

Obecné 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 Obecné podmínky, které blíže specifikují okruhy poskytovaných služeb, práva a povinnosti a další otázky, které s těmito službami souvisí.

II. Definice pojmů

1. **Obecné podmínky** - tyto Obecné 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 asistenční služby OZP, která se skládá ze služeb uvedených ve **Výčtu rozsahu AS OZP**, který tvoří nedílnou přílohu těchto Obecných podmínek, a který je v aktuálním znění uveřejněn na www.ozp.cz.
4. **Klient asistenční služby OZP** (dále též jen „**Klient**“) - pojištěnec OZP, který podpisem Registračního listu Klienta asistenční služby OZP (dále jen „**Registrační list**“) nebo využitím (kontaktováním) AS OZP v souladu s těmito Obecnými podmínkami vyjádřil vůli využívat AS OZP a být k ní registrován. Registrace může být Klientem zrušena i bez uvedení důvodu. Registrace může být zrušena OZP jen z důvodů, které jsou uvedeny v těchto Obecných podmínkách. Klientem AS OZP se nemůže stát pojištěnec, kterému byla OZP v předcházejících 12 kalendářních měsících zrušena registrace k AS OZP.
5. **Telefonickou konzultací 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.

III. Práva a povinnosti Klienta

1. Klient má právo:
 - a) Využívat v mezích aktuálně platného Výčtu rozsahu AS OZP zprostředkování telefonické konzultace, konzultace prostřednictvím produktů portálu OZP online, prostřednictvím elektronické pošty či jinými prostředky ohledně svého akutního zdravotního problému anebo akutního zdravotního problému nezletilého pojištěnce OZP, 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 neoborné 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 Klienta, 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 uveřejněné pro daný kalendářní rok na internetových stránkách www.ozp.cz, v prostředí produktů portálu OZP online a na všech přepážkových pracovištích OZP, a případně další výhody uveřejněné na internetových stránkách www.ozp.cz.
 - e) Využívat AS OZP k nahlášení změny osobních a kontaktních údajů, k registraci do produktů OZP pro sebe či nezletilého pojištěnce, jehož je Klient zákonným zástupcem, 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.
 - f) Využívat všech nadstandardních poradenských služeb v rámci produktů portálu OZP online uvedených v mezích aktuálně platného Výčtu rozsahu AS OZP.
2. Klient má dále právo:
 - a) Písemně zrušit svou registraci k AS OZP doručením na adresu sídla OZP.
 - b) 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 má právo 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 OZP online, se stručným zdůvodněním, do 7 dnů od zavolání. 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 na Registračním listu, 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 nebo využitím AS OZP potvrzuje, že:
 - a) se seznámil s Obecnými 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 Obecných podmínek,
 - c) uvedením své e-mailové adresy na Registračním listu nebo při kontaktu s AS OZP 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,
 - d) sdělením své e-mailové adresy a čísla mobilního telefonu na Registračním listu nebo při kontaktu s AS OZP vyjadřuje svůj souhlas s registrací k elektronickým produktům portálu OZP online a potvrzuje, že se seznámil s pravidly pro jejich využívání uvedenými na www.ozp.cz.
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 Registračním listu Klienta), 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 má právo:
 - a) Jednostranně a bez souhlasu Klienta měnit Obecné podmínky, Výčet rozsahu AS OZP a Zásady, a to v závislosti na svých provozních možnostech, na změnách legislativy či jiných závažných okolnostech. Nové Obecné podmínky, Výčet rozsahu AS OZP a Zásady se vyhláší formou uveřejnění na internetových stránkách www.ozp.cz.
 - b) Využívat e-mailovou adresu a číslo mobilního telefonu Klienta k zasílání informačních zpráv (s výjimkou obchodních sdělení), sdělil-li Klient tyto kontaktní údaje AS OZP.
 - c) Vyloučit Klienta z AS OZP po předchozím písemném upozornění, 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 Obecné podmínky.
 - d) Zcela nebo částečně ukončit poskytování služeb AS OZP, 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 lékařské dokumentace Klienta a zároveň může vyzvat Klienta k doplnění aktuální lékařské 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) Akceptovat Registrační list podepsaný pojištěncem OZP, pokud pojištěnec OZP nebyl v daném kalendářním roce z AS OZP vyloučen.
 - b) Vyrozměť pojištěnce OZP, který podepsal Registrační list, o zařazení do AS OZP, a to nejpozději do 14 dnů ode dne přijetí Registračního listu.
 - c) Zajistit dostupnost aktuálního platného a úplného znění Obecných podmínek na všech svých přepážkových pracovištích, jakož i na internetových stránkách www.ozp.cz.
 - d) S okamžitou platností vyloučit z AS OZP Klienta, který odvolal svůj souhlas podle části V. bod 4. Obecných podmínek, a zlikvidovat jeho osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy.
 - e) 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 podpisem na Registračním listu nebo kontaktováním AS OZP vyjadřuje svůj souhlas se zpracováním osobních údajů uvedených v Registračním listu, a to pro účely poskytování služeb v rámci AS OZP.
3. Klient svým podpisem na Registračním listu nebo využitím AS OZP 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 AS OZP 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 podpisem na Registračním listu nebo využitím AS OZP 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 Obecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. ledna 2014 a nahrazují dosavadní Obecné podmínky AS OZP.
2. Registrační listy podepsané přede dnem účinnosti těchto Obecných podmínek zůstávají i nadále v platnosti a účast dosavadních Klientů v AS OZP plynule pokračuje v režimu těchto Obecných podmínek.