

# ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY ASISTENČNÍ SLUŽBY OZP

platné od 17. 4. 2024

## Obsah

Preambule.....	2
Základní pojmy.....	2
Důležitá ustanovení.....	3
Vznik, trvání a ukončení využití AS OZP.....	3
Práva a povinnosti klienta.....	4
Práva a povinnosti OZP.....	5
Přechodná a závěrečná ustanovení.....	6

## 1. Preambule

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

## 2. Základní pojmy

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

- **Asistenční služba OZP** (dále jen „*AS OZP*“) je služba poskytovaná *Klientovi* dle *Výčtu rozsahu AS OZP*. Jedná se o službu nad rámec zákonných povinností OZP.
- **Klient** je pojištěnec OZP ve smyslu platné právní úpravy.
- **Budoucí pojištěnec OZP** je osoba, případně její *Zástupce*, která podala formulář pro přihlášení k OZP, ale v současné době ještě nemá platné zdravotní pojištění u OZP.
- **Osoba pro komunikaci s OZP** je v případě osob zastoupených na základě zákona, smlouvy nebo rozhodnutí soudu takový *Zástupce*, který doložil OZP rodný list nezletilého pojištěnce, smlouvu nebo rozhodnutí soudu o opatrovnictví, apod. Tato osoba je po doručení těchto dokladů uvedena v informačním systému OZP.
- **Poskytovatel zdravotních služeb** je osoba nebo subjekt, který je ve smluvním vztahu s OZP a je oprávněn poskytovat zdravotní služby *Klientům* objednaným prostřednictvím *AS OZP*.
- **Výčet rozsahu AS OZP** (dále jen „*Výčet rozsahu*“) je aktuálně platný rozsah asistenčních služeb, který může *Klient* využívat. Služby, jejich obsah a množství uvedené ve *Výčtu rozsahu* lze měnit nezávisle na změně *Podmínek AS OZP*. *Výčet rozsahu* tvoří nedílnou součást těchto *Podmínek AS OZP* a je v aktuálním znění uveřejněn na webových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).

## 3. Důležitá ustanovení

**AS OZP nenahrazuje zdravotnickou záchrannou službu ani další složky integrovaného záchranného systému!**

- *AS OZP* je službou nadstandardní a benefitní,
- Konkrétní činnosti služby upravuje *Výčet rozsahu AS OZP*, který je nedílnou součástí *Podmínek AS OZP*.
- *Budoucí pojištěnec OZP* má nárok pouze na informační služby.

- **Asistenční služba je službou bezplatnou.**
- Za komplikace způsobené na straně smluvního poskytovatele nebo dopravce zdravotní služby, nenese OZP žádnou odpovědnost.
- 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. Konzultaci nelze poskytnout na základě neodborné či neúplné dokumentace.
- *Klient* bere na vědomí, že telefonní číslo 261 105 555 je k dispozici pouze v pracovních dnech v době uvedené ve *Výčtu rozsahu* a je hrazeno dle tarifu operátora.
- Některé služby, které AS OZP zajišťuje, nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění a AS OZP je pouze pro *Klienty* zprostředkovává, tzn., nepodílí se nijak na jejich následné úhradě. Povinnost informovat o cenách služeb nehrazených z veřejného zdravotního pojištění má *Poskytovatel zdravotních služeb*, tuto povinnost AS OZP nemá.
- Tyto podmínky souvisejí s *Obecnými a Speciálními podmínkami* portálu VITAKARTA.

#### 4. Vznik, trvání a ukončení využití AS OZP

- Využít AS OZP mohou *Klienti* OZP, přičemž některé služby jsou přímo vázané na portál VITAKARTA, kde je nutná Registrace. Po Registraci do portálu VITAKARTA lze všechny služby AS OZP využívat.
- Využít služeb AS OZP mohou *Klienti* po celou dobu existence pojištění u OZP.
- OZP má právo ukončit *Klientovi* využití služeb AS OZP po předchozím písemném upozornění, zejména v případě kdy *Klient* opakovaně požádá o objednání na vyšetření a následně se bez řádné a včasné omluvy nedostaví, případně opakovaně požaduje stejnou službu, aniž by dodržel postup doporučený AS OZP.
- Využití všech služeb AS OZP je ukončeno nejpozději se zánikem pojištění u OZP. V případě ukončení Registrace do portálu VITAKARTA zaniká možnost využití služby přímo vázané na portál VITAKARTA .

