

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé v Léčebných lázních Bohdaneč a.s.

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé (dále jen „podmínky“) v registrovaném zdravotnickém zařízení společnosti Léčebné lázně Bohdaneč a.s. se sídlem Masarykovo nám. 6, 533 41 Lázně Bohdaneč, IČ: 47452421, zapsané v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, sp.zn. B 807 (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 potřeba a nezbytnost doporučuje ošetřující lékař a potvrzuje revizní lékař ZP (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. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů).

Lázeňská péče se poskytuje výhradně jako následná lůžková péče ve zdravotnických zařízeních, která se nacházejí v místě výskytu přírodního léčivého zdroje nebo na území s klimatickými podmínkami příznivými k léčení, a při poskytování péče jsou tyto přírodní léčivé zdroje nebo příznivé klimatické podmínky využívány. 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 poskytování lázeňské péče je předvolánkový, což znamená, že pacient je k lázeňské péči předvolán ZP 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 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.). Termín předvolání na lázeňskou péči je pro pacienta vždy závazný.

Jestliže nelze z kapacitních důvodů v době platnosti návrhu pacientovi lázeňskou péči v lázních zajistit, odešlou lázně návrh do jiného lázeňského místa uvedeného v návrhu, případně jej vrátí zpět ZP.

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 lázeňský lékař, a respektovat pravidla lázeňského řádu příslušného lázeňského zařízení.

Ošetřující lékař, který pacientovi navrhuje lázeňskou léčbu, je povinen pacientovi předepsat všechny pravidelně užívané léky v dostatečném množství na celou dobu jeho lázeňské léčby.

3. Komplexní lázeňská péče

Lázně určují termín nástupu pacienta podle svých potřeb a dispozic.

ZP hradí lázeňskou léčbu, celodenní stravování a ubytování ve sjednané úrovni. Pacient si však může sám platit ubytování i stravování nad rámec této úrovně.

Základem obsahu ZP hrazené 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 léčby se neposkytuje.

ZP hradí ubytování na lůžku ve dvoulůžkovém pokoji se základním vybavením, tzn. kategorie B (pokoj bez vlastního sociálního zařízení, koupelna a toaleta se nacházejí na patře a jsou společné pro více pokojů). Dvoulůžkovým pokojem se rozumí pokoj se dvěma oddělenými lůžky, z nichž každé je obsazeno jiným pacientem.

Ubytování se poskytuje dle kapacity lázní. Kapacita pokojů kategorie B je omezená. V případě, že budou pokoje této kategorie obsazené, lázně nabídnou pacientovi ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie, tj. kategorie A, A PLUS nebo apartmán, a to za příplatek (dle akreditační karty schválené ZP jsou lázně oprávněny vybírat příplatky na všech pokojích kategorie A a vyšších). O výši příplatku za ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie musí lázně pacienta informovat předem. V případě, že pacient neakceptuje příplatek za ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie a lázně současně nemají k dispozici lůžko ve dvoulůžkovém pokoji kategorie B, které by bylo v době platnosti návrhu na lázeňskou péči volné a odpovídalo by potřebám daným indikací a zdravotním stavem pacienta, vrátí lázně na žádost pacienta návrh na lázeňskou péči zpět ZP.

Ubytování na lůžku ve dvoulůžkovém pokoji vyšší kategorie či ubytování v jednolůžkovém 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

Součástí léčebného pobytu pacienta při KLP může být i přítomnost průvodce pacienta, je-li to nezbytné vzhledem ke zdravotnímu stavu pacienta, či k nutnosti zaškolení průvodce v ošetřování a léčebné rehabilitaci pacienta.

Pobyt průvodci hradí ZP, u které je pacient, kterému je průvodce indikován, pojištěn.

Průvodcem se rozumí osoba zletilá, svéprávná, která je pacientovi 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 (fyzioterapeutická a ergoterapeutická péče).

5. Pracovní neschopnost při KLP

KLP čerpá pacient v době své dočasné pracovní neschopnosti (dále jen také „PN“), splňuje-li podmínky tohoto nároku podle ust. § 57 a násl. zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů. Pokud pacient již není v dočasné pracovní neschopnosti, vystaví pacientovi na jeho žádost PN lázeňský lékař.

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

S uznáním dočasné pracovní neschopnosti musí pacient i průvodce souhlasit. Pacient má právo místo PN čerpat dovolenou podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů.

Lázeňský lékař nevystaví PN pacientovi nebo průvodci, který je evidován na úřadu práce jako nezaměstnaný. Tito pacienti nebo průvodci si v lázních mohou nechat ověřit a potvrdit formulář, který si předem na úřadu práce vyžádají. Nárok na vystavení PN dále nemají nepracující důchodci, zákonný zástupce dítěte na rodičovské dovolené a doprovod – samoplátce.

