

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním  
 zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

## I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Na účely podrobnejšej úpravy vzájomných práv a povinností súvisiacich so zabezpečením zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb pre pacientov a klientov nemocnice vydáva nemocnica podľa § 273 ods. 1 Obchodného zákonníka tieto VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb (ďalej len „VOP“).
2. Špecializovaná nemocnica pre ortopedickú protetiku Bratislava, n. o., Záhradnícka 4880/42, 821 08 Bratislava - Ružinov, Slovenská republika, IČO: 36077739, zapísaná na Krajskom úrade v Bratislave, dňa 13.07.2004 pod č. OVVSaŽP – 1210/133/2004-NO., tel. **02/50 116 257** alebo [sekretariat@snop.sk](mailto:sekretariat@snop.sk) (ďalej len „poskytovateľ“) ako poskytovateľ zdravotnej starostlivosti v zmysle platného povolenia poskytuje svojim pacientom a klientom zdravotnú starostlivosť, služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti ako aj nadštandardné služby.
3. Špecializovaná nemocnica pre ortopedickú protetiku Bratislava n.o. poskytuje:
  - a. **ambulantnú zdravotnú starostlivosť v odboroch:**
    - i. ortopédia
    - ii. ortopedická protetika
    - iii. fyziatria a balneológia
    - iv. vnútorné lekárstvo
    - v. geriatрия
    - vi. anestéziológia
  - b. **ústavnú zdravotnú starostlivosť** (ďalej len „hospitalizácia“) v odbore ortopedická protetika a rehabilitácia zameranú na:
    - i. revitalizačné a doliečovacie pobyty pri preberaní zložitej ortopedickej pomôcky, pobyty po amputácii
    - ii. doliečovacie pobyty po implantácii totálnej náhrady kĺbov
    - iii. liečebné pobyty pre deti s deformitami chrbtice počas letných prázdnin (ďalej len „skoliotický hospitalizačný pobyt“)
  - c. **spoločné vyšetřovacie a liečebné zložky v odboroch:**
    - i. fyziatria a balneológia (ďalej len „rehabilitácia, rehabilitačné procedúry“)
    - ii. rádiológia
  - d. **jednodňovú zdravotnú starostlivosť v odboroch:**
    - i. ortopédia
    - ii. plastická chirurgia
  - e. **poradenskú činnosť v oblasti správneho životného štýlu** (ďalej len „rekondičné aktivity“).
4. Zdravotná starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytované nemocnicou sú v rozsahu stanovenom príslušnými právnymi predpismi uhrádzané na základe verejného zdravotného poistenia.

## II. ZÁKLADNÉ POJMY

1. Na účely týchto VOP majú nasledovné pojmy nasledovný význam:
  - a) **zdravotná starostlivosť** je súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú zdravotnícki pracovníci poskytovateľa vrátane poskytovania registrovaných alebo povolených humánnych liekov a zdravotníckych pomôcok, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitného predpisu, diagnostických zdravotníckych pomôcok in vitro, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitného predpisu a dietetických potravín, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitného predpisu s cieľom predĺženia života fyzickej osoby, zvýšenia kvality jej života a zdravého vývoja budúcich generácií; zdravotná starostlivosť zahŕňa prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu,
  - b) **zdravotný výkon** je ucelená činnosť zdravotníckeho pracovníka poskytovateľa, ktorá predstavuje základnú jednotku poskytovania zdravotnej starostlivosti,
  - c) **ošetrojúci zdravotnícky pracovník** poskytovateľa je zdravotnícky pracovník určený poskytovateľom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti osobe; ak je takýmto ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom lekár, ide o ošetrojúceho lekára, ak je ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom sestra, ide o ošetrojúcu sestru,
  - d) **zdravotná dokumentácia** je súbor údajov o zdravotnom stave osoby, o zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti tejto osobe,
  - e) **diagnostika** je zisťovanie a hodnotenie zdravotného stavu osoby a v prípade zistenia poruchy zdravia alebo choroby určenie závažnosti poruchy zdravia alebo choroby; jej výsledkom je určenie choroby,
  - f) **liečba** je vedomé ovplyvnenie zdravotného stavu osoby s cieľom navrátiť jej zdravie, zabrániť ďalšiemu zhoršovaniu jej zdravotného stavu alebo zmierniť prejavy a dôsledky jej choroby,
  - g) **liečebný režim** je životospráva osoby na podporu liečby, ktorú určuje ošetrojúci lekár,
  - h) **špecializovaná zdravotná starostlivosť** je zdravotná starostlivosť, ktorá sa poskytuje v iných špecializačných odboroch ako všeobecné lekárstvo,
  - i) **ordinačné hodiny** sú časový úsek, v ktorom poskytovateľ poskytuje ambulantnú starostlivosť okrem poskytovania ambulantnej pohotovostnej služby a zubno-lekárskej pohotovostnej služby,
  - j) **právny vzťah**, ktorého predmetom je poskytovanie zdravotnej starostlivosti, je právny vzťah medzi Klientom a poskytovateľom, ktorý medzi nimi vzniká na základe ustanovení § 12 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

