

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb spoločnosťou **Nemocničná a.s.**

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť **Nemocničná a.s.** (ďalej aj ako „**Poskytovateľ**“) ako člen skupiny **MEDIREX GROUP** v zmysle platného povolenia na poskytovanie zdravotnej starostlivosti vydaného príslušným orgánom poskytuje zdravotnú starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti ako aj nadštandardné služby svojim klientom v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti ako aj ústavnej zdravotnej starostlivosti v **Nemocnici Malacky** na adrese Duklianskych hrdinov 34, 901 22 Malacky.
2. Poskytovaná zdravotná starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti sú v rozsahu stanovenom Zákonom č. 577/2004 Z. z. uhrádzané na základe verejného zdravotného poistenia.
3. Za účelom podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností medzi Poskytovateľom a Klientmi pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb vydáva Poskytovateľ podľa § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka tieto *Všeobecné obchodné podmienky poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb spoločnosťou Nemocničná a.s.* (ďalej len „**VOP**“).
4. Ak nie je v týchto VOP alebo v písomnej dohode medzi Poskytovateľom a Klientom stanovené inak, vzťahujú sa tieto VOP na záväzkový vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom v plnom rozsahu.

II. VYMEDZENIE POJMOV

1. Pojmy písané veľkými začiatočnými písmenami používané vo VOP, Zmluve alebo v dokumentácii, ktorá súvisí s VOP alebo Zmluvou, majú význam, ktorý je definovaný v týchto VOP, ak Zmluvou alebo dohodou Poskytovateľa a Klienta nie je uvedené inak:
 - a) „**Cenník**“ – platný cenník Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktorý je zverejnený v elektronickej podobe na Webe a zároveň umiestnený v Nemocnici v tlačenej podobe;
 - b) „**Dôverné informácie**“ – akékoľvek informácie, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré Poskytovateľ (i) označí ako dôverné, alebo (ii) s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe Klientovi pri poskytnutí takýchto informácií ako s dôvernými, a to najmä technické, obchodné a komerčné informácie o Poskytovateľovi, akékoľvek informácie týkajúce sa poskytovania Služieb, informácie o členoch štatutárneho orgánu alebo dozornej rady Poskytovateľa, informácie o zamestnancoch a zákazníkoch Poskytovateľa, informácie o obchodnej činnosti a obchodných vzťahoch Poskytovateľa, informácie o know-how Poskytovateľa, špecifikáciách, plánoch, náčrtoch, modeloch, vzorkách, dátach, počítačových programoch, softvéroch, alebo dokumentácia Poskytovateľa v akejkoľvek podobe, či už zachytená hmotne alebo ústne poskytnutá, ako aj informácie prijaté od inej osoby ako je Poskytovateľ, pokiaľ je táto osoba zaviazaná dodržiavať ich dôvernosť;
 - c) „**Informovaný súhlas**“ – preukázateľný súhlas Klienta s poskytnutím zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom, ktorému predchádzalo poučenie podľa § 6 Zákona č. 576/2004 Z. z. Informovaný súhlas je aj taký preukázateľný súhlas s poskytnutím zdravotnej starostlivosti, ktorému predchádzalo odmietnutie poučenia. Informovaný súhlas musí byť udelený každým z Klientov alebo zákonných zástupcov Klienta;

