

## **Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé v Lázních Teplice nad Bečvou a.s.**

Všeobecné podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro dospělé (dále jen „podmínky“) v registrovaném zdravotnickém zařízení společnosti Lázně Teplice nad Bečvou a.s. se sídlem Teplice nad Bečvou 47, 753 01 Teplice nad Bečvou, IČ: 45192570, zapsané v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, sp.zn. B 419 (dále jen „Lázně“) upravují vzájemný vztah mezi lázněmi a fyzickou osobou (dále jen „pacient“), která je pojištěncem zdravotní pojišťovny (dále jen „ZP“) a čerpá lázeňskou léčebně rehabilitační péči (dále jen „lázeňská péče“).

### **1. Obecná ustanovení**

Lázeňská péče se poskytuje jako nezbytná součást léčebného procesu, jejíž potřebu a nezbytnost doporučuje ošetřující lékař a potvrzuje revizní lékař ZP (zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů).

Indikační předpoklady, délku lázeňské léčby a nemoci, u nichž lze lázeňskou péči poskytnout, stanoví indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči (příloha č. 5 k zákonu č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů).

Lázeňská péče se poskytuje výhradně jako následná lůžková péče ve zdravotnických zařízeních, která se nacházejí v místě výskytu přírodního léčivého zdroje nebo na území s klimatickými podmínkami příznivými k léčení, a při poskytování péče jsou tyto přírodní léčivé zdroje nebo příznivé klimatické podmínky využívány. Lázeňskou péči hradí zdravotní pojišťovna pacientovi buď plně v celém rozsahu jako komplexní lázeňskou péči (dále jen „KLP“) nebo částečně jako příspěvkovou lázeňskou péči (dále jen „PLP“).

Určená délka lázeňské péče pro jednotlivé indikace musí být dodržena.

Systém poskytování lázeňské péče je předvolánkový, což znamená, že pacient je k lázeňské péči předvolán. ZP odešle schválený návrh přímo lázním. Lázně určují termín nástupu pacienta podle svých potřeb a dispozic, a pacienta předvolají v době platnosti návrhu. Lázně jsou povinné zaslat pacientovi předvolání nejpozději 5 pracovních dnů před požadovaným nástupem. Současně Lázně pacientovi sdělí všechny další nezbytně nutné informace (např. kde a jak se bude v lázních hlásit, co je třeba si vzít s sebou, možné způsoby dopravy do lázeňských objektů atd.). Termín předvolání na lázeňskou péči je pro pacienta vždy závazný.

Jestliže nelze z kapacitních důvodů v době platnosti návrhu pacientovi lázeňskou péči v lázních zajistit, odešlou Lázně návrh do jiného lázeňského místa uvedeného v návrhu, případně jej vrátí zpět ZP.

### **2. Lázeňská péče**

Léčbu pacienta vždy vede lázeňský lékař a jakékoli změny v léčbě musí být prováděny s jeho souhlasem.

V průběhu lázeňské péče je pacient povinen dodržovat léčebný režim, který mu stanovil lázeňský lékař, a respektovat pravidla lázeňského řádu příslušného lázeňského zařízení.

Ošetřující lékař, který pacientovi navrhuje lázeňskou léčbu, je povinen pacientovi předepsat všechny pravidelně užívané léky v dostatečném množství na celou dobu jeho lázeňské léčby.

### **3. Komplexní lázeňská péče**

ZP hradí lázeňskou léčbu, celodenní stravování a ubytování ve sjednané úrovni.

Lázně určují termín nástupu pacienta podle svých potřeb a dispozic s přihlédnutím k požadavkům pacienta. Pacient si však může sám platit ubytování i stravování nad rámec této úrovně.

Základem obsahu ZP hrazené stravy je dieta č. 7 nízkocholesterolová dle „lázeňského dietního systému“. Dle zdravotního stavu pacienta může lékař předepsat jinou dietu v rámci lázeňského dietního systému. Stravu garantuje nutriční terapeut lázní. Náhrada stravy formou balíčků při odjezdu pacienta nebo při přerušení lázeňské léčby se neposkytuje.

