

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

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně 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 lázními a nezletilým pacientem zastoupeným zákonným zástupcem (dále jen "pacient"), který je pojištěncem zdravotní pojišťovny (dále jen „ZP“) a čerpá lázeňskou léčebně rehabilitační péči (dále jen "lázeňská péče").

1. 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. KLP se pacientům poskytuje v dětských léčebnách lázní.

Určená délka lázeňské péče v délce 28 dnů pro jednotlivé indikace musí být dodržena.

Systém poskytování 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 povinné 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, možné způsoby dopravy do lázeňských objektů, atd).

Termín předvolání na lázeňskou péči je pro pacienta vždy závazný.

Lázně zpracovávají osobní údaje pacienta / zákonného zástupce pacienta jakožto subjektu údajů pouze za účelem plnění smlouvy se ZP pro poskytnutí lázeňské péče či smluvních ujednání mezi lázními 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 lázními 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“).

2. 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 průvodce jsou povinni respektovat pravidla „Ubytovacího a léčebného řádu“ příslušné dětské léčebny.

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.

3. Komplexní lázeňská péče (KLP)

ZP odešle schválený návrh přímo lázním. Lázně určují termín nástupu pacienta podle svých potřeb a dispozic.

ZP hradí lázeňskou léčbu, celodenní stravování a ubytování ve standardní úrovni.

Základem obsahu stravy je dieta č. 3 dle „Lázeňského dietního systému“. Náhrada stravy formou balíčků při odjezdu pacienta nebo při přerušení lázeňské léčby se neposkytuje. Ubytování se poskytuje dle kapacity lázní.

Doba platnosti návrhu na KLP je 6 měsíců ode dne schválení návrhu ZP.

4. Průvodce pacienta při KLP

Průvodce pacienta při KLP je součástí lázeňské péče pacienta. Pobyť 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 léčebně 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 PLP ani ambulantní rehabilitaci hrazenou ZP na poukaz FT.

Průvodce pacienta KLP má nárok po celou dobu pacientovy lázeňské péče 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. O vystavení DPN musí průvodce lázeňského lékaře požádat, automaticky se nevystavuje.

S uznáním DPN musí průvodce souhlasit.

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.

Ubytování se poskytuje dle kapacity lázní. Kapacita pokojů v kategorii hrazené ZP (Standard A/B) je omezená. V případě, že budou pokoje těchto kategorií obsazeny, lázně nabídnou průvodci ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie za příplatek. O výši příplatku za ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie musí lázně průvodce pacienta informovat předem. Ubytování pacienta (dítěte) v pokoji vyšší kategorie je bez příplatku.

Průvodce pacienta KLP si může platit nadstandard ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie za příplatek. Nadstandardní ubytování průvodce (ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie) se řeší dohodou a přímou platbou mezi zákonným zástupcem pacienta a lázními.

Průvodce pacienta si připlácí stravu nad rámec diety č. 3 (racionální strava) dle „Lázeňského dietního systému“ (např. bezlepkovou dietu nebude-li tato schválena v návrhu na lázeňskou péči a uhrazena ZP).

Průvodce pacienta je povinen dodržovat ustanovení „Ubytovacího a léčebného řádu“ dětské léčebny. V případě jeho nedodržování průvodcem bude toto oznámeno ZP pacienta.

5. Vyžádaný termín nástupu na KLP

Pokud má pacient schválený návrh na KLP, který je doručený lázním, může si zákonný zástupce pacienta sjednat termín nástupu na KLP.

V případě zájmu o sjednání vyžádaného termínu nástupu na 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 zákonného zástupce
- požadovaný termín nástupu • dětská léčebna • kategorie a typ pokoje
- kontakt na zákonného zástupce (e-mail, telefon)

Pokud požadavek na vyžádaný termín nástupu na KLP nebude obsahovat všechny uvedené údaje, není možné požadavek přijmout. Lázně si vyhrazují právo odmítnout požadavek zákonného zástupce na vyžádaný termín nástupu na KLP v případě, že pacient nebo jeho průvodce při své předchozí lázeňské péči závažným způsobem porušil „Ubytovací a léčebný řád“ příslušné dětské léčebny.

Za vyžádaný termín nástupu na KLP hradí zákonný zástupce pacienta poplatek dle aktuálně platného ceníku. Poplatek za vyžádaný termín nástupu na KLP je nevratný.

Současně s potvrzením vyžádaného termínu nástupu na KLP lázně zákonnému zástupci pacienta potvrdí i rezervaci pokoje pro pacienta s průvodcem.

V potvrzení zákonného zástupce pacienta zároveň lázně informují o ceně případného příplatku průvodce za ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie. Splatnost poplatku za vyžádaný termín nástupu na KLP je 14 dnů od data potvrzení. Datem úhrady se rozumí datum připsání platby na účet lázní. Po zaplacení poplatku předvolávají lázně pacienta na KLP.

Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, lázně potvrzení vyžádaného termínu nástupu na KLP automaticky zruší. O zrušení uvědomí lázně zákonného zástupce pacienta e-mailem nebo SMS.

Přidělení lůžka v pokoji dané kategorie je plně v kompetenci oddělení prodeje lázní.

Konkrétní pokoj pro pacienta s průvodcem si může zákonný zástupce rezervovat za poplatek dle aktuálně platného ceníku. Tento poplatek je nevratný. Poplatek za rezervaci konkrétního pokoje je splatný ve stejné lhůtě jako poplatek za vyžádaný termín nástupu na KLP. Formulář na vyžádaný termín nástupu na KLP je k dispozici na webových stránkách lázní.

6. 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.

Úhradu služeb nehrazených ZP může zákonný zástupce provést:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet lázní:
č. ú.: 21009661/0100, Komerční banka, a.s.
č. ú.: 1404928379/0800, Česká spořitelna, a.s.
- online platební kartou
- poštovní poukázkou A

Splatnost poplatku za vyžádaný termín nástupu na KLP a rezervaci konkrétního pokoje je 14 dnů od potvrzení rezervace. Splatnost ostatních služeb je 1 měsíc před termínem nástupu, nebude-li v předvolání na lázeňskou péči stanoveno jinak.

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit služby předem a průvodce pacienta bude platit na místě (platbou v hotovosti nebo platební kartou), musí průvodce pacienta provést úhradu v recepci dětské léčebny předtím, než mu lázně poskytnou první službu.

Zákonný zástupce je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů v předvolání na lázeňskou péči a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně oddělení prodeje lázní.

V případě, že zákonný zástupce nezaplatí služby nehrazené ZP řádně a včas, mohou lázně odmítnout poskytnutí individuálně objednaných služeb.

K čerpání zaplacených služeb opravňuje pacienta předvolání na lázeňskou péči, které vystavují lázně. Předvolání musí obsahovat následující údaje:

- jméno a příjmení pacienta
- typ lázeňské péče
- termín nástupu
- název dětské léčebny
- kategorii pokoje
- výpis služeb
- cenu služeb nehrazených ZP

V případě, že pacient nebo pacient s průvodcem bude KLP absolvovat ve standardní úrovni, hradí KLP příslušná zdravotní pojišťovna. ZP hradí náklady na lázeňskou péči pouze svým pojištěncům.

Služby objednané na místě je průvodce / zákonný zástupce povinen zaplatit nejpozději v den ukončení lázeňské péče.

7. Nástup na lázeňskou péči

Při nástupu na lázeňskou péči se pacient v doprovodu zákonného zástupce nebo jím určené dospělé osoby v recepci dětské léčebny prokáže předvoláním k lázeňské péči a platným průkazem ZP. Průvodce pacienta se prokáže průkazem totožnosti.

Zabrání-li pacientovi v nástupu na lázeňskou péči 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 lázeňskou péči 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 lázeňské péče novou ZP, zaplatí zákonný zástupce pacienta administrativní

poplatek ve výši 1 000 Kč. Pokud nová ZP zamítne návrh na lázeňskou péči, budou lázně uplatňovat nárok na úhradu poskytnuté lázeňské péče včetně administrativního poplatku zákonným zástupcem.

8. Přerušování lázeňské péče

Přerušování lázeňské péče musí být vždy schválené vedoucím lékařem dětské léčebny. Po dobu přerušování je pacientovi rezervováno lůžko. Náklady spojené s rezervací lůžka po dobu přerušování lázeňské péče hradí ZP pouze v případě, že pacient přerušil léčbu z důvodu hospitalizace v nemocnici.

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

Přerušování neschválené vedoucím lékařem dětské léčebny se posuzují jako porušení léčebného režimu.

9. Prodloužení lázeňské péče

Prodloužení lázeňské péče může navrhnout lázeňský lékař ze zdravotních důvodů pacienta. Tato možnost musí být u příslušné indikace vyznačena v indikačním seznamu. Prodloužení lázeňské péče a jeho délku schvaluje příslušná ZP.

10. Ukončení lázeňské péče

Délka lázeňské péče 28 dní je dána platným indikačním seznamem pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči. V den ukončení lázeňské péče si pacienta bez průvodce převezme zákonný zástupce. Pacient / průvodce 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 léčby) pro ZP.

Nedodržení 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 lázeňské péče.

V případě předčasného ukončení lázeňské péče 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) v délce lázeňské péče odpovídající indikaci, tj. 28 dní.

11. Závěrečná ustanovení

Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 1. 2. 2022 a jsou pro zákonného zástupce pacienta závazné.

V případě objednaných služeb nad rámec lázeňské péče ZP se smluvní vztah mezi lázněmi a zákonným zástupcem pacienta řídí potvrzenou individuální objednávkou služeb a platnými ceníky. Zaplacením objednávky služeb nehrazených ZP zákonný zástupce pacienta potvrzuje, že se s ceníky a podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

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

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

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