

Przewodnik ECOO

Dobra praktyka online

W ostatnich latach zarówno w branży optycznej, jak i w ofercie usług optometrycznych zauważa się istotny wzrost w obszarze e-commerce. E-commerce oferuje liczne możliwości, dotyczące zwiększenia zasięgu zarówno praktyk tradycyjnych, jak i dostawców usług online. Aby taki sposób prowadzenia biznesu dawał gwarancję sukcesu, musi on spełniać pewne kryteria, m.in. uczciwej konkurencji oraz możliwości podejmowania świadomych wyborów przez konsumenta / pacjenta. Aby firmy miały możliwość czerpania korzyści z takiej formy prowadzenia działalności i aby zapewnić klientom bezpieczne korzystanie z takiej formy sprzedaży i usług, Europejska Rada Optometrii i Optyki (ECOO) przygotowała wskazówki zawarte „Dobra praktyka online” (powstały dwie wersje dokumentu – jedna przeznaczona dla pacjentów, druga dla specjalistów).

Ta ikonografika jest podsumowaniem najważniejszych wytycznych zawartych w pełnej wersji dokumentu.

Dobra praktyka online – wskazówki dla biznesu

- Firmy i serwisy oferujące produkty i doradztwo online powinny zawsze dbać o przejrzystość swojej oferty.
- Dostawcy produktów i usług online powinni znać, rozumieć i przestrzegać przepisów dotyczących oferowanych obszarów opieki zdrowotnej i rzemiosła.
- W obowiązku dostawcy produktów i usług online pozostaje upewnić się, że oferowane optyczne wyroby medyczne, takie jak soczewki kontaktowe czy okulary, są zgodne ze specyfikacją podaną przez konsumenta / pacjenta.
- Do obsługi płatności online powinny być wykorzystywane jedynie zaufane formy zawierania tego typu transakcji.
- Nadrzędnym celem wszystkich podejmowanych w ramach praktyki online działań powinno zawsze być dobro pacjenta / konsumenta.

Dobra praktyka online – wskazówki dla pacjentów i konsumentów

- Regularne kontrole zdrowia oczu przeprowadzane przez specjalistę ochrony wzroku są kluczowym punktem dbania o narząd wzroku.
- Konsumenti / pacjenci powinni zostać poinformowani, że optyczne i optometryczne serwisy online zajmują się dostarczaniem wyrobów medycznych, co zobowiązuje dostawcę do pełnego zrozumienia ich specyfikacji.
- Konsumenti / pacjenci powinni zachować ostrożność przy korzystaniu z usług serwisów online.
- Prawo konsumenta / pacjenta do zachowania poufności danych osobowych musi być przestrzegane przez dostawcę online na każdym etapie świadczenia usługi.
- Konsument / pacjent ma prawo do informacji o przysługujących mu prawach, gdy korzysta on z usługi specjalisty bądź też dokonuje zakupu online optycznych wyrobów medycznych (takich jak soczewki kontaktowe, okulary czy pomoce dla słabowidzących).

Europejska Rada Optometrii i Optyki (ECOO)

To organizacja działająca na szczeblu europejskim, reprezentująca zrzeszonych optometrystów i optyków z 24 państw europejskich. Jej nadrzędnym celem jest promocja opieki zdrowotnej związanej z widzeniem wśród europejskiej opinii publicznej. Za kluczowy cel przyjmuje także dążenie do ujednoczenia zarówno standardów oferowanej pacjentom opieki, jak również standardów edukacji specjalistów obowiązujących na terenie Europy.