

VITAKARTA

PODMÍNKY ASISTENČNÍ SLUŽBY OZP

platné od 14. 1. 2022

Obsah

1. Preambule.....	2
2. Základní ustanovení	2
3. Základní pojmy	3
4. Vznik a trvání registrace	3
5. Práva a povinnosti klienta.....	3
6. Práva a povinnosti OZP.....	4
7. Přejícná a závěrečná ustanovení	4

1. Preambule

Tyto 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. Důležitá ustanovení

Asistenční služba OZP nenahrazuje zdravotnickou záchrannou službu ani další složky integrovaného záchranného systému!!!

- Asistenční služba OZP je službou nadstandardní, která zároveň napomáhá zajistit **zákonem garantovanou dostupnost zdravotních služeb**. Při plnění zákonné povinnosti si vyhrazujeme právo vyžádat **písemné potvrzení žádosti** s písemným vyjádřením lékaře o odmítnutí převzetí do péče.
- Konkrétní činnost služby upravuje *Výčet rozsahu AS OZP*.
- **Asistenční služba je službou bezplatnou.**
- Za komplikace způsobené na straně smluvního poskytovatele nebo dopravce zdravotní služby, nenese OZP žádnou odpovědnost, stejně tak jako za kvalitu těchto poskytnutých služeb. *Klient* tak nemůže požadovat jakoukoliv kompenzaci ze strany OZP.
- Při poskytování služeb vychází AS OZP vždy a pouze z informací, které jsou jí při řešení daného požadavku sděleny. Z toho důvodu nemůže odpovídat za relevantnost těchto poskytnutých informací, pokud existovaly i další podstatné skutečnosti, které při řešení případu nebyly sděleny.
- Za telefonní hovor na linku AS OZP 844 111 000 platí *Klient* svému telefonnímu operátorovi cenu dle místního tarifu. Pro lepší dostupnost AS OZP byla k modré lince zřízena pevná linka 261 105 205.
- Některé služby, které AS OZP zajišťuje, nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění a AS je pouze pro *Klienty* zprostředkovává, tzn., nepodílí se nijak na jejich následné úhradě. O případných platbách partnerům AS OZP předem informuje.
- Tyto podmínky přímo navazují na *Obecné podmínky* portálu VITAKARTA.

3. Základní pojmy

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

- **Asistenční služba OZP (dále též jen „AS OZP“)** – služba poskytovaná *Klientovi* dle *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.
- **Výčet rozsahu AS OZP (dále též jen „Výčet rozsahu“)** – aktuálně platný rozsah asistenčních služeb, který může *Klient* využívat.
- **Telefonická konzultace AS OZP s Klientem** – řešení telefonických medicínských dotazů.
- **Online konzultace lékaře s Klientem** – online řešení medicínského požadavku mezi *Klientem* a lékařem.
- **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

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

5. Práva a povinnosti klienta

1. *Klient* je oprávněn:

- a) využívat služby AS OZP v mezích *Výčtu rozsahu*, který zahrnuje: telefonické konzultace, online medicínské konzultace a objednání v aplikaci VITAKARTA, elektronickou poštu či jiné komunikační prostředky. V případě zdravotního problému, který nevyžaduje řešení pomocí zdravotnické záchranné služby, se může obrátit, stejně jako v případě u nezletilého pojištěnce, jehož je zákonným zástupcem, na telefonní číslo AS OZP, a to nepřetržitě 24 hodin denně 7 dní v týdnu nebo využít služby online. Konzultaci nelze poskytnout na základě neobdobné či neúplné dokumentace;
- b) využívat v mezích *Výčtu rozsahu* objednávkový systém ve vybrané síti smluvních 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 nebo objednávací lhůty. Tyto 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 pro sebe či nezletilého pojištěnce, jehož je *Klient* zákonným zástupcem, 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 uvedených ve *Výčtu rozsahu*;
 - f) obrátit se na OZP a informovat o případných problémech s kvalitou nebo rozsahem poskytovaných, či zprostředkovaných služeb.
2. *Klient* s nárokem na AS OZP je oprávněn využívat služby AS OZP v množství uvedeném ve *Výčtu rozsahu*. *Klient* bez nároku na AS OZP může využít služeb AS OZP pouze k zajištění dostupnosti zdravotních služeb primární péče. V případě, že byl *Klient* v souvislosti s nedostupnými zdravotními službami odmítnut některým poskytovatelem zdravotních služeb, musí doložit písemné potvrzení poskytovatele o odmítnutí přijetí *Klienta* do péče podle ustanovení § 48 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění. *Klient* bere na vědomí, že:
- a) 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,
 - b) cena telefonického hovoru, včetně hovoru mimo území České republiky, je na lince AS OZP 844 111 000 zpoplatněna podle ceny místního tarifu; dále *Klient* bere na vědomí, že telefonní číslo AS OZP je určeno pouze řádně registrovaným *Klientům*, a je určeno pouze pro medicínské dotazy. Nejedná se o infolinku OZP!
 - c) Poskyvatelé 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 ze strany OZP.

6. Práva a povinnosti OZP

1. OZP je oprávněna:
 - a) odkázat *Klienta* na aplikaci Atlas doktorů, která obsahuje seznam smluvních PZS,
 - b) vyhradit si přiměřenou dobu na studium předané dokumentace *Klienta* a zároveň vyzvat *Klienta* k doplnění aktuální zdravotnické dokumentace,
 - c) 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*.
2. OZP je povinna zajistit rozsah a kvalitu AS OZP podle *Výčtu rozsahu*.
3. 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 k danému řešenému požadavku.

7. Přechodná a závěrečná ustanovení

1. Tyto *Podmínky AS OZP* nabývají platnosti a účinnosti dne 14.1.2022 a nahrazují dosavadní *Podmínky AS OZP* a *Obecné podmínky Asistenční služby OZP*, a to v plném rozsahu.
2. Tyto *Podmínky AS OZP* přímo navazují na *Obecné podmínky*.
3. Tyto *Podmínky AS OZP* jsou k dispozici na webových stránkách OZP na adrese www.ozp.cz.