okmányokat, TAJ-kártyát és rendelkezésre álló egészségügyi dokumentációt bemutatni;
- az előírt időpontban megjelenni és a rendelő Házirendjét betartani;
- más páciensek és az egészségügyi dolgozók jogait tiszteletben tartani;
- a szabályszerűen igénybe vett szolgáltatás díját megfizetni.

5.4. A Páciens köteles az ellátás előtt jelezni, ha fertőző betegség gyanúja, akut rosszullét, zavartság, agresszív állapot vagy más, a biztonságos ellátást befolyásoló körülmény áll fenn.

5.5. A Szolgáltató megtagadhatja vagy megszakíthatja a nem sürgős szolgáltatást, ha annak jogszabályi vagy szakmai feltételei hiányoznak, a Páciens magatartása más személyt veszélyeztet, súlyosan sérti a Házirendet, vagy a szükséges együttműködés hiánya miatt az ellátás nem végezhető el biztonságosan. A Szolgáltató ilyenkor a betegjogokra és a szakmai szabályokra figyelemmel jár el.

6. Foglalás, érkezés, késés és lemondás

6.1. A rendelő szolgáltatásai főszabály szerint előzetesen visszaigazolt foglalás alapján vehetők igénybe. Új Páciensnek ajánlott az időpont előtt 15 perccel megérkeznie az adminisztráció elvégzéséhez.

6.2. A Páciens vagy Megrendelő a normál foglalást díjmentesen lemondhatja vagy módosíthatja **a lefoglalt időpontot megelőző munkanapon 18:00 óráig**. Ha a foglalás ezen határidő lejárta után jön létre, a Páciens vagy Megrendelő a foglalást a lefoglalt időpont kezdete előtt legalább 2 órával díjmentesen lemondhatja.

6.3. Lemondás vagy módosítás az online lemondási lehetőségen, a honlapon elérhető üzenetküldő felületen, az info@mentalpoliklinika.hu e-mail-címen vagy telefonon, ügyfélfogadási időben kezdeményezhető. A határidő szempontjából az számít, amikor a lemondás a Szolgáltató számára hozzáférhetővé válik.

6.4. Ha a Páciens a 6.2. pont szerinti határidő után mondja le az időpontot, vagy előzetes lemondás nélkül nem jelenik meg, a Szolgáltató **rendelkezésre állási díjat** jogosult felszámítani, amelynek összege **6 000 Ft, de legfeljebb a lefoglalt szolgáltatás Díjjegyzék szerinti díja**. A díj a lefoglalt szakember és rendelési kapacitás rendelkezésre tartásának részbeni ellentételezése, nem egészségügyi szolgáltatási díj. A feltétel csak olyan foglalásra alkalmazható, amelynél a lemondási határidő és a rendelkezésre állási díj a foglalás véglegesítése előtt egyértelműen, jól láthatóan megismerhető volt.

6.5. Előrefizetett szolgáltatás késői lemondása vagy a Páciens távolmaradása esetén a Szolgáltató a 6.4. pont szerinti rendelkezésre állási díjat levonhatja, a fennmaradó összeget pedig az eredeti fizetési módra visszatéríti. Ha a külön meghirdetett kedvezményes vagy többalkalmas szolgáltatás ettől eltérő lemondási feltételhez kötött, az eltérő feltétel csak akkor alkalmazható, ha azt a Páciens a foglalás véglegesítése előtt egyértelműen megismerhette és elfogadta.

6.6. Nem számítható fel rendelkezésre állási díj, ha a Páciens lemondását vagy megjelenését a 12.4. pontban meghatározott elháríthatatlan külső ok vagy előre nem látható egészségi ok – különösen akut megbetegedés vagy kórházi felvétel – akadályozta, és ezt a Páciens vagy képviselője a tőle elvárható legrövidebb időn belül jelzi. A Szolgáltató a mentesség elbírálásához csak a feltétlenül szükséges információt kérheti, és azt az adatkezelési tájékoztató szerint kezeli. Egyéb, méltányolható körülmény esetén a Szolgáltató a Páciens kérelmére eltekinthet a díjtól; ez nem teremt automatikus jogosultságot más esetekre.