#### 5. Práva a povinnosti *Klienta*

1. *Klient* s nárokem na AS OZP je oprávněn:

- a) využívat služby AS OZP v množství a rozsahu uvedeném ve *Výčtu rozsahu*, přičemž některé služby jsou přímo vázané na portál VITAKARTA a nejsou tudíž dostupné *Klientům* bez patřičné registrace do portálu VITAKARTA;

- b) zadávat požadavky na služby AS OZP za svou osobu, v případě *Osob pro komunikaci s OZP* za osobu na základě zákona, smlouvy nebo rozhodnutí soudu zastoupenou touto osobou (*Zástupcem*);
- c) požádat o informace týkající se organizace poskytování, dostupnosti a kvality zdravotních služeb u smluvních *Poskytovatelů zdravotních služeb*, včetně pohotovostních služeb;
- d) využívat AS OZP k nahlášení změny osobních a kontaktních údajů, k Registraci do VITAKARTY či k získání jiných obecných informací vztahujících se k poskytování zdravotních služeb v ČR i v zahraničí;
- e) obrátit se na OZP a informovat o případných problémech s rozsahem poskytovaných, či zprostředkovaných služeb;

2. *Klient* bere na vědomí, že:

- a) v případě, že dojde ke zdržení při poskytování zajištěných služeb (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) v případě, že byl v souvislosti s nedostupnými zdravotními službami odmítnut některým *Poskytovatelem zdravotních služeb*, má *Poskytovatel zdravotních služeb* povinnost vystavit *Klientovi* písemné potvrzení o odmítnutí přijetí do péče podle ustanovení § 48 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění;
- c) OZP není vždy schopna zajistit požadovaný termín zdravotní služby nebo objednáci lhůty. Tyto jsou závislé na složitosti problému a na vytížení konkrétního *Poskytovatele zdravotních služeb*;
- d) v případě dopravní zdravotní služby může být omezeno regionální pokrytí této služby;
- e) telefonický hovor na lince 261 105 555, včetně hovoru mimo území České republiky je zpoplatněn standardním tarifem dle tarifikace operátora, z jehož sítě *Klient* volá. *Klient* bere na vědomí, že toto telefonní číslo je k dispozici v pracovních dnech v době uvedené ve *Výčtu rozsahu*;
- f) *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 *Klientovi* účtována, by měl být *Klient* předem informován a to ze strany *Poskytovatele zdravotních služeb*;
- g) v případě využití AS OZP, mohou být jeho osobní údaje nezbytné pro zajištění služeb, například pro vyhledání *Poskytovatele zdravotních služeb* (lékaře) a objednání k němu, sdělení asistenční službě a příslušnému *Poskytovateli zdravotních služeb*;
- h) čerpání asistenčních služeb nad rámec zákonných povinností OZP není u odchozích klientů, tj. pojištěnců, kteří podali žádost o přeregistraci k jiné zdravotní pojišťovně, umožněno.

- i) změny v těchto *Podmínkách AS OZP* nebo ve *Výčtu rozsahu* může OZP učinit nezávisle na *Obecných podmínkách* nebo *Speciálních podmínkách* portálu VITAKARTA. Platné *Podmínky AS OZP* či *Výčet rozsahu* jsou uvedeny na webových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).

## 6. Práva a povinnosti OZP

### 1. OZP je oprávněna:

- a) odkázat *Klienta* na aplikaci Atlas doktorů, která obsahuje seznam smluvních *Poskytovatelů zdravotních služeb*;
- b) vyhradit si přiměřenou dobu na studium předané dokumentace *Klienta* a zároveň vyzvat *Klienta* k doplnění nezbytných informací, případně 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*;
- d) odmítnout poskytnutí služby *AS OZP* v případě, kdy *Klient* opakovaně požádá o objednání na vyšetření a následně se bez řádné a včasné omluvy nedostaví, případně opakovaně požaduje stejnou službu, aniž by dodržel postup doporučený *AS OZP*;
- e) sdělit osobní údaje *Klienta* nezbytné pro zajištění služeb *AS OZP* asistenční službě a příslušnému *Poskytovateli zdravotních služeb*;
- f) jednostranně provádět změny v těchto *Podmínkách AS OZP* nebo ve *Výčtu rozsahu*, nezávisle na sobě nebo *Obecných* či *Speciálních podmínkách* portálu VITAKARTA;
- g) poskytnout služby pouze *Klientům*.
- h) *Budoucím pojištěncům* poskytnout pouze informační služby, mezi které patří například obecné informace o zdravotním pojištění nebo o síti smluvních *Poskytovatelů zdravotních služeb* uvedených v aplikaci Atlas doktorů.
- i) Vyžádat si od *klienta* písemné vyjádření lékaře o odmítnutí převzetí do péče

2. OZP je povinna zajistit rozsah služeb *AS OZP* podle aktuálně platného *Výčtu rozsahu*, který je uveden na webových stránkách [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).

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 *Zvláštní podmínky AS OZP* nabývají platnosti a účinnosti dne 17. 4. 2024 a nahrazují dosavadní *Podmínky AS OZP* a to v plném rozsahu.

2. Tyto *Zvláštní podmínky AS OZP* přímo souvisejí s *Obecnými a Speciálními podmínkami* portálu VITAKARTA.
3. Tyto *Zvláštní podmínky AS OZP* jsou v platném znění k dispozici na webových stránkách OZP na adrese [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz).