

PORTÁL VITAKARTA ONLINE

# ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY ASISTENČNÍ SLUŽBY OZP

platné od 1. 2. 2018

## Obsah

1. Preambule.....	2
2. Nejdůležitější ustanovení.....	2
3. Základní pojmy.....	2
4. Vznik a trvání registrace.....	3
5. Práva a povinnosti <i>Klienta</i> .....	3
6. Práva a povinnosti OZP.....	4
7. Přejícná a závěrečná ustanovení.....	4

## 1. Preambule

Tyto Zvláštní podmínky Asistenční služby OZP (dále též jen „Podmínky AS OZP“) blíže specifikují pravidla poskytování Asistenční služby OZP, práva a povinnosti a další otázky, které s těmito službami souvisí.

## 2. Nejdůležitější ustanovení

Než budete číst dále, dovoluujeme 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 OZP nenahrazuje zdravotnickou záchrannou službu ani další složky integrovaného záchranného systému!!!**

- Asistenční služba OZP napomáhá zajistit **zákonem garantovanou dostupnost zdravotních služeb**, ale zároveň je i **službou nadstandardní**. Při plnění zákonné povinnosti si vyhrazujeme právo vyžádat si od Vás **písemné potvrzení žádosti** s písemným vyjádřením lékaře, pokud Vás odmítl převzít do péče, abychom v budoucnu takovým situacím mohli účelně předcházet.
- Konkrétní rozsah služby upravuje **Výčet rozsahu AS OZP**, který **operativně doplňujeme o nové informace**.
- Služba je **bezplatná** a snažíme se udělat pro Vás vše, co je v našich možnostech. Některé **výpadky však nemůžeme jakkoli kompenzovat, ani nemůžeme odpovídat** za nenaplnění všech Vašich očekávání, zejména pak nemůžeme plně odpovídat za kvalitu služeb vázaných na služby poskytované našimi smluvními partnery, jakými jsou především **dostupnost požadovaného termínu objednání nebo dostupnost dopravní zdravotní služby v regionu**.
- Při poskytování všech našich služeb **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. Z toho důvodu **nemůžeme odpovídat za správnost námi poskytnutých informací, pokud existovaly i další podstatné skutečnosti, které jste nám nesdělili**.
- Za telefonní hovor na linku Asistenční služby **platíte telefonnímu operátorovi cenu dle svého místního tarifu**. **K modré lince jsme pro lepší dostupnost zajistili i další pevnou linku**.
- 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 našim partnerům, kteří služby poskytují něco platit, budete o tom od nás **předem informováni**.
- Tyto podmínky přímo navazují na **Obecné podmínky** portálu VITAKARTA ONLINE.

## 3. Základní pojmy

Kromě pojmů definovaných v *Obecných podmínkách*, mají pro účely těchto *Zvláštních podmínek* Asistenční služby OZP některá slovní spojení specifický význam.

- **Asistenční služba OZP** (dále též jen „**AS OZP**“) – služba poskytovaná *Klientovi*, která se skládá ze služeb uvedených ve **Výčtu rozsahu AS OZP**, který tvoří přílohu a nedílnou součást těchto *Podmínek AS OZP*, a který je v aktuálním znění uveřejněn na webových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).
- **Výčet rozsahu AS OZP** (dále též jen „**Výčet rozsahu**“) – aktuálně platný rozsah asistenčních služeb, který může *Klient* využívat.

- **Telefonická konzultace lékaře s klientem** - telefonické medicínské hovory/dotazy 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 záznam o celém postupu.
- **Poskytovatel zdravotních služeb** – osoba oprávněná poskytovat asistenční zdravotní služby, která je ve vztahu k OZP smluvně vázána poskytovat zdravotní služby *Klientům* objednaným prostřednictvím AS OZP.

