



# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY

vzťahujúce sa na poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a iných služieb zo strany poskytovateľa zdravotnej starostlivosti svojim pacientom

## Článok I ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tieto všeobecné zmluvné podmienky, ako aj ďalšie informácie o spôsobe poskytovania zdravotnej starostlivosti sú zverejnené v priestoroch čakárne, ako aj na webovej stránke:

1. Poskytovateľom ambulantnej zdravotnej starostlivosti je:

a) spoločnosť s obchodným menom:

b) so sídlom:

c) IČO:

d) Registrácia: Obchodný register okresného súdu

oddiel

vložka číslo

(ďalej ako „Poskytovateľ“).<sup>2</sup>

2. Poskytovateľ má vydané povolenie na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v špecializačnom odbore

3

- Účelom týchto všeobecných zmluvných podmienok je vymedzenie základných pravidiel pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti ako aj ďalších poskytovaných služieb zo strany Poskytovateľa, v rámci čoho sa vymedzujú práva a povinnosti Pacienta a Poskytovateľa.
- Ak Zmluva medzi Pacientom a Poskytovateľom obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného vzťahu, má takéto osobitné dojednanie prednosť pre ustanoveniami týchto Všeobecných zmluvných podmienok, pričom na práva a povinnosti v osobitnom dojednaní neupravené sa použijú v primeranej miere tieto Všeobecné zmluvné podmienky.
- Objednaním akejkoľvek Služby Pacient vyjadruje úplný a bezvýhradný súhlas s týmito VZP. VZP sa na zmluvný vzťah Poskytovateľa a Pacienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VZP uvedené inak.
- Všetky kontaktné údaje Poskytovateľa, ako sú telefónne číslo, emailová adresa, adresa sídla Poskytovateľa, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ komunikuje s Pacientmi, zabezpečuje objednávanie Pacientov a ďalšie úkony v zmysle VZP za účelom poskytovania Služieb, sú dostupné na webe ambulancie.

## Článok II ZÁKLADNÉ POJMY

- VZP sú tieto Všeobecné zmluvné podmienky Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb.
- Zmluva je Zmluva o poskytovaní zdravotnej starostlivosti uzatvorená v písomnej forme medzi Poskytovateľom a Pacientom



podľa zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „ZoZS“). V častiach, v ktorých sa Zmluva odchyľuje od VZP má prednosť úprava obsiahnutá v Zmluve. Vo veciach neupravených v Zmluve sa na zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a pacientom vzťahujú tieto VZP.

3. Služba podľa týchto VZP zahŕňa poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti pre Pacienta, ako aj ďalších služieb osobitne objednaných Pacientom u Poskytovateľa, ktoré nemajú povahu zdravotnej starostlivosti.
4. Cenník je cenník zdravotných výkonov a ďalších Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktorý predstavuje Poskytovateľom zostavený prehľad poskytovaných Služieb, poplatkov a cien za Služby poskytované Poskytovateľom pri výkone jeho činnosti. Cenník ako celok a prípadne aj jeho jednotlivé časti sú k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa, napríklad v čakárni a na webe ambulancie.
5. Pacient je fyzická osoba, ktorá vstúpila do právneho vzťahu s Poskytovateľom na základe písomnej Zmluvy a ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby, s ktorou Poskytovateľ vstúpil do rokovania o poskytovaní Služieb alebo ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytnutie Služby.
6. Zdravotná dokumentácia je súbor údajov o zdravotnom stave osoby, o zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti tejto osobe v rozsahu stanovenom v ZoZS.
7. Ordinačné hodiny sú na účely týchto VZP časový úsek, v ktorom poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť.
8. Doplnkové ordinačné hodiny sú nepretržitý časový úsek, ktorý si môže určiť nad rámec ordinačných hodín za stanovených zákonných podmienok Poskytovateľ, ktorý má uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti so zdravotnou poisťovňou a v ktorom poskytuje ambulantnú starostlivosť za stanovených podmienok osobám, ktoré sú poistencami tejto zdravotnej poisťovne a sú objednané na vyšetrenie prostredníctvom informačného systému na objednávanie osôb.
9. Web ambulancie predstavuje internetovú lokalitu, kde sú uverejnené podstatné informácie o Poskytovateľovi (identifikačné údaje Poskytovateľa vrátane kontaktných údajov Poskytovateľa) a tiež informácie o Službách poskytovaných Poskytovateľom (Cenník, Ordinačné hodiny, poučenia k zdravotným výkonom a ďalšie).
10. Telemedicina je poskytovanie služieb zdravotnej starostlivosti pomocou využívania informačných a komunikačných technológií v situácii, keď sa zdravotnícky pracovník a Pacient (alebo dvaja zdravotnícki pracovníci) nenachádzajú fyzicky na tom istom mieste (Oznámenie Európskej Komisie KOM(2008)689). Na účely VZP sa za informačné a komunikačné technológie považujú všetky nástroje elektronickej komunikácie (vrátane telefonické komunikácie) umožňujúce prenos zvuku a/alebo obrazu a/alebo dát ako takých (e-mail) medzi dvoma a viacerými účastníkmi komunikácie.
11. Spätná väzba je systém odovzdávania hodnotenia Služieb poskytovaných Poskytovateľom, prostredníctvom ktorého Pacient vyjadruje svoj názor (pozitívny alebo negatívny) na Služby poskytnuté Pacientovi Poskytovateľom. Primárne sa realizuje prostredníctvom hodnotiaceho formuláru na webe ambulancie.
12. Údaje pacienta sú jeho identifikačné a kontaktné údaje uvedené v Zmluve uzatvorenej medzi Pacientom a Poskytovateľom, a/alebo uvedené v jeho zdravotnej dokumentácii, vrátane jeho e-mailovej adresy, telefónneho čísla, či iných komunikačných údajov slúžiacich na komunikáciu s Pacientom na komunikačných platformách. Údaje pacienta sa považujú za aktuálne až do momentu pokiaľ Pacient písomným spôsobom neoznámí Poskytovateľovi ich zmenu. Kontaktné údaje Pacienta ako sú emailová adresa alebo jeho telefónne číslo môžu byť Poskytovateľom využívané na doručovanie informácií týkajúcich sa Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ako sú napríklad poučenia/informácie k zdravotnej starostlivosti, výkonom a podobne.
13. Pojmy nedefinované v týchto VZP majú taký význam, aký im priznávajú platné a účinné právne predpisy na úseku zdravotnej starostlivosti a s tým súvisiacich činností, ako aj iné právne predpisy tvoriace súčasť právneho poriadku Slovenskej republiky.