- d) „**Klient**“ – fyzická osoba v záväzkovom vzťahu s Poskytovateľom, ktorej ako pacientovi je alebo bola poskytovaná zdravotná starostlivosť, služby súvisiace s ňou alebo nadštandardné služby zo strany Poskytovateľa v súlade s Predpismi v oblasti zdravotníctva jednorazovo alebo opakovane.
- e) „**Klientske centrum**“ – administratívne pracovisko nachádzajúce sa v priestoroch Nemocnice zabezpečujúce v mene Poskytovateľa telefonickú komunikáciu s Klientmi, evidenciu a manažment Klientov v registračnom systéme, registráciu Klientov pred Vyšetreniami, úhradu vybraných poplatkov za Služby, evidenciu vytknutí väd a iné administratívne práce v styku s Klientmi;
- f) „**Nadštandardné služby**“ – Služby, ktoré sú Klientovi poskytované na základe jeho žiadosti za účelom zabezpečenia vyššieho komfortu v súvislosti so zdravotnou starostlivosťou poskytovanou Poskytovateľom a zároveň nie sú zdravotnou starostlivosťou ani službami v zmysle § 13 Zákona č. 576/2004 Z. z., a ktoré sú Klientovi na základe jeho žiadosti poskytované Poskytovateľom, napr. nadštandardné ubytovanie v zmysle § 44 ods. 4 Zákona č. 577/2004 Z. z., výber operatéra, výber nadštandardného zdravotníckeho materiálu a pod.;
- g) „**Nemocnica**“ alebo „**Nemocnica Malacky**“ – zdravotnícke zariadenie ambulantnej a ústavnej zdravotnej starostlivosti Poskytovateľa nachádzajúce sa na adrese Duklianskych hrdinov 34, 901 22 Malacky;
- h) „**Občiansky zákonník**“ – zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;
- i) „**Obchodný zákonník**“ – zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;
- j) „**Partner**“ – poskytovateľ zdravotnej starostlivosti, ktorý na základe zmluvného vzťahu Poskytovateľom, realizuje potrebné Vyšetrenia za účelom efektívneho poskytovania zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom. Zoznam Partnerov je zverejnený na Webe;
- k) „**Poskytovateľ**“ alebo „**spoločnosť Nemocničná a.s.**“ – spoločnosť **Nemocničná a.s.**, so sídlom Holubyho 35, 902 01 Pezinok, IČO: 35 865 679, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3178/B;
- l) „**Predpisy v oblasti zdravotníctva**“ – Zákon č. 317/2016 Z. z., Zákon č. 576/2004 Z. z., Zákon č. 577/2004 Z. z., Zákon č. 578/2004 Z. z., Zákon č. 580/2004 Z. z., Zákon č. 581/2004 Z. z., Zákon č. 355/2007 Z. z. a s nimi súvisiace právne predpisy v platnom a účinnom znení;
- m) „**Predpisy na ochranu osobných údajov**“ – platné a účinné všeobecne záväzné právne predpisy na úseku ochrany osobných údajov platné a účinné v rozhodnom okamihu, najmä nariadenie EP a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), a zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- n) „**Služby**“ – poskytovanie zdravotnej starostlivosti, Vyšetrenia, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, nadštandardné služby a ďalšie súvisiace služby poskytované Poskytovateľom alebo treťou osobou v mene Poskytovateľa;
- o) „**VOP**“ – tieto Všeobecné obchodné podmienky;
- p) „**Výsledok**“ – výsledok Vyšetrenia realizovaného alebo zabezpečeného Poskytovateľom;
- q) „**Vyšetrenie**“ – Poskytovateľom realizované alebo zabezpečené zdravotné výkony v príslušných špecializačných odboroch slúžiace na diagnostiku zdravotného stavu a liečbu Klienta. Niektoré špecializované Vyšetrenia Poskytovateľ zabezpečuje prostredníctvom Partnerov;
- r) „**Web**“ – webová stránka www.nemocnicamalacky.sk;
- s) „**Zákon č. 317/2016 Z. z.**“ – zákon č. 317/2016 Z. z. o požiadavkách a postupoch pri odbere a transplantácii ľudského orgánu, ľudského tkaniva a ľudských buniek a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;

- t) „**Zákon č. 576/2004 Z. z.**“ – zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
 - u) „**Zákon č. 577/2004 Z. z.**“ – zákon 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 v znení neskorších predpisov;
 - v) „**Zákon č. 578/2004 Z. z.**“ – zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
 - w) „**Zákon č. 580/2004 Z. z.**“ – zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení a o zmene a doplnení zákona č. 95/2002 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
 - x) „**Zákon č. 581/2004 Z. z.**“ – zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
 - y) „**Zákon č. 355/2007 Z. z.**“ – zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov; a
 - z) „**Zmluva**“ alebo „**Dohoda**“ – dvojstranný prejav vôle medzi Poskytovateľom alebo treťou osobou a Klientom o poskytovaní zdravotnej starostlivosti resp. Služieb v ústnej alebo písomnej forme.
2. Pojmy, ktoré nie sú definované v týchto VOP, ale ich význam a obsah vyplýva z Predpisov v oblasti zdravotníctva alebo z iných všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky (napr. pojmy ako **zdravotná starostlivosť, zdravotný výkon, ošetrojúci zdravotnícky pracovník** a pod.) majú taký význam a obsah, aký im vyplýva z takýchto právnych predpisov.

III. POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI, SLUŽIEB SÚVISIACICH S POSKYTOVANÍM ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI A NADŠTANDARDNÝCH SLUŽIEB

1. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť Klientom riadne, v súlade so zásadou *lege artis* postupu a podľa štandardných medicínskych postupov, v duchu etického kódexu zdravotníckych pracovníkov a podľa Predpisov v oblasti zdravotníctva. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť výlučne prostredníctvom odborne spôsobilých zdravotníckych pracovníkov vo forme ambulantnej alebo ústavnej zdravotnej starostlivosti.
2. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ za účelom efektívneho poskytovania zdravotnej starostlivosti môže spolupracovať s Partnermi. Klient súhlasí s tým, že určité špecifické Vyšetrenia môžu byť vykonávané Partnermi a že za týmto účelom môže Poskytovateľ Partnerom sprístupňovať potrebné osobné údaje a údaje zo zdravotnej dokumentácie Klienta.
3. Zoznam Vyšetrení je spolu s Cenníkom zverejnený na Webe alebo k dispozícii v tlačenej podobe v Nemocnici. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne meniť Zoznam vyšetrení spolu s Cenníkom vrátane podmienok realizácie Vyšetrení.
4. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť počas prevádzkových hodín Nemocnice a prípadne jednotlivých ambulancií nachádzajúcich sa v Nemocnici. V ojedinelých prípadoch je možné Dohodou dohodnúť sa na poskytovaní zdravotnej starostlivosti aj mimo prevádzkových hodín.
5. V záujme efektívneho a včasného poskytovania zdravotnej starostlivosti Poskytovateľom je Klient povinný sa na dohodnutý termín včas dostaviť k príslušnému ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi Poskytovateľa. Ak sa Klient na príslušný termín z akýchkoľvek dôvodov nedostaví, je povinný zrušiť dohodnutý termín