- k) **služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti** sú: spracúvanie údajov zistených pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti v elektronickej forme na účely zdravotného poistenia, vypracovanie lekárskeho posudku, poskytnutie výpisu zo zdravotnej dokumentácie, poskytovanie stravovania počas poskytovania ústavnej starostlivosti, poskytovanie pobytu na lôžku počas poskytovania ústavnej starostlivosti, pobyt sprievodcu osoby v ústavnej starostlivosti,
- l) **dohoda** je dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, ktorú pacient uzavrel s poskytovateľom na základe § 12 zákona č. 576/2004 Z. z. Dohoda môže byť uzavretá v písomnej forme alebo ústne alebo inou formou nevzbudzujúcou pochybnosti o vôli pacienta uzavrieť dohodu s tým, že pacient akceptuje ustanovenia týchto VOP. Vôľa pacienta uzavrieť dohodu môže byť prejavená aj:
  - a. telefonickým objednaním pacienta na poskytnutie zdravotnej starostlivosti jednorazové alebo opakované,
  - b. objednaním pacienta na poskytnutie zdravotnej starostlivosti jednorazové alebo opakované prostredníctvom siete internet,
- m) **skoliotický pobyt** je akákoľvek forma poskytovania zdravotnej starostlivosti pre deti v priestoroch lôžkového oddelenia počas mesiacov júl – august, kedy majú deti letné prázdniny,
- n) **nadštandardnými službami** sú najmä nasledovné služby:
  - a. nad rámec zdravotnej starostlivosti uhrádzanej z verejného zdravotného poistenia a nad rámec služieb, ktoré nesúvisia s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zmysle § 13 Zákona č. 576/2004 Z. z. a § 38 ods. 2 a 3 Zákona č. 577/2004 Z. z.

### III. PRÁVNÝ ZÁKLAD POSKYTOVANIA ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

1. 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 právnych predpisov („ďalej len Zákon č. 576/2004 Z. z.),
2. 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 právnych predpisov („ďalej len Zákon č. 577/2004 Z. z.),,
3. 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 právnych predpisov („ďalej len Zákon č. 578/2004 Z. z.),,
4. 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 právnych predpisov („ďalej len Zákon č. 580/2004 Z. z.),,
5. Zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohlade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov („ďalej len Zákon č. 581/2004 Z. z.),,
6. Zákon č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („ďalej len Zákon č. 362/2011 Z. z.),,
7. Zákon č. 153/2013 Z. z. o národnom zdravotníckom informačnom systéme a o zmene a doplnení niektorých zákonov („ďalej len Zákon č. 153/2013 Z. z.),,
8. Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov („ďalej len Zákon č. 395/2002 Z. z.),
9. Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („ďalej len Zákon č. 18/2018 Z. z.),
10. Nariadenie Európskeho parlamentu 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) („ďalej len Nariadenie GDPR“).

