



ΤΗΛΕΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΥΓΕΙΑΣ

- ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
- ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
- ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΠΑΡΟΧΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Πρόγραμμα: HEALTH TELE-CONSULTING

Η συνδρομητική υπηρεσία **Τηλεσυμβουλευτικής Υγείας** παρέχει στον Συνδρομητή άμεση και αξιόπιστη υποστήριξη σε ζητήματα αρχικής συμβουλευτικής υγείας, με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- **Διαθεσιμότητα 24/7:** Πρόσβαση στην υπηρεσία όλο το εικοσιτετράωρο, όλες τις ημέρες του έτους.
- **Άμεση τηλεφωνική επικοινωνία με ιατρό** σε περίπτωση έκτακτου περιστατικού.
- **Παροχή αρχικών οδηγιών και καθοδήγησης** σε συμπτώματα έκτακτης ανάγκης.
- **Δυνατότητα αποστολής εικόνων** (τραυματισμών ή εμφανών κακώσεων) μέσω ηλεκτρονικών μέσων (e-mail, Viber) για αρχική αξιολόγηση.
- **Ενημέρωση για ανεπιθύμητες ενέργειες φαρμάκων** και καθοδήγηση για την αντιμετώπισή τους.
- **Ενημέρωση για εφημερεύοντα νοσοκομεία και φαρμακεία** σε όλη την Ελλάδα.
- **Ασφάλεια και ποιότητα επικοινωνίας** μέσω καταγραφής των κλήσεων.

⚠ Διευκρίνιση: Στο πλαίσιο του προγράμματος **δεν παρέχεται διάγνωση, συνταγογράφηση φαρμάκων ή παραπεμπτικά εξετάσεων**, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και ιατρικό πλαίσιο.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

HEALTH TELE-CONSULTING

1. Αντικείμενο

Το παρόν πρόγραμμα παρέχει στον συνδρομητή υπηρεσίες τηλεφωνικής - συμβουλευτικής υγείας, με σκοπό την παροχή καθοδήγησης και υποστήριξης σε περιστατικά έκτακτης ανάγκης, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με ιατρό (γενικό παθολόγο, χωρίς απαραίτητα ειδίκευση).



2. Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

3. Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο του προγράμματος είναι οι εξής:

- Τηλεφωνική επικοινωνία με ιατρό σε περίπτωση έκτακτου περιστατικού.
- Παροχή αρχικών οδηγιών, καθοδήγησης και υποστήριξης σε συμπτώματα έκτακτης ανάγκης.
- Δυνατότητα αποστολής εικόνων (π.χ. τραυματισμών ή εμφανών κακώσεων) μέσω ηλεκτρονικών μέσων (e-mail, Viber) για αρχική αξιολόγηση.
- Ενημέρωση για ανεπιθύμητες ενέργειες φαρμάκων και παροχή καθοδήγησης για την αντιμετώπισή τους.
- Ενημέρωση για εφημερεύοντα νοσοκομεία και φαρμακεία.

4. Περιορισμοί Υπηρεσιών

- Οι ιατροί που συμμετέχουν στο πρόγραμμα δεν παρέχουν διάγνωση, συνταγογράφηση φαρμάκων ή παραπεμπτικά εξετάσεων, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και ιατρικό πλαίσιο.
- Η υπηρεσία λειτουργεί αποκλειστικά σε συμβουλευτικό επίπεδο και δεν υποκαθιστά την κλινική εξέταση από ιατρό ή άλλες υπηρεσίες υγείας.

5. Χρήση Τηλεφωνικής Γραμμής

- Η επικοινωνία πραγματοποιείται μέσω ειδικού τηλεφωνικού αριθμού με ηχογραφημένο μήνυμα εισαγωγής.
- Όλες οι κλήσεις καταγράφονται και αποθηκεύονται για λόγους ασφάλειας και διασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών. Η αποθήκευση διαρκεί 5 έτη.