6.7. Késés esetén a szolgáltatás a lefoglalt befejezési időpontig rövidített időtartamban teljesíthető, ha ez szakmailag megfelelő. A Páciens késése miatt rövidített szolgáltatás díja főszabály szerint nem csökken. Ha a késés miatt az ellátás már nem végezhető el biztonságosan vagy érdemben, az eset késői lemondásnak minősülhet, és a 6.4. pont szerinti rendelkezésre állási díj alkalmazható.

6.8. Ha a Szolgáltató vagy az ellátó szakember akadályoztatása miatt az időpont nem tartható meg, a Szolgáltató erről a tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti a Pácienst. A Páciens választhat új időpontot vagy az előre megfizetett összeg teljes visszatérítését. A visszatérítés költsége a Pácienst nem terheli.

6.9. A Szolgáltató törekszik a visszaigazolt kezdési időpont betartására, de az előző ellátás elhúzódása vagy sürgős szakmai körülmény miatt késés előfordulhat. Ha a várakozás miatt a Páciens nem tudja igénybe venni a szolgáltatást, és ezt a helyszínen jelzi, rendelkezésre állási díj nem számítható fel, az előrefizetett összeg pedig visszajár vagy új időpontra átvihető.

7. Díjak, fizetés és számlázás

7.1. A szolgáltatások díját a foglaláskor hatályos Díjjegyzék és az online foglalási összesítő tartalmazza. A Szolgáltató a Páciens által már visszaigazolt foglalás díját a Páciens hátrányára egyoldalúan nem módosítja.

7.2. Az elérhető fizetési módokat az adott szolgáltatás foglalási felülete vagy a Szolgáltató előzetes tájékoztatása határozza meg. A fizetés történhet különösen bankkártyával, banki átutalással, készpénzzel, illetve az adott időpontban elfogadott egészségpénztári módon.

7.3. Azoknál a szolgáltatásoknál, amelyeknél előrefizetés szükséges, a foglalás csak a teljes díj határidőben történő beérkezésével vagy sikeres bankkártyás fizetéssel válik véglegessé. A fizetési határidő eredménytelen elteltével a Szolgáltató a foglalási kérelmet törölheti és az időpontot felszabadíthatja.

7.4. A Szolgáltató a fizetésről a jogszabályoknak megfelelő számlát állít ki. A számla elektronikus úton a Páciens vagy Megrendelő által megadott e-mail-címre is megküldhető.

7.5. A határidőben meg nem fizetett összeg után a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot és az igazolt, jogszerű behajtási költséget érvényesítheti. Lejárt tartozás esetén a Szolgáltató – a sürgős szükség kivételével – új, nem sürgős foglalás elfogadását a tartozás rendezéséig megtagadhatja.

7.6. A Szolgáltató által visszatérítendő összeget főszabály szerint az eredeti fizetési módra vagy arra a bankszámlára fizeti vissza, ahonnan az összeg érkezett. A visszatérítést indokolatlan késedelem nélkül, lehetőség szerint 8 munkanapon belül elindítja.

8. Kontrollvizsgálat, receptfelírás és vizit utáni kapcsolattartás

8.1. A kontrollvizsgálat főszabály szerinti időtartama 30 perc. Kontrollidőpont ugyanazon ellátó orvos utolsó vizsgálatát követő 6 hónapon belül foglalható. A 6 hónap elteltével főszabály szerint teljes időtartamú új konzultáció foglalása szükséges, kivéve, ha az ellátó orvos szakmai okból másként rendelkezik.

8.2. Ha a kontrollvizsgálat várhatóan meghaladja a 40 percet, az ellátó orvos a Pácienst – amennyiben ezt az ellátási helyzet lehetővé teszi – még a hosszabbítás előtt tájékoztatja arról, hogy a szolgáltatás teljes, 50 perces konzultációvá alakulna, és annak mindenkor hatályos díja fizetendő. A magasabb díj csak a Páciens előzetes, kifejezett jóváhagyásával számítható fel. Jóváhagyás hiányában az orvos a kontrollt szakmailag biztonságos módon lezárja, és szükség esetén új időpontot javasol.

8.3. Recept kizárólag olyan gyógyszerre és olyan feltételekkel írható, amelyet az ellátó orvos szakmailag indokoltnak tart. A receptfelírás teljesítése függhet személyes vagy telemedicinális orvosi vizsgálattól, a korábbi dokumentációtól és az ellenőrző vizsgálatok megtörténtétől. A receptfelírás iránti kérelem önmagában nem garantálja a recept kiállítását.