### IV. PRÁVA A POVINNOSTI SÚVISIACE S POSKYTOVANÍM ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

1. Zdravotnú starostlivosť a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti poskytuje poskytovateľ a zdravotnícki pracovníci najmä za podmienok uvedených v zákone č. 576/2004 Z. z. a zákone 578/2004 Z. z..
2. Poskytovateľ je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť správne. Zdravotná starostlivosť je poskytnutá správne, ak sa vykonajú všetky zdravotné výkony na správne určenie choroby so zabezpečením včasnej a účinnej liečby s cieľom uzdravenia osoby alebo zlepšenia stavu osoby pri zohľadnení súčasných poznatkov lekárskej vedy a v súlade so štandardnými postupmi na výkon prevencie, štandardnými diagnostickými postupmi a štandardnými terapeutickými postupmi pri zohľadnení individuálneho stavu pacienta.
3. Neoddeliteľnou súčasťou poskytovania zdravotnej starostlivosti je vedenie zdravotnej dokumentácie a vytváranie elektronickej zdravotných záznamov v elektronickej zdravotnej knižke osoby.
4. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je povinný podľa § 6 Zákona 576/2004 Z. z. informovať pacienta o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je povinný poskytnúť poučenie zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom slobodne sa rozhodnúť pre informovaný súhlas a primerane rozumovej a vôľovej vyspelosti a zdravotnému stavu osoby, ktorú má poučiť.
5. Každý, kto má právo na poučenie podľa odseku 4, má aj právo poučenie odmietnuť. O odmietnutí poučenia sa urobí písomný záznam.

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

6. Ambulantná starostlivosť sa poskytuje osobe, ktorej zdravotný stav nevyžaduje nepretržité poskytovanie zdravotnej starostlivosti dlhšie ako 24 hodín.
7. Špecializovanú ambulantnú starostlivosť poskytuje poskytovateľom určený lekár so špecializáciou v inom špecializačnom odbore ako všeobecné lekárstvo, zubný lekár (ďalej len „lekár špecialista“) alebo zdravotnícky pracovník) s príslušnou odbornou spôsobilosťou. Špecializovaná ambulantná starostlivosť je uhrádzaná na základe verejného zdravotného poistenia a poskytuje sa na základe písomného odporúčania všeobecného lekára; v odporúčaní všeobecný lekár uvedie údaje uvedené v § 19 ods. 2 písm. a), h) a i) zákona č. 576/2004 Z.z. a stručný opis aktuálneho zdravotného stavu, predbežné stanovenie choroby vrátane jej kódu, špecializačný odbor, rozsah a cieľ odporúčaného vyšetrenia a odôvodnenie odporúčania. Odporúčanie všeobecného lekára alebo elektronický záznam o odporúčaní lekára na špecializovanú ambulantnú starostlivosť sa nevyžaduje na každé ďalšie súvisiace poskytnutie špecializovanej zdravotnej starostlivosti, ktoré následne určí lekár špecialista, do 24 hodín od vzniku úrazu alebo inej náhlej zmeny zdravotného stavu osoby, ktorej sa poskytuje zdravotná starostlivosť v prípade dispenzarizácie, na poskytnutie špecializovanej ambulantnej starostlivosti v doplnkových ordinačných hodinách alebo v rámci domácej starostlivosti na žiadosť osoby podľa § 8 ods. 10 zákona č. 576/2004 Z.z..
8. Ústavná starostlivosť sa poskytuje na základe odporúčania ošetrojúceho lekára, ak zdravotný stav osoby vyžaduje nepretržité poskytovanie zdravotnej starostlivosti dlhšie ako 24 hodín alebo na základe žiadosti osoby aj bez odporúčania ošetrojúceho lekára, ak si zmena zdravotného stavu osoby vyžaduje nepretržité poskytovanie zdravotnej starostlivosti dlhšie ako 24 hodín.
9. Odporúčanie ošetrojúceho lekára na prijatie do ústavnej starostlivosti obsahuje údaje uvedené v § 19 ods. 2 písm. a), h) a i) zákona č. 576/2004 Z.z. a stručný opis aktuálneho stavu, predbežné stanovenie choroby vrátane jej kódu, odôvodnenie odporúčania a identifikátor záznamu o odporúčaní ošetrojúceho lekára na prijatie do ústavnej starostlivosti v elektronickej zdravotnej knižke,
10. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti má každý právo podľa zákona 576/2004 Z. z. na:
  - a) ochranu dôstojnosti, rešpektovanie svojej telesnej integrity a psychickej integrity,
  - b) informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu,
  - c) informácie o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti,
  - d) odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti okrem prípadov, v ktorých podľa tohto zákona možno poskytnúť zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu,
  - e) rozhodnutie o svojej účasti na výučbe alebo na biomedicínskom výskume,
  - f) zachovanie mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jeho zdravotného stavu, o skutočnostiach súvisiacich s jeho zdravotným stavom, ak v prípadoch podľa § 80 ods. 4 zákona č. 578/2004 Z. z. nie je zdravotnícky pracovník zbavený tejto mlčanlivosti,
  - g) zmiernenie utrpenia,
  - h) humánny, etický a dôstojný prístup zdravotníckych pracovníkov,
  - i) poskytovanie duchovnej služby v zdravotníckom zariadení od osoby vykonávajúcej duchovenskú činnosť podľa osobitného predpisu.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI SÚVISIACE S OBJEDNANÍM SA NA POSKYTNUTIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

