

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé v Lázních Luhačovice, a.s.

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé (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 lázními a fyzickou osobou (dále jen "pacient"), která je pojištěncem zdravotní pojišťovny (dále jen „ZP“) a čerpá lázeňskou léčebně 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. Lázeňskou péči hradí ZP pacientovi buď plně v celém rozsahu jako **komplexní lázeňskou péči** (dále jen "KLP") nebo **částečně jako příspěvkovou lázeňskou péči** (dále jen "PLP"). **Určená délka lázeňské péče 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 předvolají 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.).

Termín předvolání na lázeňskou péči je pro pacienta vždy závazný.

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

Udělením či neudělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pacienta není podmíněno plnění smlouvy se ZP či uzavření smlouvy mezi lázními a pacientem. Lázně nakládají s osobními údaji a chrání osobní údaje pacienta 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, a respektovat pravidla Ubytovacího řádu** a „Léčebného řádu“ příslušného lázeňského zařízení. Pacient je povinen **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 plně hradí svým pojištěncům lázeňskou léčbu a ve standardní úrovni celodenní stravování a ubytování. **Ubytování hrazené ZP, představuje 2lůžkový pokoj se základním vybavením kategorie Standard A** (sociální zařízení je součástí pokoje) nebo **Standard B** (koupelna a toaleta společná pro více pokojů). 2lůžkovým pokojem se rozumí pokoj se dvěma oddělenými lůžky, z nichž každé je obsazeno jiným pacientem. Ubytovací zařízení lázní zajišťují pro pacienty ubytování ve výše definovaných standardech na vybrané části své ubytovací kapacity.

Pokud budou pokoje ve standardech ubytování sjednaných se ZP obsazené, předvolají lázně pacienta v době platnosti návrhu na KLP do 2lůžkového pokoje vyšší kategorie za příplatek nad rámec úhrady ZP. Jeho výše závisí na

kategorii pokoje a termínu lázeňské péče. Výše příplatku bude uvedena v předvolání na KLP.

Základem stravy hrazené ZP je racionální strava (dieta č. 3 dle „Lázeňského dietního systému“). Diety v rámci dietního systému lázní předepisuje lázeňský lékař. Náhrada stravy formou balíčku při odjezdu pacienta nebo při přerušení KLP se neposkytuje. Jakékoli další dietní úpravy nad rámec základních diet jsou za příplatek. **Požadavek na dietu je třeba nahlásit po obdržení předvolání na lázeňskou péči nutriční terapeutce lázní na e-mailovou adresu uvedenou v zaslaných informacích.**

Poskytnutí služeb za příplatek nad rámec úhrady ZP (vyšší kategorie 2lůžkového pokoje, 1lůžkový pokoj, individuální dieta) je vždy záležitostí dohody mezi lázními a pacientem.

IV. Průvodce pacienta při KLP

Průvodce pacienta při KLP je součástí lázeňské péče pacienta. Pobyt průvodce hradí ZP, u které je pacient, kterému je průvodce indikován, pojištěn. Průvodci pacienta je poskytována racionální strava (dieta č. 3, případně základní dieta dle dietního systému lázní). Průvodcem se rozumí osoba zletilá, způsobilá k právním úkonům. Pacientovi je k dispozici po celou dobu jeho KLP. **Z těchto důvodů nemůže průvodce pacienta zároveň čerpat KLP, PLP, pobyt pro samoplátce ani ambulantní rehabilitaci hrazenou ZP na poukaz FT.**

V. Dočasná pracovní neschopnost

KLP čerpá pacient v době své dočasné pracovní neschopnosti (dále jen „DPN“), splňuje-li podmínky nároku podle právních předpisů o nemocenském pojištění. **Pokud pacient již není v průběhu DPN, vystaví pacientovi DPN lázeňský lékař.**

Průvodce pacienta KLP má nárok na DPN po celou dobu pacientovy lázeňské péče. DPN průvodci vystaví lázeňský lékař, který do lázní přijímá pacienta. S uznáním DPN musí pacient i průvodce souhlasit. Pacient i průvodce mají právo vybrat si dovolenou na zotavenou místo DPN. **O vystavení DPN musí průvodce lázeňského lékaře požádat, automaticky se nevystavuje.**

DPN nelze vystavit pacientovi nebo průvodci, který je evidován na úřadu práce jako nezaměstnaný. Tito pacienti nebo 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.