ZP hradí ubytování na lůžku ve dvoulůžkovém pokoji se základním vybavením, tzn. II. kategorie (pokoj bez vlastního sociálního zařízení, koupelna a toaleta se nacházejí na patře a jsou společné pro více pokojů). Dvoulůžkovým pokojem se rozumí pokoj se dvěma oddělenými lůžky, z nichž každé je obsazeno jiným pacientem. Ubytování se poskytuje dle kapacity lázní. Kapacita pokojů II. kategorie je omezená.

V případě, že budou pokoje této kategorie obsazené, Lázně nabídnou pacientovi ubytování na lůžku v pokoji vyšší kategorie (tj. kategorie Klasik, Komfort, Apartmán Komfort), a to za příplatek (dle akreditační karty schválené ZP jsou Lázně oprávněny vybírat příplatky na všech dvoulůžkových pokojích vyšší kategorie než II. a na všech jednolůžkových pokojích bez ohledu na kategorii ubytování).

O výši příplatku za ubytování musí Lázně pacienta informovat předem.

V případě, že pacient neakceptuje příplatek za ubytování v pokoji vyšší kategorie a Lázně současně nemají k

dispozici lůžko ve dvoulůžkovém pokoji II. kategorie, které by bylo v době platnosti návrhu na lázeňskou péči volné a odpovídalo by potřebám daným indikací a zdravotním stavem pacienta, odešlou Lázně návrh do dalších lázní v pořadí uvedeném v návrhu, nebo vrátí Lázně na žádost pacienta návrh na lázeňskou péči zpět ZP.

Ubytování na lůžku ve dvoulůžkovém pokoji vyšší kategorie, ubytování v jednolůžkovém pokoji, výběrová strava nebo další služby, které nehradí ZP, se řeší dohodou a přímou platbou mezi pacientem a lázněmi.

Doba platnosti návrhu na KLP je zpravidla 3 měsíce ode dne schválení návrhu ZP, pokud není v indikačním seznamu a revizním lékařem uvedeno jinak.

V prvním pořadí naléhavosti je pacient k nástupu na lázeňskou péči předvolán nejpozději do jednoho měsíce od data schválení návrhu ZP. V druhém pořadí naléhavosti je pacient předvolán nejpozději do tří měsíců od data schválení návrhu ZP.

#### **4. Průvodce pacienta při KLP**

Součástí léčebného pobytu pacienta při KLP může být i přítomnost průvodce pacienta, je-li to nezbytné vzhledem ke zdravotnímu stavu pacienta, či k nutnosti zaškolení průvodce v ošetřování a léčebné rehabilitaci pacienta.

Pobyt průvodci hradí ZP, u které je pacient, kterému je průvodce indikován, pojištěn.

Průvodcem se rozumí osoba zletilá, svéprávná, která je pacientovi k dispozici po celou dobu jeho KLP.

Z těchto důvodů nemůže průvodce pacienta zároveň čerpat KLP nebo PLP, ani ambulantní rehabilitaci hrazenou ZP na poukaz FT (fyzioterapeutická a ergoterapeutická péče).

#### **5. Pracovní neschopnost při KLP**

KLP čerpá pacient v době své dočasné pracovní neschopnosti (dále jen také „PN“), splňuje-li podmínky tohoto nároku podle ust. § 57 a násl. zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů. Pokud pacient již není v dočasné pracovní neschopnosti, vystaví pacientovi na jeho žádost PN lázeňský lékař.

Průvodce pacienta KLP má nárok na PN po celou dobu pacientovy lázeňské péče. PN průvodci vystaví lázeňský lékař, který do lázní pacienta přijímá. O vystavení PN musí průvodce lázeňského lékaře požádat, automaticky se nevystavuje.