### V.I AMBULANTNÁ ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ

1. Pre poskytnutie ambulantnej zdravotnej starostlivosti u poskytovateľa je pacient povinný sa objednať prostredníctvom služieb recepcie a to telefonicky, mailom, osobne alebo prostredníctvom webového formulára zverejneného na [www.snop.sk](http://www.snop.sk); uvedená povinnosť neplatí, pokiaľ ide o potrebu poskytnutia neodkladnej zdravotnej starostlivosti.
2. Pacient má na základe výslovnej žiadosti možnosť objednať si organizačné zabezpečenie lekára, ktoré je spoplatnené podľa aktuálneho Cenníka poskytovateľa. Pri organizačnom zabezpečení lekára sa jedná o jednorazovú nadštandardnú službu poskytnutú pacientovi, ktorá spočíva v zabezpečení voľby konkrétneho alebo preferovaného lekára ambulantného oddelenia poskytovateľa a je poskytovaná nad rámec zdravotnej starostlivosti uhrádzanej z verejného zdravotného poistenia.
3. Pacient je na ambulantnú zdravotnú starostlivosť objednávaný na konkrétny deň. Poradie pacientov pred ambulanciou určuje lekár.
4. V záujme poskytovateľa je poskytovanie zdravotnej starostlivosti včas a efektívne. Pacient je povinný sa na objednaný termín dostaviť podľa pokynov pri objednávaní sa na ambulantnú zdravotnú starostlivosť.
5. Pacient je oprávnený odhlásiť dohodnutý termín poskytnutia zdravotnej starostlivosti najneskôr však 24 hodín vopred. V prípade, že sa pacient na termín nedostaví alebo odhlási dohodnutý termín neskôr ako 24 hodín vopred, vzniká poskytovateľovi voči pacientovi právo na zaplatenie manipulačného (storno) poplatku vo výške uvedenej v aktuálne platnom Cenníku poskytovateľa. Právo na zaplatenie manipulačného (storno) poplatku poskytovateľovi nevznikne, pokiaľ pacient odhlási dohodnutý termín z dôvodov hodných osobitného zreteľa, ktoré zároveň poskytovateľovi preukáže (napr. práceneschopnosť, neočakávaná udalosť, ktorú ani pri náležitej starostlivosti Pacient nemohol predvídať ani odvrátiť). Termín je možné odhlásiť e-mailom na [recepcia@snop.sk](mailto:recepcia@snop.sk), SMS správou na tel. čísle: **+421918872174** alebo