najneskôr do 07:45 hod. dopoludnia v deň plánovaného Vyšetrenia na tel. čísle 034/2829 700 alebo v rovnakej lehote osobne na Klientskom centre. V prípade, že Klient zruší dohodnutý termín Vyšetrenia po tejto lehote alebo dohodnutý termín nezruší vôbec a na Vyšetrenie sa nedostaví alebo sa dostaví o viac než 20 (slovom: dvadsať) minút neskôr, je Poskytovateľ oprávnený uplatniť voči Klientovi sankčný poplatok v zmysle Cenníka. Sankčný poplatok môže Klient uhradiť Poskytovateľovi hotovostne alebo bezhotovostne platobnou kartou v pokladni Poskytovateľa, prostredníctvom platobného automatu umiestneného v Nemocnici alebo platbou na bankový účet SK47 0900 0000 0052 1160 9628, a to všetko do 5 (slovom: piatich) dní od porušenia povinnosti uvedenej v druhej vete tohto odseku.

6. Poskytovateľ vynaloží maximálne úsilie pri poskytovaní Služieb tak, aby Výsledky boli čo najpresnejšie a najúplnejšie a v súlade s odbornými usmerneniami a metodickými pokynmi. Poskytovateľ však nezodpovedá za prípadnú nepresnosť a/alebo neúplnosť Výsledkov, ak táto vznikla a/alebo bola spôsobená z objektívnych dôvodov nezávislých od vôle Poskytovateľa alebo v dôsledku uvedenia neúplných a/alebo nesprávnych informácií zo strany Klienta.
7. Poskytovateľ je zbavený zodpovednosti za čiastočné alebo neúplné nesplnenie svojich povinností podľa týchto VOP, ak je toto nesplnenie spôsobené okolnosťami, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa a bránia mu v splnení jeho záväzkov, ak vzhľadom na všetky okolnosti nie je možné rozumne predpokladať, že by Poskytovateľ tieto okolnosti odvrátil alebo prekonal. Ak Poskytovateľ nemôže splniť svoje povinnosti vzhľadom na objektívne okolnosti vyššej moci, oznámi túto skutočnosť Klientovi.
8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu termínu Vyšetrenia z kapacitných alebo personálnych dôvodov či v prípade výskytu objektívnych okolností nezávislých od vôle Poskytovateľa, ktoré mu znemožňujú riadne poskytnutie Vyšetrení. Klient bude o takejto skutočnosti bezodkladne informovaný a bude s ním dohodnutý náhradný postup.
9. Klient berie na vedomie, že ak mu bude Vyšetrením zistený výskyt alebo podozrenie na prenosné ochorenie alebo nosičstvo choroboplodných mikroorganizmov podľa Prílohy č. 5 Zákona č. 355/2007 Z. z., Poskytovateľ je v zmysle § 52 ods. 5 písm. a) Zákona č. 355/2007 Z. z. povinný bezodkladne ohlásiť toto zistenie úradu verejného zdravotníctva, regionálnemu úradu verejného zdravotníctva a/alebo prevádzkovateľovi centrálnemu registra prenosných ochorení. Klient taktiež berie na vedomie, že ak mu Vyšetrením bude zistená prenosná choroba, je v zmysle § 11 ods. 14 Zákona č. 576/2004 Z. z. povinný (i) informovať o tom svojho ošetrojúceho lekára, (ii) ak pozná zdroj nákazy, označiť ho ošetrojúcemu lekárovi alebo mu poskytnúť všetky informácie k jeho určeniu, (iii) určiť okruh osôb, na ktoré mohol prenosnú chorobu preniesť, a (iv) správať sa tak, aby zabránil ďalšiemu prenosu takejto choroby.
10. Za správnosť, úplnosť a dostatočnú kvalitu vzoriek biologického materiálu doručovaných Klientom Poskytovateľovi zodpovedá Klient až do momentu ich prevzatia Poskytovateľom. Klient taktiež zodpovedá za pravdivosť údajov viažucich sa k ním doručovanej vzorke a čestne vyhlasuje, že ním doručovaná vzorka je vzorkou jeho biologického materiálu alebo ním označenej osoby.

Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti / Dohoda o poskytovaní Služieb

11. Služby sú poskytované na základe Dohody. Dohoda o poskytovaní všeobecnej ambulantnej starostlivosti sa uzatvára v písomnej forme najmenej na 6 (slovom: šesť) mesiacov. V prípade špecializovanej zdravotnej starostlivosti (ambulantnej a inej špecializovanej) a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti môže byť Dohoda uzavretá písomne alebo vo forme konkludentného konania Klienta. Konkludentným konaním, na základe ktorého vzniká Dohoda, je najmä (nie však iba):
 - a) využitie služieb Klientskeho centra zo strany Klienta; a