### Článok III

#### ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. Právny vzťah medzi Poskytovateľom a Pacientom je založený na základe Zmluvy, ktorá sa uzatvára v písomnej forme a je regulovaný aj týmito VZP.
2. Uzatvorením Zmluvy Pacient potvrdzuje, že bol Poskytovateľom výslovne informovaný o zozname zdravotných poisťovní, s ktorými má Poskytovateľ v danom čase uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Tento zoznam zdravotných poisťovní je k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na webe ambulancie.
3. Pacient uhrádza Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby podľa Cenníka v rozsahu, v ktorom tieto Služby nie sú hrazené z verejného zdravotného poistenia, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na úseku poskytovania zdravotnej starostlivosti a ďalšími relevantnými právnymi predpismi.
4. Pri každom príchode k Poskytovateľovi je Pacient povinný predložiť identifikačné doklady nevyhnutné na poskytnutie Služieb v rozsahu podľa príslušných platných a účinných právnych predpisov. Pacient je najmä povinný predložiť platný preukaz poistenca vydaný príslušnou zdravotnou poisťovňou.
5. Po predložení požadovaných identifikačných dokladov budú Pacientovi poskytnuté organizačné pokyny o ďalšom postupe pri poskytovaní Služieb Pacientovi, najmä o pravidlách pre určenie poradia Pacientov. Pacient je povinný tieto organizačné pokyny



rešpektovať. Spracovanie osobných údajov Poskytovateľom prostredníctvom jeho zamestnancov sa riadi podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa zverejnených na webe ambulancie a v priestoroch zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa.

6. Pacient je povinný oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu svojich osobných údajov uvedených na účely registrácie Pacienta, ako aj zmenu svojej zdravotnej poisťovne. Tieto informácie je Pacient povinný oznámiť bezodkladne.
7. Pacient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých Poskytovateľovi v súvislosti s poskytovaním Služieb.
8. Ak to vyplýva z povahy príslušnej poskytovanej Služby, je Pacient povinný sa u Poskytovateľa vopred objednať.

#### Článok IV

### VZÁJOMNÉ PRÁVA A POVINNOSTI

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť správne (lege artis).
2. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť na základe Informovaného súhlasu Pacienta.
3. Pacient sám rozhoduje o svojom zdraví a nesie za neho plnú zodpovednosť. Zdravotná starostlivosť sa preto zo strany Poskytovateľa poskytuje v zásade na základe podnetu/žiadosti od samotného Pacienta a Poskytovateľ je povinný rešpektovať jeho rozhodnutia týkajúce sa jeho zdravia s prihliadnutím na svoje možnosti.
4. Poskytovateľ nie je povinný vyhovieť požiadavke Pacienta, ak by tým porušil svoju povinnosť postupovať pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti správne.
5. Zdravotnú starostlivosť možno poskytnúť efektívne jedine na základe plnej súčinnosti Pacienta. Pacient bude poskytovať Poskytovateľovi maximálnu súčinnosť pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a riadne plniť všetky svoje povinnosti vyplývajúce z uzatvorenej Zmluvy a z týchto VZP.

