

## Podmínky Asistenční služby OZP

### I. Preambule

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví poskytuje svým pojištěncům unikátní možnost využívat asistenční služby zejména v oblasti péče o své zdraví. Za tímto účelem vydává tyto Podmínky, které blíže specifikují okruhy poskytovaných služeb, práva a povinnosti a další otázky, které s těmito službami souvisí.

### Nejdůležitější ustanovení:

Než budete číst dále, dovolujeme si Vás upozornit na některá zásadní ustanovení. Tím se nikterak nesnižuje váha nebo význam ostatních ustanovení, avšak níže uvedeným byste měli věnovat zvýšenou pozornost:

- **Asistenční služba nenahrazuje rychlou záchrannou službu ani další složky integrovaného záchranného systému!!!**
- Asistenční služba napomáhá zajistit **zákonem garantovanou dostupnost zdravotních služeb**, ale zároveň **je i službou nadstandardní**. Při plnění zákonné povinnosti si vyhrazuje právo vyžádat si od Vás **písemné potvrzení žádosti** s písemným vyjádřením lékaře, pokud Vás odmítl, abychom v budoucnu takovým situacím mohli účelně předcházet.
- K asistenčním službám se vztahují i další dokumenty, jako Zásady účelného čerpání zdravotních služeb a Výčet rozsahu AS OZP. Než asistenční služby využijete, prečtete si pozorně tyto dokumenty.
- Přestože je **pro Vás služba bezplatná**, snažíme se při vynaložení nezbytných nákladů a lidské energie udělat pro Vás vstřícně vše, co je v našich možnostech. **Nemůžeme** však některé **výpadky jakkoli kompenzovat**, ani nemůžeme **odpovídat** za naplnění všech Vašich očekávání, zejména pak nemůžeme plně odpovídat za kvalitu služeb vázaných na služby poskytované našimi smluvními partnery, jakými jsou **dostupnost požadovaného termínu objednání, dostupnost dopravní zdravotní služby v regionu, správnost námi poskytnutých informací, pokud vycházely jen z toho, co jste nám při konkrétním zadání Vašeho požadavku sdělili**.
- Zkoušíme stále nové typy asistenčních služeb, proto se může stát, že **ne vždy budou okamžitě a bezvadně fungovat**. Neděláme to rádi, ale občas se může stát, že některé asistenční služby přestaneme poskytovat **bez náhrady či kompenzace**, či jinak **změníme pravidla** pro tyto služby. Budeme se snažit Vám to dát předem vědět přes naše internetové stránky nebo přes portál VITAKARTA ONLINE; sledujte je proto pravidelně. Budeme rádi, pokud se budete svými připomínkami podílet na zlepšování těchto služeb.
- Při všech konzultacích **vycházíme pouze z informací, které nám právě při této konkrétní konzultaci sdělíte**. Není bohužel vždy v našich silách v průběhu telefonátu, ale i při další komunikaci, pracovat s jinými údaji, než s těmi, které nám sdělíte nebo pošlete ke konkrétnímu požadavku, se kterým Vám právě pomáháme.
- Za telefonní hovor na linku Asistenční služby **platíte svému operátorovi cenu dle svého místního tarifu**.
- Některé služby, které zajišťujeme, **nejsou hrazeny** z veřejného zdravotního pojištění a pouze je pro Vás **zprostředkováváme, tzn., nepodílíme se nijak na jejich následné úhradě**. Pokud byste měli něco platit, budete o tom od nás **předem informováni**.

