

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

4/ Zdravotní péče kliniky se poskytuje ambulantní a lůžkovou formou, a formou denního stacionáře.

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 povinnostmi, 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 dohodou 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/ Není-li dále stanoveno jinak, není součástí zdravotní péče podle těchto podmínek žádné pojištění klienta pro případ jeho úrazu, škody na jeho věcech, a pro případ tzv. storna zdravotní péče z důvodů na straně klienta. V případě jeho zájmu o toto pojištění je klient povinen si toto pojištění sjednat svým jménem a na svůj účet u své pojišťovny, nedohodnou-li se obě strany v jednotlivém případě jinak.

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 14-ti dnů ode dne doručení jejího písemného vyúčtování/ faktury.

6/ Pro případ prodlení se splněním jakékoliv 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 jen do výše stonásobku ceny ubytování za 1 den.

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/ V případě poskytnutí zdravotní služby formou denního stacionáře je klient dále povinen poskytovat klinice součinnost zejména

- a) osobní účastí zákonného zástupce či účastí pověřené osoby při předávání příjemce do péče poskytovatele a zpět,
- b) vybavováním klienta vhodným oblečením, obuví a dalšími pomůckami pro pobyt v zařízení kliniky,
- c) předáváním všech informací, nezbytných pro řádnou péči o klienta, zejména informací o jeho aktuálním zdravotním stavu,
- d) ohlašování případné nepřítomnosti klienta, a to předem nejpozději do 8:00 hodin příslušného dne,
- e) zrušením stravování klienta pro případ jeho nepřítomnosti, a to předem nejpozději do 14:00 hodin předchozího dne,
- f) přítomností osobního asistenta klienta po celou dobu poskytování zdravotní péče, bude-li to zdravotní stav klienta vyžadovat. Osobní asistent je přítom povinen po uvedenou dobu zajišťovat veškerou běžnou osobní péči o klienta, včetně pomoci při stravování, udržování osobní hygieny a při zajišťování povinného dohledu nad bezpečností klienta.

13/ Klient je povinen po dobu poskytování péče podle příslušné smlouvy se zdržet ošetřování své osoby v jiném zdravotnickém zařízení v oborech klinické logopedie, otorinolaryngologie, foniatrie, klinické psychologie, rehabilitace, neurologie a psychiatrie pro stejné nebo obdobné onemocnění, pro které byl přijat do péče kliniky.

14/ Klinika i klient jsou oprávněni odstoupit od smlouvy o poskytování zdravotní péče a úhradě za ni písemným prohlášením za podmínek podle příslušné právní úpravy, vyplývajících 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. Toto odstoupení ze strany klienta musí obsahovat jeho uznání všech peněžitých závazků, které mu dosud z této smlouvy vznikly, co do důvodu i výše.

15/ Klinika je dále oprávněna odstoupit od smlouvy o poskytování zdravotní péče a úhradě za ni s účinky ke dni odstoupení během tříměsíční zkušební doby, která počne běžet dnem účinnosti této smlouvy, a dále v případě prodlení klienta s úhradou za služby nebo její části. Má-li být součástí péče také kolektivní psychoterapie, je klinika oprávněna odstoupit od této smlouvy také v případě nezpůsobilosti klienta k účasti na této kolektivní psychoterapii.

16/ Smlouvu o poskytování zdravotní péče a úhradě za ni lze také vypovědět z jakéhokoliv důvodu i bez uvedení důvodu, a to písemnou výpovědí s jednoměsíční výpovědní lhůtou.

17/ Klient souhlasí s tím, aby klinika pořizovala zvukově-obrazové záznamy klienta při poskytování zdravotní péče o jeho osobu ze strany kliniky, a to výhradně pro kontrolní, vzdělávací a vědecko-výzkumné účely kliniky. Klient souhlasí s tím, aby klinika použila tyto záznamy pro uvedené účely, včetně jejich prezentace v rámci příslušné vědecké a jiné obdobné komunity. Klient souhlasí také s tím, aby klinika zpracovávala a uchovával tyto a jiné osobní údaje, poskytnuté z jeho strany klinice, a to za účelem uvedeným výše a dále za účelem realizace vzájemných práv a povinností, vyplývajících pro obě strany ze smlouvy o poskytování zdravotní péče a úhradě za ni. Klient dále potvrzuje, že byl

- a/ informován o podmínkách zpracování a uchovávání osobních údajů jeho a jeho zákonného zástupce ve smyslu ust. čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, a příslušných ustanovení zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů
- b/ poučen o svých právech subjektu údajů dle citovaných právních předpisů.

18/ Klient souhlasím 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 požívat 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.

9/ Klient, čerpající lůžkovou péči kliniky, má také právo na další placené služby z nabídky kliniky nad rámec služeb a plnění podle čl. I až čl. III těchto obecných obchodních podmínek, zejména na stravovací služby v kavárně kliniky. K čerpání a úhradě těchto služeb je klient oprávněn mimo jiné využívat otevřeného účtu na základě klientské kreditní karty, vedené na jeho jméno a číslo pokoje, a vydávané při jeho přijetí do příslušné péče s tím, že tento účet je klient povinen vyrovnat tento účet zároveň s ukončením této péče. Splnění této platební povinnosti klienta je zajištěno smluvním pokutou podle čl. III/6 těchto obecných obchodních podmínek.

10/ Klient resp. jeho doprovod je povinen dodržovat zákaz kouření podle ust. par. 8 odst. 1 písm. e/ zákona č. 65/2017 Sb. o ochraně zdraví před účinky zdraví škodlivých látek, a to v celém areálu kliniky a pod smluvní pokutou ve výši 5 000,-Kč za každý zjištěný případ porušení tohoto zákazu.

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 1.8.2023.

6/ Dáno v Brně dne 1.8.2023.

PaedDr. Ilona Kejkličková Ph.D., MBA
j e d n a t e l k a