#### Článok V

### POSTAVENIE PACIENTA A POSKYTOVANIE SLUŽBY

1. Pacient má pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti právo na ochranu svojej osobnosti.
2. Jedine Pacient je oprávnený rozhodovať o prijatí alebo neprijatí zdravotnej starostlivosti, to platí s prihliadnutím na osobitnú úpravu pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti nespôsobilému Pacientovi.
3. Pacient má právo byť plne poučený o účele, povahe, následkoch a rizikách navrhovanej zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti. Toto poučenie je Poskytovateľ povinný poskytnúť zrozumiteľne, ohľaduplne, diskretné a v dostatočnom predstihu pred tým, ako má Pacient vyjadriť súhlas/ nesúhlas s navrhovaným výkonom.
4. Pacient berie na vedomie, že znenia poučení k jednotlivým zdravotným výkonom, ktoré realizuje Poskytovateľ, sú dostupné v písomnej forme na webe ambulancie a tiež priamo v priestoroch Poskytovateľa. Pred výkonom sa Pacient oboznámi so znením poučenia zverejneným podľa predchádzajúcej vety, ktoré sa vzťahuje ku konkrétnemu výkonu, ktorý sa má Pacientovi realizovať, pričom poučenie poskytne aj ošetrojúci zdravotnícky pracovník Poskytovateľa pred výkonom a zodpovie položené otázky Pacienta. Poskytovateľ môže Pacientovi zasielať pred plánovaným výkonom znenia poučení alebo odkazy na znenia poučení aj prostredníctvom emailovej správy alebo krátkej textovej správy (SMS). Poučenie oznámené zákonnému zástupcovi sa považuje za doručené aj nespôsobilému pacientovi.
5. Poskytovateľ môže vo formulároch Informovaných súhlasov v časti „poučenie o výkone“ odkazovať (napr. prostredníctvom QR kódu alebo uvedením URL adresy webu ambulancie) na písomné vyhotovenia poučenia zverejnené spôsobom uvedeným v ods. 4. tohto článku VZP. Písomná forma informovaného súhlasu je zachovaná aj v prípade, ak je realizovaná elektronickými prostriedkami umožňujúcimi zachytiť obsah prejavu vôle a osobu, ktorá prejav vôle urobila. Pre účely zachytenia rozhodnutia pacienta o tom, či navrhovaný výkon chce absolvovať alebo že ho odmieta, bude postačovať zaznamenanie jeho rozhodnutia prostredníctvom elektronického zariadenia (napr. podpis pacienta do tabletu, alebo potvrdenie jeho rozhodnutia prostredníctvom emailu/SMS odoslaných z kontaktných údajov Pacienta. V prípade, ak Pacient vyhlási, že bol s poučením uverejneným spôsobom podľa ods. 4 tohto článku VZP oboznámený, bude sa mať za to, že v danom rozsahu k poučeniu došlo.
6. Pacient má ďalej právo:
  - a) na ochranu súkromia,
  - b) na ochranu informácií o zdravotnom stave a právo na ochranu údajov zdravotnej dokumentácie,
  - c) žiadať výpis zo zdravotnej dokumentácie a právo na nahliadanie do zdravotnej dokumentácie, robenie si výpiskov a vyžiadanie si kópie zdravotnej dokumentácie; nahliadnutie do zdravotnej dokumentácie môže byť Pacientovi odmietnuté, ak to ustanovuje osobitný právny predpis,



- d) na správne poskytovanú zdravotnú starostlivosť,
  - e) aby bol rešpektovaný čas jeho, resp. jeho zákonného zástupcu, aby boli dodržané dohodnuté termíny vyšetrení v súlade s časovými možnosťami a konkrétnou situáciou u Poskytovateľa,
  - f) na humánny, etický a dôstojný prístup zdravotníckych pracovníkov.
7. Pacient je povinný:
- a) informovať ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o všetkých skutočnostiach, ktoré sa môžu týkať jeho zdravotného stavu, predovšetkým poskytnúť pravdivé informácie a pravdivo odpovedať na otázky ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka,
  - b) informovať zdravotníckeho pracovníka o alternatívnych spôsoboch liečenia, alternatívnej výžive, odporúčaniach tzv. „ľudových liečiteľov“, ako aj o diétnych opatreniach zahájených Pacientom bez odporúčaní zdravotníckeho pracovníka alebo poskytovateľa zdravotnej starostlivosti.
8. Pacient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých Poskytovateľovi môže vyústiť do nesprávnej diagnózy alebo do nesprávne určenej terapie.
9. Za účelom odstránenia potenciálnych pochybností sa má za to, že za okruh informácií, ktoré Pacient poskytol Poskytovateľovi sa budú považovať výlučne informácie zaznamenané Poskytovateľom do zdravotnej dokumentácie Pacienta.
10. Pacient sa zaväzuje pred každým vyšetrením informovať Poskytovateľa o tom, či mu bola v poslednom mesiaci poskytnutá zdravotná starostlivosť u iných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti a pokiaľ o tejto skutočnosti nie je záznam v zdravotnej dokumentácii vedenej Poskytovateľom bude sa mať za to, že Pacient o tejto skutočnosti Poskytovateľa neinformoval.
11. Pacient má právo požiadať Poskytovateľa po každom ošetrení o sprístupnenie rozsahu zápisu do zdravotnej dokumentácie, ktorý sa týka daného ošetrenia. Pokiaľ so zápisom nesúhlasí, zašle Poskytovateľovi svoje námietky e-mailom na adresu Poskytovateľa uvedenú v úvode týchto VZP alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Poskytovateľa najneskôr do 3 pracovných dní od ošetrenia. Ak Pacient v danej lehote nedoručí Poskytovateľovi svoje námietky bude sa mať za to, že so zápisom do zdravotnej dokumentácie súhlasí, a to aj v prípade, že vôbec nepožiadala o sprístupnenie zápisu do zdravotnej dokumentácie.
12. Poskytovateľ je v zmysle vyhlášky MZ SR č. 444/2019 Z.z. povinný pravidelne sledovať spokojnosť Pacientov s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou. Za tým účelom má Poskytovateľ zriadený komplexný systém Spätnej väzby dostupný na webe ambulancie, ktorý umožňuje Poskytovateľovi zlepšovať ním poskytované Služby. Prostredníctvom Spätnej väzby môže Pacient zanechať Poskytovateľovi svoje hodnotenie jemu poskytnutých Služieb (pozitívne alebo negatívne) priamo na webe ambulancie. Spätné väzby Poskytovateľ prostredníctvom systému Spätnej väzby pravidelne vyhodnocuje.
13. V prípade poskytovania Služieb prostredníctvom nástrojov telemedicíny sa budú uplatňovať tieto pravidlá:
- a) telemedicína predstavuje doplnkový spôsob poskytovania Služieb v situácii, kedy nie je fyzická prítomnosť Pacienta v zariadení možná; je na rozhodnutí Poskytovateľa, či týmto spôsobom bude postupovať,
  - b) na telemedicínu je možné použiť len také platformy, ktoré zaručujú bezpečnosť komunikácie a minimalizujú riziko úniku osobných údajov Pacienta a ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka nepovolaným osobám,
  - c) pri telemedicíne nie je možné úplne vylúčiť bezpečnostné riziká úniku obsahu komunikácie a preto tak ako Poskytovateľ prijíma opatrenia na zamedzenie úniku informácií, tak aj samotný Pacient je povinný prijať také opatrenia, ktoré znemožnia prístup nepovolaných osôb ku komunikácii (napr. nedáva heslo k emailu a ostatným komunikačným nástrojom, ktoré sa používajú na poskytovanie telemedicíny, pravidelne vymazáva emaily, ktoré obsahujú informácie od Poskytovateľa a obsahujú jeho osobné údaje, či jeho zdravotnú dokumentáciu, pri komunikácii používa slúchadlá, aby nebol iným osobám prístupný obsah komunikácie medzi Pacientom a Poskytovateľom),
  - d) pacient by mal dbať o ochranu svojho súkromia počas výkonu, a to napríklad aj tým, že si dá pozor, aby v čase výkonu neboli v jeho prítomnosti nepovolané osoby,
  - e) zaznamenanie obsahu výkonu realizovaného prostredníctvom telemedicíny je možné len za predpokladu, že je takýto záznam nevyhnutne potrebný pre ďalšie poskytovanie Služieb a Pacient musí byť pred zaznamenaním výkonu vopred o tejto skutočnosti poučený a musia mu byť vysvetlené dôvody, na základe ktorých je potrebné záznam vykonať,
  - f) Pacient nie je z dôvodu ochrany osobných údajov ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka poskytujúceho telemedicínsky výkon oprávnený z obsahu telemedicínskeho výkonu vyhotovovať zvukový, ani zvukovoobrazový záznam,
  - g) v úvode komunikácie je ošetrojúci zdravotnícky pracovník povinný identifikovať svoju osobu (všetkých zúčastnených zdravotníckych pracovníkov) uvedením mena a priezviska, profesného titulu, typu zdravotníckeho pracovníka, svojej špecializácie a identifikovaním Poskytovateľa (názov zdravotníckeho zariadenia), v mene ktorého sa telemedicínsky výkon má realizovať, aby Pacient bol schopný ešte pred začatím výkonu identifikovať, o ktorého Poskytovateľa ide,
  - h) v zmysle vyhlášky MZ SR č. 444/2019 Z. z. je Poskytovateľ povinný Pacienta identifikovať na základe jeho občianskeho preukazu alebo preukazu poistenca. Zdravotnícky pracovník vopred informuje Pacienta, že pri každom telemedicínskom výkone bude totožnosť Pacienta overená na základe údajov z jeho občianskeho preukazu a preto je potrebné, aby mal Pacient v čase výkonu občiansky preukaz pri sebe,
  - i) pri audio prenose (telefón, chatové aplikácie) bude totožnosť osoby Pacienta overená vyžiadaním identifikačných údajov