### II. Definice pojmů

1. **Podmínky** - tyto Podmínky Asistenční služby OZP.
2. **OZP** - Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, se sídlem Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 21, IČ 47114321, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7232. OZP je provozovatelem asistenční služby OZP.
3. **Asistenční služba OZP** (dále též jen „**AS OZP**“) - služba poskytovaná Klientům portálu VITAKARTA ONLINE (dále též jen „**Klient**“); AS OZP se skládá ze služeb uvedených ve **Výčtu rozsahu AS OZP**, který tvoří nedílnou přílohu těchto Podmínek, a který je v aktuálním znění uveřejněn na internetových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).
4. **Telefonická konzultace lékaře s Klientem** - telefonické hovory mezi Klientem a lékařem AS OZP pouze tehdy, pokud bezprostředně souvisí s prevencí, dispenzarizací, diagnostikou nebo terapií. Do tohoto pojmu spadá také edukace Klienta a zápis o celém postupu.
5. **Výčet rozsahu AS OZP** (dále též jen „**Výčet rozsahu**“) – aktuálně platný rozsah asistenčních služeb, který mohou klienti využívat.

**6. Poskytovatel zdravotních služeb** – osoba oprávněná poskytovat zdravotní služby, která je OZP smluvně vázána poskytovat zdravotní služby klientům objednaným prostřednictvím AS OZP.

### III. Práva a povinnosti Klienta

1. Klient je oprávněn:

- a) Využívat v mezích aktuálně platného Výčtu rozsahu AS OZP zprostředkování telefonické konzultace, konzultace prostřednictvím produktů portálu VITAKARTA ONLINE, prostřednictvím elektronické pošty či jinými prostředky ohledně svého akutního zdravotního problému anebo akutního zdravotního problému nezletilého pojištěnce, jehož je zákonným zástupcem, pokud daný akutní zdravotní problém nevyžaduje řešení pomocí zdravotnické záchranné služby, a to nepřetržitě 24 hodin denně na telefonním čísle AS OZP. Konzultaci nelze poskytnout na základě neobdobné dokumentace.
- b) Využívat v mezích aktuálně platného Výčtu rozsahu AS OZP objednávkový systém ve vybrané síti smluvních ambulantních poskytovatelů zdravotních služeb OZP včetně dopravní zdravotní služby pro sebe či nezletilého pojištěnce, jehož je zákonným zástupcem, s cílem minimalizovat čekací lhůty na zdravotní služby. Klient bere na vědomí, že OZP není vždy schopna zajistit požadovaný termín zdravotní služby, neboť objednávací lhůty jsou závislé na složitosti problému a na vytížení konkrétního smluvního poskytovatele zdravotních služeb. V případě dopravní zdravotní služby může být omezeno regionální pokrytí této služby.
- c) Požádat o informace, týkající se organizace poskytování, dostupnosti a kvality zdravotních služeb u smluvních poskytovatelů zdravotních služeb OZP včetně pohotovostních služeb.
- d) Využívat preventivní programy OZP zveřejněné pro daný kalendářní rok na internetových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz), v prostředí produktů portálu VITAKARTA ONLINE a na všech přepážkových pracovištích OZP, a případné další výhody zveřejněné na internetových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).
- e) Využívat AS OZP k získání bližších informací o kontaktních údajích na OZP či k získání jiných obecných informací vztahujících se k poskytování zdravotních služeb v ČR i v zahraničí.

2. Klient je dále oprávněn obrátit se na OZP a reklamovat kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb, včetně kvality a rozsahu zprostředkovaných služeb. Dále může OZP sdělovat své podněty a náměty k dalšímu rozvoji služeb.

3. Klient je dále oprávněn využít služby AS OZP v množství uvedeném v aktuálně platném Výčtu rozsahu AS OZP. Výjimkou je situace, kdy se jedná o aktuální nutnost zajištění dostupnosti zdravotních služeb pro pojištěnce OZP. Při nutnosti zajištění dostupnosti zdravotních služeb doplní Klient telefonický požadavek podepsanou písemnou žádostí adresovanou OZP či prostřednictvím portálu VITAKARTA ONLINE, se stručným zdůvodněním, do 7 dnů od zadání požadavku na AS OZP. V případě, že byl Klient v souvislosti se subjektivně nedostupnými zdravotními službami odmítnut některým poskytovatelem zdravotních služeb, musí být přílohou této žádosti písemné potvrzení poskytovatele o odmítnutí přijetí Klienta do péče podle § 48 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění.

