

Vilkår for digitale helsetjenester levert av Eyr

Tjenestene beskrevet her (Tjenesten) skal kun benyttes av Avonovas bedriftskunder som betaler for Avonova Assist (Kunden), herunder Kundens ansatte og andre personer som er autoriserte i henhold til Avtalen (Brukere). Avtalekoden som Brukere mottar skal ikke deles, med mindre slik deling følger av Avtalen. Ved uautorisert bruk forbeholder Eyr Medical AS (Selskapet) seg retten til å fakturere Kunden etterskuddsvis ved uautorisert bruk av Tjenestene.

Helsehjelp og behandling som ytes over Eyr

Eyr er en helsetjeneste der pasienter kan gjennomføre konsultasjoner hos helsepersonell på video gjennom Eyr's mobilapp eller webapplikasjon.

Legetjenester som omfattes av avtalen:

Legetjenesten inkluderer inntil 15 minutter videokonsultasjon (+ 5 minutter journalføring). I tillegg er følgende legetjenester inkludert når det er hensiktsmessig.

- Svare på medisinske spørsmål og gi medisinske råd.
- Skrive ut ny og fornye norske e-resepter
- Skrive ut digital resept for bruk i utlandet (gyldig i EU/EØS).
- Henvisning til blodprøver
- Henvisning til radiologiske undersøkelser
- Henvisning til spesialist
- Legeerklæring
- Internasjonal resept: Digitale resepter til bruk i EU/EØS land

Legene i Eyr kan utstede korte sykemeldinger (under 7 dager) når legen anser det som medisinsk nødvendig og/eller når pasienten ikke kan dra til fastlegen sin

Tilgjengelighet for legetjenesten

- Det er ingen begrensning for hvor mange konsultasjon en Bruker kan gjennomføre.
- Tjenesten er tilgjengelig fra kl 07:00 til kl 22:00 mandag til fredag, og fra kl 10:00 til 22:00 i helger og på helligdager.
- Eyr tilstreber en svartid for drop-in konsultasjoner på mindre enn 15 minutter, men under perioder med høy etterspørsel kan dette avvike.

Psykologtjenester som omfattes av avtalen:

Tjenesten gir lett tilgjengelig psykologhjelp enten de har milde eller moderate symptomer på mentale helseplager. Psykologene i Eyr vil kunne kartlegge og behandle psykiske symptomer gjennom flere videokonsultasjoner i Eyr-appen.

Ved milde og moderate plager vil pasienten kunne få effektiv behandling, og ved mer alvorlige plager vil psykologen henvise til rett behandlingssted for å sikre videre oppfølging.

- Konsultasjoner med pasienter via Eyr-appen
- Kartlegging av det mentale helseproblemet
- Planlegging og gjennomføring av konsultasjoner og behandlingsplan
- Tildeling av digitalt innhold for selvhjelp der dette er hensiktsmessig
- Henvisning til psykiater eller annen lege
- Henvisning til offentlige psykologtjenester og/eller psykologspesialist
- Meldingsutveksling med pasienter, gjennom Eyr-appen
- Telefoner, mail til andre samarbeidende instanser (f.eks. fastlege eller spesialisthelsetjenesten) som et ledd i behandling eller henvisning

Aldersgrupper og husholdninger

Tjenesten leveres på ulike måter avhengig av brukerens alder.

- **< 14 år:** psykologen kan gi råd om et barns mentale helse i form foreldreveiledning, uten at barn til stedet i samtalen
- **14-16 år:** Barn og foreldre må initiere første konsultasjon sammen. Deretter kan barnet fortsette konsultasjonen alene om nødvendig, og med samtykke fra både foreldre og barn.
- **>16 år:** Brukeren kan bestille time selv med personlig BankID.

Dersom flere personer fra samme husstand ønsker psykologhjelp via Eyr, er det viktig at de ulike brukerne unngår å bestille time hos samme psykolog. Dette for å ivareta taushetsplikten og sørge for at hver enkelt får et best mulig behandlingsforløp.