uvedených na občianskom preukaze minimálne v rozsahu údajov Pacienta – rodné číslo Pacienta a číslo občianskeho preukazu, pri obrazovo-zvukovom prenose ošetrojúci zdravotnícky pracovník požiada Pacienta, aby ukázal svoj občiansky preukaz a to tak, že zdravotnícky pracovník bude mať možnosť prečítať údaje na občianskom preukaze a taktiež vidieť fotografiu na občianskom preukaze;

- j) v prípade používania meracích zariadení na tele Pacienta, Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné chyby v meraní spôsobené nesprávnym použitím zdravotníckej pomôcky Pacientom, či za nesprávne hodnoty spôsobené vadou zdravotníckej pomôcky; zdravotnícke pomôcky – meracie zariadenie nesmie pre účely využitia dať nimi nameraných využívať iná osoba ako Pacient, v opačnom prípade hrozí určenie nesprávnej diagnózy a následnej terapie.

## Článok VI

### POSTAVENIE POSKYTOVATEĽA

1. Poskytovateľ je oprávnený určiť, ktorý zdravotnícky pracovník bude Pacientovi poskytovať zdravotnú starostlivosť (ďalej aj ako „ošetrojúci zdravotnícky pracovník“).
2. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník má povinnosť postupovať pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti tak, aby nespôsobil Pacientovi zbytočné náklady a tak, aby rešpektoval jeho čas a jeho súkromie.
3. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti povinný postupovať humánne a citlivo.
4. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa od Pacienta dozvedel počas poskytovania zdravotnej starostlivosti, pokiaľ v Zmluve, v týchto VZP alebo v právnom predpise nie je uvedené inak.
5. Poskytovateľ je povinný viesť a uchovávať zdravotnú dokumentáciu Pacienta v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi.
6. Pacient je povinný sa voči ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi správať úctivo.

