



H – 9740 Bük, Termál krt. 2/A. • Tel.: 36-94-558-080, Fax: 36-94-358-023
Internet: www.bukfurdo.hu • e-mail: marketing@bukfurdo.hu

HÁZIREND

A BÜKKFÜRDŐ THERMAL & SPA GYÓGY- ÉS WELLNESS SZOLGÁLTATÁSAINAK IGÉNYBEVÉTELI RENDJE

I. A GYÓGYÁSZATI ÉS WELLNESS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELI LEHETŐSÉGE, NYITVA TARTÁS

A Bükkfürdő Thermal & Spa gyógyászati és wellness szolgáltatásainak igénybevétele:

- A társadalombiztosítás által finanszírozott gyógykezelések elérhetők (ünnepnapok kivételével):
hétfőtől - péntekig: 8.30 – 17.00

- Térítés ellenében kiszolgált gyógy- és wellnesskezelések elérhetők (ünnepnapok kivételével):
 - elektroterápia, szoftlézer-kezelés, négyrekeszes galvánfürdő, tornatermi gyógytorna, csoportos víz alatti gyógytorna, gyógyszeres (antiflogisztin) pakolás:
hétfőtől - péntekig: 8.30 – 17.00
 - súlyfürdő-kezelés: hétfőtől - péntekig: 8.40 – 10.00
12.50 – 13.30
 - parafangó pakolás: hétfőtől - szombatig: 8.30 – 17.00
 - gyögmasszázsok, wellness masszázskok, testkezelések, Soft-Pack ágy, Kraxenofen, kádfürdőkezelések, tangentor, pezsgőkád, szénsavkád:
hétfőtől - vasárnapig: 8.30 – 19.00

- orvosi vizsgálat
 - páratlan héten: hétfőtől - péntekig: 8.30 – 15:30
 - páros héten: hétfőtől – csütörtökig: 8.30 – 15.30
 - diétetika: előzetes időpontegyeztetés alapján hétfő-szerda-csütörtök: 8.30 – 16.00
 - DEXA előzetes időpontegyeztetés alapján hétfőtől - péntekig: 8.30 – 15:30

Az időpontok az egyes kezelőhelyek nyitvatartását jelentik, amely nem azonos a kezelések igénybevételének kezdő és záró időpontjával.

II. A GYÓGYÁSZATI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

Jelen házirend a Bükfürdő Thermal & Spa gyógyászati és wellness szolgáltatásainak igénybevételi rendjét, az igénybevevők és a szolgáltató jogait és kötelességeit tartalmazza.

A Bükfürdő Thermal & Spa gyógy- és wellness szolgáltatásait, az igénybe vehető kezelések körét, azok árait a mindenkor érvényes, a részvénytársaság által közzétett árlista tartalmazza.

A Bükfürdő Thermal & Spa gyógyászati és wellness szolgáltatásai:

- térítés ellenében,
- az egészség- és társadalombiztosítási intézmények támogatásával, háziiorvosi beutalóval, TAJ kártyával:
 - kiegészítő díj befizetésével,
 - a területi járóbeteg-ellátás keretében, ingyenesen,
 - a közgyógyellátási igazolvánnyal rendelkezők részére térítésmentesen vehetők igénybe, illetve 01 kódszámú medencefürdő és 09 kódszámú komplex kezelés esetén, alkalmanként 100 Ft regisztrációs díj megfizetésével.

A Gyógyászat, Medical Wellness és a kezelőhelyek tisztaságát, higiéniáját meg kell őrizni.

A Gyógyászat, Medical Wellness és a hozzá tartozó kezelőhelyek felszerelését, berendezési tárgyait csak rendeltetésszerűen lehet igénybe venni, használni.

A Bükfürdő Thermal & Spa gyógyászati és wellness szolgáltatásait nem veheti igénybe:

- ittas személy,
- fertőző beteg,
- aki a Házirendben rögzített feltételeket nem tartja be.

