

Vertragsbedingungen Arzthaus.ch AG („Arzthaus“), Zeughausgasse 22, 9000 St. Gallen für die Erbringung von ärztlichen und psychotherapeutischen Leistungen

1 Gültigkeit Vertragsbedingungen

Diese Vertragsbedingungen gelten für den zwischen Arzthaus und dem Patienten¹ (i) vor Ort in einer Praxis von Arzthaus oder per Telefon, (ii) über die von Arzthaus betriebene Plattform www.arzthausonline.ch („**Plattform**“) oder (iii) online über die Webseite von Arzthaus (www.arzthaus.ch; "**Webseite**") bei einer Terminvereinbarung abgeschlossenen Verträge bzw. erbrachten Leistungen.

2 Für über die Plattform www.arzthausonline.ch abgeschlossene Verträge geltende Bestimmungen

2.1 Registrierung und Vertragsschluss

Der Patient registriert sich auf der Plattform mit Benutzername und Passwort. Zudem gibt der Patient die verlangten administrativen Angaben, wie Adresse, Krankenkasse, Krankenkassen-Kartenummer etc. an. Die Vertragsbedingungen sind abgeschlossen, sobald der Patient ihnen zugestimmt hat.

2.2 Leistungen von Arzthaus über die Plattform

Die Leistungen von Arzthaus werden über die Plattform mit den vereinbarten Kommunikationsmitteln dem Patienten gegenüber erbracht. Die Kommunikation wird durch den Patienten durch das Übermitteln einer Anfrage („**Anfrage**“), z.B. in Form einer ausgefüllten Bildschirmmaske, eines Textes oder eines ausgefüllten Anamnese-Fragebogens (mit weiteren Unterlagen wie Fotos) initiiert. In der Anfrage ersucht der Patient z.B. um eine medizinische Diagnose, um ein Videogespräch mit einem Arzt oder schildert ein anderes medizinisches Anliegen. Der Patient ist für das korrekte und vollständige Ausfüllen aller Formulare verantwortlich. Er sorgt dafür, dass das von ihm hochgeladene Material in guter Qualität auf der Plattform gespeichert ist. Innert maximal zwei Werktagen (i) beantwortet ein Arzt von Arzthaus die Anfrage über die Plattform oder (ii) bietet Arzthaus dem Patienten einen kurzfristigen Termin für ein Videogespräch mit einem geeigneten Arzt an. Je nach Anfrage und sofern möglich stellt der Arzt auf der Grundlage der Angaben des Patienten eine medizinische Diagnose und erteilt Behandlungsempfehlungen. Diese können auch die Mitteilung beinhalten, dass eine Diagnose über die Plattform nicht möglich ist oder die weitere Behandlung in einer Praxis von Arzthaus fortgeführt werden sollte.

¹ Im Folgenden wird für die bessere Lesbarkeit „Arzt“ und „Patient“ verwendet; darin eingeschlossen ist selbstverständlich auch die weibliche Form.

Der Patient erhält von Arzthaus jeweils eine E-Mail, sobald Arzthaus eine für den Patienten bestimmte Mitteilung auf der Plattform hochgeladen hat. Der Inhalt der Mitteilung und alle dazugehörigen Informationen sind nur auf der Plattform ersichtlich, nachdem sich der Patient korrekt mit Benutzername und Passwort eingeloggt hat.

2.3 Anfragen in Bereichen, in denen keine Leistungen erbracht werden können

Der Patient nimmt zur Kenntnis, dass die über die Plattform erbrachten Leistungen nur für gewisse Anfragen geeignet sind. Es können z.B. nur Diagnosen gestellt werden, die durch Betrachtung des Bildmaterials und der Verarbeitung der Antworten des Fragebogens bzw. des Patienten verifizierbar sind. Daher erbringt Arzthaus Leistungen nur in den medizinischen Bereichen, die auf der Plattform aufgeführt sind. Elektronische Kommunikationskanäle sind zudem für Notfälle nicht geeignet. Bei lebensbedrohlichen Notfällen ist Tel. 144 zu avisieren. Für hausärztliche Notfälle sollte der Patient eine Praxis von Arzthaus oder seinen Hausarzt aufsuchen. Die Plattform darf in diesen Fällen nicht benützt werden.

2.4 Kommunikation zwischen Arzthaus und Patienten und Sicherheit

Die Kommunikation zwischen Arzthaus und dem Patienten über die Plattform wird verschlüsselt geführt und ist für Ausstehende damit nicht sichtbar. Arzthaus sorgt dafür, dass die Plattform eine angemessene Sicherheit nach dem aktuellen Stand der Technik gewährleisten. Der Patient stellt sicher, dass niemand Zugang zu den Angaben zu seinem Benutzernamen und Passwort erhält. Weiter sorgt er für die Sicherheit der von ihm für die Kommunikation benutzten Geräte und ist für die technische Verbindung zur Plattform verantwortlich.