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

osobne na recepcii ŠNOP. Cenníky poskytovateľa sú zverejnené v priestoroch nemocnice ako aj na webovej stránke <https://www.snop.sk/cenniky/>.

6. Špecializovaná ambulantná zdravotná starostlivosť v zmysle § 8 ods. 4 Zákona č. 576/2004 Z. z. uhrádzaná na základe verejného zdravotného poistenia sa poskytuje na základe písomného odporúčania všeobecného lekára alebo lekára špecialistu, napríklad FBLR, neurológ, reumatológ a i. Písomné odporúčanie všeobecného lekára, prípadne od lekára špecialistu, je potrebné aj k vstupnému vyšetreniu alebo pri opakovanej návšteve ambulancie, avšak s inou diagnózou. Ak pacient nemá písomné odporúčanie všeobecného lekára, má možnosť poskytnutia zdravotnej starostlivosti v špecializovaných ambulanciách poskytovateľa mimo verejného zdravotného poistenia ako samoplatca v zmysle aktuálne platného Cenníka.
7. Poskytovateľ je oprávnený neposkytnúť špecializovanú ambulantnú starostlivosť maloletému pacientovi bez sprievodu zákonného zástupcu. Maloletému pacientovi v tomto prípade bude určený náhradný termín špecializovaného vyšetrenia podľa aktuálne dostupných termínov na poskytovanie ambulantnej zdravotnej starostlivosti, na ktoré bude povinný dostaviť sa so zákonným zástupcom.