8.4. A receptfelírás várható teljesítési idejét a foglalási felület vagy a Szolgáltató előzetes tájékoztatása tartalmazza. A Szolgáltató főszabály szerint a kérelem elbírálásához szükséges adatok rendelkezésre állásától számított 3 munkanapon belül teljesíti a szakmailag indokolt receptfelírást, vagy tájékoztatja a Pácienst arról, hogy a recept kiállításához személyes vagy telemedicinális vizsgálat, illetve további adat szükséges. A Szolgáltató sürgősségi receptfelírást nem vállal.

8.5. A vizitet követő érdemi telefonos orvosi konzultáció és a receptfelírás önálló szolgáltatásnak minősülhet. Igénybevételük feltételeit a foglalási felület vagy a Szolgáltató előzetes tájékoztatása tartalmazza. Az ellátó orvos az adott Páciens részére meghatározott célra és időtartamra külön kapcsolattartási lehetőséget engedélyezhet; ezt a Szolgáltató nyilvántartása rögzíti. Az engedély nem terjed ki más betegségre, új panaszra, ismételt vagy korlátlan konzultációra.

8.6. A Szolgáltató hibájából szükségessé váló adminisztratív vagy dokumentációs javításért külön díj nem számítható fel.

9. Telemedicina és helyszíni szolgáltatás

9.1. Telemedicinális vagy telefonos konzultáció csak akkor nyújtható, ha az ellátó szakember megítélése szerint a Páciens állapota és a szolgáltatás célja ezt lehetővé teszi. Az ellátó szakember személyes vizsgálatot írhat elő, és ennek megtörténtéig a diagnózist, terápiát, receptet vagy más kért intézkedést megtagadhatja.

9.2. A Páciens köteles olyan telefonszámot és elérhetőséget megadni, amelyen a lefoglalt időpontban biztonságosan elérhető, továbbá köteles személyazonossága ellenőrzésében közreműködni. A Páciens saját környezetében köteles gondoskodni a beszélgetés bizalmas jellegéről. Ha a Páciens a lefoglalt időpont kezdetétől számított 10 percen belül, legalább két hívási kísérlet ellenére sem érhető el, az eset előzetes lemondás nélküli távolmaradásnak minősül.

9.3. Kapcsolati vagy technikai hiba esetén a felek megkísérlik a kapcsolat helyreállítását. Ha a szolgáltatás érdemben nem teljesíthető, a Szolgáltató új időpontot vagy a nem teljesített részre visszatérítést biztosít, kivéve, ha a hiba a Páciens érdekkörében merült fel és a Szolgáltató a lefoglalt időben igazolhatóan rendelkezésre állt. Ez utóbbi esetben a ténylegesen nyújtott szolgáltatás díja, ha pedig a szolgáltatás érdemben nem kezdődött meg, a 6.4. pont szerinti rendelkezésre állási díj számítható fel.

9.4. Helyszíni szolgáltatásnál a Páciens vagy Megrendelő köteles a pontos címet, elérhetőséget és a biztonságos bejutáshoz szükséges információkat megadni. Idős, demenciával vagy olyan jelentős kognitív zavarral élő Páciens helyszíni vizsgálata során, amely az együttműködést, a biztonságos ellátást vagy a szükséges tájékoztatást érdemben befolyásolhatja, a Páciens által megjelölt nagykorú közeli hozzátartozó, illetve – ha van – a Páciens törvényes képviselője vagy gondnoka jelenléte szükséges. A jelenlévő személy közreműködése nem helyettesíti a Páciens jogszabály szerinti tájékoztatását, beleegyezését és önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. A kiszállás megkezdését követő lemondásnál a 6.4. pont szerinti rendelkezésre állási díjon felül a már igazoltan felmerült és előzetesen közölt kiszállási költség is felszámítható. Intézményi (különösen idősotthoni) helyszíni ellátásra a 2.10. pont szerinti egyedi szerződés irányadó.

10. Egészségügyi dokumentáció és adatkezelés

10.1. A Szolgáltató a Páciens személyes és egészségügyi adatait az alkalmazandó európai uniós és magyar jogszabályok, különösen az általános adatvédelmi rendelet (GDPR), az egészségügyről szóló törvény és az egészségügyi adatok kezeléséről szóló törvény szerint kezeli.