Tilgjengelighet for psykologtjenesten:

- Inntil 8-10 x 45 min konsultasjoner (+ 15 min til journalføring) per behandlingsforløp.*
- Tjenesten er tilgjengelig fra kl 08:00-20:00 mandag til fredag

- Eyr tilstreber å ha ledige tider for bestilling hver dag i åpningstiden. De skal alltid være mulig å finne ledige tider innen 10 dager.

*Psykologens målsetning i behandlingen er å oppnå betydelig symptomreduksjon for pasienten og oppnå pasientens behandlingsmål innenfor 8-10 konsultasjoner. Dersom psykologen vurderer dette som lite sannsynlig så kan psykologen henvise pasienten til offentlig eller privat psykolog.

*Psykologen vil etter, 8-10 konsultasjoner, gjøre en vurdering om noen få ekstra konsultasjoner vil være hensiktsmessig for å oppnå pasientens behandlingsmål.

Parterapi med psykolog

Tjenesten gir kundene tilgang til parterapi på video gjennom Eyr-appen. Alle parterapeutene er autoriserte psykologer med erfaring fra parterapi. Samtalene og terapiforløpet skreddersys for hvert enkelt par med bakgrunn i en innledende kartleggingssamtale.

Avonova dekker 5 videokonsultasjoner á 45 min, per 12 måneders periode for par der en av partene er kunde av Avonova Assist eller Avonova helseforsikring.

GENERELLE BEDRIFTSVILKÅR FOR BRUK AV EYRS HELSETJENESTER VIA EYR- APPEN

personell som handler på vegne av Kunden (heretter "**Bruker**") når det ikke er ønskelig eller mulig å møte opp til fysisk lege- eller psykologkonsultasjon.

1 Introduksjon og generelt

Disse generelle bedriftsvilkår for bruk av Eyr's helsetjenester via Eyr-appen (heretter "**Generelle Bedriftsvilkår**") regulerer avtaleforholdet mellom deg som kunde (heretter "**Kunden**") og Eyr Medical AS, org. nr. 915 487 467, Fridtjof Nansens plass 2 0160 Oslo (heretter "**Selskapet**"). Kunden og Selskapet omtales også individuelt som "**Part**" eller felles "**Partene**".

Eyr's helsetjenester (heretter "**Tjenesten**") er tjenester som tilbys via mobilapplikasjonen Eyr (heretter "**Appen**"), og som kan benyttes av Kundens ansatte, konsulenter eller annet

2 Vilkår for bruk

Appen og Tjenesten kan kun benyttes av Brukere i henhold til Avtalen, og kan ikke overdras, lånes ut eller leies ut til andre. Kunden angir selv hvem som skal være Bruker, herunder er Kunden ansvarlig for at riktig person får adgang under denne Avtalen.

Kunden må lese og akseptere disse Bedriftsvilkår før Appen og/eller Tjenesten tas i bruk av Bruker. I tillegg må Brukeren lese og akseptere Appens vilkår, tilgjengelig på Selskapets nettsider og i Appen. Bruk ansees som uttrykkelig og bindende aksept.

Ved å laste ned Appen fra App Store eller Google Play godtar Bruker også vilkårene til App Store eller Google Play.

Brukertilgang, innloggingsinformasjon og lignende skal ikke deles med uvedkommende. Kunden og den enkelte Bruker er ansvarlig for å holde tilgangsinformasjon konfidensielt og for at slik informasjon ikke blir misbrukt. Det er ikke tillatt å omgå eller forsøke å omgå tilgangssystemer.

3 Grunnleggende krav til Bruker

Bruker må ha BankID for å opprette konto i Appen for å ta i bruk Tjenesten. Bruker må være helserettslig myndig og fylt 16 år. Ved en konsultasjon vil Eyr's helsepersonell opprette journal for personen helsehjelpen ytes for.

4 Dekning

Tjenesten leveres via Appen over internett. Brukeren er selv ansvarlig for at internettoppkoblingens kvalitet er tilstrekkelig god for å motta Tjenesten.

