OBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE A ÚHRADĚ ZA NI VE ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍCH SPOLEČNOSTI SOUKROMÁ KLINIKA LOGO S.R.O.

I. Úvodní ustanovení

1) Tyto obecné obchodní podmínky / dále jen „podmínky“ / upravují postup při sjednávání smluv o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni mezi Soukromou klinikou LOGO s.r.o. / dále jen „klinika“ /, a jejími klienty a při provádění těchto smluv.

2) Tyto podmínky se vztahují na zaměstnance kliniky, zastupující kliniku při sjednávání a provádění smluv podle čl. I/1 těchto obecných obchodních podmínek, a na klienty kliniky. Tyto podmínky jsou přitom nedílnou součástí smlouvy mezi klinikou a jejími klienty o poskytování zdravotní péče a úhradě za ni, a to bez ohledu na formu, v jaké je tato smlouva uzavřena.

3) Zdravotní péčí se pro účely těchto obecných obchodních podmínek rozumí poskytnutí zdravotních služeb v oboru klinické logopedie, otorinolaryngologie, foniatrie, klinické psychologie, rehabilitace, neurologie a psychiatrie, a dále v dalších oborech, k jejichž poskytování získá klinika oprávnění v budoucnu.

II. Sjednávání smluv o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni

1) O uzavření smlouvy o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni v jednotlivých případech rozhoduje a příslušné smlouvy za kliniku uzavírá výhradně jen statutární orgán kliniky a dále na základě jeho zplnomocnění další zaměstnanci kliniky z řad zdravotnických pracovníků se specializovanou způsobilostí.

2) Není-li v jednotlivém případě stanoveno klinikou jinak, musí mít smlouva o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni písemnou formu.

3) Žádosti o uzavření smlouvy o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni přijímá a návrhy těchto smluv, včetně všech jejích příloh, připravuje a s klientem osobně projednává příslušná zdravotní sestra nebo zdravotnický asistent. V rámci tohoto projednání zajišťuje tato zdravotní sestra nebo zdravotnický asistent poučení o právech a povinnostech pacienta dle zákona a dle interních předpisů kliniky, získává souhlas pacienta s těmito právy a povinnosti, s výjimkou tzv. informovaného souhlasu nebo negativního reverzu dle ust. par. 31 a násl. zákona čl. 372/2011 Sb. o zdravotních službách.

4) Svým podpisem pod smlouvou o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni zákonný zástupce klienta zároveň na sebe přebírá veškeré dluhy, vyplývající pro klienta z této smlouvy s tím, že se stává z tohoto právního důvodu dlužníkem vedle klienta jako původního dlužníka. Zákonný zástupce klienta tak činí podle ust. par. 1892 odst. 1 občanského zákoníku.

III. Některé smluvní podmínky smluv o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni

1) Poskytování zdravotní péče se provádí na základě písemné smlouvy, nedohodne-li se klinika s klientem na jiné formě této smlouvy. Tuto smlouvu lze změnit nebo zrušit pouze jinou písemnou dohodu obou stran.

2) Poskytnutí zdravotní péče se provádí zásadně za úplatu, nedohodne-li se klinika s klientem výjimečně na tom, že zdravotní péče se poskytne bezúplatně. Úplatou se přitom pro účely této smlouvy rozumí úhrada za tuto péči ze strany příslušné zdravotní pojišťovny klienta na základě jeho zdravotního pojištění, a v části, která není kryta tímto pojištěním, přímá úhrada klienta. Není-li mezi klinikou a klientem dohodnuto jinak, stanoví se tato úhrada ve výši dle ceníku kliniky, a je splatná v hotovosti předem.

3) Není-li v příslušné smlouvě o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni výslovně dohodnuto jinak, není součástí přímé úhrady daň z přidané hodnoty, a klinika je oprávněna tuto daň si vyúčtovat a vybrat od klienta nad rámec dohodnuté úhrady.

4) V případě poskytnutí zdravotní péče lůžkovou formou je součástí této péče také pojištění klienta pro případ jeho úrazu, škody na jeho věcech a pro případ tzv. storna zdravotní péče z důvodů na straně klienta, a to po celou dobu poskytování této zdravotní péče. Děje se tak na základě smlouvy o tomto pojištění č. 50 970530 10, uzavřené mezi poskytovatelem a Kooperativa pojišťovnou a.s. Klient je povinen za toto pojištění platit klinice úhradu ve výši dle ceníku kliniky, která je splatná zároveň s úhradou za stravovací a hotelové služby.

5) Není-li v příslušné smlouvě o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni výslovně dohodnuto jinak, a nejedná-li se o úhradu splatnou předem, je přímá úhrada klienta splatná nejpozději do 14ti dnů ode dne doručení jejího písemného vyúčtování / faktury.

