

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ LÁZEŇSKÉ LÉČEBNĚ REHABILITAČNÍ PÉČE PRO DOSPĚLÉ společnosti Léčebné lázně Jáchymov a.s.

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebné rehabilitační péče pro dospělé (dále jen „Podmínky LP“) u poskytovatele zdravotních služeb ve zdravotnických zařízeních společnosti Léčebné lázně Jáchymov a. s., se sídlem T. G. Masaryka 415, 362 51 Jáchymov, IČ 29211808, zapsané v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 1603 (dále jen „lázně“) upravují vzájemný vztah mezi lázněmi a fyzickou osobou (dále jen „pacient“), která je pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou mají lázně uzavřenu smlouvu (dále jen „ZP“), a čerpá lázeňskou léčebnou rehabilitační péči (dále jen „lázeňská péče“). Ostatní služby – jsou všechny ostatní služby, které pacient čerpá a které nehradí ZP.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Lázeňská péče se poskytuje jako nezbytná součást léčebného procesu, její potřebu a nezbytnost doporučuje ošetřující lékař a potvrzuje revizní lékař ZP. Návrh na léčebnou rehabilitační péči podává na formuláři zdravotní pojišťovny lékař registrujícího poskytovatele nebo ošetřující lékař při hospitalizaci; jde-li o poskytnutí lázeňské léčebné rehabilitační péče, návrh obsahuje též určení stupně naléhavosti.
- 1.2. Indikační předpoklady, délku lázeňské léčby a nemoci, u nichž lze lázeňskou péči poskytnout, stanoví indikační seznam pro lázeňskou léčebnou rehabilitační péči (příloha č. 5 k zákonu č. 48/1997 Sb.).
- 1.3. **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“).
- 1.4. Určená délka lázeňské péče pro jednotlivé indikace musí být dodržena.
- 1.5. Systém poskytování lázeňské péče je na předvolání pacienta na základě kapacitních možností lázeňského zařízení. ZP odešle schválený návrh přímo lázním. Lázně určují termín nástupu pacienta podle svých potřeb a dispozic a pacienta předvolají v době platnosti návrhu.
- 1.6. Termín předvolání na lázeňskou péči je pro pacienta vždy závazný.
- 1.7. Léčbu pacienta vždy vede lázeňský lékař a jakékoli změny lázeňské péče musí být prováděny s jeho souhlasem.
- 1.8. Lázně jsou povinny zaslat pacientovi **předvolání nejpozději 5 pracovních dnů před požadovaným nástupem**. 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.).
- 1.9. V průběhu lázeňské péče je pacient povinen dodržovat léčebný režim, který mu stanovil ošetřující lázeňský lékař, dodržovat a respektovat vnitřní předpisy lázní (domovní a ubytovací řády apod.). 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.

2. KOMPLEXNÍ LÁZEŇSKÁ PÉČE

- 2.1. ZP odešle schválený návrh přímo lázním. Lázně určují termín nástupu pacienta podle svých potřeb a dispozic. V I. pořadí naléhavosti je pacient k nástupu na lázeňskou péči předvolán nejpozději do jednoho měsíce od data vystavení návrhu. Ve II. pořadí naléhavosti je pacient předvolán nejpozději do tří měsíců od data vystavení návrhu.
- 2.2. ZP hradí náklady na lázeňskou péči, celodenní **stravování a ubytování** ve standardní úrovni nasmouvané s Léčebnými lázněmi Jáchymov a.s.
- 2.3. Ubytování nad rámec služeb hrazených ze zdravotního pojištění (ubytování na lůžku v jednolůžkovém pokoji vyšší kategorie či ubytování v jednolůžkovém pokoji) a výběrová strava se řeší dohodou a přímou platbou mezi pacientem a lázněmi, o vyšší příplatku za služby nehranzené ze zdravotního pojištění musí lázně pacienta informovat předem.
- 2.4. 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. Stravu garantuje nutriční terapeut lázní. Náhrada stravy formou balíčků při odjezdu pacienta nebo při přerušení lázeňské péče se neposkytuje.
- 2.5. ZP hradí ubytování na lůžku v dvoulůžkovém pokoji se základním vybavením, tzn. kategorie standard A (pokoj s vlastním sociálním zařízením) nebo standard B (pokoj bez vlastního sociálního zařízení, koupelna a toaleta jsou společné pro více pokojů), z nichž každé je obsazeno jiným pacientem. Dvoulůžkovým pokojem se rozumí pokoj se dvěma oddělenými lůžky. Kapacita pokojů kategorie standard A/B je omezená. V případě, že budou pokoje těchto kategorií obsazeny, lázně nabídnou pacientovi ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie za příplatek.
- 2.6. V případě, že pacient neakceptuje příplatek za ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie a lázně současně nemají k dispozici lůžko v dvoulůžkovém pokoji kategorie standard A nebo B, které by bylo volné v době platnosti návrhu na lázeňskou péči a odpovídalo potřebám daným indikací a zdravotním stavem pacienta (např. nutnost ubytování v centrální budově), vrátí lázně návrh na lázeňskou péči zpět ZP na žádost pacienta nebo odešlou do dalšího lázeňského místa uvedeného na lázeňském návrhu.
- 2.7. **Průvodce pacienta při KLP** je součástí léčebného pobytu pacienta. Pobyt průvodci **hradí ZP** (kromě příplatků), 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 a je ubytována ve

