

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebné rehabilitační péče pro děti v Lázních Luhačovice, a.s.

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebné rehabilitační péče pro děti (dále jen "podmínky") v registrovaném zdravotnickém zařízení společnosti Lázně Luhačovice, a.s., se sídlem Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice, IČ: 46347828, zapsané v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 809 (dále jen "lázně") upravují vzájemný vztah mezi lázněmi a nezletilým pacientem zastoupeným zákonným zástupcem (dále jen "pacient"), který je pojištěncem zdravotní pojišťovny (dále jen "ZP") a čerpá lázeňskou léčebnou rehabilitační péči (dále jen "lázeňská péče").

I. Obecná ustanovení

Lázeňská péče se poskytuje jako nezbytná součást léčebného procesu, jejíž potřebu a nezbytnost doporučuje ošetřující lékař a schvaluje ZP (zákon č. 371/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony).

Indikační seznam pro lázeňskou péči (příloha č. 5 k výše uvedenému zákonu) stanoví seznam indikačních skupin, nemocí, u nichž lze lázeňskou péči poskytnout, způsoby poskytování lázeňské péče, lhůtu pro nástup u indikací z hlediska léčebného efektu, možnost prodloužení lázeňské péče a další odborná kritéria (dále jen "indikační seznam").

Lázeňská péče se poskytuje výhradně jako následná lůžková péče. Dětem a dorostu do 18 let se lázeňská péče poskytuje jako komplexní lázeňská péče (dále jen "KLP"), kterou hradí ZP pacientovi plně v celém rozsahu. Určená délka KLP v délce 28 dnů pro jednotlivé indikace musí být dodržena.

Systém lázeňské péče funguje na základě předvolání. ZP odešle schválený návrh přímo lázním. Lázně určují termín nástupu pacienta podle svých potřeb a dispozic a pacienta předvolávají v době platnosti návrhu. Lázně jsou povinny zaslat pacientovi předvolání nejpozději 5 pracovních dnů před nástupem na lázeňskou péči. Současně lázně pacientovi sdělí všechny další nezbytné nutné informace (např. kde a jak se bude v lázních hlásit, co je třeba si vzít s sebou atd.). KLP se pacientům poskytuje v dětských léčebnách lázní

Termín předvolání na lázeňskou péči je pro pacienta vždy závazný.

Lázně zpracovávají **osobní údaje pacienta / průvodce pacienta** jakožto subjektu údajů pouze za účelem plnění smlouvy se ZP pro poskytnutí lázeňské péče či smluvních ujednání mezi lázněmi a zákonným zástupcem pacienta a dále pro účely plnění zákonných povinností. Mimo případy zpracování osobních údajů dle předchozí věty lázně mohou zpracovávat osobní údaje pouze na základě výslovného, dobrovolného, svobodného, konkrétního, informovaného a jednoznačného souhlasu zákonného zástupce pacienta za účelem uvedeným v jeho souhlasu, který je zákonný zástupce pacienta oprávněn kdykoliv odvolat.

Udělením či neudělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pacienta není podmíněno plnění smlouvy se ZP či uzavření smlouvy mezi lázněmi a zákonným zástupcem pacienta. Lázně nakládají s osobními údaji a chrání osobní údaje pacienta /zákonného zástupce před jejich zveřejněním a použitím třetími osobami, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Zásady zpracování osobních údajů lázní jsou k dispozici na webových stránkách lázní www.LazneLuhacovice.cz (dále jen "webové stránky lázní").

II. Lázeňská péče

Léčbu pacienta vždy vede ošetřující lázeňský lékař (dále jen "lázeňský lékař") a jakékoli změny v léčbě musí být prováděny s jeho souhlasem. **V průběhu lázeňské péče je pacient povinen dodržovat léčebný režim, který mu stanovil lázeňský lékař.**

Pacient a jeho průvodce jsou povinni respektovat pravidla „Ubytovacího a léčebného řádu“ příslušné dětské léčebny. V případě nedodržování ustanovení „Ubytovacího a léčebného řádu“ dětské léčebny bude toto oznámeno ZP pacienta.

Pacient si musí **na lázeňskou péči vzít s sebou zdravotní pomůcky a léky, které pravidelně užívá**, v takovém množství, které postačí na celou dobu jeho lázeňské péče.

III. Komplexní lázeňská péče (KLP)

ZP hradí lázeňskou léčbu, celodenní stravování a ubytování ve standardní úrovni. Pacientům bez dietních omezení je podávána racionální strava (dieta č. 3 dle „Lázeňského dietního systému“). Diety v rámci dietního systému lázní předepisuje pacientům lázeňský lékař. Náhrada stravy formou balíčku při odjezdu pacienta nebo při přerušení KLP se neposkytuje.