S uznáním dočasné pracovní neschopnosti musí pacient i průvodce souhlasit. Pacient má právo místo PN čerpat dovolenou podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů.

Lázeňský lékař nevystaví PN pacientovi nebo průvodci, který je evidován na úřadu práce jako nezaměstnaný. Tito pacienti nebo průvodci si v lázních mohou nechat ověřit a potvrdit formulář, který si předem na úřadu práce vyžádají. Nárok na vystavení PN dále nemají nepracující důchodci, zákonný zástupce dítěte na rodičovské dovolené a doprovod – samoplátce.

#### **6. Rezervace termínu KLP**

Ačkoliv je systém poskytování lázeňské péče předvolánkový, je pacient v případě zájmu o sjednání konkrétního termínu čerpání KLP oprávněn požádat o rezervaci termínu. V takovém případě zašle pacient Lázním písemný požadavek (prostřednictvím rezervačního formuláře na [www.ltnb.cz](http://www.ltnb.cz) nebo e-mailem či poštou), případně se dostaví osobně do rezervační kanceláře Lázní a uvede následující údaje:

- jméno a příjmení,
- datum narození,
- adresa bydliště,
- kontakt (e-mail, telefon),
- zdravotní pojišťovna,
- indikace KLP/PLP,
- požadovaný termín nástupu,
- lázeňský dům,
- kategorie a typ pokoje.

Přidělení lůžka v pokoji dané kategorie je plně v kompetenci rezervační kanceláře.

Pokud požadavek na rezervaci KLP nebude obsahovat všechny uvedené údaje, není možné rezervaci přijmout.

Pacient si může rezervovat termín čerpání KLP pouze v délce odpovídající příslušné indikaci.

Za rezervaci termínu nástupu na KLP před schválením návrhu na lázeňskou péči hradí pacient rezervační poplatek dle aktuálně platného ceníku. Rezervační poplatek se nevztahuje na požadovaná čísla pokojů, situování pokojů, ani patra, pouze na kategorii ubytování v konkrétním lázeňském domu.

Rezervační poplatek je nevratný (rezervační poplatek bude vrácen pouze v případě, kdy pojištěnec neobdrží od zdravotní pojišťovny schválený návrh na KLP, ale provede změnu rezervace na samoplátcecký pobyt v minimální délce 7 nocí).

Současně s potvrzením termínu KLP Lázně pacientovi potvrdí i rezervaci kategorie ubytování a lázeňský dům (v potvrzení Lázně pacienta zároveň informují o ceně případného příplatku za lůžko v pokoji vyšší kategorie nebo za ubytování v jednolůžkovém pokoji).

Pacient je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů v potvrzení rezervace pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně rezervační kancelář Lázní.

Splatnost poplatku za rezervaci termínu KLP je 14 dní od data potvrzení rezervace. Datem úhrady se rozumí datum připsání platby na účet Lázní. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, Lázně rezervaci termínu KLP automaticky zruší.

Návrh na KLP musí Lázně obdržet nejpozději 30 dní před rezervovaným termínem nástupu. Neobdrží-li Lázně návrh v tomto termínu, rezervaci termínu KLP automaticky zruší. Lázně v obou případech o zrušení rezervace pacienta uvědomí e-mailem nebo dopisem.

Kategorie pokojů, kde není vybírán příplatek pro KLP, není možné rezervovat před dodáním návrhu na lázeňskou péči.

Pokud bude doručen návrh na jinou délku pobytu, než bylo objednáno, lázně si vyhrazují právo pojištěnce přestěhovat na délku pobytu přesahující délku rezervace, příp. změnit termín nástupu vzhledem k volným kapacitám a návaznosti ostatních rezervací.

Na úhradu rezervačního poplatku a příplatku na KLP nelze využít benefitů od zaměstnavatele (např. prostřednictvím společnosti Benefit Plus) ani finanční poukázky (např. Sodexo, Edenred, UP).