## Článok VII

### OBJEDNÁVANIE A ORDINAČNÉ HODINY

1. Poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť v ordinačných hodinách schválených a potvrdených samosprávnym krajom.
2. Pacienti prichádzajú na ošetrovanie najneskôr pol hodinu pred ukončením ordinačných hodín na tento účel. Pacienti sú volaní do ambulancie podľa poradia určeného ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom (ak tieto VZP neustanovujú inak).
3. Právo byť ošetrovaní majú prednostne:
  - a) Pacienti so závažnou poruchou zdravia vyžadujúcou urgentné ošetrovanie (u ktorých by oneskorené ošetrovanie mohlo ohroziť ich zdravie alebo život),
  - b) Pacienti, ktorým sa poskytuje neodkladná zdravotná starostlivosť alebo Pacienti so zdravotnými komplikáciami.
4. O konečnom poradí Pacientov vždy po zohľadnení vyššie uvedených a prípadných ďalších relevantných kritérií rozhoduje Poskytovateľ.
5. Pacient rešpektuje, že vzhľadom na povahu služby (zdravotnej starostlivosti) sa nedá vylúčiť, že mu Poskytovateľ v deň, kedy sa Pacient dostavil na ošetrovanie nestihne z kapacitných dôvodov poskytnúť Službu. Ak ku takejto situácii dôjde, Poskytovateľ si s Pacientom odsúhlasí najbližší možný termín ošetrovania. Neposkytnutie ošetrovania z kapacitných dôvodov sa nepovažuje za porušenie Zmluvy alebo týchto VZP.
6. Pacienti sa môžu objednávať na určitý čas nasledujúcimi spôsobmi:
  - a) telefonicky na telefónnom čísle uvedenom na webe ambulancie v čase ordinačných hodín,
  - b) emailom na e-mailovej adrese ambulancie uvedenej na webe ambulancie (ak ju má Poskytovateľ zriadenú), alebo
  - c) osobne u Poskytovateľa.

## Článok VIII

### ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ NESPÔSOBILÉMU PACIENTOVI

1. Za nespôsobilého Pacienta sa považuje maloleté dieťa (do nadobudnutia 18. roku života), s výnimkou Pacientov, ktorí nadobudli spôsobilosť na právne úkony platným uzatvorením manželstva (medzi 16. a 18. rokom). Za nespôsobilého Pacienta sa považuje aj osoba, ktorej spôsobilosť na právne úkony bola obmedzená alebo osoba, ktorá bola pozbavená spôsobilosti na právne úkony.



2. Za nespôsobilého Pacienta koná jeho zákonný zástupca. Za zákonného zástupcu Pacienta sa považuje fyzická osoba, ktorá svoje postavenie osvedčí vyhlásením a v prípade Služby poskytovanej až po udelení písomného informovaného súhlasu svojim podpisom potvrdí v tomto súhlase. Osoba, ktorá o sebe vyhlasuje, že je zákonným zástupcom nespôsobilého pacienta zodpovedá za pravdivosť svojho vyhlásenia. Poskytovateľ nie je povinný skúmať pravdivosť vyhlásenia a danú osobu bude považovať za zákonného zástupcu.
3. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti je Poskytovateľ povinný prihliadať na názor nespôsobilého Pacienta, predovšetkým mu je povinný zrozumiteľným spôsobom vzhľadom na jeho vek a rozumovú vyspelosť vysvetliť podstatné skutočnosti týkajúce sa jeho zdravotného stavu. Zákonného zástupcu ošetrojúci zdravotnícky pracovník poučuje v plnom rozsahu.
4. Pri zdravotných výkonoch neodkladnej, bežnej alebo neinvazívnej povahy dáva zákonný zástupca súhlas na poskytnutie zdravotnej starostlivosti. V takýchto prípadoch môže ošetrojúci zdravotnícky pracovník poskytnúť nespôsobilému Pacientovi zdravotnú starostlivosť aj bez prítomnosti zákonného zástupcu. Medzi takéto zdravotné výkony predovšetkým patrí:
  - a) predpis dlhodobu užívanú liečby, ktorá bola predtým schválená zákonným zástupcom,
  - b) realizovanie pravidelnej preventívnej prehliadky,
  - c) vyšetrenie a liečba novovzniknutej komplikácie, respektíve novovzniknutého symptómu liečeného ochorenia a pri akútnom zhoršení liečeného ochorenia v prípadoch, kedy môže ich odklad spôsobiť zhoršenie zdravotného stavu, prípadne rozvoj komplikácii či nezvratného orgánového poškodenia.
5. Zákonný zástupca je povinný poskytovať Poskytovateľovi plnú súčinnosť tak, aby nebola ohrozená včasnosť a úplnosť zdravotnej starostlivosti, ktorú si zdravotný stav nespôsobilého Pacienta vyžaduje.
6. V prípade, ak rolu zákonného zástupcu zastávajú rodičia maloletého, tak je postačujúci informovaný súhlas (alebo odmietnutie zdravotnej starostlivosti) realizovaný len jedným z nich. Ak by došlo k rozporu v názoroch zákonných zástupcov na poskytovanie zdravotnej starostlivosti maloletému Pacientovi, sú práve zákonní zástupcovia povinní písomne informovať Poskytovateľa o tomto rozpore, inak sa má za to, že takýto rozpor neexistuje. Pokiaľ došlo zo strany súdu k obmedzeniu výkonu rodičovských práv jedného z rodičov, sú zákonní zástupcovia povinní túto skutočnosť preukázať písomným rozhodnutím súdu, z ktorého dané obmedzenie bude vyplývať. Až do tohto momentu bude Poskytovateľ oboch rodičov považovať za oprávnených v celom rozsahu zastupovať záujmy maloletého dieťaťa.