VI. Rezervace termínu KLP

Pokud pacientovi nevyhovuje termín nástupu na KLP formou předvolání dle čl. I., může si pacient sjednat jeho rezervaci. V tomto případě se jedná o objednání placené služby dle individuálního požadavku pacienta. V lázeňských hotelech Palace a Morava si nelze sjednat rezervaci termínu KLP v pokojích kategorie Standard A. **Za rezervaci termínu KLP hradí pacient poplatek dle aktuálně platného ceníku.**

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

- jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, kontakt (e-mail, telefon)
- požadovaný termín nástupu, název ubytovacího zařízení, kategorie a typ pokoje
- číslo indikace dle Indikačního seznamu (viz čl. I, dále jen „indikace“)

Pokud požadavek o rezervaci termínu KLP nebude obsahovat všechny výše uvedené údaje, není možné požadavek pacienta přijmout. Formulář na rezervaci termínu KLP je k dispozici na webových stránkách lázní. **Poplatek za rezervaci termínu KLP je nevratný.** Poplatek se vztahuje na jednoho pacienta.

V potvrzení rezervace termínu KLP zároveň lázně předepíší pacientovi k úhradě poplatek za rezervaci termínu KLP, 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 si může pacient 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.

VII. Příspěvková lázeňská péče (PLP)

V případě PLP hradí ZP pouze léčebnou část z celkové ceny lázeňské péče. Během pobytu v lázních není pacient PLP v dočasné pracovní neschopnosti. **Ubytování, stravování a případný doprovod (samoplátce) si pacient hradí sám. PLP může dle platné legislativy poskytnout výhradně registrované zdravotnické zařízení lůžkové péče.** PLP není možné rozdělit na dílčí části, tj. léčebnou zajistit ve zdravotnickém zařízení a ubytovat se mimo zdravotnické zařízení nebo na léčbu docházet z domova. Cena ubytování a stravy je stanovena oboustrannou dohodou lázní a pacienta, a to na základě jím zvoleného ubytování.

VIII. Objednávka PLP

PLP je možné sjednat pouze písemně, tj. e-mailem nebo poštou. Objednávka PLP musí obsahovat následující údaje:

- jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, kontakt (e-mail, telefon)
 - požadovaný termín nástupu, název ubytovacího zařízení, kategorie a typ pokoje
 - číslo indikace dle Indikačního seznamu (viz čl. I, dále jen „indikace“), délka PLP
- Objednávkový formulář na PLP je k dispozici na webových stránkách lázní.

IX. 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 pacientovi na vyžádání před podáním objednávky oddělení prodeje nebo recepce hotelu. **U lázeňské péče, tj. v případě KLP příplatek nad rámec úhrady ZP (vyšší standard ubytování, ubytování v 1lůžkovém pokoji) nebo ceny PLP (ubytování a stravování) je požadována zálohová platba ve výši 20 % z celkové ceny, která je splatná do 7 dnů od potvrzení objednávky.** Doplátek, tj. 80 %, zaplatí pacient nejpozději 30 dní před nástupem na lázeňskou péči, není-li v potvrzení stanoveno jinak.

Podle zákona o místních poplatcích **platí pacient 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 pacient dle pokynů lázní.**

V případě individuálního požadavku pacienta na ubytování ve 2lůžkovém pokoji/apartmá obsazeném 1 osobou, je pacient povinen zaplatit za neobsazené lůžko příplatek ve výši ubytování druhé osoby v příslušném 2lůžkovém pokoji/apartmá dle aktuálně platného ceníku hotelového ubytování. Pokud jsou ubytováni v jednom 2lůžkovém pokoji partneři s různou délkou lázeňské péče, může si pacient s kratší délkou lázeňské péče objednat pobyt za úhradu do délky lázeňské péče spolubydlící osoby výběrem z aktuálně platné nabídky lázní uvedené v katalogu nebo na webových stránkách lázní. Jinak bude lůžko obsazeno druhým pacientem. V případě prodloužení KLP bude pacientovi příslušná zaplacená částka za objednaný pobyt vrácena zpět.

Úhradu objednaných služeb pacient provede na účet lázní uvedený v předpisu k platbě. Datem úhrady se rozumí datum připsání platby na účet lázní. Pacient 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 pacient bude platit na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti), musí pacient provést úhradu v recepci lázeňského zařízení předtím, než mu lázně poskytnou první službu. Služby objednané na místě je pacient povinen zaplatit nejpozději v den ukončení lázeňské péče.

Lázně zajišťují výměnu ložního prádla pravidelně dle svých interních předpisů. Častější výměna ložního prádla dle individuálního požadavku pacienta je možná za poplatek. Jeho výši pacientovi sdělí na vyžádání recepce příslušného hotelu.

K čerpání lázeňské péče opravňuje pacienta předvolání na lázeňskou péči vystavené lázněmi.