Pokud si v Lázních rezervují jeden dvoulůžkový pokoj partneři s různou délkou KLP/PLP, může si pacient s kratší délkou KLP/PLP přiojednat samoplátecký pobyt, a to do délky lázeňské péče spolubydlící osoby.

## **7. Příspěvková lázeňská péče**

V případě PLP hradí ZP pouze léčebnou část z celkové ceny lázeňské péče, tj. vyšetření a léčení pacienta. Ubytování a stravování (případně doprovod) si pacient hradí sám.

Cena ubytování a stravy je stanovena písemnou dohodou Lázní a pacienta, a to na základě zvoleného ubytování a typu stravy.

PLP může poskytovat výhradně registrované zdravotnické zařízení lůžkové péče. PLP není možné rozdělit na dílčí části, tj. léčebnou část zajistit ve zdravotnickém zařízení a ubytovat se mimo zdravotnické zařízení, případně na léčbu docházet z domova.

Pro pobyt v Lázních není pacientovi s PLP vystavena dočasná pracovní neschopnost.

Doba platnosti návrhu na PLP je 6 měsíců ode dne schválení ZP.

Klienti čerpající PLP jsou povinni při příjezdu do Lázní uhradit poplatek z pobytu dle platné vyhlášky o místních poplatcích.

## **8. Rezervace termínu PLP**

Termín PLP je možné sjednat písemným požadavkem (prostřednictvím rezervačního formuláře na [www.ltnb.cz](http://www.ltnb.cz) nebo e-mailem či poštou). Rezervace PLP musí obsahovat všechny údaje nutné k rezervaci PLP uvedené v bodu 6 (Rezervace termínu KLP).

Pacient si může rezervovat termín čerpání PLP pouze v délce odpovídající příslušné indikaci.

Pacient je povinen zkontrolovat správnost uvedených údajů v potvrzení rezervace pobytu a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti kontaktovat neprodleně rezervační kancelář Lázní.

Za rezervaci termínu nástupu na PLP před schválením návrhu na lázeňskou péči hradí pacient rezervační poplatek dle aktuálně platného ceníku. Rezervační poplatek je nevratný (rezervační poplatek bude vrácen pouze v případě, kdy pojištěnec neobdrží od zdravotní pojišťovny schválený návrh na KLP, ale provede změnu rezervace na samoplátecký pobyt v minimální délce 7 nocí).

Splatnost poplatku za rezervaci termínu PLP je 14 dní od data potvrzení rezervace. Datem úhrady se rozumí datum připsání platby na účet Lázní. Nebude-li úhrada provedena v daném termínu, Lázně rezervaci termínu PLP automaticky zruší.

Návrh na PLP musí Lázně obdržet nejpozději 30 dní před rezervovaným termínem nástupu. Neobdrží-li Lázně návrh v tomto termínu, rezervaci termínu PLP automaticky zruší. Lázně v obou případech o zrušení rezervace pacienta uvědomí e-mailem nebo dopisem.

Po obdržení návrhu na PLP odešlou Lázně pacientovi předvolání na lázeňskou péči s termínem platby za stravování, ubytování, doprovod či jiné. Úhrada musí být provedena nejpozději 30 dní před nástupem na PLP, nebude-li v předvolání na lázeňskou péči stanoveno jinak.

Pokud si v Lázních rezervují jeden dvoulůžkový pokoj partneři s různou délkou lázeňské léčby, může si pacient s kratší délkou pobytu přiojednat samoplátecký pobyt, a to až do délky lázeňské péče spolubydlící osoby.

## 9. Ceny služeb a jejich úhrada

Ceny služeb poskytovaných Lázněmi jsou uvedeny v aktuálně platných cenících nebo na stránkách [www.ltnb.cz](http://www.ltnb.cz). Ceny služeb neuvedených v aktuálně platných cenících nebo na stránkách [www.ltnb.cz](http://www.ltnb.cz) sdělí pacientovi na vyžádání před podáním rezervace rezervační kancelář nebo recepce Lázní.