A Gyógyászat, a Medical Wellness területén és a hozzá tartozó kezelőhelyiségekben tilos:

- dohányozni,
- a közerkölcsöt, közrendet sértő módon viselkedni,
- az épületbe bármilyen állatot bevinni, kivétel ez alól látássérült vendégeinket kísérő terápiás kutya,
- ügynöki, politikai tevékenységet folytatni,
- az épület felszerelését, berendezési tárgyait rongálni, szándékosan kárt okozni.

III. TÉRÍTÉS ELLENÉBEN KISZOLGÁLT GYÓGY- ÉS WELLNESS KEZELÉSEK IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS FELTÉTELEK

- A térítés ellenében igénybe vehető gyógykezelés, gyógykúra, masszázs és wellness kezelések a Medical Wellness információjában váltható. Az itt vásárolt masszázskezelések a Medical Wellness masszázshelyiségeiben kerülnek elvégzésre.
- A térítés ellenében igénybe vehető gyógy- és wellness kezelésekkal kapcsolatos adminisztratív teendőket (kezelési időpontok rögzítése, módosítása, kúralapok, kezelési adatlapok, jegyek kiadása, számlázás, stb.) a Medical Wellness területén lévő információban dolgozó információs látja el.

GYÓGYSZOLGÁLTATÁS - HÁZIREND

- A kezelések egy része csak előzetes orvosi vizsgálat után vehető igénybe. Az orvosi vizsgálatot követően, az orvos által kiállított kezelő- vagy kúralappal a vendégnek ismételten fel kell keresnie a fenti információt.
- A gyógykezelések igénybevételéhez szükséges előzetes vizsgálatot a részvénytársaság szakorvosa végzi.
- Azon fürdővendég, aki a fürdőbe váltott jegyet, de a Medical Wellness területén rendelő Dr. Galambos György (Cellrubin Bt.) kezelésein kíván részt venni, a fürdőbe történő visszalépéshez a kezelést követően, az orvos által kiállított – napi ötszöri belépést biztosító – igazolással és a fürdőbelépésre jogosító kártyával/órával léphet vissza a fürdő területére.
- Azon fürdővendéget, aki a fürdőbe váltott jegyet, de a Medical Wellness (MW) területén található kezelésein kíván részt venni, - miután szándékát jelezte a részlegek közötti átlépő kapunál lévő kolléga felé -, a kapunál szolgáltatást teljesítő munkatárs átkíséri az MW információjához. A kezelést követően a belépést igazoló adathordozóval, és a blokk felmutatása mellett lehet ismételten a fürdő területére lépni.

IV. A TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁS ÁLTAL FINANSZÍROZOTT GYÓGY- KEZELÉSEK IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS FELTÉTELEK

- A társadalombiztosítási rendszer által finanszírozott gyógyszolgáltatásokat – házi orvosi beutaló alapján – az alábbi szakorvosok rendelhetik el:
 - reumatológus és/vagy fizioterápiás szakorvos
 - mozgásszervi rehabilitációs szakorvos
 - fizikális medicina és rehabilitációs orvoslás szakorvos
 - ortopéd szakorvos
 - traumatológus szakorvos, kizárólag traumatológiai indikáció alapján
- A gyógyászati kezelések rendeléséhez szükséges orvosi vizsgálatot a részvénytársaság szakorvosa vagy más – fenti képesítéssel rendelkező – szakorvos végezheti. A társadalombiztosítás által finanszírozott gyógykezelések esetén a szakorvos vényt és kezelőlapot állít ki, melyen feltünteti a javasolt – legfeljebb négy különböző típusú – kezelés(ek) kódját, mennyiségét.
- A társadalombiztosítás által finanszírozott kezelésekkal kapcsolatos adminisztratív feladatokat (kezelési időpontok rögzítése, módosítása, törlése, kezelőlapok, kezelési adatlapok kiadása, utazási utalványokkal kapcsolatos ügyintézés, stb.) a Gyógyászat bejáratánál dolgozó információs végzi.
- Amennyiben a vendég a közgyógyellátás keretében kívánja a szolgáltatásokat igénybe venni, ezt a tényt, a közgyógyellátási igazolvány felmutatásával, az orvosi vizsgálat során kell jeleznie.
- Naptári évenként – függetlenül a felírás, illetve az igénybevétel helyétől – társadalombiztosítási támogatással két gyógyfürdőkezelési kúra igénybevételére van lehetőség.
- A gyógyszolgáltatásokat a vény kiállításának napjától számítva 30 napon belül meg kell kezdeni.
- A vény a gyógyfürdőellátás igénybevételének megkezdésétől számítva nyolc hétig érvényes.
- A 01 kódszámú medencefürdő kezelések igénybevételéhez egy belépőkártya kerül aktiválásra, melyre a vényen feltüntetett darabszámú medencefürdő kezelés kódolásra kerül. A kártya letéti díja 1000 Ft. Ezt az ellenértéket a vendég a kúra végén visszakapja, amennyiben a sérülésmentes