6. Rezervace termínu KLP

Ačkoliv je systém poskytování lázeňské péče předvolánkový, je pacient v případě zájmu o sjednání konkrétního termínu čerpání KLP oprávněn požádat o rezervaci termínu. V takovém případě pacient kontaktuje lázně telefonicky, zašle písemný požadavek (e-mailem nebo poštou), případně se dostaví osobně do rezervační kanceláře lázní a sdělí následující údaje:

- jméno a příjmení,
- datum narození,
- adresa bydliště,
- kontakt (e-mail, telefon),
- zdravotní pojišťovna,
- indikace KLP,
- požadovaný termín nástupu,
- ubytovací pavilon,
- kategorie a typ pokoje.

Přidělení lůžka v pokoji dané kategorie je plně v kompetenci rezervační kanceláře.

Pacient si může rezervovat termín čerpání KLP pouze v délce odpovídající příslušné indikaci.

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

Za rezervaci termínu nástupu na KLP před vystavením návrhu na lázeňskou péči hradí pacient rezervační poplatek dle aktuálně platného ceníku. Rezervační poplatek je nevratný. Současně s potvrzením termínu KLP lázně pacientovi potvrdí i rezervaci kategorie ubytování a ubytovací pavilon (v potvrzení lázně pacienta zároveň informují o ceně případného příplatku za lůžko v pokoji vyšší kategorie nebo za ubytování v jednolůžkovém pokoji). Pacient je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů v potvrzení rezervace pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně rezervační kancelář lázní.

Splatnost poplatku za rezervaci termínu KLP je 14 dní od data potvrzení rezervace. Datem úhrady se rozumí datum připsání platby na účet lázní. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, lázně rezervaci termínu KLP automaticky zruší.

Návrh na KLP musí lázně obdržet nejpozději 30 dní před rezervovaným termínem nástupu. Neobdrží-li lázně návrh v tomto termínu, rezervaci termínu KLP automaticky zruší. Lázně v obou případech o zrušení rezervace pacienta uvědomí e-mailem nebo SMS.

Pokud si v lázních rezervují jeden dvoulůžkový pokoj partneři s různou délkou KLP/PLP, může si pacient s kratší délkou KLP/PLP objednat samoplátcecký pobyt delší, a to do délky lázeňské péče spolubydlící osoby, výběrem z aktuálně platné nabídky pobytů lázní, která je uvedena v katalogu nebo na stránkách www.llb.cz. V případě prodloužení lázeňské péče na vlastní náklady z důvodu delší KLP partnera bude příslušná, pacientem již zaplacená částka za dříve objednaný nadstandardní pobyt vrácena zpět, případně bude na základě dohody použita na úhradu doplatku za tento prodloužený pobyt.

Rezervační formulář je k dispozici na www.llb.cz.

7. Příspěvková lázeňská péče

V případě PLP hradí ZP pouze léčebnou část z celkové ceny lázeňské péče, tj. vyšetření a léčení pacienta. Ubytování a stravování (případně doprovod) si pacient hradí sám.

Cena ubytování a stravy je stanovena písemnou dohodou lázní a pacienta, a to na základě zvoleného ubytování a odpovídajícímu typu stravy stanovenému lázněmi.

PLP může poskytovat výhradně registrované zdravotnické zařízení lůžkové péče. PLP není možné rozdělit na dílčí části, tj. léčebnou část zajistit ve zdravotnickém zařízení a ubytovat se mimo zdravotnické zařízení, případně na léčbu docházet z domova.

Pro pobyt v láních není pacientovi s PLP vystavena dočasná pracovní neschopnost.

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

8. Rezervace termínu PLP

Termín PLP je možné sjednat telefonicky, písemným požadavkem (e-mailem nebo poštou), případně osobně v rezervační kanceláři lázní. Rezervace PLP musí obsahovat všechny údaje nutné k rezervaci PLP uvedené v bodu 6 (Rezervace termínu KLP).

Pacient si může rezervovat termín čerpání PLP pouze v délce odpovídající příslušné indikaci.

Pacient je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů v potvrzení rezervace pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně rezervační kancelář lázní.

Za rezervaci termínu nástupu na PLP před vystavením návrhu na lázeňskou péči hradí pacient rezervační poplatek dle aktuálně platného ceníku. Rezervační poplatek je nevratný.

Splatnost poplatku za rezervaci termínu PLP je 14 dní od data potvrzení rezervace. Datem úhrady se rozumí datum připsání platby na účet lázní. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, lázně rezervaci termínu PLP automaticky zruší.