## 4. Vznik a trvání registrace

1. Registrace do AS OZP vzniká spolu s *Registrací* do VITAKARTY ONLINE.
2. Registrace do AS OZP zaniká nejpozději se zánikem *Registrace* do VITAKARTY ONLINE.
3. Změny v těchto *Podmínkách AS OZP* nebo ve *Výčtu rozsahu* může OZP učinit nezávisle na *Obecných podmínkách* nebo *Zvláštních podmínkách* ostatních služeb.
4. OZP má právo vypovědět *Klientovi* registraci k AS OZP po předchozím písemném upozornění, jestliže *Klient* opakovaně požádá o objednání na vyšetření nebo ošetření a následně se bez řádné a včasné omluvy nedostaví; výpověď OZP může spojit s výpovědí *Registrace* do VITAKARTY ONLINE.

## 5. Práva a povinnosti *Klienta*

1. *Klient* je oprávněn:
  - a) využívat v mezích *Výčtu rozsahu* zprostředkování telefonické konzultace, konzultace prostřednictvím VITAKARTY 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 neoborné či neúplné dokumentace,
  - b) využívat v mezích *Výčtu rozsahu* objednávkový systém ve vybrané síti *Poskytovatelů zdravotních služeb* 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 *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 AS OZP k nahlášení změny osobních a kontaktních údajů, k *Registraci* do VITAKARTY ONLINE 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,
  - e) využívat všech nadstandardních poradenských služeb v rámci VITAKARTY ONLINE uvedených ve *Výčtu rozsahu*,
  - f) obrátit se na OZP a reklamovat kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb, včetně kvality a rozsahu zprostředkovaných služeb.
2. *Klient* je oprávněn využívat služby AS OZP v množství uvedeném ve *Výčtu rozsahu*. Výjimkou je situace, kdy se jedná o aktuální nutnost zajištění dostupnosti zdravotních služeb pro *Pojištěnce*. Při nutnosti zajištění dostupnosti zdravotních služeb doplní *Klient* telefonický požadavek podepsanou písemnou žádostí adresovanou OZP či prostřednictvím VITAKARTY ONLINE, se stručným odůvodněním, do 7 dnů od telefonického hovoru. 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 ustanovení § 48 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění.

3. *Klient* bere na vědomí, že:
- v případě, že dojde ke zdržení při poskytování služeb, sjednáváných procedur či objednávek (zejména z důvodu nadměrného zatížení *Poskytovatelů zdravotních služeb*, nebo včasného neoznámení změn v kontaktních údajích *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* objednán prostřednictvím AS OZP,
  - 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 telefonní číslo AS OZP je určeno pouze řádně registrovaným *Klientům* a je určeno zejména pro *medicínské dotazy a nejedná se o infolinku OZP*,
  - Poskytovatelé zdravotních služeb* mohou některé zdravotní služby plně či částečně účtovat na základě uveřejněného ceníku služeb nad rámec úhrady z veřejného zdravotního pojištění; o ceně poskytovaných služeb, která by měla být účtována *Klientovi*, bude *Klient* předem informován OZP.

## 6. Práva a povinnosti OZP

- OZP je oprávněna:
  - neuveřejnit, a to ani na cílený dotaz *Klienta*, seznam *Poskytovatelů zdravotních služeb*,
  - vyhradit si přiměřenou dobu na studium předané dokumentace *Klienta* a zároveň vyzvat *Klienta* k doplnění aktuální zdravotnické dokumentace
  - odmítnout poskytnutí služby AS OZP v případě, kdy *Klient* opakovaně požádá o zajištění zdravotních služeb, které nebyly indikovány poskytovatelem zdravotních služeb a neodpovídají zdravotnímu stavu *Klienta*.
- OZP je povinna zajistit rozsah a kvalitu AS OZP podle *Výčtu rozsahu*.
- OZP poskytuje bezplatné konzultace a další služby jen na základě výslovných informací od *Klienta*, poskytnutých v rámci konkrétní konzultace. Neodpovídá proto za újmu způsobenou *Klientovi* nedostatkem informací nebo nesprávnými či neúplnými informacemi.

## 7. Přejícná a závěrečná ustanovení

- Tyto *Podmínky AS OZP* nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 2. 2018 a nahrazují dosavadní *Podmínky AS OZP* a *Obecné podmínky Asistenční služby OZP*, a to v plném rozsahu.
- Tyto *Podmínky AS OZP* přímo navazují na *Obecné podmínky*.
- Tyto *Podmínky AS OZP* jsou k dispozici na webových stránkách OZP na adrese [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz) .