10.2. Az adatkezelés részletes feltételeit, céljait, jogalapjait, időtartamát, az adatfeldolgozókat és az érintetti jogokat a Szolgáltató mindenkor hatályos, elkülönült adatkezelési tájékoztatója tartalmazza. Az adatkezelési tájékoztató a honlapon és a rendelőben érhető el.

10.3. Az egészségügyi dokumentáció megőrzési idejét jogszabály határozza meg. A Szolgáltató nem kezeli valamennyi személyes adatot automatikusan vagy korlátlan ideig; az egyes adatkategóriákra a hozzájuk tartozó cél és jogalap szerinti megőrzési idő vonatkozik.

10.4. A Szolgáltató az ellátásról egészségügyi dokumentációt vezet. A Páciens a jogszabályok szerint jogosult a dokumentációt megismerni és arról másolatot kérni. Más személy csak jogszabály, törvényes képviselet vagy megfelelő meghatalmazás alapján férhet hozzá.

10.5. Egészségügyi dokumentum elektronikus továbbítása során a Szolgáltató a kockázattal arányos biztonsági intézkedést alkalmaz. Egészségügyi adatot tartalmazó dokumentumot harmadik személynek kizárólag megfelelő jogalappal és a szükséges mértékben továbbít.

10.6. Ha a Páciens hozzátartozó vagy más kapcsolattartó adatait adja meg, a Szolgáltató ezeket az adatokat kizárólag a szükséges célból és mértékben használja fel, és az adatkezelési tájékoztató szerint megadja a szükséges tájékoztatást. A Páciens lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja a kapcsolattartót az adatainak megadásáról, és nem ad meg a kapcsolattartáshoz szükségtelen adatot.

10.7. A Szolgáltató jogszabály alapján az ellátással kapcsolatos meghatározott egészségügyi adatokat és dokumentumokat az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térbe (EESZT) továbbítja. A Páciens az EESZT-ben tárolt adataihoz való hozzáférést az EESZT lakossági felületén, a jogszabályok keretei között korlátozhatja.

11. Panaszkezelés és jogorvoslat

11.1. A Páciens, Megrendelő vagy képviselője az ellátással vagy a szolgáltatással kapcsolatban szóban vagy írásban panaszt tehet:

- személyesen a rendelőben;
- telefonon a +36 30 1250 550 számon;
- e-mailben az info@mentalpoliklinika.hu címen;
- postai úton a Szolgáltató 1036 Budapest, Bécsi út 85. A lépcsőház, 1. emelet 1. ajtó címén.

11.2. A Szolgáltató a szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Ha ez nem lehetséges, vagy a panaszos az eredménnyel nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és azt a vonatkozó jogszabályok szerint kezeli.

11.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 napon belül érdemben, igazolható módon megválaszolja. Ha az egészségügyről szóló törvény vagy más kötelező szabály eltérő eljárást ír elő, a Szolgáltató annak megfelelően jár el. A panasz elutasítását indokolni kell. Az elutasító válaszban a panasz jellege alapján meg kell jelölni azt a hatóságot vagy békéltető testületet, amelynek eljárása kezdeményezhető, és meg kell adni a jogszabályban előírt elérhetőségeket. A tájékoztatásnál a fogyasztó lakóhelyét vagy tartózkodási helyét is figyelembe kell venni, továbbá közölni kell, hogy a Szolgáltató tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

11.4. A panasz megtételének részletes szabályait a Szolgáltató mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely a honlapon és a rendelőben érhető el.

11.5. A Páciens jogosult a területileg illetékes betegjogi képviselőhöz fordulni. A közzétételkor ismert betegjogi képviselő:

- Ivonyné Dr. Munk Julianna;
- telefon: +36 20 4899 520;
- e-mail: julianna.munk@ijsz.bm.gov.hu.

Az aktuális elérhetőséget a Szolgáltató honlapján, a rendelőben és az Integrált Jogvédelmi Szolgálat hivatalos felületén kell ellenőrizni.

11.6. A panasz jellegétől függően a Páciens vagy Megrendelő jogosult az illetékes egészségügyi államigazgatási szervhez, fogyasztóvédelmi hatósághoz, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, közvetítői eljáráshoz vagy bírósághoz fordulni. A békéltető testületek aktuális adatai a https://bekeltetes.hu oldalon érhetők el.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

- Budapesti Békéltető Testület;
- cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10;
- telefon: +36 1 488 2131; e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu; honlap: bekeltet.bkik.hu.

A Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban a jogszabály szerint együttműködik.

12. Felelősség és elháríthatatlan külső ok

12.1. A Szolgáltató a szolgáltatást a szakmai, etikai és jogszabályi követelmények szerint köteles nyújtani. Az egészségügyi vagy terápiás szolgáltatás eredménye az egyéni állapottól és együttműködéstől is függ, ezért meghatározott gyógyulási vagy terápiás eredmény nem garantálható.

12.2. A Szolgáltató nem felel az olyan kárért, amely a Páciens valótlan vagy hiányos adatközléséből, lényeges körülmény elhallgatásából, az orvosi utasítás felróható megszegéséből vagy más, a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső okból következik, amennyiben a Szolgáltató az adott helyzetben elvárható módon járt el.

12.3. A Szolgáltató felelőssége nem zárható ki és nem korlátozható olyan körben, amelyben ezt jogszabály tiltja, különösen szándékos szerződésszegés, valamint emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegés esetén.

12.4. Elháríthatatlan külső oknak minősülhet különösen a rendkívüli időjárás, közlekedési akadály, hatósági korlátozás, közmű- vagy informatikai szolgáltatás kiterjedt kiesése és járványügyi intézkedés. Ha ilyen ok a Szolgáltató teljesítését akadályozza, a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja a Pácienst, és új időpontot vagy a nem teljesített szolgáltatás díjának teljes visszatérítését ajánlja fel. Ha ilyen ok a Páciens megjelenését vagy lemondását akadályozza, a 6.6. pont irányadó. Az ellátó szakember akadályoztatására a 6.8. pont vonatkozik.

12.5. A rendelőn kívüli közlekedésre, parkolásra és az épület közös területeire a terület üzemeltetőjének szabályai is vonatkoznak. Ez nem érinti a Szolgáltató jogszabályon alapuló felelősségét a saját felróható magatartásával okozott kárért.

13. Az ÁSZF módosítása és időbeli hatálya

13.1. Minden egyes foglalásra főszabály szerint a foglalási kérelem elküldésekor, telefonos vagy személyes foglalásnál pedig a foglalás visszaigazolásakor hatályos ÁSZF vonatkozik.

13.2. A Szolgáltató az ÁSZF-et a jövőre nézve módosíthatja, különösen jogszabályváltozás, hatósági előírás, új szolgáltatás, technológiai változás vagy a működési feltételek lényeges változása miatt. A módosított ÁSZF-et a Szolgáltató a hatálybalépés előtt, könnyen hozzáférhető módon közzéteszi.

13.3. A módosítás a már visszaigazolt foglalás lényeges feltételeit a Páciens hátrányára nem változtatja meg, kivéve, ha a változást kötelező jogszabály írja elő, vagy azt a Páciens kifejezetten elfogadja.

13.4. A Szolgáltató a korábbi ÁSZF-verziókat és azok hatályossági idejét visszakereshető módon archiválja.

13.5. A Díjjegyzék módosítása az új foglalásokra alkalmazható, és azt a Szolgáltató a hatálybalépése előtt közzéteszi. A módosítás a már visszaigazolt foglalás díját a Páciens hátrányára nem változtatja meg. Ez nem érinti az adott szolgáltatásnál előre egyértelműen közölt, időszakos kedvezmény lejártát.

14. Záró rendelkezések

14.1. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint az általános adatvédelmi rendelet rendelkezései irányadók.

14.2. Ha az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan, ez a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az érvénytelen rendelkezés helyett a kötelező jogszabályt és a felek eredeti céljához legközelebb álló jogszerű értelmezést kell alkalmazni.

14.3. A felek elsődlegesen békés úton törekednek a vitájuk rendezésére. Ez nem korlátozza a Páciens vagy Megrendelő jogszabályon alapuló panasz- és jogérvényesítési lehetőségeit.

14.4. Jelen ÁSZF 2026. november 1. napján lép hatályba. A hatálybalépéssel egyidejűleg a 2023. október 16-tól hatályos ÁSZF és annak 2026. május 7-i I. számú módosítása az új foglalások tekintetében hatályát veszti.

Budapest, 2026. október 28.



Árokszállási Erik
ügyvezető
Mental Poliklinika Kft.