## Článok IX

### ODPLATA ZA POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

1. Poskytovateľ je zmluvným partnerom zdravotných poisťovní, ktoré má zverejnené v priestoroch svojho zariadenia a na webe ambulancie.
2. Zdravotná starostlivosť sa v zmysle príslušnej právnej úpravy regulujúcej jej rozsah poskytuje na základe verejného zdravotného poistenia a na základe príslušných zmlúv so zdravotnými poisťovňami. Verejné zdravotné poistenie kryje/čiastočne kryje zdravotnú starostlivosť poskytovanú štandardnými metódami, za použitia štandardných zdravotníckych pomôcok.
3. Na základe verejného zdravotného poistenia sa neuhrádza zdravotná starostlivosť, ktorá nie je indikovaná zo zdravotných dôvodov.
4. Poskytovateľ má vypracovaný Cenník, ktorého súčasťou je aj cenník všetkých zdravotných výkonov a zoznam zdravotných výkonov poskytovaných pri chorobe uvedenej v zozname chorôb, pri ktorých sa zdravotné výkony plne uhrádzajú alebo čiastočne uhrádzajú alebo sa neuhrádzajú na základe verejného zdravotného poistenia, a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré poskytovateľ poskytuje a pri ktorých môže požadovať úhradu podľa osobitných predpisov. Obsahom Cenníka môžu byť aj výkony, ktoré nemajú povahu zdravotnej starostlivosti, či služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.
5. Cenník je zverejnený na prístupnom mieste v priestoroch Poskytovateľa a na webe ambulancie. Poskytovateľ a Pacienti potvrdzujú, že sú s obsahom Cenníka v celom rozsahu oboznámení.
6. Poskytovateľ v Cenníku určuje okrem iného aj zdravotné výkony, resp. použitie zdravotníckych pomôcok, ktoré nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia a pokiaľ sa Pacient rozhodne o takýto zdravotný výkon požiadať alebo požiada o použitie takejto zdravotníckej pomôcky, je povinný Poskytovateľovi zaplatiť cenu uvedenú v cenníku. Obsah tohoto ustanovenia je možné modifikovať v osobitných dojednaniach zmluvných strán.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že pre prípad, ak by Pacient v budúcnosti chcel využiť niektorú z priamo hradených služieb, tak za písomné vyžiadanie Pacienta o platenú službu bude považovať osobitné dojednanie zmluvných strán, ktoré môže byť zaznamenané aj v informovanom súhlase pacienta, alebo iným vhodným spôsobom.
8. V prípade, ak Pacient pri poskytovaní Služby nehradenej z verejného zdravotného poistenia neospravedlní svoju neúčast' na vopred dohodnutom alebo stanovenom termíne najmenej jeden pracovný deň pred termínom poskytnutia Služby, nemá nárok na vrátenie zaplateného poplatku/zálohy za Službu.
9. V prípade vopred neospravedlnenej neúčasti Pacienta na dohodnutej Službe (tak hradenej, ako aj nehradenej z verejného zdravotného poistenia) zodpovedá Pacient za škodu vzniknutú v súvislosti s vyčlenením časových, personálnych a kapacitných prostriedkov Poskytovateľa pre Pacienta. Pacient za škodu podľa tohto ustanovenia nezodpovedá ak preukáže, že vzniknutú



škodu nezavinil. Pacient rovnako nezodpovedá za takto spôsobenú škodu v prípade, ak sa Poskytovateľovi podarilo umiestniť na uvoľnený termín iného pacienta.

10. Poskytovateľ je v prípade plánovaných výkonov, ktoré nespĺňajú podmienky na úhradu z verejného zdravotného poistenia, oprávnený vybrať od Pacienta a zálohu na takýto výkon (vo výške poplatku vyplývajúceho z Cenníka) vopred.

## Článok X NADŠTANDARDNÉ SLUŽBY

1. V prípade, ak Poskytovateľ v zmysle Cenníka poskytuje nadštandardné Služby, Pacient má možnosť pri poskytovaní Služieb vyžiadať si u Poskytovateľa poskytnutie nadštandardných Služieb. Objednanie nadštandardných Služieb sa bude spravovať podmienkami určenými v jednotlivých odsekoch tohto článku VZP.
2. Objednanie nadštandardných služieb zo strany Pacienta je dobrovoľné a tieto služby sa poskytujú iba na výslovnú žiadosť Pacienta. Poskytovateľ žiadnym spôsobom nepodmieňuje poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientovi výberom poplatku za nadštandardnú službu.
3. Ceny (poplatky) nadštandardných služieb sa spravujú platným Cenníkom.
4. Pacient sa zaväzuje uhradiť za nadštandardné služby poplatok vo výške podľa aktuálneho Cenníka Poskytovateľa.

## Článok XI OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Poskytovateľ poskytuje všetky informácie o spracúvaní osobných údajov, tak ako vyplývajú z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o doplnení niektorých zákonov prostredníctvom informácií zverejnených v čakárni ambulancie ako aj na webovej stránke ambulancie. Informáciami podľa predchádzajúcej vety sú najmä: totožnosť a kontaktné údaje prevádzkovateľa a v príslušných prípadoch zástupcu prevádzkovateľa, kontaktné údaje prípadnej zodpovednej osoby, účely spracúvania (na ktoré sú osobné údaje určené), právny základ spracúvania osobných údajov, oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo tretej strany (ak sa v konkrétnom prípade uplatnia), príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov (ak existujú), informácia o prípadnom prenose osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie (a ďalšie informácie s tým súvisiace), doba uchovávania osobných údajov (alebo kritéria na jej určenie), informácia o právach dotknutej osoby podľa GDPR, informácia o tom, či je dotknutá osoba povinná poskytnúť osobné údaje a o možných následkoch neposkytnutia, informácia o prípadnom automatizovanom rozhodovaní vrátane profilovania, informácia o prípadnom spracúvaní osobných údajov na iný účel ako boli získané a pod.