4. Klient je povinen:

- a) Čerpat hrazené zdravotní služby a využívat služby AS OZP účelně, jen v případě potřeby a v souladu s doporučeními OZP. OZP může vydávat doporučení ve formě Zásad účelného čerpání zdravotních služeb (dále jen „Zásady“).
- b) Bez zbytečného odkladu oznámit OZP veškeré změny údajů uvedených při registraci do portálu VITAKARTA ONLINE, zejména veškerých údajů kontaktních.
- c) V případě, že chce využít služby AS OZP prostřednictvím zplnomocněné osoby, vybavit tuto osobu písemnou plnou mocí doručenou OZP pro účely využití dané služby.

5. Klient registrací do portálu VITAKARTA ONLINE potvrzuje, že

- a) se seznámil s těmito Podmínkami v platném znění, včetně Výčtu rozsahu AS OZP a souhlasí s nimi,
- b) souhlasí se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu uvedeném v části V. těchto Podmínek,
- c) uvedením své e-mailové adresy při registraci do portálu VITAKARTA ONLINE vyjadřuje svůj souhlas se zasíláním informačních e-mailů a obchodních sdělení na tuto e-mailovou adresu; tento souhlas může Klient kdykoliv odvolat, aniž by tím byla dotčena možnost využívat AS OZP,

6. Klient bere na vědomí, že:

- a) v případě, že dojde ke zdržení při poskytování služeb, sjednávaných procedur či objednávek (zejména z důvodu nadměrného zatížení smluvních poskytovatelů služeb v rámci AS OZP, nebo včasného neoznámení změn v údajích uvedených na při registraci do portálu VITAKARTA ONLINE), nemá Klient nárok na žádné kompenzace. To platí i v případě ukončení poskytování

- služeb AS OZP nebo v případě neuskutečnění služby poskytovatele zdravotních služeb, ke kterému byl Klient objednan prostřednictvím AS OZP,
- b) využíváním služeb AS OZP není dotčeno jeho zákonné právo na výběr poskytovatele zdravotních služeb a zdravotnického zařízení,
  - c) cena telefonického hovoru, včetně hovoru mimo území České republiky, je na lince AS OZP zpoplatněna podle ceny místního tarifu. Dále Klient bere na vědomí, že poskytnuté telefonní číslo AS OZP je neveřejné a je určeno pouze řádně registrovaným Klientům,
  - d) poskytovatelé zdravotních služeb mohou některé zdravotní služby plně či částečně účtovat na základě zveřejněného ceníku služeb nad rámec úhrady z veřejného zdravotního pojištění. O ceně poskytovaných služeb, která by měla být účtována na vrub Klienta, bude klient předem informován poskytovatelem zdravotních služeb,
  - e) dostupnost služeb uvedených v těchto podmínkách a v aktuálně platném Výčtu rozsahu AS OZP může být OZP jednostranně omezena. Za omezení nenáleží Klientovi žádná kompenzace.