### V.II HOSPITALIZÁCIE

1. Poskytnutie ústavnej zdravotnej starostlivosti môže pacient absolvovať na základe **odporúčania z ambulantného vyšetrenia lekárom poskytovateľa** alebo na základe odporúčania iného ošetrojúceho lekára. Pacient je povinný dohodnúť si vopred termín nástupu na hospitalizáciu buď priamo na ambulancii alebo prostredníctvom služieb recepcie a to telefonicky, mailom alebo osobne ([hospitalizacie@snop.sk](mailto:hospitalizacie@snop.sk), +421918982130).
2. Organizačné zabezpečenie pobytu na lôžkovom oddelení na základe výslovnej žiadosti pacienta z iných dôvodov ako zo zdravotnej indikácie, ktorá by si vyžadovala potrebu poskytovania zdravotnej starostlivosti dlhšie ako 24 hodín, ako služby za úhradu mimo verejného zdravotného poistenia, ktorá nesúvisí s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zmysle § 13 Zákona č. 576/2004 Z.z. a v zmysle § 38 ods. 2 a 3 Zákona č. 577/2004 Z. z. je možné len na základe odporúčania z ambulantného vyšetrenia lekárom poskytovateľa. **Organizačné zabezpečenie pobytu na lôžkovom oddelení je poskytované nad rámec zdravotnej starostlivosti uhrádzanej z verejného zdravotného poistenia a nad rámec služieb súvisiacich s jej poskytovaním v zmysle platných predpisov.**
- 2.1 Pacient si je vedomý, že pobyt na lôžkovom oddelení spravidla trvá 8 dní, minimálne však 3 dni. O konkrétnej dĺžke hospitalizácie rozhoduje ošetrojúci lekár, resp. primár oddelenia.
- 2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť organizačné podmienky pre absolvovanie pobytu na lôžkovom oddelení poskytovateľa.
- 2.3 Cena za požadovanú službu buď podľa F-P-012 Žiadosť o nadštandardný pobyt (ďalej len žiadosť) alebo platnej **Zmluvy o organizačnom zabezpečení pobytu na lôžkovom oddelení** je určená platným Cenníkom poskytovateľa. Pacient uhradí dohodnutú zálohu za pobyt min. vo výške **200,- eur** po podpise zmluvy, najneskôr však 7 pracovných dní pred začiatkom pobytu prevodom na účet poskytovateľa: SK 74 0200 0000 0017 4707 7158. Zvyšnú časť dohodnutej ceny zaplatí pacient podľa reálneho počtu dní pobytu na lôžkovom oddelení úhradou v hotovosti cez pokladňu poskytovateľa alebo prevodom na účet najneskôr k poslednému dňu pobytu.
- 2.4 V prípade odstúpenia od žiadosti alebo zmluvy ešte pred samotným nástupom na pobyt, poskytovateľ vráti pacientovi uhradenú zálohu po odpočítaní storno poplatku.
- 2.5 V prípade zrušenia požadovanej služby zo strany pacienta, zaplatí pacient poskytovateľovi storno poplatok a to vo výške určenej podľa času stornovania výkonov nasledovne:
  - a) pri zrušení požadovanej služby v lehote viac ako 5 kalendárnych dní pred nástupom, neúčtuje poskytovateľ žiadny storno poplatok a pacientom uhradená záloha bude vrátená v plnej výške,
  - b) pri stornovaní do 3 kalendárnych dní pred nástupom na dohodnutý pobyt v rámci požadovanej služby, pacient zaplatí storno poplatok vo výške 100,- eur,
  - c) pri stornovaní od 2 do 0 kalendárnych dní pred nástupom na dohodnutý pobyt v rámci požadovanej služby alebo počas jeho trvania, zaplatí pacient storno poplatok vo výške 200,- eur.
 Pri určení výšky storno poplatku je rozhodujúci deň doručenia písomného oznámenia zo strany pacienta o zrušení požadovanej služby poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený storno poplatok v dohodnutej výške podľa bodov a), b) a c) jednostranne započítať s pohľadávkou pacienta na vrátenie zaplatenej zálohy za požadovanú službu.
- 2.6 V prípade, že záloha za požadovanú službu pacientom ešte nebola uhradená a došlo z jeho strany k zrušeniu požadovanej služby, je pacient povinný zaplatiť poskytovateľovi storno poplatok v dohodnutej výške podľa bodov a), b) a c) do 5-tich pracovných dní od zrušenia požadovanej služby. Zrušenie požadovanej služby je pacient povinný urobiť v písomnej forme ( e-mailom na adresu: [hospitalizacie@snop.sk](mailto:hospitalizacie@snop.sk) alebo poštou na adresu poskytovateľa: Špecializovaná nemocnica pre ortopedickú protetiku Bratislava, n.o. , Záhradnícka 4880/42, 821 08 Bratislava – Ružinov, pričom rozhodujúci je dátum odoslania zásielky poštou.
- 2.7 V prípade odchodu pacienta na vlastnú žiadosť z prebiehajúcej hospitalizácie, nemá pacient nárok na vrátenie zaplatenej sumy za predmetný nadštandardný pobyt na lôžkovom oddelení.

#### **Osobitné storno podmienky platné pre Skoliotické pobyty (denná a hospitalizačná forma)**

- 3 V prípade zabezpečenia **skoliotického pobytu** na žiadosť rodiča pacienta, príp. jeho zákonného zástupcu (ďalej ako „rodič dieťaťa“) sa pre prípad zrušenia dohodnutého skoliotického pobytu zo strany pacienta z iných dôvodov, ako sú zdravotné dohodli, že rodič dieťaťa zaplatí poskytovateľovi storno poplatok, a to vo výške určenej podľa času stornovania výkonov nasledovne:

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

- a) pri zrušení skoliotického pobytu v lehote viac ako 20 kalendárnych dní pred nástupom, neúčtuje poskytovateľ žiadny storno poplatok a prípadná uhradená záloha rodičom dieťaťa bude vrátená v plnej výške,
  - b) pri stornovaní do 20 - 15 kalendárnych dní pred nástupom na dohodnutý skoliotický pobyt, rodič dieťaťa zaplatí storno poplatok vo výške 40 % z dohodnutej ceny za skoliotický pobyt,
  - c) pri stornovaní do 14 - 4 kalendárnych dní pred nástupom na dohodnutý skoliotický pobyt, rodič dieťaťa zaplatí storno poplatok vo výške 60 % z dohodnutej ceny za skoliotický pobyt,
  - d) pri stornovaní od 3 do 0 kalendárnych dní pred nástupom na dohodnutý skoliotický pobyt alebo počas jeho trvania, rodič dieťaťa zaplatí storno poplatok vo výške 100 % z dohodnutej ceny za skoliotický pobyt;
  - e) pri zrušení skoliotického pobytu až počas jeho trvania, sa platí dohodnutý storno poplatok vo výške 100 % z dohodnutej ceny aj v prípade, že k zrušeniu dôjde zo zdravotných dôvodov.
- 4 Pri určení výšky storno poplatku je rozhodujúci deň doručenia písomného oznámenia zo strany rodiča dieťaťa o zrušení dohodnutého skoliotického pobytu u poskytovateľa.
  - 5 V prípade, že cena za skoliotický pobyt bola rodičom dieťaťa uhradená ešte pred zrušením dohodnutého skoliotického pobytu, poskytovateľ je oprávnený storno poplatok v dohodnutej výške jednostranne započítať s pohľadávkou rodiča dieťaťa na vrátenie uhradenej ceny za skoliotický pobyt.
  - 6 V prípade, že cena za skoliotický pobyt rodičom dieťaťa ešte nebola uhradená a došlo z jeho strany k zrušeniu dohodnutého skoliotického pobytu, je rodič povinný uhradiť poskytovateľovi storno poplatok v dohodnutej výške do 5-tich pracovných dní od zrušenia skoliotického pobytu.
  - 7 Zrušenie dohodnutého skoliotického pobytu je rodič dieťaťa povinný urobiť v písomnej forme (emailom na adresu: [skoliozy@snop.sk](mailto:skoliozy@snop.sk) alebo poštou ŠNOP Bratislava, n.o., Záhradnícka 4880/42, 821 08 Bratislava-Ružinov) a v prípade, že k zrušeniu dochádza zo zdravotných dôvodov, je rodič dieťaťa povinný poskytovateľovi túto skutočnosť preukázať písomným lekársym potvrdením. V oznámení o zrušení pobytu je rodič dieťaťa povinný uviesť základné údaje – meno a priezvisko, adresu a termín dohodnutého skoliotického pobytu.
  - 8 V prípade, že sa u dieťaťa vyskytla v predchádzajúcom období choroba, ale dieťa neprejavuje momentálne žiadne známky choroby, v prípade, že to považuje rodič za potrebné môže o danej skutočnosti informovať ŠNOP, aby poskytovateľ v prípade prvých príznakov pri prípadnom opätovnom objavení sa ochorenia, včas vedel určiť diagnózu a včas dieťa vrátiť do domáceho liečenia.