GYÓGYSZOLGÁLTATÁS - HÁZIREND

belépőkártyát az információs pultnál leadja. A kártyát a kúra befejezésének napján kell leadni. Amennyiben nem kerül leadásra a kártya a kúra utolsó napján, úgy az 1000 Ft letéti díjat nem áll módunkban visszafizetni.

A 01 kódszámú medencefürdő kezelés felírása esetén minimum 6 darab kezelést meg kell vásárolni. A kártya egy nap legfeljebb négy alkalommal biztosít be-és kilépést.

A belépési jogosultságot igazoló kártyát az átlépési pontnál – a fürdőbe való be-, illetve az onnan történő kilépésnél egyaránt – le kell olvasatni az ott elhelyezett terminálon.

Az, a kezeléssorozaton résztvevő vendég, aki a napi négy fürdőbelépésen felül további fürdőbe való belépést igényel, a Gyógyászat pénztárában gyógykezelést kiegészítő jegyet válthat, érvényes kezelőlap felmutatásával, maximum 3 alkalommal.

- A társadalombiztosítási rendszer által finanszírozott kezelések esetén (kivéve a medencefürdő kezelést) a vendég legfeljebb az orvos által a vényen rögzített kezelésszámot veheti igénybe az alábbiak szerint:
 - A kezelések diszpécseleése, a kezelési adatlap kiadása során a Büki Gyógyfürdő Zrt. a Gyógyászat erre vonatkozó szabályzatában meghatározott kezelésszámot adja ki.
 - Kezelésfajtként a Büki Gyógyfürdő Zrt. naponta csak egy kezelést biztosít, a fentiek figyelembevételével.
- A vendég részére átadott kezelőlapon és kezelési adatlapon rögzített kezelések más időpontra való áthelyezésére (az általános igénybevételi feltételek figyelembevételével) csak abban az esetben van mód, ha a vendég – kezelésen való részvételének – akadályoztatását előre, legkésőbb a kezelés esedékes időpontjának reggelén telefonon, vagy személyesen a Gyógyászat információjánál jelzi. Lemondás nélkül új kezelési időpontot nem tudunk biztosítani. Új kezelési időpont kizárólag személyesen kérhető.
- A járóbeteg ellátás keretében végzett tornatermi gyógytorna kezelések időpont beosztását a gyógytornászok végzik, ezen kezelések időpont beosztásához nem kell felkeresni a Tb információt.
- A táppénzen lévő betegek esetében a kezeléseken való folyamatos megjelenés kötelező, kezelést elhagyni, kihagyni csak a táppénzen tartó háziorvos tudtával, igazolásával lehet.
- A vendég részére átadott kezelőlapon és kezelési adatlapon rögzített kezelések törlésére, a kiegészítő díj visszafizetésére csak abban az esetben van mód, ha a vendég a kezeléseken – egészségügyi okból – a gyógyfürdőellátás igénybevételének megkezdésétől számítva nyolc héten belül sem tud megjelenni és a fürdő szakorvosa ezt igazolja.
- A belépőkártya sérülését, elvesztését, valamint a beléptetőrendszer által – a gyógyfürdőbe való belépésnél – észlelt hibát a Gyógyászat információjánál kell jelezni. A kártya elvesztése esetén újabb 1000 Ft-os letéti díj megfizetésével új kártya kerül kiadásra, mely tartalmazni fogja a fennmaradt gyógyfürdő belépéseket.
- A vendég lakhelye és a gyógyfürdő közötti útiköltség elszámolásához kiállított utazási utalványt a Gyógyászat információjánál kell tovább érvényesíttetni.
- Az orvos által előírt kezelések (elektroterápia, szoftlézer-kezelés, tornatermi gyógytorna, gyógymasszázs, parafangó pakolás, komplex gyógyfürdő ellátás) igénybevételekor kezelőlepedő használata kötelező. A kezelőlepedő a gyógyászati információnál vásárolható meg 350,-Ft/db áron.