IV. Průvodce pacienta při KLP

Průvodce pacienta je součástí KLP pacienta. Pobyt průvodci hradí ZP, u které je pacient, kterému je průvodce indikován, pojištěn. Průvodcem se rozumí osoba zletilá, způsobilá k právním úkonům. Pacientovi je k dispozici po celou dobu jeho KLP. Průvodce doprovází pacienta na všechny procedury, aby se zaškolil v léčebné rehabilitaci. Průvodce, který pacienta doprovází, je za nezletilého pacienta zodpovědný po celou dobu jeho KLP, a to bez ohledu na jeho věk. Z těchto důvodů nemůže průvodce pacienta zároveň čerpat KLP nebo příspěvkovou lázeňskou péči ani ambulantní rehabilitaci hrazenou ZP na poukaz FT.

Průvodce pacienta má nárok po celou dobu pacientovy KLP na dočasnou pracovní neschopnost (dále jen „DPN“), splňuje-li podmínky nároku podle právních předpisů o nemocenském pojištění. DPN průvodci vystaví lázeňský lékař, který do lázní přijímá pacienta. S uznáním DPN musí průvodce souhlasit. O vystavení DPN musí průvodce lázeňského lékaře požádat, automaticky se nevystavuje.

DPN nelze vystavit průvodci, který je evidován na úřadu práce jako nezaměstnaný. Tito průvodci si v lázních nechají ověřit a potvrdit formulář, který si předem na úřadu práce vyžádají. **Nárok na uznání DPN nemají nepracující důchodci, zákonný zástupce dítěte na rodičovské dovolené a doprovod – samoplátce.**

Průvodcem nezletilého pacienta musí být dospělá osoba – rodič, prarodič či zletilý sourozenec. Po celou dobu KLP nezletilého pacienta se mohou dospělé osoby jako průvodci vystřídat. **Z důvodu bezpečnosti je každé střídání nutné předem nahlásit v ordinaci dětské léčebny.**

V případě, že průvodcem nezletilého pacienta nebude jeho zákonný zástupce, ale jiná osoba dle výše uvedeného, je tato povinna předložit platnou úředně ověřenou plnou moc (po ověření je platná 10 dnů). Tato plná moc musí obsahovat osobní údaje pacienta a zmocněné osoby, které bude nezletilý pacient po dobu jeho KLP svěřen zákonným zástupcem.

Ubytování se poskytuje dle kapacity lázní. Kapacita pokojů v kategorii hrazené ZP (Standard A) je omezená. V případě, že budou pokoje této kategorie obsazené, předvolají lázně pacienta s průvodcem v době platnosti návrhu na KLP do pokojů vyšší kategorie za příplatek nad rámec úhrady ZP (dále jen příplatek). Jeho výše závisí na kategorii pokojů a termínu lázeňské péče. **Ubytování nezletilého pacienta v pokojí vyšší kategorie je bez příplatku.**

Průvodci pacienta hradí ZP racionální stravu (dieta č. 3 dle „Lázeňského dietního systému“). Jakékoli další dietní úpravy (bezlepková, intolerance laktózy...) nad rámec základních diet jsou za příplatek. Požadavek na dietu je třeba nahlásit po obdržení předvolání na lázeňskou péči nutričnímu terapeutovi lázní na e-mailovou adresu uvedenou v zaslaných informacích.

Poskytnutí služeb za příplatek nad rámec úhrady ZP (vyšší kategorie pokojů pro průvodce, speciální či individuální dieta) je vždy záležitostí dohody mezi lázněmi a zákonným zástupcem pacienta.

V. Rezervace termínu KLP

Pokud pacientovi nevyhovuje termín nástupu na KLP formou předvolání dle čl. I., může si zákonný zástupce pacienta sjednat jeho rezervaci. V tomto případě se jedná o objednání placené služby dle individuálního požadavku zákonného zástupce pacienta. V dětských léčebnách Miramonti a Vítkov si nelze sjednat rezervaci termínu KLP v pokojích kategorie Standard A.

Za rezervaci termínu KLP hradí zákonný zástupce pacienta poplatek dle aktuálně platného ceníku.