- b) objednanie alebo nákup Služieb zo strany Klienta.
12. Uzatvorením Dohody Klient potvrdzuje, že:
- a) berie na vedomie zoznam zdravotných poisťovní, s ktorými má Poskytovateľ uzavretú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti ku dňu uzavretia Dohody, a ktorý je zverejnený v Klientskom centre a na Webe;
 - b) bol informovaný o aktuálnom Cenníku a berie na vedomie, že aktuálny Cenník je k dispozícii v priestoroch Nemocnice a zároveň na Webe; a
 - c) oboznámil sa s aktuálnymi VOP a súhlasí s nimi.
13. Uzatvorením Dohody vznikne medzi Klientom a Poskytovateľom, resp. treťou osobou právny vzťah, ktorého predmetom je poskytovanie Služieb. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvorenie Dohody, na základe ktorej sa poskytuje zdravotná starostlivosť, z dôvodov stanovených Zákonom č. 576/2004 Z. z. Odmietnuť poskytnutie Služieb iných ako poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti je Poskytovateľ oprávnený v prípadoch, v ktorých Klient neuhradí takéto Služby v plnej výške v súlade s týmito VOP.

Postup pred Vyšetrením

14. Klient, ktorý má záujem využívať služby Klientskeho centra, sa zaregistruje v Klientskom centre.
15. Pred samotným Vyšetrením sa Klient, ktorý využíva služby Klientskeho centra, zaregistruje v Klientskom centre. V Klientskom centre Klient pri svojej registrácii pred Vyšetrením uvedie svoje meno, priezvisko a predloží svoju kartu poistenca a prípadne občiansky preukaz.
16. Svojím menom sa Klient identifikuje Poskytovateľovi aj pri využívaní služieb Klientskeho centra, prípadne vždy, keď ho na to Poskytovateľ vyzve.
17. Klient berie na vedomie, že pred absolvovaním Vyšetrenia vykoná poverený pracovník Poskytovateľa kontrolu osobných údajov Klienta za účelom overenia jeho totožnosti. Klient sa zaväzuje poskytnúť v tomto ohľade Poskytovateľovi maximálnu súčinnosť a preukázať svoju totožnosť dokladom totožnosti.
18. Poskytovateľ sa najneskôr pri konzultácii pred začatím Vyšetrenia zaväzuje informovať Klienta, či ním podstupovaná zdravotná starostlivosť bude úplne alebo čiastočne uhrádzaná z verejného zdravotného poistenia.
19. Klient sa zaväzuje pred absolvovaním Vyšetrenia uviesť povereného pracovníkovi Poskytovateľa všetky relevantné informácie o svojom zdravotnom stave, uviesť meno svojho zákonného zástupcu, ak ho má, nič nezamlčať a pravdivo a úplne odpovedať na otázky povereného pracovníka Poskytovateľa. Klient je predovšetkým povinný informovať povereného pracovníka Poskytovateľa o akýchkoľvek ochoreniach a alergiách, o ktorých si je vedomý. Uvedené platí primerane aj pre zákonného zástupcu Klienta.
20. Klient je povinný dodržať aj ostatné povinnosti vyplývajúce pre neho z Predpisov v oblasti zdravotníctva, napr. v prípade špecializovanej ambulantnej zdravotnej starostlivosti predložiť ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi Poskytovateľa písomné odporúčanie všeobecného lekára Klienta, ak je to v zmysle príslušného právneho predpisu potrebné.

IV. ZDRAVOTNÁ DOKUMENTÁCIA

1. Poskytovateľ vedie zdravotnú dokumentáciu Klientov v rozsahu ním poskytnutej zdravotnej starostlivosti. Poskytovateľ získava, zhromažďuje a zaznamenáva osobné a identifikačné údaje Klientov, údaje o poučení a

informovanom súhlase Klientov, údaje o anamnéze, diagnóze a liečbe Klientov, údaje o priebehu Komplexných programov a Výsledky Klientov, a to ako v elektronickej vo svojom informačnom systéme, tak aj v písomnej forme.

2. Poskytovateľ vedie, zabezpečuje a chráni zdravotnú dokumentáciu Klientov v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov a Predpismi v oblasti zdravotníctva tak, aby k nej nemali prístup nepovolane osoby.
3. V zmysle Zákona č. 576/2004 Z. z. Poskytovateľ vedie zdravotnú dokumentáciu Klienta 20 (slovom: dvadsať) rokov od posledného poskytnutia zdravotnej starostlivosti Klientovi.
4. Poskytovateľ v zmysle Predpisov na ochranu osobných údajov a Predpisov v oblasti zdravotníctva poskytuje a sprístupňuje údaje zo zdravotnej dokumentácie Klientov výlučne oprávneným osobám.
5. Klient berie na vedomie, že za účelom poskytnutia alebo sprístupnenia údajov zo zdravotnej dokumentácie je povinný hodnoverne preukázať Poskytovateľovi, že je oprávnenou osobou. Za týmto účelom je Poskytovateľ oprávnený dožadovať sa osobnej prítomnosti Klienta v Zdravotníckom zariadení alebo notársky osvedčených dokumentov preukazujúcich Klientom tvrdené skutočnosti.