## Článok XII RIEŠENIE SPOROV A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory/nedorozumenia budú riešiť primárne vzájomnou komunikáciou.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že prípadné spory/nedorozumenia nebudú medializovať.
3. Pred tým, ako by ktorákoľvek zo zmluvných strán učinila akýkoľvek úkon voči tretej osobe, ktorý by sa týkal vzniknutého problému (napríklad voči Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, orgánom činným v trestnom konaní, súdu) zaväzuje sa najprv vyzvať druhú stranu v písomnej forme na riešenie problému a poskytnúť jej minimálne 15 dňovú lehotu na formulovanie stanoviska (od doručenia výzvy).
4. V každom štádiu riešenia sporu sa zmluvné strany zaväzujú postupovať tak, aby nepoškodili dobré meno/povešť druhej strany.
5. Pacient berie na vedomie, že počas vyšetrenia u Poskytovateľa si klenoty, peniaze a iné cennosti (zahŕňajúc napríklad, avšak nie výlučne, šperky, hodinky, výpočtovú techniku a pod.) berie vždy so sebou do vyšetrovne a nenecháva ich bez dozoru v čakárni. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za stratu alebo odcudzenie vecí Pacienta, ktoré si Pacient ponechal v čakárni, nakoľko jej priestory nie sú určené na uloženie Pacientových vecí.

## Článok XIII ZBAVENIE MLČANLIVOSTI A ZDRAVOTNÁ DOKUMENTÁCIA A JEJ SPRÍSTUPŇOVANIE A POSKYTOVANIE

1. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti postupovať tak, aby nedošlo k ohrozeniu, zničeniu, poškodeniu zdravotnej dokumentácie alebo neoprávnenému úniku osobných údajov Pacienta.
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť údaje o zdravotnom stave Pacienta len osobám, ktoré určil (identifikoval) Pacient, ako aj



osobám, ktorých oprávnenie upravuje právny predpis.

3. Informácie o zdravotnom stave nespôsobilého Pacienta je poskytovateľ/ošetrojúci zdravotnícky pracovník oprávnený poskytnúť jeho zákonnému zástupcovi, a to v celom rozsahu.
4. Pacient zbavuje mlčanlivosti zdravotníckeho pracovníka určeného Poskytovateľom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientovi, t.j. ošetrojúci lekár alebo ošetrojúca sestra (ďalej aj ako "ošetrojúci zdravotnícky pracovník") v rozsahu a voči:
  - a) Poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti v celom rozsahu údajov zo zdravotnej dokumentácie a iných údajov zdravotného stavu,
  - b) právnomu zástupcovi ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka / Poskytovateľa v prípade uplatnenie právnych nárokov Pacienta vyplývajúcich z poskytnutej zdravotnej starostlivosti, a to v rozsahu nevyhnutnom pre efektívne vykonanie právnej služby,
  - c) voči súdu (vrátane rozhodcovského), správnym orgánom, sporovým stranám a ich právnym zástupcom, znalcom a orgánu činnému v trestnom konaní v konaniach, v ktorých sa prejednáva nárok Pacienta alebo ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka, alebo v ktorom sa rozhoduje o vine a treste ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytnutím zdravotnej starostlivosti Pacientovi.
5. Poskytovateľ môže poskytnúť údaje o zdravotnom stave Pacienta, ako aj fotokópie, či scany zdravotnej dokumentácie (na základe vyžiadania Pacienta alebo osoby podľa ods. 2 a 3 tohto článku VZP), inak ako osobne, len na emailovú adresu Pacienta alebo telefónne číslo Pacienta uvedené Zmluve/zdravotnej dokumentácii Pacienta.
6. Povinnosťou Pacienta je zabezpečiť ochranu svojho súkromia a nepretržitú aktuálnosť údajov Pacienta. Pacient je povinný zabezpečiť, aby k jeho emailovej schránke, k zariadeniu na ktorom sa používa telefónne číslo uvedené v Zmluve, alebo v jeho zdravotnej dokumentácii, ako aj k dodatočne odsúhlaseným komunikačným platformám (pre komunikáciu medzi Pacientom a Poskytovateľom) mali prístup výlučne len tie osoby, ktoré Pacient oprávnil oboznamovať sa s obsahom zdravotnej dokumentácie Pacienta a s komunikáciou medzi Pacientom a Poskytovateľom. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu priamo alebo nepriamo spôsobenú tým, že sa do obsahu emailovej schránky, telefonického zariadeniu s telefónnym číslom Pacienta, či k dodatočne odsúhlaseným komunikačným platformám dostala nepovolaná osoba.
7. Pacient je pri telefonicknej komunikácii na žiadosť Poskytovateľa/ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka povinný uviesť osobný identifikátor, ktorý bude Pacientovi oznámený Poskytovateľom v súlade s podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa.
8. Do momentu písomného oznámenia zmeny údajov Pacienta, sa má za to, že údaje uvedené Zmluve medzi Poskytovateľom a Pacientom alebo uvedené v jeho zdravotnej dokumentácii sú správne a platné (ďalej ako „presumpcia správnosti“).
9. Všetky formy komunikácie medzi Poskytovateľom a Pacientom sa spravujú podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa (článok XI).