stejném lázeňském domě. Průvodce je povinen dodržovat a respektovat vnitřní předpisy lázní (domovní a ubytovací řády apod.)

2.8. Pracovní neschopnost

- **KLP** čerpá pacient v době své pracovní neschopnosti (dále jen „PN“), splňují-li podmínky nároku podle právních předpisů o nemocenském pojištění. Pokud pacient již není v průběhu pracovní neschopnosti, vystaví pacientovi PN lázeňský lékař.
- **Průvodce osoby starší 18 let, nárok na PN nemá** a musí to řešit formou dovolené nebo neplaceným volnem.
- S uznáním dočasné pracovní neschopnosti musí pacient souhlasit. Pacient má právo si vybrat dovolenou na zotavenou 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, osoba na rodičovské dovolené a doprovod – samoplátce.

3. PŘEDVOLÁNÍ NA LÁZEŇSKOU PÉČI

- 3.1. 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 lázeňského zařízení,
 - kategorii pokoje,
 - výpis služeb,
 - cenu ostatních služeb nehranzených ZP.
- 3.2. Pacient je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů v potvrzení objednávkou pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně Prodejní a rezervační oddělení lázní.

4. VYŽÁDANÝ TERMÍN NÁSTUPU NA KLP ČI PLP

Pokud má pacient schválený návrh na KLP či PLP, který je doručeny lázním, může si pacient sjednat termín nástupu na KLP či PLP dle svých individuálních požadavků. Pacient si může rezervovat termín čerpání KLP či PLP pouze v délce odpovídající příslušné indikaci.

- a) Za rezervaci termínu nástupu na KLP či PLP hradí pacient rezervační poplatek dle aktuálně platného ceníku. Rezervační poplatek je nevratný a nepřenositelný na jinou osobu.
- b) Zrušení rezervovaného termínu s vrácením rezervačního poplatku pacientovi lze jen ve vážných případech, a to ze zdravotních důvodů s doložením zprávy od lékaře a v případě úmrtí úmrtním listem. Každé vrácení rezervačního poplatku pacientovi schvaluje Ředitel obchodu a marketingu.
- c) V případě zájmu o sjednání konkrétního termínu čerpání KLP či PLP 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)
- zdravotní pojišťovna
- indikace KLP
- délka KLP
- požadovaný termín nástupu
- ubytovací zařízení
- kategorie a typ pokoje.

Pokud požadavek na rezervaci KLP či PLP nebude obsahovat všechny uvedené údaje, není možné rezervaci přijmout.

- d) Současně s potvrzením termínu KLP či PLP lázně pacientovi potvrdí i rezervaci budovy i kategorie pokoje. Splatnost rezervačního poplatku termínu KLP či PLP je 14 dnů od data potvrzení termínu KLP či PLP. Není-li písemně dohodnuto pracovníkem prodejního a rezervačního oddělení jinak.
- e) Datem úhrady se rozumí datum připsání platby na účet lázní. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, lázně rezervaci termínu KLP či PLP automaticky zruší. O zrušení rezervace uvědomí lázně pacienta telefonicky nebo e-mailem.
- f) Přidělení lůžka v pokoji dané kategorie je plně v kompetenci prodejního a rezervačního oddělení. Pokud si v lázních rezervují jeden dvoulůžkový pokoj partneři s různou délkou KLP či PLP, může si pacient s kratší délkou KLP či PLP objednat pobyt za úhradu do délky lázeňské péče spolubydlící osoby výběrem

z aktuálně platné nabídky lázní. Aktuální nabídka je uvedena v katalogu nebo na stránkách www.laznejachymov.cz. V případě prodloužení jeho vlastní lázeňské péče mu bude zaplacená částka za objednaný pobyt, v poměrné výši, vrácena zpět.