X. Zrušení rezervace KLP / objednávky PLP

O zrušení rezervace termínu KLP / objednávky PLP (dále jen zrušení „lázeňské péče“) bude pacient informován písemně (e-mailem, poštou) v případě, že:

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

Lázně si vyhrazují právo změnit termín nástupu na lázeňskou péči nebo přestěhovat pacienta, pokud jim bude doručen návrh s odlišnou délkou lázeňské péče, než si pacient rezervoval / objednal.

Lázně si vyhrazují právo zrušit lázeňskou péči 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 lázeňské péče provedou lázně nejpozději do 14 dní vyúčtování zaplacené zálohy.

XI. Nástup na lázeňskou péči

Při nástupu na lázeňskou péči se pacient v recepci ubytovacího zařízení lázní prokáže předvoláním k lázeňské péči, průkazem totožnosti a platným průkazem ZP.

Zabrání-li pacientovi v nástupu na lázeňskou péči úmrtí v rodině, ošetřování člena rodiny, hospitalizace nebo onemocnění, které je neslučitelné s absolvováním lázeňské péče, je povinen ihned informovat lázně a příslušnou ZP. Pacient je v takovém případě povinen doložit potvrzení příslušné ZP, která pacienta 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 pacient povinen uhradit v plné výši.

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

XII. Přerušeni lázeňské péče

Přerušeni lázeňské péče musí být vždy schválené vedoucím lékařem lázeňského zařízení.

Po dobu přerušeni je pacientovi rezervováno lůžko. Náklady spojené s rezervací lůžka po dobu přerušeni lázeňské péče hradí ZP pouze v případě, že pacient přerušil léčbu z důvodu hospitalizace v nemocnici. **Jedná-li se o přerušeni lázeňské péče na žádost pacienta nebo z jiného než výše uvedeného důvodu, hradí náklady spojené s rezervací lůžka v plné výši pacient.** Přerušeni neschválená vedoucím lékařem lázeňského zařízení se posuzují jako porušení léčebného režimu.

XIII. Prodloužení lázeňské péče

Prodloužení lázeňské péče může navrhnout lázeňský lékař ze zdravotních důvodů pacienta (nelze na žádost pacienta). Tato možnost musí být u příslušné indikace vyznačena v indikačním seznamu. U PLP může lázeňský lékař navrhnout její prodloužení na 21 dnů v případě, kdy ZP byla schválena PLP pouze v délce 14 dnů. **Prodloužení lázeňské péče a jeho délku schvaluje příslušná ZP.**

XIV. Ukončení lázeňské péče

Délka lázeňské péče je dána platným indikačním seznamem. V den ukončení lázeňské péče pacient odevzdá rozpis procedur (doklad o absolvovaných procedurách). Poté obdrží propouštěcí zprávu pro svého ošetřujícího lékaře. Pacient podepíše vyúčtování lázeňské péče (kompletní účet za celou dobu lázeňské péče pro ZP).

Nedodrženi léčebného režimu, který pacientovi stanovil lázeňský lékař (tj. absence lékařských kontrol, procedur, stravy), nadměrné požívání návykových látek, svévolné opuštění lázeňského zařízení či jiných závažných důvodů je považováno za porušení „Ubytovacího řádu“ a „Léčebného řádu“ a je důvodem k předčasnému ukončení lázeňské péče.

V případě předčasného ukončení lázeňské péče na žádost pacienta či z jiných výše uvedených důvodů je pacient KLP povinen uhradit lázním náklady spojené s rezervováním lůžka (tj. ubytování pro pacienta / průvodce) v délce lázeňské péče odpovídající jeho indikaci a ve výši úhrady zdravotní pojišťovnou včetně případného příplatku nad rámec úhrady ZP; u PLP pacient nemá nárok na vrácení finanční částky za zaplacené ubytování.

XV. Závěrečná ustanovení

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

V případě objednaných služeb nad rámec úhrady ZP, resp. ceny PLP, se smluvní vztah mezi lázněmi a pacientem řídí platnými ceníky a potvrzením individuálně objednaných služeb lázněmi. Jejich zaplacením pacient potvrzuje, že se s ceníky a podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

Lázně si vyhrazují právo odmítnout požadavek pacienta na rezervaci termínu KLP/ objednávku PLP v případě, že pacient nebo jeho průvodce při své předchozí lázeňské péči závažným způsobem porušil „Ubytovací řád“ nebo „Léčebný řád“ příslušného ubytovacího zařízení.

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.

Pacient má právo reklamovat vady poskytovaných služeb podle „Reklamačního řádu lázní“, který je zveřejněn 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