V. VYŠETRENIA

1. Poskytovateľ realizuje Vyšetrenia výlučne na základe Klientom riadne a slobodne poskytnutého informovaného súhlasu po predchádzajúcom poučení zo strany odborne spôsobilého zdravotníckeho pracovníka podľa Predpisov v oblasti zdravotníctva s výnimkou situácií, kedy v zmysle Zákona č. 576/2004 Z. z. nie je potrebný predchádzajúci zisk informovaného súhlasu Klienta (neodkladná starostlivosť, šírenie prenosnej choroby ohrozujúcej okolie, ohrozujúca duševná choroby a pod.).
2. Klient je povinný dodržiavať ústne a písomné pokyny ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka Poskytovateľa pred, počas aj po absolvovaní Vyšetrenia. V opačnom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za správnosť, presnosť a úplnosť Výsledku.
3. Pri absolvovaní Vyšetrenia realizovanom v Nemocnici je Klient povinný dodržiavať aktuálne platné a účinné opatrenia proti šíreniu prenosných ochorení a rešpektovať prevádzkový poriadok Nemocnice. Poskytovateľ si v súlade s Predpismi v oblasti zdravotníctva vyhradzuje právo odmietnuť vykonať Vyšetrenie a/alebo poskytnúť Služby, ak Klient nebude rešpektovať povinnosti podľa predchádzajúcej vety.
4. Klient berie na vedomie, že všetky Výsledky, ktoré mu budú doručené Poskytovateľom v akejkoľvek forme, je potrebné posudzovať v širších súvislostiach v nadväznosti na celkový klinický obraz a anamnézu Klienta a nemôžu byť využité ako náhrada za kompletnú odbornú lekársku starostlivosť.
5. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ s ohľadom na Predpisy v oblasti zdravotníctva nedokáže zabezpečiť efektívnu realizáciu Vyšetrenia v prípade, že (i) odmietne alebo nedokáže s dostatočnou mierou istoty preukázať svoju totožnosť, (ii) neposkytne potrebnú mieru súčinnosti požadovanú pre účelnú realizáciu Vyšetrenia, (iii) neplní pokyny ošetrojúcich zdravotníckych pracovníkov Poskytovateľa a/alebo podmienky týchto VOP, (iv) je zjavne pod vplyvom alkoholických nápojov, omamných látok, psychotropných látok alebo liekov, alebo je v stave, ktorý podľa uváženia zdravotníckeho pracovníka Poskytovateľa neumožňuje efektívnu realizáciu Vyšetrenia, alebo (v) nastanú iné objektívne skutočnosti nezávislé od vôle Poskytovateľa, ktoré bránia alebo znemožňujú efektívnu realizáciu Vyšetrenia.

VI. ÚHRADA SLUŽIEB

1. Ak Služba nie je plne hrazená zo zdrojov verejného zdravotného poistenia, Klient je povinný uhradiť Poskytovateľovi neuhradenú výšku úhrady Služby v zmysle Cenníka. Uvedené platí tiež v prípade, ak zdravotná poisťovňa Klienta odmietne uhradiť Poskytovateľom už poskytnutú zdravotnú starostlivosť.
2. Klient uhrádza Poskytovateľovi zdravotnú starostlivosť v rozsahu, v ktorom nie je hrazená z verejného zdravotného poistenia, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v rozsahu nehradenom z verejného zdravotného poistenia a Nadštandardné služby platobnými spôsobmi podľa tohto Článku.
3. Poplatky za telefónne hovory na telefónne číslo Poskytovateľa a na Klientske centrum sú závislé výlučne na tarife telefónneho operátora volajúceho, Poskytovateľ neúčtuje za telefonické spojenie žiadne poplatky.
4. Klient sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi prípadnú úhradu hotovostne alebo bezhotovostne platobnou kartou v pokladni Poskytovateľa, prostredníctvom platobného automatu umiestneného v Nemocnici alebo platbou na bankový účet SK47 0900 0000 0052 1160 9628.
5. Ak sa počas priebehu liečby menia okolnosti rozhodujúce pre úhradu Služby z prostriedkov verejného zdravotného poistenia, Klient je povinný bezodkladne informovať o tejto skutočnosti Poskytovateľa, pričom ním uhradené prostriedky mu budú vrátené v pomernej alebo plnej výške v závislosti od výšky podielu úhrady z prostriedkov verejného zdravotného poistenia.
6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť výšku úhrady za Služby. Pre Klienta je záväzná výška úhrady Služby uvedená v Cenníku ku dňu objednávky Služby.
7. Za účelom využívania Nadštandardných služieb u Poskytovateľa na základe písomnej žiadosti Klienta je Klient povinný vykonať úhradu za tieto Nadštandardné služby.

VII. INÉ PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTOV

1. Udelením informovaného súhlasu zo strany Klienta vzniká medzi ním a Poskytovateľom Dohoda, predmetom ktorej je poskytovanie zdravotnej starostlivosti a Služieb, z ktorej vyplývajú práva a povinnosti zmluvných strán uvedené v týchto VOP, v Predpisoch v oblasti zdravotníctva alebo v samotnej Dohode.
2. Klient poskytne Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, ktorú je možné a dôvodné od neho požadovať v rozumnej miere v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a Služieb, najmä dostatočne a hodnoverne preukáže svoju totožnosť zdravotníckemu pracovníkovi Poskytovateľa, bude rešpektovať jeho pokyny počas realizácie Vyšetrenia a poskytne ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom Poskytovateľa potrebnú mieru súčinnosti požadovanú pre účelnú realizáciu Vyšetrenia.
3. Ak sa Klient domnieva, že mu zdravotná starostlivosť nebola poskytnutá správne, má právo žiadať Poskytovateľa o nápravu. Poskytovateľ je povinný Klienta informovať o spôsobe vybavenia jeho žiadosti najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní od jej doručenia.