6) Pro případ prodlení se splněním uhrazovací povinnosti klienta v dohodnuté lhůtě nebo lhůtě stanovené těmito obecnými obchodními podmínkami, je klient povinen zaplatit klinice úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

7) V případě poskytnutí zdravotní péče lůžkovou formou je klinika povinna umožnit na žádost zákonného zástupce klienta i přijetí tohoto jeho zástupce do své lůžkové péče, je-li vzhledem ke zdravotnímu stavu klienta třeba celodenní přítomnosti tohoto zástupce, a umožní-li to provozní podmínky poskytovatele.

8) V případě poskytnutí zdravotní péče lůžkovou formou má klient nárok na uložení jeho peněz, klenotů a dalších cenností po dobu poskytování této péče do zvláštní úschovy kliniky. Za případnou škodu na penězích, klenotech a dalších cennostech, které nebyly takto uloženy do zvláštní úschovy kliniky, klinika odpovídá ve smyslu ust. par. 2948 odst. 1 občanského zákoníku.

9) Po skončení péče dle smlouvy je klinika povinna seznámit klienta s jejími výsledky, a to formou písemné propouštěcí lékařské zprávy, čímž se závazek kliniky k poskytnutí dohodnuté péče považuje za splněný.

10) Nebude-li v příslušné smlouvě o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni dohodnuto jinak, uzavírá se tato smlouva na dobu potřebnou k poskytnutí dohodnuté zdravotní péče v dohodnutém nebo nezbytném rozsahu.

11) Klient je povinen poskytovat klinice součinnost při plnění jejího závazku podle smlouvy o poskytnutí zdravotní péče a úhradě za ni, a to zejména
a) osobní účastí při provádění příslušných diagnostických a léčebných výkonů v termínech dle pokynů poskytovatele
b) samostatným prováděním předepsaných cviků i mimo zdravotnické zařízení poskytovatele v rozsahu a frekvenci dle pokynů poskytovatele
c) hlášením všech změn v údajích, které jsou podkladem pro plnění závazků obou stran podle této smlouvy
d) vrácením všech zapůjčených pomůcek a materiálů
e) dodržováním provozního řádu pro pacienty.

12) Klient je povinen po dobu poskytování péče podle této smlouvy se zdržet ošetřování své osoby v jiném zdravotnickém zařízení ve stejné odbornosti, v níž je mu poskytována péče kliniky, pro stejné nebo obdobné onemocnění.

13) Klinika i klient jsou oprávněni odstoupit od smlouvy o poskytování zdravotní péče a úhradě zas ni písemným prohlášením za podmínek podle příslušné právní úpravy, vyplývající z obecných ustanovení občanského zákoníku o závazcích, zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a zák. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění, a to s účinky ke dni odstoupení. Klinika je oprávněna odstoupit od smlouvy rovněž s účinky ke dni odstoupení během tříměsíční zkušební doby, která počne běžet dnem účinností této smlouvy, a dále v případě porušení povinnosti, vyplývající pro příjemce z ust. čl. III/6 a III/7 těchto obecných obchodních podmínek.

14) Klient souhlasí s tím, aby klinika pořizovala zvukově-obrazové záznamy poskytování své zdravotní péče o osobu klienta, a to zejména pro kontrolní, vzdělávací a vědecko-výzkumné účely kliniky. Klient souhlasí s tím, aby poskytovatel použil tyto záznamy pro uvedené účely, včetně jejich prezentace v rámci příslušné vědecké a jiné obdobné komunity, a v rámci nabídky zdravotnických a jiných služeb kliniky jejím případným příjemcům. Tento souhlas se vydává podle příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

15) Klient souhlasí s tím, aby byl informován o nabídce zdravotnických a jiných obdobných služeb kliniky formou e-mailových zásilek na e-mailovou adresu klienta.

IV. Některá další práva a povinnosti klienta

1) Klient má možnost vzdát se práva na podání informace o jeho zdravotním stavu podle ust. par. 32 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách.

2) Klient má právo vyhradit si přesnou a pravdivou informaci o nepříznivé diagnóze nebo prognóze jeho zdravotního stavu podle ust. par. 32 odst. 2 písm. c/ zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách.

3) Klient má právo určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu, které mohou nahlížet do jeho zdravotnické dokumentace a které mohou v případě jeho neschopnosti vyslovit souhlas/nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb nebo vyslovit tento souhlas/nesouhlas za něho.

4) Klient má právo klást klinice doplňující otázky, vztahující se k jeho zdravotnímu stavu a k navrhovaným zdravotním službám.

5) Klient má právo nahlížet do zdravotnické dokumentace vedené o poskytování zdravotní péče o jeho osobě a pořizovat si z této dokumentace výpisy a kopie, a to podle ust. par. 65 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách.

6) Klient má právo podat proti postupu kliniky při poskytování zdravotních služeb stížnost podle ust. par. 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a právo podat proti způsobu vyřízení své stížnosti ze strany kliniky opravný prostředek k odboru zdravotnictví příslušného krajského úřadu. Klient má právo na seznámení s interní směrnice kliniky o vyřizování a evidenci stížnosti.