## Článok XIV DORUČOVANIE

1. Právny úkon Pacienta alebo Poskytovateľa smerujúci ku vzniku, zmene, zániku práv a povinností alebo zmene alebo zániku právneho vzťahu založeného písomnou Zmluvou alebo iným písomným dojednaním musí byť písomný (ďalej aj ako „písomnosť“) a musí byť doručený poštou ako doporučená zásielka alebo osobne, ak tieto VZP neustanovujú inak. Na tento písomný styk (odosielanie alebo doručovanie) sa použijú adresy Pacienta a Poskytovateľa uvedené v záhlaví Zmluvy.
2. Povinnosť Pacienta alebo Poskytovateľa doručiť písomnosť podľa ods. 1 tohto článku VZP sa považuje za splnenú a písomnosť sa považuje za doručenú, len čo ju druhá strana prevezme a jej prijatie potvrdí vlastnoručným podpisom alebo podpisom inej osoby oprávnenej na prijímanie písomností.
3. Účinky doručenia písomností nastanú aj vtedy, ak:
  - a) Pacient/Poskytovateľ zmenil adresu, na ktorú sa má podľa Zmluvy odosielať písomnosť, bez toho, aby túto zmenu druhej strane oznámil, a následne pošta túto písomnosť vrátila strane ako nedoručiteľnú, a to dňom vrátenia takejto písomnosti strane, alebo
  - b) doručenie písomnosti bolo zmarené konaním alebo opomenutím tej strany, ktorej bola písomnosť adresovaná, a to dňom, kedy k takému konaniu došlo, alebo
  - c) Pacient/Poskytovateľ prijatie písomnosti odmietne, a to dňom odmietnutia prijatia písomnosti, alebo
  - d) odosielateľovi bola zásielka vrátená ako nedoručená, a to dňom vrátenia nedoručenej zásielky.
4. Komunikácia medzi Poskytovateľom a Pacientom týkajúca sa objednaní alebo zrušení termínu Pacienta u Poskytovateľa, zasielania upozornení, notifikácií, oznámení a výziev Pacientovi, vrátane informácií o zdravotnom stave Pacienta a poučení pred zdravotným výkonom, môže prebiehať aj vo formáte e-mailu, krátkej textovej správy (SMS) alebo telefonicky; tým nie sú dotknuté osobitné ustanovenia VZP o objednávaní a ordinačných hodinách. Výber konkrétnej formy komunikácie smerom na Pacienta je výlučne na zvážení Poskytovateľa. Informácia odoslaná Pacientovi podľa tohto odseku sa považuje za doručenie momentom odoslania informácie v zmysle tohto odseku zo servera/zariadenia Poskytovateľa.
5. Poskytovateľ bude pacientovi zasielať informácie v zmysle odseku 4 tohto článku VZP na emailovú adresu alebo telefónne číslo



uvedené Pacientom v Zmluve alebo v jeho zdravotnej dokumentácii, alebo za pomoci vzájomne odsúhlasených komunikačných platforiem. V prípade akejkoľvek zmeny kontaktných údajov je Pacient povinný upovedomiť o tejto skutočnosti Poskytovateľa a podpísať vyhlásenie o zmene kontaktných údajov u Poskytovateľa. Poskytovateľ neručí za nedoručenie informácií z dôvodu nesprávne uvedených kontaktných údajov Pacientom. Poskytovateľ nezodpovedá ani za to, kto má prístup k označenej emailovej schránke a k označenému telefónnemu číslu Pacienta.

6. V závislosti od technických možností Poskytovateľa sa môže objednanie Pacienta na termín u Poskytovateľa uskutočniť aj vo forme vyplnenia online formulára na internetovej stránke Poskytovateľa.

## Článok XV PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ VZP

1. VZP a Cenník môže Poskytovateľ jednostranne zmeniť, a to napríklad z dôvodu legislatívnych zmien dotýkajúcich sa poskytovaných Služieb alebo z dôvodov smerujúcich k snahe zlepšiť poskytované Služby. Takúto zmenu je Poskytovateľ povinný oznámiť Pacientovi vo forme jej zverejnenia na webe ambulancie a v priestoroch čakárne, a to najneskôr 5 pracovných dní pred dňom nadobudnutia ich účinnosti. Nové znenie VZP a/alebo Cenníka bude Pacienta zaväzovať uplynutím piateho pracovného dňa od jeho zverejnenia spôsobom upraveným v prechádzajúcej vete.

## Článok XVI ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Pacientom sa riadia Zmluvou, týmito VZP a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí.
2. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Pacientom sa spravujú právom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákonom č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 577/2004 Z.z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.
3. Poskytovateľ zverejňuje VZP na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na webe ambulancie. Ak je znenie týchto VZP vyhotovené vo viacerých jazykoch, právne záväzné je znenie v slovenskom jazyku. VZP platia aj po skončení právneho vzťahu Poskytovateľa a Pacienta, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov.
4. Ku dňu účinnosti týchto VZP sa rušia všetky predchádzajúce všeobecné zmluvné podmienky týkajúce sa poskytovania Služieb podľa týchto VZP.
5. Ak sa dôvod neplatnosti týchto VZP vzťahuje len na niektorú ich časť, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Pacientom alebo z povahy ustanovenia nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu.

6. Tieto VZP nadobúdajú platnosť zverejnením v priestoroch Poskytovateľa dňa

a účinnosť dňa

V

, dňa

Poskytovateľ:<sup>6</sup>