VIII. REKLAMAČNÝ PORIADOK – VYTKNUTIE VADY

1. Tieto VOP upravujú aj podmienky vytknutia vady Služieb, ktoré nie sú poskytovaním zdravotnej starostlivosti ani službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zmysle § 13 Zákona č. 576/2004 Z. z. poskytnutých Poskytovateľom Klientovi.
2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že akékoľvek ním poskytované Služby budú spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby v súlade s jej charakterom.
3. Pri vytknutí vady Služby sa postupuje v súlade s týmito VOP pri dodržaní ustanovení príslušných právnych predpisov a práv Klienta, predovšetkým v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene

a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov ako aj v súlade s Obchodným zákonníkom. Klient má právo na poskytnutie Služby v bežnej kvalite, na uplatnenie vytknutia vady, na náhradu škody, na ochranu svojho zdravia, bezpečnosti, ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

4. Klient je oprávnený uplatniť vytknutie vady:
 - a) na kvalitu poskytnutej Služby; alebo
 - b) na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytnutú Službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že cena nebola určená v súlade s Cenníkom.
5. Vytknúť vadu nemožno Službe, ktorá nebola vykonaná z dôvodu okolností, ktoré nastali nezávisle od vôle Poskytovateľa, a to predovšetkým (i) ak nastali okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa, (ii) ak vznikli dôvody na nevykonanie Služby na strane Klienta, (iii) ak Klient nedodrжал pokyny Poskytovateľa v súvislosti s realizáciou Služby a Poskytovateľ vie toto porušenie preukázať, alebo (iv) ak Poskytovateľ nemohol objektívne vykonať Službu z dôvodu pôsobenia *vis maior*.
6. Vytknutie vady Klient uplatní u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej Služby alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy za Službu, najneskôr však do 2 (slovom: dvoch) mesiacov od jej zistenia, inak právo na vytknutie vady zaniká.
7. Klient je oprávnený uplatniť vytknutie vady:
 - a) písomne na adrese Nemocnice;
 - b) e-mailom na: info@nemocnicna.sk; alebo
 - c) osobne v Klientskom centre.
8. Klient pri uplatnení vytknutia vady uvedie:
 - a) svoje meno a priezvisko;
 - b) Službu, ktorá mu bola alebo mala byť poskytnutá;
 - c) dátum a čas poskytnutia Služby;
 - d) vadu Služby, resp. spôsob, akým sa vada prejavuje; a
 - e) ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje.
9. Pri osobnom uplatnení vytknutia vady vydá zamestnanec Poskytovateľa Klientovi potvrdenie o prijatí (uplatnení) vytknutia vady. Pri vytknutí vady iným spôsobom ako osobne potvrdí Poskytovateľ Klientovi uplatnenie vytknutia vady e-mailom alebo písomne bez zbytočného odkladu po uplatnení vytknutia vady.
10. Poskytovateľ prešetří uplatnené vytknutie vady bez zbytočného odkladu po jeho uplatnení a rozhodne o spôsobe jeho vybavenia. O postupe a prijatí vytknutia vady v zmysle predošlej vety informuje Poskytovateľ Klienta e-mailom. Po určení spôsobu vybavenia vytknutia vady sa vytknutie vady vybaví v lehote určenej Poskytovateľom, a to najmä vzhľadom na dôvod a závažnosť vytknutej vady. Vybavenie vytknutia vady trvá najviac 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa jeho uplatnenia Klientom.
11. Ak sa na poskytovanej Službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
12. V prípade vady, ktorá je neodstrániteľná, má Klient právo na bezplatné náhradné poskytnutie Služby, právo odstúpiť od Dohody alebo právo na zľavu z ceny Služby.
13. Ak Službu nemožno vykonať z dôvodov na strane Klienta alebo z dôvodu pôsobenia *vis maior*, Klient nemá nárok na nápravu alebo náhradu.

14. Vybavením vytknutia vady nie je dotknuté prípadné právo Klienta na prípadnú náhradu škody podľa osobitných predpisov.
15. V prípade pochybností nad správnosťou poskytnutia zdravotnej starostlivosti je Klient oprávnený obrátiť sa na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou na <http://www.udzs-sk.sk/>.
16. Dozor nad dodržiavaním Zákona č. 576/2004 Z. z. a Zákona č. 578/2004 Z. z. vykonáva orgán príslušný na vydanie povolenia, ktorým je Bratislavský samosprávny kraj, a za určitých podmienok v prípade plnenia povinností poskytovateľa zdravotnej starostlivosti vyplývajúcich z § 79 Zákona č. 576/2004 Z. z. a dodržiavania podmienok prevádzkovania zdravotníckeho zariadenia na základe vydaného povolenia aj Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky.

