

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebné rehabilitační péče pro dospělé ve Schothových léčebných lázních s.r.o.

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebné rehabilitační péče pro dospělé (dále jen „podmínky“) v registrovaném zdravotnickém zařízení společnosti Schrothovy léčebné lázně s.r.o., se sídlem Lipová-lázně 382, 790 61 Lipová-lázně, IČ: 05101051, zapsané v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 66254 (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, její potřebu a nezbytnost doporučuje ošetřující lékař a potvrzuje revizní lékař ZP (zákon č.1/2015 SB. Ze dne 22.12.2014, kterým se mění zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů).

Indikační předpoklady, délku lázeňské léčby a nemoci, u nichž lze lázeňskou péči poskytnout, stanoví indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči (příloha č. 5 k zákonu č. 1/2015 Sb.)

Lázeňská péče se poskytuje výhradně jako následná lůžková péče. Lázeňskou péči hradí zdravotní pojišťovna 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, Zdravotní pojišťovna odešle schválený návrh přímo lázním. Lázně určují termín nástupu pacienta podle svých potřeb a dispozic a pacienta předvolají v době platnosti návrhu. Lázně jsou povinné zaslat pacientovi předvolání nejpozději do 5 pracovních dnů před požadovaným nástupem. Současně lázně pacientovi sdělí všechny další nezbytně nutné informace (např. kde a jak se bude v lázních hlásit, co je třeba vzít si s sebou, možné způsoby dopravy do lázeňských objektů, atd).

Termín předvolání na lázeňskou péči je pro pacienta závazný.

Lázně zpracovávají osobní údaje pacienta jakožto subjektu údajů pouze za účelem plnění smlouvy se zdravotní pojišťovnou pro poskytnutí lázeňské péče či smluvních ujednání mezi 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 kdykoli odvolat.

Udělením či neudělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pacienta není podmíněno plnění smlouvy se zdravotní pojišťovnou 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 27.6.2016, 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). Zásady zpracování osobních údajů lázní jsou k dispozici na webových stránkách lázní www.lazne-lipova.cz.

2. Lázeňská péče

Léčbu pacienta vždy vede 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 ošetřující lázeňský lékař, a respektovat pravidla léčebného a ubytovacího 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

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“. Dle zdravotního stavu pacienta může lékař předepsat jinou dietu v rámci lázeňského dietního systému. Náhrada stravy formou balíčků při odjezdu nebo při přerušení lázeňské léčby se neposkytuje.

ZP hradí ubytování na lůžku ve 2lůžkovém pokoji standardní úrovně se základním vybavením, tzn. Kategorie Standard A (pokoj s vlastním sociálním zařízením) nebo Standard B (pokoj bez vlastního sociálního zařízení, koupelna a toaleta se nacházejí na patře a jsou společné pro více pokojů). 2lůžkovým pokojem se rozumí pokoj se dvěma oddělenými lůžky, z nichž každé je obsazeno jiným pacientem.

Ubytování se poskytuje dle kapacity lázní. Kapacita pokojů kategorie Standard A/B je omezená. Případě že budou pokoje těchto kategorií obsazené, lázně nabídnou pacientovi ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie za příplatek. Informaci o výši příplatku za ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie poskytuje recepce lázní nebo je k dispozici v aktuálním ceníku na webových stránkách léčebných lázní. Pokud si pacient nevytvořil předběžnou rezervaci, je zvacím dopisem vyzván informovat se o výši možných doplatků. Pacient si může sám platit nadstandardní ubytování i stravování. Nadstandardní ubytování (ubytování na lůžku ve 2lůžkovém pokoji vyšší kategorie či ubytování v 1lůžkovém pokoji) a výběrová strava se řeší dohodou a přímou platbou mezi pacientem a lázněmi.

Doba platnosti Návrhu na KLP je zpravidla 3 měsíce od data vystavení, pokud není v indikačním seznamu uvedeno jinak.