5 Tillatt bruk

Misbruk av Tjenesten er ikke tillatt. Tjenesten skal ikke utnyttes kommersielt. Kunden og Bruker skal ikke: (1) hindre eller forstyrre Tjenesten, for eksempel spre virus; (2) skaffe urettmessig tilgang til Tjenesten, ved f.eks. å bruke metoder som ikke omfattes av brukergrensesnittet og instruksjonene for bruk av Tjenesten eller dele innloggingsinformasjon med uvedkommende, inkludert familiemedlemmer som ikke er omfattet av bedriftsavtalen; (3) kontakte helsepersonellet gjennom private kanaler som privat mobil nummer; (4) utvise sjikanerende, hetsende, diskriminerende eller på annen måte ufin atferd ved bruk av Tjenesten; (5) filme konsultasjoner med helsepersonell eller på noen måte bidra til å spre slikt materiale, eller (6) utnytte Tjenesten i strid med relevant lovgivning.

Misbruk eller mistanke om misbruk av Tjenesten som beskrevet ovenfor kan medføre sperring og/eller sletting av Bruker. Ved grove tilfeller forbeholder Selskapet retten til å umiddelbart og uten varsel suspendere samtlige av Kundens brukertilganger og/eller terminere Avtalen. Bruker vil ordinært motta varsel før brukertilgangen sperres eller slettes, med mindre særlige forhold tilsier at varsel ikke skal gis. Ved sletting av Bruker, vil person- og helseopplysninger fortsatt være lagret i Selskapets pasientjournal, og Bruker har fortsatt alle rettigheter etter helse- og personvernlovgivningen i behold. Bruker som har blitt stengt eller slettet etter denne bestemmelsen skal ikke gjenopprettes uten Selskapets uttrykkelige samtykke. Dersom misbruk eller andre brudd på disse Generelle Bedriftsvilkårene har resultert i et økonomisk tap for Selskapet, vil Selskapet kunne kreve slikt tap erstattet.

6 Krav til Appen

Selskapet leverer Appen som den er. For å levere en optimal brukeropplevelse og dekke Brukers, Kundens og helsepersonell's behov, er Tjenesten og funksjonalitet i Tjenesten under kontinuerlig utvikling.

Selskapet tar ikke ansvar for at Tjenesten er utilgjengelig når dette skyldes feil eller problemer knyttet til Brukers maskinvare, utstyr, nettverk, programvare eller feil i en tredjeparts programvare som Selskapet ikke klarer å utbedre til tross for at Selskapet har forsøkt å rette feilen; andre omstendigheter som Brukeren er ansvarlig for i henhold til Avtalen; virus eller andre sikkerhetsangrep som oppstår til tross for at Selskapet har etablert egnede sikkerhetstiltak, eller; omstendigheter som ligger utenfor Selskapets kontroll (force majeure).

Hverken Selskapet, dets leverandører, underleverandører, tredjeparter eller lovlige representanter kan holdes ansvarlig for

direkte, eller indirekte, tap, eller skade, som skyldes mangler ved Appen eller som Brukeren, eller annen tredjepart, påføres i forbindelse med bruk av, eller manglende evne til å bruke Appen. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, krav fra tredjeparter og tapt data.

7 Krav til helsepersonell

Tjenesten utføres kun av helsepersonell som innehar nødvendige autorisasjoner og lisenser for å yte helsetjenester i Norge. Helsepersonellet som gjennomfører konsultasjoner for Selskapet er dekket av Norsk Pasientskadeerstatning og egen ansvarforsikring som dekker behandling av pasienter som befinner seg i utlandet. Selskapet har nødvendige rutiner og prosedyrer på plass for å sikre at alt helsepersonell som skal tilby helsetjenester gjennom Appen oppfyller de krav som stilles for å kunne yte helsetjenester i Norge. Det er det enkelte helsepersonell som står medisinsk ansvarlig for pasientbehandling og kommunikasjon gitt ved konsultasjon.