6. Διάρκεια και Λήξη

- Η συνδρομή ισχύει για το συμφωνημένο χρονικό διάστημα που αναφέρεται στη σύμβαση.
- Σε περίπτωση διακοπής ή λύσης του προγράμματος για οποιονδήποτε λόγο, οι παροχές παραμένουν ενεργές μέχρι την ημερομηνία λήξης της ήδη καταβληθείσας συνδρομής.

7. Ευθύνη Εταιρείας

Η εταιρεία και οι συνεργαζόμενοι ιατροί καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την ορθή παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής- συμβουλευτικής υγείας. Ωστόσο, δεν φέρουν ευθύνη για την έκβαση περιστατικών, διότι δεν γνωρίζουν την κλινική εικόνα και το ιστορικό του συνδρομητή, δεν προχωρούν σε διάγνωση, δεν συνταγογραφούν και δεν παραπέμπουν για εξετάσεις.



ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Πρόγραμμα: HEALTH TELE-CONSULTING

Άρθρο 1: Ορισμοί

- **Συνδρομητής:** Το φυσικό πρόσωπο που δικαιούται να κάνει χρήση των παροχών του παρόντος Συνδρομητικού Συμβολαίου. Τα στοιχεία του αναγράφονται στο συνδρομητικό συμβόλαιο παροχής υπηρεσιών.
- **Συνδρομητικό Συμβόλαιο Παροχής Υπηρεσιών:** Το έγγραφο που εκδίδεται από την Εταιρεία ή τον εξουσιοδοτημένο συνεργάτη της και φέρει τα στοιχεία του Συνδρομητή, το πρόγραμμα που έχει επιλέξει, τους Γενικούς και Ειδικούς Όρους, καθώς και το έντυπο εναντίωσης.
- **Συνδρομητικό Πρόγραμμα:** Το σύνολο των παροχών που προβλέπονται από το παρόν συμβόλαιο, όπως περιγράφονται στους Γενικούς και Ειδικούς Όρους.
- **Συνδρομή:** Το χρηματικό ποσό που καταβάλλει ο Συνδρομητής στην Εταιρεία για την παροχή της συνδρομητικής κάλυψης.
- **Εταιρεία:** ΓΕΩΡΓΙΑΔΗΣ – CASPEDES I.K.E.
- **Συμβαλλόμενος:** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συνάπτει το Συνδρομητικό Συμβόλαιο με την Εταιρεία και υποχρεούται στην πληρωμή της συνδρομής.

Άρθρο 2: Σκοπός του Συνδρομητικού Συμβολαίου

Σκοπός είναι ο καθορισμός των όρων και προϋποθέσεων κάτω από τους οποίους ο Συνδρομητής αποκτά πρόσβαση στις παροχές του προγράμματος τηλεσυμβουλευτικής υγείας, υπό την προϋπόθεση προηγούμενης εξόφλησης της συνδρομής.

Άρθρο 3: Έναρξη Ισχύος

Η ισχύς του προγράμματος αρχίζει σύμφωνα με την ημερομηνία έναρξης του συμβολαίου υπό την προϋπόθεση εξόφλησης. Εάν η εξόφληση γίνει Σαββατοκύριακο ή αργία, η ενεργοποίηση γίνεται την επόμενη εργάσιμη ημέρα μετά τις 12:00 μ.μ.

Άρθρο 4: Συνδρομή και Καταβολή

Η συνδρομή είναι ετήσια και καταβάλλεται εφάπαξ. Το πρόγραμμα ενεργοποιείται με την έκδοση του συνδρομητικού συμβολαίου.

Άρθρο 5: Διάρκεια Ισχύος

Το πρόγραμμα ισχύει από την ημερομηνία έναρξης σύμφωνα με την αναγραφή του συνδρομητικού συμβολαίου και λήγει την προηγούμενη ημέρα της



αντίστοιχης ημερομηνίας. Η χρονική διάρκεια του συνδρομητικού συμβολαίου δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των 12 μηνών.

Άρθρο 6: Ανανέωση – Τροποποιήσεις

Η Εταιρεία δύναται να ανανεώνει το πρόγραμμα κατόπιν συμφωνίας με τον Συνδρομητή. Διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των παροχών ή των όρων αποκλειστικά για το σύνολο των συνδρομητών, εφόσον υπάρξουν μεταβολές στο νομικό ή ιατρικό πλαίσιο.