7) Klient má právo zčásti nebo zcela odmítnout poskytnutí svého souhlasu k poskytnutí navrhovaných služeb nebo odvolat svůj souhlas, a to formou jeho písemného prohlášení / negativního reversu / podle ust. par. 34 odst. 4 a odst. 5 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách. K účinnosti tohoto souhlasu je přitom třeba opakované informace o jeho zdravotním stavu s případným upozorněním, že neposkytnutí navrhovaných zdravotních služeb může vážně poškodit nebo ohrozit zdraví nebo život klienta.

8) Klient má dále právo
   a) na poskytnutí zdravotních služeb na náležité úrovni
   b) na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí
   c) právo vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele
   d) na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, je-li nezletilou osobou nebo osobou zbavenou způsobilosti k právním úkonům
   e) na přítomnost osoby blízké nebo určené pacientem, nenaruší-li to poskytování služeb
   f) na informaci o ceně poskytovaných zdravotních služeb
   g) znát jméno, příjmení zdravotnických pracovníků, zúčastněných na poskytování zdravotních služeb
   h) na informaci o tom, zda se na poskytování zdravotních služeb budou účastnit také osoby, které se připravují na povolání zdravotnického pracovníka, má právo znát i jejich jméno příjmení a má právo zakázat jejich účast při tomto poskytování
   i) zakázat přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny

V. Práva klienta z vadného plnění

1) Klient má práva vyplývající z případného vadného plnění kliniky, zejména právo na bezplatné odstranění vady nebo na výměnu vadného plnění za jiné bezvadné. V případě neodstranitelné vady má klient právo na snížení ceny nebo na odstoupení od smlouvy.

2) Případné vady plnění kliniky je klient povinen reklamovat ihned po zjištění vady, nejpozději do 2 dnů od tohoto zjištění. V případě poskytnutých stravovacích služeb, spočívající v nedodržení stanovené míry nebo váhy, je klient povinen uplatnit před zahájením konzumace. Vady poskytnutých stravovacích služeb z důvodů nedostatečné jakosti a teploty podávaných jídel je klient povinen uplatnit ihned po ochutnání.

3) Právo z vadného plnění / reklamace / může být uplatněno ústně nebo písemně, a to u příslušného zaměstnance kliniky, zajišťujícího vadné plnění, nebo u statutárních orgánů kliniky. Klient může toto právo uplatnit i u jiného zaměstnance kliniky, který je povinen tuto reklamaci převzít, a předat příslušnému zaměstnanci.

4) V zájmu rychlého vyřízení reklamace je účelné, aby klient zároveň s reklamací předložil klinice doklady o vadné službě a případné písemné důkazy o vadě. Pokud to povaha reklamace vyžaduje, je klient povinen při uplatnění reklamace předložit rovněž věc, dotčenou reklamovanou vadou.

5) Klinika je povinna o uplatnění reklamaci vydat klientovi písemné potvrzení, které bude obsahovat specifikaci vadou dotčené služby, specifikaci vady, klientem preferovaný způsob vyřízení reklamace, datum a podpis. U zjevně neopodstatněné reklamace lze do potvrzení uvést o konstatování o zamítnutí reklamace z tohoto důvodu.

6) Klinika je povinna o uplatněné reklamaci rozhodnout bez zbytečného odkladu, zpravidla do 3 dnů od doručení reklamace. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení reklamované vady. Klinika je povinna splnit svoje povinnosti, vyplývající z uznané reklamace, do 30 dnů od uplatnění reklamace, nedohodnou-li se obě strany v jednotlivém případě na delší lhůtě.

7) V případech neupravených těmito podmínkami, se postupuje podle obecných ustanovení občanského zákoníku o právech z vadného plnění a podle příslušných ustanovení zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

8) V případě rozporu této části těchto obecných obchodních podmínek s obecnými právními předpisy, má přednost právní úprava, vyplývající z těchto právních předpisů

VI. Závěrečná ustanovení

1) Klinika si vyhrazuje právo v jednotlivých případech postupovat i odlišně od těchto podmínek.

2) Těmito podmínkami nejsou nijak dotčena pravidla, vyplývající pro poskytování zdravotních služeb z občanského zákoníku, zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, dalších právních předpisů vztahujících se na tyto služby a pravidel lege artis zdravotnických povolání.

3) Tyto podmínky může klinika změnit nebo zrušit pouze jiným svým písemným opatřením.

4) Do těchto podmínek nebo do jejich výtahu lze nahlížet na recepci kliniky v Brně, Vsetínská 20, a na internetových stránkách kliniky.

5) Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 9. 2017.

6) Adresa firmy dle obchodního rejstříku: Vsetínská 527/20, Štýřice, 639 00 Brno

7) Dáno v Brně dne 1. 9. 2017.

PaedDr. Ilona Kejklíčková Ph.D.
jednatelka