Úhradu služeb může pacient provést:

- bankovním bezhotovostním převodem nebo vkladem v hotovosti na účet Lázní č. ú.: 407142/0800, Česká spořitelna, a.s.,
- poštovní poukázkou A,
- platební kartou nebo v hotovosti na recepci Lázní.

Splatnost poplatku za rezervaci termínu KLP/PLP je 14 dní od potvrzení rezervace. Splatnost ostatních služeb je 30 dní před termínem nástupu, nebude-li v předvolání na lázeňskou péči stanoveno jinak.

V případě, že z časových důvodů nebude možné zaplatit služby předem a pacient bude platit na místě (platební kartou nebo platbou v hotovosti), musí pacient provést úhradu v recepci lázeňského zařízení předtím, než mu Lázně poskytnou první služby.

V případě, že pacient neuhradí objednané služby řádně a včas, mohou Lázně odmítnout poskytnutí lázeňské péče. ZP hradí náklady na zdravotní péči pouze svým pojištěncům. V případě, že pacient bude KLP absolvovat ve standardní úrovni, hradí KLP příslušná zdravotní pojišťovna. Služby objednané na místě je pacient povinen zaplatit nejpozději v den ukončení lázeňské péče.

Klienti čerpající PLP jsou povinni při příjezdu do Lázní uhradit poplatek z pobytu dle platné vyhlášky o místních poplatcích.

## 10. Zrušení rezervace KLP/PLP

Rezervace může být Lázněmi zrušena z těchto závažných důvodů:

- pokud nebude úhrada rezervačního poplatku provedena v daném termínu,
- pokud nebude váš návrh na lázeňskou péči KLP/PLP, potvrzený vaší zdravotní pojišťovnou, doručen do Lázní nejdéle 30 dnů před rezervovaným termínem nástupu (výjimkou je návrh na lázeňskou péči s naléhavostí I.),
- pokud údaje, uvedené při rezervaci pobytu nebudou korespondovat s údaji uvedenými na návrhu na lázeňskou péči,
- v případě vážných technických, provozních či organizačních důvodů na straně Lázní,
- v případě, že v došlém návrhu na lázeňskou péči lázeňský lékař nalezne zdravotní kontraindikace k lázeňské léčbě (návrh bude vrácen zdravotní pojišťovně),

O zrušení rezervace bude klienti informován písemně poštou nebo prostřednictvím e-mailu.

## 11. Nástup na lázeňskou péči

K čerpání zaplacených služeb opravňuje pacienta předvolání na lázeňskou péči, které vystavují Lázně.

Předvolání musí obsahovat následující údaje:

- jméno a příjmení pacienta,
- typ lázeňské péče,
- termín nástupu,
- název lázeňského zařízení,
- kategorii pokoje,
- výpis služeb,
- cenu služeb nehrazených ZP.

Při nástupu na lázeňskou péči se pacient v recepci ubytovacího zařízení Lázní prokáže předvoláním k lázeňské péči, průkazem totožnosti a platným průkazem ZP.

Pokud pacient před nástupem na lázeňskou péči nebo v průběhu své léčby změní svůj pojistný vztah a stane se pojištěncem jiné ZP, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit Lázním.

Pokud pacient při nástupu na lázeňskou péči předloží neplatný průkaz ZP, neoznámí Lázním změnu ZP nebo nová ZP zamítne nebo změní návrh na lázeňskou péči, může být proti pacientovi ze strany Lázní uplatněn nárok na úhradu poskytnuté lázeňské péče.

Zabrání-li pacientovi v nástupu na lázeňskou péči úmrtí v rodině, ošetřování člena rodiny, hospitalizace nebo onemocnění, které je neslučitelné s absolvováním lázeňské péče, je povinen ihned informovat Lázně a příslušnou ZP. Pacient je v takovém případě povinen doložit potvrzení příslušnému pracovníkovi ZP. ZP pacienta informuje o dalším postupu.