Bruker har rett til å klage til myndighetene dersom man som pasient mener man ikke har fått oppfylt sine rettigheter eller om en har innvendinger mot Tjenesten eller de Generelle Bedriftsvilkårene som sådan. Nyttig informasjon og veiledning om hvordan en går frem finnes på <https://helsenorge.no/rettigheter/klageordninger> og <https://www.helseklage.no/>.

7.1 Krav til sikkerhet og personvern

Selskapet plikter å overholde alle normer og regler for helsesektoren, samt foreta jevnlig vurderinger av sikkerheten i alle sentrale systemer tilknyttet Appen og Tjenesten. Selskapet skal sørge for at avtaler, herunder databehandlingsavtaler som er inngått med leverandører pålegger leverandøren å sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet i tråd med gjeldende informasjonssikkerhets- og personvernregelverk, samt at tilgang til

helse- og personopplysninger i Tjenesten er begrenset til personell som har behov for tilgang for å yte, administrere eller kvalitetssikre helsehjelp eller på grunnlag av annen særskilt hjemmel i lov eller forskrift.

8 Immaterielle rettigheter

Kunden gis en begrenset ikke-eksklusiv og ikke-overførbar rett til å bruke Tjenesten og dets innhold. Selve Appen og alt innhold som vises på Appen eies av Selskapet og/eller Selskapets innholdsleverandører og deres respektive lisensgivere. Disse rettighetene er beskyttet i henhold til åndsverkloven, varemerkeloven og annen immaterialrettslovgivning. Denne Avtalen innebærer ingen overføring av eiendomsrett eller øvrige rettigheter til Appen, Tjenesten eller deres innhold.

9 Varighet og oppsigelse

Avtalen gjelder fra bedriftsavtalenes signaturodato. Tjenesten løper inntil den blir sagt opp av en av Partene. Oppsigelse må gjøres skriftlig innen tre (3) måneder før den første dagen i neste kalendermåned.

10 Endringer

Med unntak av det som fremkommer av dette punkt 10, skal enhver endring av innholdet i denne Avtalen avtales skriftlig mellom Partene og legges ved som bilag til Avtalen.

Selskapet kan foreta endringer i det som er inkludert i Tjenesten dersom dette skyldes offentlige vedtak eller force majeure. Selskapet kan også foreta endringer i pris og vilkår dersom dette skyldes offentlige vedtak (inkludert økt merverdiavgift eller andre offentlige skatter/avgifter) eller force majeure. Selskapet kan uavhengig av det ovennevnte øke prisene med inntil 10 % per år.

Øvrige endringer som vesentlig påvirker Avtalens karakter krever uttrykkelig aksept

fra Kunden. Avtalens karakter vil ansees som vesentlig påvirket dersom for eksempel Selskapet ikke lenger har rett til å tilby helsetjenester.

Kunden vil bli varslet om endring, så langt mulig, minst én måned før den trer i kraft.

11 Lover og regler

Partene skal følge den lovgivning og regulering som til enhver tid gjelder for vedkommendes virksomhet. Brudd på gjeldende lovgivning anses som vesentlig mislighold (se punkt **Error! Reference source not found.** og **Error! Reference source not found.**). Partene legger til grunn at punktene i denne Avtalen, samt eventuell tilhørende dokumentasjon som er gjort til en del av Avtalen, ikke under noen omstendighet skal medføre at Partenes virksomhet er eller kommer i strid med gjeldende lovgivning. Dersom hele eller deler av Avtalen er i strid med gjeldende lovgivning, skal relevante punkter reforhandles for å bringe disse i samsvar med gjeldende lovgivning.

12 Overdragelse

Partene kan ikke overføre Avtalen til noen andre uten den annen Parts forutgående skriftlige samtykke. En Part kan ikke nekte overføring av Avtalen med mindre det foreligger saklig grunn.

13 Kontaktinformasjon

Kundehenvendelser vedrørende Tjenesten eller de plikter og rettigheter som følger av denne Avtalen kan rettes til Selskapet på følgende måter:

- Supportchat på www.eyr.md/support
- E-post til bedrift@eyr.md
- Telefon til 23 89 86 06