GYÓGYSZOLGÁLTATÁS - HÁZIREND

Amennyiben a vendég már rendelkezik kezelőlepedővel, azt a fent említett kezelésekre magával kell vinnie. Amennyiben a vendég a kezelőlepedőt elveszíti vagy a kezelésre nem viszi magával, úgy az információs pultnál újat kell vásárolnia.

- A kezelésekre a kezelőlapot, a kezelési adatlapot és – a kezelés függvényében - a kezelőlepedőt a vendégnek magával kell vinnie. A kezelőszemélyzet a lebonyolított kezeléseket aláírásával igazolja.
- A kezelés-sorozat végén a vendégnek a leigazolt kezelőlapokat a vényt kiállító orvosnak le kell adni.
- Komplex gyógyfürdő ellátására vonatkozó beutaló esetén a kezeléseket a gyógyfürdő szakorvosa határozza meg, aki a kúra lezárását követően zárójelentést készít.
- A komplex kezelésen résztvevő vendég – a kezelés időtartama alatt – önálló öltözőszekrény és kezelőágy használatára jogosult. Az öltözőszekrény kulcsát a fizioterápiás asszisztens adja át a vendégnek. A kulcsot a vendégnek a napi kezelése után a szakasszisztens részére le kell adnia, a részvénytársaság területén kívülre nem vihető.
- A 01. kódszámú medencefürdő kezelésekre biztosított belépőkártyával a belépés helye:
 - hétfőtől - péntekig a Gyógyászati bejárat, Főbejáraton található információs pult melletti kapuk,
 - hétfőgőn a Főbejáraton található információs pult melletti kapuk.

A belépés csak a kártya és a hozzátartozó kezelőlap együttes bemutatása esetén lehetséges.

A szezonálisan üzemelő nyári bejáraton nincs lehetőség a 01. kódszámú medencefürdő kezeléshez biztosított kártyával belépésre.

- A névre szóló kezelőlap, gyógyfürdő-belépőkártya másra nem ruházható át. Amennyiben a kezelőlapon, belépőkártyán rögzített kezeléseket, fürdőbelépéseket nem a jogosult személy veszi igénybe, úgy a belépőkártya érvénytelenítésre kerül. A jogosult személy ez esetben nem veszti el a kezelésekre igénybevételekre való jogát, azonban a kezeléssorozat végéig a gyógyfürdőbe való belépés csak gyógykezelést kiegészítő jegy váltása után lehetséges. A gyógykezelést kiegészítő jegy megváltása csak azokon a napokon lehetséges, amelyekre előírt kúra van. Ez a típusú jegy csak a kezelés napján váltható meg (elővételen nem) és legfeljebb a kúra végéig vásárolható ebben a formában, ára a mindenkori napi fürdőbelépő értékének 50%-a. Az igénybevétele szabályok megszegése miatt a részvénytársaság ez esetben nem téríti vissza a befizetett kiegészítő díjat.