Návrh na PLP musí lázně obdržet nejpozději 30 dní před rezervovaným termínem nástupu. Neobdrží-li lázně návrh v tomto termínu, rezervaci termínu PLP automaticky zruší. Lázně v obou případech o zrušení rezervace pacienta uvedomí e-mailem nebo SMS.

Po obdržení návrhu na PLP odešlou lázně pacientovi předvolání na lázeňskou péči s termínem platby za stravování, ubytování, doprovod či jiné. Úhrada musí být provedena nejpozději 30 dní před nástupem na PLP, nebude-li v předvolání na lázeňskou péči stanoveno jinak.

Pokud si v láních rezervují jeden dvoulůžkový pokoj partneri s různou délkou PLP, může si pacient s kratší délkou PLP objednat samoplátecký pobyt delší, a to až do délky lázeňské péče spolubydlící osoby, výběrem z aktuálně platné nabídky pobytů lázní, která je uvedena v katalogu nebo na stránkách www.llb.cz. V případě prodloužení lázeňské péče na vlastní náklady z důvodu delší PLP partnera bude příslušná pacientem již zaplacená částka za dříve objednaný nadstandardní pobyt vrácena zpět, případně bude na základě dohody použita na úhradu doplatku za tento prodloužený pobyt.

Rezervační formulář je k dispozici na www.llb.cz.

9. Ceny služeb a jejich úhrada

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

Ceny služeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na stránkách www.llb.cz sdělí pacientovi na vyžádání před podáním rezervace rezervační kancelář nebo recepce lázní.

Úhradu služeb může pacient provést:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet lázní č. ú.: 4448152/0800, Česká spořitelna, a.s.,
- poštovní poukázkou A,
- platební kartou nebo v hotovosti na recepci lázní.

Splatnost poplatku za rezervaci termínu KLP/PLP je 14 dní od potvrzení rezervace. Splatnost ostatních služeb je 30 dní 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 služby.

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

ZP hradí náklady na zdravotní péči pouze svým pojištěncům. V případě, že pacient bude KLP absolvovat ve standardní úrovni, hradí KLP příslušná zdravotní pojišťovna. Služby objednané na místě je pacient povinen zaplatit nejpozději v den ukončení lázeňské péče.

10. Nástup na lázeňskou péči

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 služeb nehrazených ZP.

Při nástupu na lázeňskou péči se pacient v recepci ubytovacího zařízení lázní prokáže předvoláním k lázeňské péči, průkazem totožnosti a platným průkazem ZP.

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 nebo změní návrh na lázeňskou péči, může být proti pacientovi ze strany lázní uplatněn nárok na úhradu poskytnuté lázeňské péče.

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 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.

11. Přerušování lázeňské péče

Přerušování lázeňské péče musí být vždy schváleno vedoucím lázeňským lékařem.

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 spojené s rezervací lůžka pacient.

Přerušování neschválená vedoucím lázeňským lékařem se posuzují jako porušení léčebného režimu. V těchto případech hradí náklady spojené s rezervací lůžka v plné výši pacient.

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 léčebně rehabilitační péči (příloha č. 5 zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů). Návrh na prodloužení KLP podává lázeňský lékař reviznímu lékaři příslušné ZP, který prodloužení a jeho délku schvaluje.

Prodloužení stanovené délky PLP na 21 dnů může navrhnout lázeňský lékař v případě, kdy byla na základě indikace navrhujícího lékaře PLP schválena revizním lékařem příslušné ZP pouze v délce 14 dnů. Návrh na prodloužení PLP podává lázeňský lékař reviznímu lékaři příslušné ZP, který prodloužení a jeho délku schvaluje.

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 pacient 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), a lázeňského řádu je považováno za svévolné porušení základních povinností pacienta, a může být důvodem k předčasnému ukončení lázeňské péče.

V případě předčasného ukončení lázeňské péče na žádost pacienta je pacient povinen uhradit lázním náklady spojené s rezervováním lůžka, tj. ubytování v délce lázeňské péče odpovídající jeho indikaci.

V případě předčasného ukončení lázeňské péče je pacient rovněž povinen uhradit lázním poskytnuté služby, které nelze účtovat ZP.

14. Závěrečná ustanovení

Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 18.8.2017 a jsou pro pacienta závazné.

Lázně mají právo jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto podmínky tím, že je zveřejní na stránkách www.llb.cz.

V případě objednaných služeb nad rámec lázeňské péče hrazené ZP se smluvní vztah mezi lázními a pacientem řídí potvrzenou individuální rezervací služeb a platnými ceníky. Podáním rezervace služeb nehrazených ZP pacient potvrzuje, že se s ceníky a podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

Vztahy výslovně neupravené v těchto podmínkách se řídí českým právem, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

Orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele a subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, www.coi.cz.