

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 lázněmi a fyzickou osobou (dále jen "pacient"), která 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. 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 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 jakožto subjektu údajů pouze za účelem plnění smlouvy se ZP pro poskytnutí lázeňské péče či smluvních ujednání mezi lázněmi 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 lázněmi 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“).

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, 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.

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.

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 obsazeny, předvoláme pacienta v době platnosti návrhu na KLP do 2lůžkového pokoje vyšší kategorie za příplatek nad rámec úhrady zdravotní pojišťovny (dále jen příplatek). Jeho výše závisí na kategorii pokoje, úrovni stravování 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. 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.

Náhrada stravy formou balíčků při odjezdu pacienta nebo při přerušení KLP se neposkytuje.

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

V případě individuálního požadavku pacienta na ubytování ve 2lůžkovém pokoji/apartmá obsazeném 1 osobou, je pacient povinen zaplatit příplatek za neobsazené lůžko ve výši ubytování druhé osoby v příslušném 2lůžkovém pokoji/apartmá dle aktuálně platného ceníku hotelového ubytování.

Doba platnosti návrhu na KLP je zpravidla 3 měsíce od data schválení ZP, pokud není v indikačním seznamu stanoveno jinak. V prvním pořadí naléhavosti je pacient k nástupu na lázeňskou péči předvolán nejpozději do jednoho měsíce od data schválení návrhu ZP. Ve druhém pořadí naléhavosti je pacient předvolán nejpozději do tří měsíců ode dne schválení návrhu ZP, není-li v indikačním seznamu stanoveno jinak.

4. Průvodce pacienta při KLP

Průvodce pacienta při KLP je součástí lázeňské péče pacienta. Pobyt průvodci 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 nebo PLP ani ambulantní rehabilitaci hrazenou ZP na poukaz FT.

5. 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. O vystavení DPN musí průvodce lázeňského lékaře požádat, automaticky se nevystavuje.

S uznáním DPN musí pacient i průvodce souhlasit. Pacient i průvodce mají právo vybrat si dovolenou na zotavenou místo DPN.

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.

6. Vyžádaný termín nástupu na KLP

Pokud má pacient schválený návrh na KLP, který je doručený lázním, může si pacient sjednat termín nástupu na KLP dle svých individuálních požadavků. Za vyžádaný termín nástupu na KLP hradí pacient poplatek dle aktuálně platného ceníku. Poplatek za vyžádaný termín nástupu na KLP je nevratný.

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

- jméno a příjmení
- datum narození
- adresa bydliště
- požadovaný termín nástupu
- ubytovací zařízení
- kategorie a typ pokoje
- kontakt (e-mail, telefon)

Pokud požadavek na vyžádaný termín nástupu na KLP nebude obsahovat všechny uvedené údaje, není možné požadavek přijmout.

Současně s potvrzením vyžádaného termínu nástupu na KLP lázně pacientovi potvrdí i rezervaci pokoje. V potvrzení zároveň lázně informují pacienta o ceně případného příplatku.

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 předvolají lázně pacienta na KLP.

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

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. Tento poplatek je nevratný. Poplatek za rezervaci konkrétního pokoje je splatný ve stejné lhůtě jako poplatek za vyžádaný termín nástupu na KLP.

V lázeňských hotelech Palace a Morava si nelze sjednat vyžádaný termín nástupu v pokojích kategorie Standard A. Pokud jsou ubytováni v jednom 2lůžkovém pokoji partneri 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. Jinak bude lůžko obsazeno druhým pacientem. V případě prodloužení jeho vlastní lázeňské péče mu bude příslušná zaplacená částka za objednaný pobyt vrácena zpět. Aktuální nabídka je uvedena v katalogu lázní nebo na webových stránkách lázní.

Formulář na vyžádaný termín nástupu na KLP je k dispozici na webových stránkách lázní.

7. Příspěvková lázeňská péče (PLP)

V případě PLP hradí ZP pouze léčebnou část z celkové ceny lázeňské péče. **Ubytování, stravování a případný doprovod (samoplátce) si pacient hradí sám.** Během pobytu v lázních není pacient PLP v DPN.

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 písemnou dohodou lázní a pacienta, a to na základě zvoleného ubytování a odpovídajícím typem stravy stanoveným lázněmi.

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

8. 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
- indikace
- délka PLP
- požadovaný termín nástupu
- ubytovací zařízení
- kategorie a typ pokoje
- kontakt (e-mail, telefon)

Návrh na PLP musí lázně obdržet nejpozději 3 měsíce před termínem nástupu. Neobdrží-li lázně návrh v tomto termínu, automaticky objednávku PLP zruší. O zrušení objednávky uvědomí lázně pacienta e-mailem nebo SMS.

Po obdržení návrhu na PLP odešlou lázně pacientovi předvolání na lázeňskou péči s termínem platby za ubytování, stravování či jiné individuálně objednané služby. Úhrada musí být provedena nejpozději 1 měsíc před nástupem na PLP, nebude-li v předvolání na lázeňskou péči stanoveno jinak.

Pokud jsou ubytováni v jednom lůžkovém pokoji partneri 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. Jinak bude lůžko obsazeno druhým pacientem. Aktuální nabídka je uvedena v katalogu lázní nebo na webových stránkách lázní.

V případě, že k objednávce PLP obdrží lázně návrh na KLP, jedná se o vyžádaný termín nástupu na KLP dle bodu 6 těchto podmínek.

Objednávkový formulář na PLP je k dispozici na webových stránkách lázní.

9. Ceny služeb a jejich úhrada

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

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.

Úhradu služeb nehrazených ZP může pacient 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 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.

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

K čerpání 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 lázeňského zařízení
- kategorii pokojů
- výpis služeb
- cenu služeb nad rámec úhrady ZP (příplatek)

V případě, že pacient nezplatí služby nehrazené ZP řádně a včas, mohou lázně odmítnout poskytnutí individuálně objednaných služeb.

Služby objednané na místě je pacient povinen zaplatit nejpozději v den ukončení lázeňské péče.

10. 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.

11. Přerušování lázeňské péče

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

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 pacienta nebo z jiného než výše uvedeného důvodu, hradí náklady spojené s rezervací lůžka v plné výši pacient.

Přerušování neschválená vedoucím lékařem lázeňského zařízení se posuzují jako porušení léčebného režimu.

12. 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. Lázeňský lékař může navrhnout prodloužení PLP na 21 dnů v případě, kdy ZP byla schválena PLP pouze v délce 14 dnů. **Prodloužení lázeňské péče a jeho délku schvaluje příslušná ZP.**

13. Ukončení lázeňské péče

Délka lázeňské péče je dána platným indikačním seznamem. V den ukončení lázeňské péče pacient odevzdá léčebný průkaz a rozpis procedur (doklad o absolvovaných procedurách). Poté obdrží propouštěcí zprávu pro svého ošetřujícího lékaře. Pacient 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), 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) v délce lázeňské péče odpovídající jeho indikaci; u PLP pacient nemá nárok na poskytnutí finanční náhrady za předčasné ukončení lázeňskou péči.

14. Závěrečná ustanovení

Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem **27. 12. 2022** a jsou pro pacienta závazné.

V případě objednaných služeb nad rámec úhrady ZP se smluvní vztah mezi lázněmi a pacientem řídí platnými ceníky a potvrzením individuálně objednaných služeb. Zaplacením objednávky služeb nad rámec úhrady ZP pacient potvrzuje, že se s ceníky a podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí. Pacient má právo reklamovat vady poskytovaných služeb podle „Reklamačního řádu lázní“, který je zveřejněn na webových stránkách lázní.

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.

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