V. GYÓGYÁSZATI KEZELÉSEK

- A kezeléseken – a kezelőlapon és kezelési adatlapon feltüntetett időpontokban – pontosan kell megjeleníteni. Az esetleges késés miatt a kiesett időpontok, eltelt idő pótlására nincs lehetőség.
- A parafangó-kezelésen, a gyógymasszázs-kezelésen, a nyirokmasszázs-kezelésen, a tornatermi gyógytorna kezelésen, a gyógyszeres pakoláson, az elektroterápiás kezelésen, valamint a szoftlézer-kezelésen száraz fürdőruhában kell megjeleníteni.
- A gyógyászati és wellness kezelésekre időtartama:
 - 01 kódszámú medencefürdő kezelés: maximum 60 perc
 - súlyfürdő-kezelés: 15 perc, melyet 20 perc pihenőidő követ
 - tangentor-kezelés, pezsgőkádkezelés: 20 perc
 - szénsavas kádfürdő – kezelés: 15 perc
 - parafangó-kezelés: 20 perc (helye: Súlyfürdő helyiség)
 - gyógymasszázs-kezelés: 20 perc

GYÓGYSZOLGÁLTATÁS - HÁZIREND

- reflexzóna masszázis-kezelés: 30 perc
- nyirokmasszázis-kezelés: 30 perc
- egyéni gyógytorna-kezelés: 20 perc
- tornatermi csoportos gyógytorna kezelés 20 perc
- csoportos víz alatti gyógytorna-kezelés: 25 perc
(helye: Medical Wellness víz alatti torna medence)
- gyógyszeres (antiflogisztin) pakolás: 60 perc
- szoftlézer-kezelés: maximum 10 perc az orvosi előírásnak megfelelően
- elektroterápiás kezelés: 10-30 perc az orvos által meghatározott program függvényében
- négyrekeszes galván fürdő 15 perc
- wellness masszázisok, testkezelések 30/60/90 perc
- DEXA vizsgálat 30 perc
- dietetikai tanácsadás 60 perc
- Soft-Pack kezelések 25 perc
- Kraxenofen alpesi széna gőzfülke 25 perc
- wellness kádfürdő kezelések 25 perc

VI. ÉSZREVÉTELEK, PANASZOK MEGTÉTELE

A Bükfürdő Thermal & Spa gyógy- és wellness szolgáltatásait igénybe vevő vendég reklamációját megteheti:

- személyesen:
 - a gyógyászati kezelésekre, a létesítmény állapotára, tisztaságára, higiéniájára vonatkozó reklamáció esetén az **orvos igazgatónál**, vagy a **gyógyászati vezetőnél**,
 - az adminisztratív folyamatokra, az adatszolgáltatásra, információadásra vonatkozó reklamáció esetén a **gazdasági igazgatónál**, vagy a **front-office csoportvezetőnél**.
- írásban a Gyógyászat információjában elhelyezett *Vásárlók könyvébe* való bejegyzéssel. A Büki Gyógyfürdő Zrt. **fogyasztóvédelmi referens** közreműködésével az írásbeli reklamációk kezelése során a jogszabályban rögzítetteknek megfelelően írásban válaszol.
- személyes adatainak kezelésével kapcsolatos észrevételeit megteheti az adatvédelmi tisztviselőnél.

VII. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

A talált tárgyak megőrzése és kezelése során a Büki Gyógyfürdő Zrt. a Ptk. vonatkozó szakaszai alapján jár el.

A Gyógyászat területén talált tárgyakat az információs pultnál, a Medical Wellness területén talált tárgyakat a Medical Wellness információjában kell leadni.

Bük, 2020. július 04.

Boros László Attila
vezérigazgató