V prvním pořadí naléhavosti je pacient k nástupu na lázeňskou péči předvolán nejpozději do jednoho měsíce od data vystavení návrhu. V druhém pořadí naléhavosti je pacient předvolán nejpozději do tří měsíců od data vystavení návrhu.

4. Průvodce pacienta při KLP

Průvodce pacienta při KLP je součástí léčebného pobytu 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.

Z těchto důvodů nemůže průvodce pacienta zároveň čerpat KLP nebo PLP.

5. Pracovní neschopnost

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

Průvodce pacienta KLP má nárok na PN po celou dobu pacientovy lázeňské péče. PN průvodci vystaví lázeňský lékař, který do lázní přijímá pacienta. O vystavení PN musí průvodce lázeňského lékaře požádat, automaticky se nevystavuje.

S uznáním dočasné pracovní neschopnosti musí pacient i průvodce souhlasit. Pacient má právo vybrat si dovolenou na zotavení místo PN.

PN 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 PN 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.

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
- Zdravotní pojišťovna
- Indikace
- Délka KLP
- Požadovaný termín nástupu
- Lázeňskou budovu
- Kategorie a typ pokoje
- Kontakt (e-mail a telefon)

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

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

Současně s potvrzením vyžádaného termínu nástupu na KLP lázně pacientovi potvrdí i rezervaci pokoje.

V potvrzení lázně zároveň informují pacienta o ceně případného příplatku za lůžko 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 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.

Přidělení lůžka v pokoji dané kategorie je plně v kompetenci obchodního oddělení. 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.

Pokud jsou ubytováni v jednom 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. 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 na stránkách www.lazne-lipova.cz.

7. Příspěvková lázeňská péče

V případě PLP hradí ZP pouze léčebnou část z celkové ceny lázeňské péče. Ubytování a stravování (případně doprovod) si pacient hradí sám. Během pobytu v lázních není pacient PLP v pracovní neschopnosti.

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.

Cena zvoleného ubytování a odpovídajícího typu stravy je stanovena na základě aktuálního ceníku lázeňského zařízení.

Doba platnosti návrhu na PLP je 6 měsíců ode dne jeho vystavení navrhujícím lékařem.

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
- Zdravotní pojišťovna
- Indikace
- Délka PLP
- Požadovaný termín nástupu
- Lázeňskou budovu
- Kategorii a typ pokoje
- Kontakt (e-mail a telefon)

Návrh na PLP musí lázně obdržet nejpozději 2 měsíce před termínem nástupu. Neobdrží-li lázně návrh v tomto termínu, automaticky objednávku PLP zruší. O zrušení objednávky uvědomí lázně pacienta e-mailem.

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 měsíc před nástupem na PLP, nebude-li v předvolání na lázeňskou péči stanoveno jinak.

Pokud jsou ubytováni v jednom 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. Jinak bude lůžko obsazeno druhým pacientem. Aktuální nabídka je uvedena na stránkách www.lazne-lipova.cz.

V případě, že k objednavce PLP obdržíme návrh na komplexní lázeňskou péči (KLP), jedná se o vyžádaný termín nástupu na KLP dle bodu 6 těchto podmínek.

Formulář na objednávku PLP je k dispozici na www.lazne-lipova.cz

9. Ceny služeb a jejich úhrada

Ceny služeb poskytovaných lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných cenících nebo na stránkách www.lazne-lipova.cz

Ceny sužeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na stránkách www.lazne-lipova.cz sdělí pacientovi na vyžádání recepce hotelu.

Úhradu sužeb může pacient provést:

- Bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem hotovosti na účet lázní:
 - č. ú.: 5016009360/ 5500, Raiffeisenbank
 - platební kartou na centrální recepci
 - v hotovosti

Splatnost poplatku za vyžádaný termín nástupu na KLP a rezervaci konkrétního pokoje je 14 dnů od potvrzení rezervace. Splatnost ostatních služeb je 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 potvrzení objednávky pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně obchodní oddělení lázní.

V případě, že pacient neuhradí objednané služby řádně a včas, mohou lázně odmítnout poskytnutí objednaných služeb.