IX. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ A POVINNOSŤ MLČANLIVOSTI

1. Dôverné informácie poskytnuté Klientovi sú chránené týmito VOP. Dôvernými informáciami nie sú informácie, ktoré (i) sú alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak ako porušením povinností podľa týchto VOP, alebo (ii) boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.
2. Klient smie použiť Dôverné informácie iba na účely plnenia Dohody a/alebo týchto VOP a/alebo v súlade s príslušnými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky. Klient nesmie poskytnúť Dôverné informácie tretím osobám, ak nie je v týchto VOP ustanovené inak, a to aj po skončení platnosti Dohody. Dôverné informácie poskytnuté Klientovi priamo Poskytovateľom alebo nepriamo inou osobou v záujme Poskytovateľa sú v zmysle týchto VOP chránené.
3. Klient je oprávnený poskytnúť Dôverné informácie (i) kompetentnému súdu, rozhodcovskému orgánu, v súvislosti so súdnym alebo rozhodcovským konaním vzniknutým a vedeným v súvislosti s obchodnými vzťahmi medzi Poskytovateľom a Klientom, (ii) orgánu dozoru pre účely výkonu dohľadu nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti, (iii) ak je ich poskytnutie požadované príkazom kompetentného súdu, či už v konaní alebo mimo neho, (iv) v súlade s právnym predpisom, podľa ktorého je Klient povinný tak konať, alebo (v) vládnej, bankovej, daňovej alebo inej inštitúcie, ktorá je oprávnená a kompetentná ich vyžadovať.
4. Klient sa zaväzuje prijať potrebné opatrenia na ochranu Dôverných informácií minimálne v rovnakom rozsahu a kvalite ako pri ochrane porovnateľných vlastných dôverných údajov podobnej povahy a dôležitosti, uvedené opatrenia však nemôžu byť v menšom rozsahu a kvalite, ako je rozumné a obvyklé.
5. Dôverné informácie môžu byť poskytnuté, reprodukované, zhrnuté alebo distribuované iba za podmienok uvedených v týchto VOP. Klient súhlasí a zaväzuje sa, že bude všetky Dôverné informácie oddeľovať od ostatných dôverných informácií v záujme predídania ich zmiešaniu sa.
6. Klient bude oznamovať Poskytovateľovi informácie o porušení týchto VOP ihneď po zistení neoprávneného použitia, poskytnutia alebo zverejnenia Dôverných informácií alebo o inom porušení povinnosti podľa týchto VOP Klientom alebo inou osobou. Klient bude akýmkoľvek primeraným spôsobom spolupracovať s Poskytovateľom pri znovuoobnovení ochrany Dôverných informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu.
7. Klient a Poskytovateľ uznávajú, že porušenie povinností podľa týchto VOP môže spôsobiť nenapraviteľné škody Poskytovateľovi, preto sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený zakázať ďalšie použitie alebo inak spravodlivo ochrániť tieto Dôverné informácie, pričom má nárok aj na náhradu s tým vzniknutých nákladov, najmä právne trovy, cestovné náklady, náhrada času, taktiež má právo vykonať opatrenia na predídene porušenia týchto VOP a na zabezpečenie jeho vynútiteľnosti, tým právo na dostupnú ochranu Dôverných informácií a ostatné práva Poskytovateľa nie sú dotknuté. V prípade porušenia dôvernosti podľa týchto VOP

je Poskytovateľ oprávnený žiadať náhradu všetkých a akýchkoľvek škôd, či už priamych alebo nepriamych, ako sú napríklad ušlý príjem, zisk, výpadok produkcie, strata dát, vzniknuté škody tretích osôb, ako aj z toho vyplývajúce škody.

8. Všetky Dôverné informácie sú a vždy budú vlastníctvom Poskytovateľa. Poskytnutím Dôverných informácií Poskytovateľ v žiadnom prípade nedáva, či už výslovne alebo nepriamo, právo, licenciu alebo iné oprávnenie Klientovi na ich použitie alebo akúkoľvek inú dispozíciu. Klientovi taktiež nevznikajú takýmto poskytnutím oprávnenia podľa licencií, autorských práv, obchodných tajomstiev, ochranných známk, ako aj iných práv duševného vlastníctva a priemyselného vlastníctva alebo iných práv patriacich Poskytovateľovi alebo tretím osobám.
9. Tento Článok sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa Klient a/alebo Poskytovateľ dozvedeli v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, najmä z údajov zo zdravotnej dokumentácie a/alebo údajov, na ktoré sa vzťahuje povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov, a vo vzťahu ku ktorým sú Poskytovateľ a Klient povinní dodržiavať ustanovenia príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky.

X. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Poskytovateľ je povinný pri spracúvaní osobných údajov Klienta postupovať v súlade s Predpismi na ochranu osobných údajov.
2. Poskytovateľ je zodpovedný za spracúvanie osobných údajov Klientov získaných pri poskytovaní Vyšetrení podľa Zákona č. 578/2004 Z. z. a Predpisov na ochranu údajov.
3. Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ je v zmysle Predpisov na ochranu osobných údajov oprávnený odo dňa účinnosti Dohody:
 - a) spracúvať ako prevádzkovateľ jeho osobné údaje v rozsahu a na základe Zákona č. 576/2004 Z. z., teda aj bez jeho osobitného súhlasu, pričom Klient bude poučený o jeho právach Poskytovateľom; a
 - b) zabezpečiť spracúvanie osobných údajov na rovnaký účel aj prostredníctvom svojich sprostredkovateľov patriacich do skupiny **MEDIREX Group**, u ktorých bude dbať na ich odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a ich schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov, a ktorých zoznam je uvedený na Webe.
4. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov Poskytovateľom sú uvedené na Webe a zodpovedná osoba Poskytovateľa môže byť kontaktovaná na e-mailovej adrese dpo@nemocnica.sk.

XI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VOP sú účinné a záväzné odo dňa ich zverejnenia na Webe.
2. Právne vzťahy založené Dohodou a týmito VOP a právne vzťahy súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti ako aj s poskytovaním Služieb sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Klient je cudzí štátny príslušník, ak z kogentných všeobecne záväzných právnych predpisov nevyplýva niečo iné.
3. Akékoľvek spory medzi Klientom a Poskytovateľom vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa týchto VOP, ako aj zmluvného vzťahu medzi Klientom a Poskytovateľom založeného Dohodou, sú Klient s Poskytovateľom povinní bezodkladne riešiť rokovaniami a vzájomnou dohodou. V prípade, že sa Klient s Poskytovateľom nedohodnú, príslušným orgánom na konanie a rozhodovanie o spore je nezávislý všeobecný súd Slovenskej republiky, pričom rozhodovať bude podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.

Toto ustanovenie sa v prípade, že Klientom je subjekt s trvalým pobytom mimo územia Slovenskej republiky, považuje za dohodu, ktorou sa zakladá v zmysle príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky a Európskej Únie právomoc slovenského všeobecného súdu rozhodovať o prípadných sporoch strán, pričom Klient s Poskytovateľom ako miestne príslušný súd stanovili vo veci vecne príslušný všeobecný súd Poskytovateľa.

4. Všetky relevantné skutočnosti týkajúce sa právneho vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom založeného Dohodou a/alebo týmito VOP je Klient povinný oznamovať na adresu sídla Poskytovateľa zapísanú v Obchodnom registri alebo na adresu Nemocnice a Poskytovateľ na adresu trvalého pobytu Klienta, ktorý mu bude Klientom oznámený. Zásielka sa považuje za doručení
 - a) dňom jej prevzatia adresátom;
 - b) dňom odmietnutia jej prevzatia adresátom; alebo
 - c) dňom, kedy sa zásielka vrátila odosielateľovi ako nedoručená z dôvodu, že adresát je neznámy, dlhodobo odšťahovaný, žije v zahraničí alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pre ktorý nebolo možné zásielku doručiť, za predpokladu, že zásielka bola odoslaná na adresu v zmysle tohto odseku.
5. Ak by niektoré ustanovenia týchto VOP mali byť neplatnými v čase vzniku zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom alebo ak sa stanú neplatnými neskôr, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení VOP. Namiesto neplatných ustanovení sa použijú príslušné ustanovenia Zákona č. 576/2004 Z. z., Zákona č. 578/2004 Z. z., Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka alebo iných príslušných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky, ktoré sú svojím obsahom a účelom najbližšie obsahu a účelu týchto VOP. Toto ustanovenie sa v prípade, že Klientom je subjekt s trvalým pobytom mimo územia Slovenskej republiky, považuje za voľbu rozhodného práva, ktoré má platiť medzi Klientom a Poskytovateľom, a ktorým je právo Slovenskej republiky s výnimkou zákona č. 97/1963 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov.
6. Písomnou dohodou medzi Poskytovateľom a Klientom môže byť použitie jednotlivých ustanovení týchto VOP vylúčené alebo pozmenené.
7. Členenie týchto VOP na Články ako aj označenie jednotlivých Článkov slúži na zlepšenie orientácie v texte VOP, a preto nie je možné ich použiť pri výklade VOP, ako aj pri posudzovaní oddeliteľnosti ich častí.
8. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom, na ktoré sa vzťahujú tieto VOP, a ktoré nie sú upravené týmito VOP, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Zákona č. 576/2004 Z. z., Zákona č. 578/2004 Z. z., Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka, ako aj ustanoveniami iných právnych predpisov platných a účinných v Slovenskej republike.
9. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne bez súhlasu Klienta meniť tieto VOP, Cenník, ako aj iné dokumenty, na ktoré odkazujú tieto VOP s výnimkou Dohody, a to z dôvodu zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich vzťahy medzi Poskytovateľom a Klientom alebo na základe rozhodnutia manažmentu Poskytovateľa. Zmena týchto VOP je účinná dňom uvedeným v zmenených v novom znení VOP. Klient je povinný si preveriť aktuálne znenie uvedených dokumentov na Webe.
10. Tieto VOP platia po celú dobu platnosti a účinnosti právneho vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom založeného Dohodou a týmito VOP a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov, ktoré z neho vyplývajú.

V Malackách dňa 01.11.2024