5. PŘÍSPĚVKOVÁ LÁZEŇSKÁ PÉČE

1. 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 s PLP v pracovní neschopnosti.
2. PLP je možno sjednat pouze písemně, tj. e-mailem nebo poštou. Rezervace PLP musí obsahovat všechny nutné údaje jako k rezervaci KLP.
3. 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 lázeňskou péči docházet z domova.
4. Cena ubytování a stravy je stanovena oboustrannou písemnou dohodou lázní a pacienta, a to na základě zvoleného ubytování a odpovídajícím typem stravy stanoveným lázněmi.
5. Doba platnosti návrhu na PLP je 6 měsíců ode dne jeho vystavení navrhujícím lékařem. 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.
6. Po obdržení návrhu na PLP odešlou lázně pacientovi předvolání na lázeňskou péči. Úhrada musí být provedena nejpozději při nástupu, a to před čerpáním služeb PLP, nebude-li v předvolání na lázeňskou péči uvedeno jinak.

6. CENY SLUŽEB A JEJICH ÚHRADA

- 6.1. Ceny služeb poskytovaných lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných cenících nebo na stránkách www.laznejachymov.cz. Ceny služeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na stránkách www.laznejachymov.cz sdělí pacientovi před podáním objednávky pracovník Prodejního a rezervčního oddělení nebo recepce hotelu.
- 6.2. Úhradu služeb může pacient provést:
 - bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet lázní: č. ú.: 24906341/0100, Komerční banka, a.s.,
 - poštovní poukázkou A,
 - platební kartou v recepci hotelu,
 - platbou v hotovosti v recepci hotelu.Pro účely úhrady ceny může pacient použít poukaz smluvního partnera LLJ uvedeného na webové stránce <http://www.laznejachymov.cz>. V případě nevyčerpání hodnoty poukazu smluvního partnera lázně nevyplácí zbývající hodnotu poukazu v penězích.
- 6.3. Splatnost ostatních služeb je nejpozději při příjezdu před čerpáním služeb, nebude-li v předvolání na lázeňskou péči stanoveno jinak. Služby objednané v průběhu lázeňské péče je pacient povinen zaplatit nejpozději v den ukončení lázeňské péče.
- 6.4. Pacient je povinen provést úhradu poskytovaných služeb nejpozději při příjezdu v recepci, před čerpáním služeb. V případě, že nebude cena uhrazena řádně a včas, jsou lázně oprávněny poskytnutí lázeňské péče a služeb odmítnout.
- 6.5. Pro případ vadného plnění v souvislosti s poskytováním lázeňské péče má pacient právo na podání stížnosti na poskytovanou péči. Stížnosti na lázeňskou péči musí být uplatněny písemně bez zbytečného odkladu během poskytování lázeňské péče tak, aby mohla být zjednána náprava ze strany lázní na místě, pokud to bude možné.
- 6.6. Postup při podání stížnosti se dále řídí Postupem při vyřizování stížností, který je vyvěšený na webových stránkách www.laznejachymov.cz.

7. NÁSTUP NA LÁZEŇSKOU PÉČI

- 7.1. Při nástupu na lázeňskou péči se pacient v recepci ubytovacího zařízení lázní prokáže:
 - předvoláním k lázeňské péči,
 - průkazem totožnosti a
 - platným průkazem ZP.
- 7.2. Zabráni-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 neprodleně informovat lázně

12. ZÁVĚREČNÉ USTANOVNÍ

Tyto všeobecné podmínky LP nabývají platnosti dnem 1. 10. 2018 a jsou pro pacienta závazné. Lázně mají právo jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto podmínky tím, že je zveřejní na stránkách www.laznejachymov.cz. Lázně prohlašují, že osobní údaje pacientů jakožto subjektu údajů jsou zpracovávány pouze za účelem plnění smlouvy či smluvních ujednání mezi lázněmi a pacientem a dále pro účely plnění zákonných povinností.

Mimo případů 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. S udělením či neudělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pacienta není podmíněno uzavření smlouvy mezi lázněmi a pacientem. Lázně dále prohlašují, že 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) 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). Zásady zpracování osobních údajů lázní jsou k dispozici na webové stránce <http://www.laznejachymov.cz>.

Veškeré smluvní vztahy mezi lázněmi a pacientem výslovně neupravené tímto Podmínkami LP se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

a příslušnou ZP. Pacient je v takovém případě povinen doložit potvrzení příslušnému pracovníkovi ZP. ZP pacienta informuje o dalším postupu.

- 7.3. 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.
- 7.4. Pokud pacient před nástupem na lázeňskou péči nebo v průběhu své léčby změnil svůj pojistný vztah a stane se pojistěncem jiné ZP, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit lázním.
- 7.5. Pokud pacient při nástupu na lázeňskou péči předloží neplatný průkaz ZP, neoznámí předem lázním změnu ZP nebo nová ZP zamítne nebo změni návrh na lázeňskou péči, může být proti pacientovi ze strany lázní uplatněn nárok na úhradu poskytnuté lázeňské péče nebo úhradu ušlého zisku za lázeňskou péči, která měla být poskytnuta.

8. PŘERUŠENÍ LÁZEŇSKÉ PÉČE

- 8.1. Přerušeni lázeňské péče musí být vždy schválené příslušným lázeňským ošetřujícím lékařem.
- 8.2. Po dobu přerušeni lázeňské péče je pacientovi rezervováno lůžko. Náklady spojené s rezervací lůžka po dobu přerušeni lázeňské péče hradí ZP pouze v případě, že pacient přerušil lázeňskou péči z důvodu hospitalizace v nemocnici.
- 8.3. Jedná-li se o přerušeni lázeňské péče na žádost pacienta nebo z jiného důvodu, hradí náklady spojené s rezervací lůžka pacient, není-li uvedeno jinak.
- 8.4. Přerušeni neschválená příslušným lázeňským ošetřujícím lékařem se posuzují jako porušení léčebného režimu. V těchto případech hradí náklady spojené s rezervací lůžka v plné výši pacient.

9. PRODLOUŽENÍ LÁZEŇSKÉ PÉČE

- 9.1. Prodloužení stanovené délky základního léčebného pobytu nebo opakovaného léčebného pobytu poskytovaných jako komplexní lázeňská léčebná rehabilitační péče může navrhnout lékař příslušného zdravotnického zařízení poskytovatele lázeňské léčebné rehabilitační péče, je-li tato možnost u příslušné indikace vyznačena v příloze č. 5 k tomuto zákonu. Návrh na prodloužení léčebného pobytu se podává reviznímu lékaři příslušné zdravotní pojišťovny, který prodloužení a jeho délku schvaluje.
- 9.2. Návrh na prodloužení KLP podává ošetřující lékař lázní reviznímu lékaři příslušné ZP, který prodloužení a jeho délku schvaluje.
- 9.3. 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.

10. UKONČENÍ LÁZEŇSKÉ PÉČE

- 10.1. Délka lázeňské péče je dána platným indikačním seznamem pro lázeňskou léčebnou rehabilitační péči. V den ukončení lázeňské péče pacient odevzdá léčebný průkaz a rozpis procedur (doklad o absolvovaných procedurách). Poté obdrží propouštěcí zprávu pro svého ošetřujícího lékaře.
- 10.2. Pacient podepíše vyúčtování lázeňské péče (kompletní účet za celou dobu léčby) pro ZP.
- 10.3. V případě předčasného ukončení lázeňské péče na žádost pacienta je pacient povinen uhradit lázním ušlý zisk za zkrácené období, kdy měla být ze strany lázní poskytnuta lázeňská péče.
- 10.4. Nedodrženi léčebného režimu, který pacientovi stanovil lázeňský ošetřující lékař (tj. absence lékařských kontrol, procedur, stravy, nadměrné požívání návykových látek, svévolné opuštění lázeňského zařízení atp.) nebo hrubé porušení vnitřních předpisů lázní (domovní řád, apod.), může být důvodem k předčasnému ukončení lázeňské péče ze strany lázní. V těchto případech je pacient povinen uhradit lázním ušlý zisk za zkrácené období, za které měla být ze strany lázní poskytnuta lázeňská péče.

11. SLUŽBY NEHRAZENÉ ZE ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ

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 nehraných ZP pacient potvrzuje, že se s ceníky a všeobecnými obchodními a smluvními podmínkami společnosti Lázeňské lázně Jáchymov a.s. seznámil a že s nimi souhlasí. Tyto podmínky jsou uveřejněny na webové stránce <http://www.laznejachymov.cz>.