V případě zájmu o rezervaci termínu KLP zašle zákonný zástupce pacienta lázním písemný požadavek (e-mailem nebo poštou), který bude obsahovat tyto základní údaje:

- jméno a příjmení pacienta, datum narození, adresa bydliště
- požadovaný termín nástupu, název dětské léčebny/ penzionu, kategorie a typ pokoje
- číslo indikace dle Indikačního seznamu (viz čl. I, dále jen „indikace“)
- kontakt na zákonného zástupce (e-mail, telefon)

Pokud požadavek na rezervaci termínu KLP nebude obsahovat všechny uvedené údaje, není možné požadavek přijmout. Formulář na rezervaci termínu KLP je k dispozici na webových stránkách lázní.

Lázně si vyhrazují právo odmítnout požadavek zákonného zástupce na rezervaci termínu KLP v případě, že pacient nebo jeho průvodce při své předchozí lázeňské péči závažným způsobem porušil „Ubytovací a léčebný řád“ příslušné dětské léčebny.

Poplatek za rezervaci termínu KLP je nevratný. Za rezervaci termínu KLP hradí zákonný zástupce pacienta poplatek dle aktuálně platného ceníku.

V potvrzení rezervace termínu KLP zároveň lázně předepíší zákonnému zástupci pacienta k úhradě poplatku za rezervaci termínu KLP, za průvodce případný příplatek nad rámec úhrady ZP a poplatek z pobytu. Přidělení lůžka v pokoji dané kategorie je plně v kompetenci oddělení prodeje lázní. **Konkrétní pokoj pro pacienta s průvodcem si může zákonný zástupce pacienta rezervovat za poplatek dle aktuálně platného ceníku. Poplatek za rezervaci konkrétního pokoje je nevratný.**

Splatnost poplatků za rezervaci KLP/ konkrétního pokoje je 7 dnů od data potvrzení. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, lázně potvrzení rezervace KLP/ konkrétního pokoje automaticky zruší.

VI. Ceny služeb a jejich úhrada

Ceny služeb poskytovaných lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách lázní. Ceny služeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na webových stránkách lázní sdělí zákonnému zástupci na vyžádání před podáním objednávky oddělení prodeje nebo recepce dětské léčebny.

U lázeňské péče, tj. v případě KLP nezletilého pacienta s průvodcem příplatek nad rámec úhrady ZP (pro průvodce vyšší standard nebo speciální či individuální dieta) je požadována zálohová platba ve výši 20 % z celkové ceny, která je splatná do 7 dnů od potvrzení objednávky. Doplátek, tj. 80 %, zaplatí zákonný zástupce nezletilého pacienta nejpozději 30 dní před nástupem na lázeňskou péči, není-li v potvrzení stanoveno jinak.

Podle zákona o místních poplatcích platí průvodce pacienta v Luhačovicích poplatek z pobytu, který náleží obci. Výše poplatku je zveřejněna na webových stránkách lázní. Od poplatku jsou osvobozeni: osoby nevidomé, držitelé průkazu ZTP/P a jejich průvodci, osoby mladší 18 let. **Poplatek z pobytu hradí průvodce pacienta dle pokynů lázní.**

Úhradu objednaných služeb zákonný zástupce pacienta provede na účet lázní uvedený v předpisu k platbě. Datem úhrady se rozumí datum připsání platby na účet lázní. Zákonný zástupce pacienta je povinen zkontrolovat správnost všech údajů uvedených k platbě a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně oddělení prodeje lázní.

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit služby předem a zákonný zástupce pacienta bude platit na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti), musí provést úhradu v recepci předtím, než mu lázně poskytnou první službu. **Služby objednané na místě je zákonný zástupce pacienta povinen zaplatit nejpozději v den ukončení lázeňské péče.**

VII. Zrušení rezervace termínu KLP

O zrušení rezervace termínu KLP bude zákonný zástupce pacienta informován písemně (e-mailem, poštou) v případě, že:

- úhrada objednaných služeb nebyla provedena v daném termínu
- údaje uvedené zákonným zástupcem pacienta v rezervaci termínu KLP neodpovídají návrhu na KLP schváleném ZP (dále jen „návrh“)
- návrh nebyl lázním doručen nejpozději 42 dní před nástupem
- závažných provozních důvodů na straně lázní

Lázně si vyhrazují právo zrušit rezervaci termínu KLP v případě, že po obdržení návrhu bude lázeňským lékařem dodatečně zjištěna kontraindikace či jiné závažné zdravotní riziko, které je neslučitelné s absolvováním lázeňské péče.

V případě zrušení rezervace termínu KLP provedou lázně nejpozději do 14 dní vyúčtování zaplacené zálohy.

VIII. Nástup na lázeňskou péči

Souhlas s poskytnutím lázeňské péče u nezletilých pacientů uděluje zákonný zástupce. Jedná-li jeden z rodičů v záležitosti dítěte sám, má se za to, že jedná se souhlasem druhého rodiče.