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

- Jméno a příjmení pacienta
- Termín lázeňského pobytu
- Název lázeňského zařízení
- Informace o nástupu
- Informace o výbavě pacienta
- Přílohy s doplátky za ubytování nehrazené ZP

V případě, že pacient bude KLP absolvovat ve standardní úrovni, hradí KLP příslušná zdravotní pojišťovna. ZP hradí náklady na zdravotní péči pouze svým pojištěncům. 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 prokáže předvoláním k lázeňské péči, platným 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 informovat lázně a příslušnou ZP. Pacient je v takovém případě povinen doložit potvrzení příslušnému pracovníkovi ZP. ZP 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 pacient před nástupem na lázeňskou péči nebo v průběhu své léčby změní svůj pojistný vztah a stane se pojištěncem jiné ZP, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit lázním.

Pokud pacient při nástupu na lázeňskou péči předloží neplatný průkaz ZP, neoznámí lázním změnu ZP nebo nová ZP zamítne návrh na lázeňskou péči, může být proti pacientovi ze strany lázní uplatněn nárok na úhradu poskytnuté lázeňské péče.

11. Přerušování lázeňské péče

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

Po dobu přerušování léčby je pacientovi rezervováno lůžko. Náklady spojené s rezervací lůžka po dobu přerušování lázeňské léčby hradí ZP pouze v případě, že pacient přerušil léčbu z důvodu hospitalizace v nemocnici.

Jedná-li se o přerušování léčby na žádost pacienta, nebo z jiného než výše uvedeného důvodu, hradí náklady s rezervací lůžka v plné výši pacient.

Přerušování neschválené ošetřujícím lékařem lázeňského zařízení se posuzují jako porušení léčebného režimu.

12. Prodloužení lázeňské péče

Prodloužení stanovené délky KLP může navrhnout ošetřující lékař příslušného lázeňského zařízení, je-li tato možnost u příslušné indikace vyznačena platným indikačním seznamem pro lázeňskou rehabilitační péči.

Návrh na prodloužení KLP podává ošetřující lékař lázní. Návrh odesílá přijímací kancelář nebo sám lékař na příslušnou ZP, která jej předá reviznímu lékaři příslušné ZP, který prodloužení a jeho délku schvaluje.

Ošetřující lékař lázní může navrhnout prodloužení PLP na 21 dnů v případě, kdy byla na základě indikace navrhujícího lékaře PLP schválena revizním lékařem příslušné ZP pouze v délce 14 dnů.

13. Ukončení lázeňské péče

Délka lázeňské péče je dána platným indikačním seznamem pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči. V den ukončení lázeňské péče pacient odevzdá léčebný průkaz a rozpis procedur (doklad o absolvovaných procedurách). Poté obdrží propouštěcí zprávu od svého ošetřujícího lékaře.

Pacient podepíše vyúčtování lázeňské péče (kompletní účet za celou dobu léčby) pro ZP.

Nedodržení léčebného režimu, který pacientovi stanovil lázeňský ošetřující lékař (tj. absence lékařských kontrol, procedur, stravy), nadměrné požívání návykových látek, svévolné opuštění lázeňského zařízení či jiných závažných důvodů je považováno za porušení léčebného a ubytovacího 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 a kompletní péče v délce odpovídající jeho indikaci; u PLP pacient nemá nárok na poskytnutí finanční náhrady za předčasně ukončenou lázeňskou péči.

14. Závěrečná ustanovení

Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem **1.1. 2020** a jsou pro pacienta závazné. Lázně mají právo jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto podmínky tím, že je zveřejní na stránkách www.lazne-lipova.cz.

V případě objednaných služeb nad rámec lázeňské péče ZP se smluvní vztah mezi lázněmi a pacientem řídí potvrzenou individuální objednávkou služeb a platnými ceníky. Podáním objednávky služeb nehrazených 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 www.lazne-lipova.cz.**

Vztahy výslovně neupravené v těchto podmínkách se řídí ustanoveními zákona č 89/1012 Sb., občanským zákoníkem ve znění dalších 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, Praha 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, www.coi.cz