2.5 Cookies und Google Analytics

Die Plattform verwendet Cookies. Cookies sind kurze Datenpakete, die beim Besuch der Plattform auf dem Endgerät des Patienten dauerhaft oder temporär gespeichert werden. Eingesetzt werden die Cookies für die Analyse der Nutzung der Plattform im Rahmen statistischer Auswertungen sowie für ihre kontinuierliche Verbesserung. Die auf der Plattform verwendeten Cookies erfassen den Standort des Patienten sowie von welcher Drittseite er zur Plattform navigiert ist. Der Patient kann in seinem Browser die Cookies in den Einstellungen jederzeit ganz oder teilweise deaktivieren. Bei deaktivierten Cookies stehen allerdings unter Umständen nicht mehr alle Funktionen der Plattform zur Verfügung.

Arzthaus setzt auf der Plattform zudem Google Analytics ein, einen Webanalysedienst der Google Ireland Limited („Google“), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland. Die durch Google Analytics erzeugten Informationen über die Benutzung der Plattform können an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert werden. Inhaltliche Informationen werden keine übertragen. Da die IP-Anonymisierung auf der Plattform aktiviert ist, wird die IP-Adresse des Patienten von Google jedoch innerhalb von Mitgliedsstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des

Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt. Im Auftrag von Arzthaus wird Google diese Informationen benutzen, um die Nutzung der Plattform auszuwerten, um Reports über die Aktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Seitennutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen Arzthaus gegenüber zu erbringen. Die im Rahmen von Google Analytics vom Browser des Patienten übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Der Patient kann auch hier die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung seiner Browser-Software verhindern. Er kann darüber hinaus die Erfassung der durch die Cookies erzeugten und sich auf die Nutzung der Plattform bezogenen Daten (inkl. ihrer IP-Adresse) sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem er das unter <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de> verfügbare Browser-Plugin herunterlädt und installiert.

2.6 Betroffenen-Recht

Falls sich Ihre angegeben persönlichen Daten löschen oder ändern möchten, wenden Sie sich bitte an info@arzthausonline.ch.

3 Besondere Bestimmungen für Terminbuchungen über die Webseite

3.1 Angaben zum Patienten und Vertragsabschluss

Der Vertrag mit Arzthaus kommt zustande, sobald die Terminbuchung des Patienten bei Arzthaus eingetroffen ist. Arzthaus ist berechtigt, dem Patienten einen anderen als der in der Terminbuchung genannten Arzt zuzuteilen oder den Termin kurzfristig mit Mitteilung an den Patienten zu verschieben.

3.2 Kommunikation mit Arzthaus

Der Patient nimmt zur Kenntnis, dass seine Angaben unverschlüsselt im Internet zu Arzthaus übertragen werden. Die Kommunikation ist nicht geheim und kann von technischen Störungen betroffen sein. Arzthaus kann die Einhaltung des Arztgeheimnisses sowie des Datenschutzes während der Kommunikation nicht gewährleisten. Mit der Terminbuchung erklärt der Patient, die damit verbundenen Risiken zur Kenntnis genommen zu haben.

4 Für alle Verträge geltende Bestimmungen

4.1 Preis und Bezahlung

Für die Preise gelten die Bestimmungen des aktuellen Ärztetarifs Tarmed und bei Selbstzahlern die auf der Webseite, in der Praxis oder auf der Plattform zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses publizierten Preise von Arzthaus. Ein nicht eingehaltener Termin für eine Konsultation oder ein Videogespräch wird in Rechnung gestellt, sofern der Patient dieses nicht mindestens 24 Stunden im Voraus absagt. Dem Patienten stehen auf der Plattform Visa, V PAY, Mastercard/Maestro als Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung, in

der Praxis vor Ort zudem neben Barzahlung auch TWINT. Leistungen mit Zahlung auf Rechnung erbringt Arzthaus nach Prüfung der administrativen Angaben und der Bonität des Patienten. Arzthaus ist berechtigt, vom Patienten Zahlung im Voraus zu verlangen. Hat der Patient die Leistungen im Voraus zu bezahlen, ist Arzthaus zudem berechtigt, ihre Leistungen so lange zurückzubehalten, bis die Bezahlung erfolgt ist, und den Vertrag bei Nichtbezahlung mittels Mitteilung (z.B. über die Plattform) sofort aufzulösen. Bei Zahlungsverzug wird für die zweite Mahnung eine Gebühr von CHF 30 erhoben. Nach zwei erfolglosen Mahnungen wird die Betreuung eingeleitet oder der Fall einer Inkassofirma (zur Zeit Creditreform in Zürich) übergeben, wobei zusätzlich zur Betreibungsgebühr CHF 100 erhoben werden.