Při nástupu na lázeňskou péči se pacient v doprovodu zákonného zástupce nebo jím určené dospělé osoby v recepci dětské léčebny prokáže předvoláním na KLP a platným průkazem ZP. Průvodce pacienta se prokáže průkazem totožnosti a platnou úředně ověřenou plnou mocí v případě, že není zákonným zástupcem pacienta.

Zabrání-li pacientovi v nástupu na KLP úmrtí v rodině, hospitalizace nebo onemocnění, které je neslučitelné s absolvováním lázeňské péče, je zákonný zástupce povinen ihned informovat lázně a příslušnou ZP. Zákonný zástupce je v takovém případě povinen doložit potvrzení příslušné ZP, která zákonného zástupce informuje o dalším postupu.

Všechny ostatní případy nedodržení termínu nástupu budou považovány za svévolné porušení léčebného režimu. Škody, které tím vzniknou lázním a příslušné ZP, je za pacienta zákonný zástupce povinen uhradit v plné výši.

Pokud před nástupem na KLP nebo v jejím průběhu změní pacient svůj pojistný vztah a stane se pojištěncem jiné ZP, je povinností zákonného zástupce pacienta oznámit tuto skutečnost lázním. Za komunikaci se ZP ohledně úhrady KLP novou ZP, zaplatí zákonný zástupce pacienta administrativní poplatek ve výši 1 000 Kč. Pokud nová ZP zamítne návrh na KLP, budou lázně uplatňovat nárok na úhradu poskytnuté KLP včetně administrativního poplatku zákonným zástupcem.

IX. Přerušeni lázeňské péče

Přerušeni KLP musí být vždy schválené vedoucím lékařem dětské léčebny. Po dobu přerušeni je pacientovi / průvodci rezervováno lůžko. Náklady spojené s rezervací lůžka po dobu přerušeni KLP hradí ZP pouze v případě, že pacient přerušil léčbu z důvodů hospitalizace v nemocnici.

Jedná-li se o přerušeni KLP na žádost zákonného zástupce pacienta, hradí náklady spojené s rezervací lůžka v plné výši zákonný zástupce pacienta.

Přerušeni neschválená vedoucím lékařem dětské léčebny se posuzují jako porušení léčebného režimu.

X. Prodloužení lázeňské péče

Prodloužení KLP může navrhnout lázeňský lékař ze zdravotních důvodů pacienta. Prodloužení KLP a jeho délku schvaluje příslušná ZP.

XI. Ukončení lázeňské péče

Délka lázeňské péče je dána platným indikačním seznamem. V den ukončení lázeňské péče si pacienta bez průvodce převezme jeho zákonný zástupce. Pacient odevzdá rozpis procedur (doklad o absolvovaných procedurách). Poté zákonný zástupce nebo průvodce pacienta obdrží propouštěcí zprávu pro ošetřujícího lékaře.

Zákonný zástupce / průvodce pacienta podepíše vyúčtování lázeňské péče (kompletní účet za celou dobu KLP) pro ZP.

Nedodrženi léčebného režimu, který pacientovi stanovil lázeňský lékař (tj. absence lékařských kontrol, procedur, stravy), kouření, požívání návykových látek apod., svévolné opuštění dětské léčebny či jiných závažných důvodů je považováno za porušení „Ubytovacího a léčebného řádu“ a je důvodem k předčasnému ukončení KLP.

V případě předčasného ukončení KLP na žádost zákonného zástupce pacienta či z jiných výše uvedených důvodů je zákonný zástupce pacienta povinen uhradit lázním náklady spojené s rezervováním lůžka (tj. ubytování pro pacienta / průvodce) v délce KLP odpovídající indikaci, tj. 28 dní, ve výši úhrady zdravotní pojišťovnou včetně případného příplatku nad rámec úhrady ZP.

XII. Závěrečná ustanovení

Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem **25.11.2024** a jsou pro pacienta / zákonného zástupce pacienta závazné.

V případě objednaných služeb nad rámec úhrady ZP se smluvní vztah mezi lázněmi a zákonným zástupcem pacienta řídí platnými ceníky a potvrzením individuálně objednaných služeb lázněmi. Jejich zaplacením zákonný zástupce pacienta potvrzuje, že se s ceníky a podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

Vztahy výslovně neupravené v těchto podmínkách se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem ve znění pozdějších předpisů a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

Zákonný zástupce pacienta má právo reklamovat vady poskytovaných služeb podle „Reklamačního řádu lázní“, který aktuálně zveřejňujeme na webových stránkách lázní.

Orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele a subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, www.coi.cz

Aktualizace 25.11.2024