Άρθρο 7: Ευθύνη Εταιρείας

Η Εταιρεία καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την παροχή αξιόπιστης τηλεσυμβουλευτικής, ωστόσο δεν φέρει ευθύνη για την έκβαση της υγείας του Συνδρομητή, καθώς η υπηρεσία δεν υποκαθιστά ιατρική εξέταση ή νοσηλεία.

Άρθρο 8: Δικαίωμα Εναντίωσης

Ο Συνδρομητής έχει δικαίωμα εναντίωσης εντός 14 ημερών από την παραλαβή του συμβολαίου, με αποστολή του ειδικού εντύπου στην Εταιρεία. Σε αυτήν την περίπτωση, επιστρέφεται το ποσό της συνδρομής, εφόσον δεν έχει γίνει χρήση του προγράμματος.

Άρθρο 9: Δικαίωμα Υπαναχώρησης

Παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 30 ημερών από την παραλαβή του συμβολαίου, με αποστολή του εντύπου υπαναχώρησης στην Εταιρεία. Σε περίπτωση υπαναχώρησης, η Εταιρεία παρακρατεί το 1/12 της ετήσιας συνδρομής.

Άρθρο 10: Δικαιοδοσία – Εφαρμοστέο Δίκαιο

Για κάθε διαφορά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Αθηνών. Εφαρμοστέο Δίκαιο είναι το Ελληνικό.

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

Πρόγραμμα: HEALTH TELE-CONSULTING

Άρθρο 1: Ορισμοί

- 1.1 **Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης:** Ο ειδικός τηλεφωνικός αριθμός στον οποίο καλεί ο Συνδρομητής, με δυνατότητα επικοινωνίας 24/7 με ιατρό.
- 1.2 **Τηλεσυμβουλευτική:** Η παροχή αρχικών οδηγιών και καθοδήγησης για έκτακτα περιστατικά, μέσω τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής επικοινωνίας.



1.3 **Καταγραφή:** Η καταγραφή και αποθήκευση όλων των τηλεφωνικών συνομιλιών για λόγους ασφάλειας και ποιότητας. Οι τηλεφωνικές συνομιλίες θα αποθηκεύονται για 5 έτη και μετά θα διαγράφονται.

1.4 **Αρχική Αξιολόγηση:** Η εκτίμηση της κατάστασης του Συνδρομητή βάσει της περιγραφής του και, όπου είναι δυνατόν, μέσω αποστολής εικόνων (τραυματισμών/κακώσεων).

Άρθρο 2: Παροχές Προγράμματος

Ο Συνδρομητής δικαιούται:

- Τηλεφωνική επικοινωνία με ιατρό σε περίπτωση έκτακτου περιστατικού. Ο ιατρός μπορεί να διαθέτει ειδικότητα.
- Παροχή αρχικών οδηγιών και καθοδήγησης σε συμπτώματα επείγοντος χαρακτήρα.
- Δυνατότητα αποστολής εικόνων μέσω ηλεκτρονικών μέσων (e-mail, Viber) για αρχική αξιολόγηση.
- Ενημέρωση σχετικά με ανεπιθύμητες ενέργειες φαρμάκων.
- Ενημέρωση για εφημερεύοντα νοσοκομεία και φαρμακεία.

Άρθρο 3: Περιορισμοί Υπηρεσιών

- Δεν παρέχεται διάγνωση, συνταγογράφηση φαρμάκων ή παραπεμπτικά εξετάσεων.
- Οι υπηρεσίες είναι καθαρά συμβουλευτικές και δεν υποκαθιστούν την επίσκεψη σε ιατρό.

Άρθρο 4: Υποχρεώσεις Συνδρομητή

Ο Συνδρομητής οφείλει:

- Να παρέχει ακριβείς πληροφορίες για την κατάσταση της υγείας του.
- Να ακολουθεί τις οδηγίες που του δίνονται.
- Να προσφεύγει σε ιατρό, νοσοκομείο ή φαρμακείο όταν του υποδειχθεί ή όταν η κατάσταση το απαιτεί.