Všechny ostatní případy nedodržení termínu nástupu budou považovány za svévolné porušení léčebného režimu. Škody, které tím vzniknou Lázním a příslušné ZP, je pacient povinen uhradit v plné výši.

## 12. Přerušování lázeňské péče

Přerušeni lázeňské péče musí být vždy schválené vedoucím lázeňským lékařem.

Po dobu přerušeni léčby je pacientovi rezervováno lůžko. Náklady spojené s rezervací lůžka po dobu přerušeni lázeňské léčby hradí ZP pouze v případě, že pacient přerušil léčbu z důvodu hospitalizace v nemocnici.

Jedná-li se o přerušeni léčby na žádost pacienta nebo z jiného než výše uvedeného důvodu, hradí náklady spojené s rezervací lůžka pacient.

Přerušeni neschválená vedoucím lázeňským lékařem se posuzují jako porušení léčebného režimu. V těchto případech hradí náklady spojené s rezervací lůžka v plné výši pacient.

### **13. Prodloužení lázeňské péče**

Prodloužení stanovené délky KLP může navrhnout ošetřující lékař příslušného lázeňského zařízení, je-li tato možnost u příslušné indikace vyznačena platným indikačním seznamem pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči (příloha č. 5 zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů).

Návrh na prodloužení KLP podává lázeňský lékař reviznímu lékaři příslušné ZP, který prodloužení a jeho délku schvaluje. Prodloužení stanovené délky PLP na 21 dnů může navrhnout lázeňský lékař v případě, kdy byla na základě indikace navrhujícího lékaře PLP schválena revizním lékařem příslušné ZP pouze v délce 14 dnů.

Návrh na prodloužení PLP podává lázeňský lékař reviznímu lékaři příslušné ZP, který prodloužení a jeho délku schvaluje.

V případě schváleného prodloužení pobytu si Lázně vyhrazují právo pacienta přestěhovat jinam, dle aktuálně volné ubytovací kapacity. Rozumí se tím i změna kategorie či typu ubytování.

### **14. Ukončení lázeňské péče**

Délka lázeňské péče je dána platným indikačním seznamem pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči.

V den ukončení lázeňské péče pacient odevzdá léčebný průkaz a rozpis procedur (doklad o absolvovaných procedurách). Poté pacient obdrží propouštěcí zprávu pro svého ošetřujícího lékaře. Pacient podepíše vyúčtování lázeňské péče (kompletní účet za celou dobu léčby) pro ZP.

Nedodrženi léčebného režimu, který pacientovi stanovil lázeňský lékař (tj. absence lékařských kontrol, procedur, stravy, nadměrné požívání návykových látek, svévolné opuštění lázeňského zařízení), a lázeňského řádu je považováno za svévolné porušení základních povinností pacienta, a může být důvodem k předčasnému ukončení lázeňské péče.

V případě předčasného ukončení lázeňské péče na žádost pacienta je pacient povinen uhradit Lázním náklady spojené s rezervováním lůžka (tj. ubytování) v délce lázeňské péče odpovídající jeho indikaci.

V případě předčasného ukončení lázeňské péče je pacient rovněž povinen uhradit Lázním poskytnuté služby, které nelze účtovat ZP.

### **15. Závěrečná ustanovení**

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče nabývají platnosti dnem

1. 1. 2023 a jsou pro pacienta závazné.

Lázně mají právo jednostranným úkonem měnit a doplňovat tyto podmínky tím, že je zveřejní na stránkách [www.ltnb.cz](http://www.ltnb.cz).

V případě objednaných služeb nad rámec lázeňské péče hrazené ZP se smluvní vztah mezi Lázněmi a pacientem řídí potvrzenou individuální rezervací služeb a platnými ceníky.

Podáním rezervace služeb nehrazených ZP pacient potvrzuje, že se s ceníky a podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

Vztahy výslovně neupravené v těchto podmínkách se řídí českým právem, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a dalšími obecně závaznými právními předpisy. Organem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele a subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), [www.coi.cz](http://www.coi.cz).