#### **IV. Práva a povinnosti OZP**

1. OZP je oprávněna:
  - a) Jednostranně a bez souhlasu Klienta měnit tyto Podmínky, Výčet rozsahu AS OZP a Zásady, a to v závislosti na svých provozních možnostech, na změnách právních předpisů či jiných závažných okolnostech. Nové Podmínky, Výčet rozsahu AS OZP a Zásady se vyhlásí formou uveřejnění na internetových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).
  - b) Využívat e-mailovou adresu a číslo mobilního telefonu Klienta k zasílání informačních zpráv (s výjimkou obchodních sdělení).
  - c) Neposkytnout Klientovi služby AS OZP, jestliže
    - ca) Klient opakovaně požádá o objednání na vyšetření nebo ošetření a následně se bez řádné a včasné omluvy nedostaví,
    - cb) Klient používá služby v rámci AS OZP nebo zdravotní služby hrazené z veřejného zdravotního pojištění nepřiměřeně (nadbytečně) vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo v rozporu se Zásadami (jsou-li uveřejněny),
    - cc) Klient jiným závažným způsobem opakovaně poruší tyto Podmínky.
  - d) Zcela nebo částečně ukončit poskytování služeb AS OZP, zejména nastanou-li provozní překážky či jiné závažné důvody na straně OZP.
  - e) Neuveřejnit, a to ani na cílený dotaz Klienta, seznam vybrané sítě smluvních ambulantních poskytovatelů zdravotních služeb včetně dopravní zdravotní služby pro zprostředkování služeb AS OZP.
  - f) Vyhradit si přiměřenou dobu na studium zdravotnické dokumentace Klienta a zároveň může vyzvat Klienta k doplnění aktuální zdravotnické dokumentace.
  - g) Kontaktovat Klienta za účelem předání informací telefonicky, elektronicky (e-mailem), dopisem či datovou schránkou. OZP není odpovědná za nevyzvednutí poskytnuté informace Klientem.
2. OZP je povinna:
  - a) Zajistit dostupnost aktuálního platného a úplného znění těchto Podmínek na všech svých přepážkových pracovištích, jakož i na internetových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).
  - b) S okamžitou platností vyloučit z AS OZP Klienta, který odvolal svůj souhlas podle části V. bod 4. Podmínek, a zlikvidovat jeho osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy.
  - c) Přijmout reklamaci Klienta a oznámit Klientovi vhodným způsobem její vyřízení do 30 dnů ode dne jejího přijetí OZP.

#### **V. Ochrana osobních údajů Klienta**

1. Ochranu osobních údajů Klienta zajišťuje OZP v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a rovněž v souladu s dalšími platnými obecně závaznými právními předpisy upravujícími veřejné zdravotní pojištění a poskytování zdravotních služeb.
2. Klient svým souhlasem s těmito Podmínkami vyjadřuje svůj souhlas se zpracováním osobních údajů uvedených v žádosti o registraci do portálu VITAKARTA ONLINE, a to pro účely poskytování služeb v rámci AS OZP.
3. Klient svým souhlasem s těmito Podmínkami vyjadřuje svůj souhlas s tím, že informace o jeho zdravotním stavu, které sdělí pracovníkům AS OZP, mohou být v nezbytném rozsahu předány dalším osobám za účelem organizace a zajištění dalších služeb pro Klienta.
4. Souhlas Klienta podle této části bodů 2. a 3. platí na dobu neurčitou. Klient může tento souhlas kdykoliv odvolat. Odvolání tohoto souhlasu Klienta má za následek okamžité ukončení registrace Klienta v portálu VITAKARTA ONLINE a následné zničení všech jeho osobních údajů evidovaných pro účely AS OZP.

5. Souhlas Klienta se zasíláním obchodních sdělení na kontaktní e-mailovou adresu lze odvolat zasláním žádosti o odvolání tohoto souhlasu na adresu sídla OZP.
6. Klient svým souhlasem s těmito Podmínkami dále vyjadřuje svůj souhlas, že telefonní hovor se zástupci OZP v rámci poskytování AS OZP může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb, zvyšování jejich kvality a za účelem evidence průběhu komunikace mezi Klientem a zástupci OZP.

#### **VI. Přechodná a závěrečná ustanovení**

1. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15. dubna 2014 a nahrazují dosavadní Obecné podmínky asistenční služby OZP.
2. Registrační listy podepsané přede dnem účinnosti těchto Podmínek zůstávají i nadále v platnosti a účast dosavadních Klientů v AS OZP plynule pokračuje v režimu dosavadních Obecných podmínek asistenční služby OZP..