4.2 Patientendaten und Datenschutz

Der Patient nimmt zur Kenntnis, dass Arzthaus eine Patientendokumentation über den Patienten erstellt. In der Patientendokumentation werden Informationen und Daten über ihn, seine Krankheit und die an ihm durchgeführten Behandlungen erhoben, dokumentiert, verarbeitet, genutzt und nachgeführt. Sie gibt Aufschluss über die an ihm unter der Verantwortung von Arzthaus durchgeführten Untersuchungen, Diagnosen, Therapien und pflegerischen Massnahmen. Arzthaus wird alle Informationen und Daten des Patienten einzig für die Behandlung, die Erfüllung des Vertrages und gemäss diesen Vertragsbedingungen benutzen und im übrigen Dritten nicht offenlegen. Die Patientendaten werden von Arzthaus gesetzesgemäss in der elektronischen Patientenakte des Patienten gespeichert. Im Falle einer Neu- oder einer Weiterbehandlung des Patienten über die Plattform oder in einer Praxis von Arzthaus erklärt sich der Patient ausdrücklich damit einverstanden, dass die Patientendaten vom nachbehandelnden Arzt und den involvierten Hilfspersonen eingesehen und im Rahmen der Behandlung bearbeitet werden dürfen, unabhängig davon, von welchem Standort die Leistungen von Arzthaus über die Plattform erbracht worden sind. Arzthaus wird die Patientendokumentation des Patienten physisch oder elektronisch aufbewahren. Die Aufbewahrung erfolgt für 20 Jahre ab der letzten Behandlung. Nach Ablauf dieser Frist ist Arzthaus berechtigt, die Patientendokumentation ohne weitere Vorankündigung zu löschen oder zu vernichten. Dem Patienten wird auf Wunsch jederzeit eine Kopie der Patientendokumentation ausgehändigt. Diese kann der Patient über die Rechnung stellende Arztpraxis unter Beilage der Kopie eines Ausweises verlangen.

Der Patient erklärt sich damit einverstanden, dass Arzthaus dem Patienten zur Erhebung der Patientenzufriedenheit einen Link mit der Einladung zur Bewertung der durch Arzthaus erbrachten Leistungen über einen IT-Dienstleister zustellen lässt. Die Rückmeldung der Bewertung durch den Patienten erfolgt anonym über den IT-Dienstleister. Der Patient wird darauf achten, keine Gesundheitsdaten in der Bewertung aufzunehmen oder zu erwähnen.

Arzthaus ist berechtigt, die anonymisierten Daten des Patienten (Rückschlüsse auf die Identität des Patienten sind nicht möglich) für Forschungszwecke zu bearbeiten.

Der Patient erklärt zur Kenntnis genommen zu haben, dass ArztHaus bei Abrechnung über die Krankenkasse ihre Rechnungen elektronisch via Medidata oder Curaline direkt an diese verschickt. ArztHaus ist für ein allfälliges Inkasso berechtigt, die dafür notwendigen Informationen aus den Patientenakten einem mit dem Inkasso beauftragten Dritten bzw. den entsprechenden staatlichen Instanzen weiterzugeben.

4.3 Ablehnung Patientenbehandlung und Beendigung des Vertrags

ArztHaus ist berechtigt, die Behandlung eines Patienten abzulehnen, sofern es sich nicht um einen medizinischen Notfall handelt. ArztHaus kann den Vertrag mit dem Patienten ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist durch einfache Mitteilung ohne Entschädigungsfolge für ArztHaus beenden. Im Todesfall des Patienten endet der Vertrag zwischen ihm und ArztHaus automatisch. Der Patient ist sich bewusst, dass seine Erben nicht zur Einsicht in die Patientendokumentation des verstorbenen Patienten befugt sind. Ausnahmsweise ist eine Einsicht möglich, wenn ArztHaus sowie die behandelnden Medizin- und Gesundheitsfachpersonen von der zuständigen Behörde vom Berufsgeheimnis entbunden wurden.

4.4 Sorgfaltspflicht und Haftung

ArztHaus erbringt die Leistungen nach den Regeln ärztlicher Kunst und mit der gehörigen Sorgfalt. Alle Leistungen werden nur von Ärzten erbracht, die in der Schweiz zugelassen sind.

Der Patient nimmt zur Kenntnis, dass ArztHaus die Haftung für Anfragen aus nicht auf der Plattform oder auf der Webseite aufgeführten medizinischen Bereichen sowie für Anfragen, die auf ungenauen, nicht aktuellen oder falschen Angaben oder solchem auf die Plattform hochgeladenen Material des Patienten beruhen, ausschliesst.

4.5 Schlussbestimmungen

Änderungen oder Ergänzungen an diesen Vertragsbestimmungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform und Unterzeichnung durch beide Parteien.

Anwendbar auf diesen Vertrag ist das Schweizer Recht unter Ausschluss der Bestimmungen zum internationalen Privatrecht.