### V. III REHABILITÁCIA A REHABILITAČNÉ PROCEDÚRY

1. Poskytnutie rehabilitačnej zdravotnej starostlivosti u poskytovateľa sa realizuje na základe odporúčania na rehabilitačnú liečbu lekárom poskytovateľa alebo na základe odporúčania iného ošetrojúceho lekára. K lekárovi poskytovateľa môže byť pacient odoslaný všeobecným lekárom, alebo lekárom - špecialistom, napríklad ortopédom, neurológom, reumatológom a i.
2. Lekár poskytovateľa navrhne rehabilitačnú liečbu (ďalej ako „lekársky predpis“). Lekársky predpis pacienta je platný 1 mesiac od jeho vystavenia. Po uplynutí tejto doby je potrebný nový lekársky predpis rehabilitačných procedúr od lekára poskytovateľa. Pacient je povinný sa s lekársym predpisom rehabilitačných procedúr objednať prostredníctvom služieb recepcie a to telefonicky, mailom alebo osobne.
3. Pacient má pri objednávaní na základe výslovnej žiadosti možnosť požiadať poskytovateľa o zostavenie individuálneho rozpisu rehabilitačných procedúr. Táto služba spočíva v organizačnom zabezpečení zostavenia individuálneho rozpisu rehabilitačných procedúr a je poskytovaná nad rámec zdravotnej starostlivosti uhrádzanej z verejného zdravotného poistenia za úhradu podľa aktuálneho Cenníka.
4. Na základe výslovnej žiadosti má pacient možnosť požiadať poskytovateľa o výber konkrétneho fyzioterapeuta, ktorý poskytne pacientovi rehabilitačnú zdravotnú starostlivosť. Táto služba spočíva v organizačnom zabezpečení výberu fyzioterapeuta a je poskytovaná nad rámec zdravotnej starostlivosti uhrádzanej z verejného zdravotného poistenia za úhradu podľa aktuálneho Cenníka.
5. Pacient má možnosť objednať sa na poskytnutie rehabilitačnej zdravotnej starostlivosti, ktorá nie je hradená z verejného zdravotného poistenia ako samoplatca. Lekár poskytovateľa navrhne rehabilitačnú liečbu a poskytnutie tejto rehabilitačnej zdravotnej starostlivosti je hradené v zmysle aktuálne platného Cenníka poskytovateľa.
6. V záujme poskytovateľa je poskytovanie zdravotnej starostlivosti včas a efektívne. Pacient je povinný sa na objednaný termín dostaviť podľa pokynov pri objednávaní sa na rehabilitačnú zdravotnú starostlivosť.
7. Pacient je oprávnený odhlásiť dohodnutý termín poskytnutia rehabilitačnej zdravotnej starostlivosti najneskôr však 24 hodín vopred. V prípade, že sa pacient na termín nedostaví alebo odhlási dohodnutý termín neskôr ako 24 hodín vopred, vzniká poskytovateľovi voči pacientovi právo na zaplatenie manipulačného (storno) poplatku vo výške uvedenej v aktuálne platnom Cenníku poskytovateľa. Právo na zaplatenie manipulačného (storno) poplatku poskytovateľovi nevznikne, pokiaľ pacient odhlási dohodnutý termín z dôvodov hodných osobitného zreteľa, ktoré zároveň poskytovateľovi preukáže (napr. práceneschopnosť, neočakávaná udalosť, ktorú ani pri náležitej starostlivosti pacient nemohol predvídať ani odvrátiť). Termín je možné odhlásiť e-mailom na [rehabilitacia@snop.sk](mailto:rehabilitacia@snop.sk), SMS správou na tel. číslo: +421908758842 alebo osobne na recepcii ŠNOP. Cenníky sú zverejnené v priestoroch nemocnice ako aj na webovej stránke <https://www.snop.sk/cenniky/>.
8. Ak sa pacient nedostaví na 2 termíny rehabilitačných procedúr a neodhlási ich vopred v zmysle bodu 7, má poskytovateľ nárok na zrušenie všetkých objednaných termínov rehabilitačných procedúr pacienta.

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

9. Poskytovateľ má právo na úhradu manipulačného (storno) poplatku v zmysle aktuálne platného Cenníka taktiež z dôvodu opakovaných administratívnych úkonov, ak pacient na vlastnú žiadosť požiada poskytovateľa o preobjednanie viac ako jedného termínu rehabilitačnej procedúry.
10. Služby, ktoré sú poskytované nad rámec zdravotnej starostlivosti hradenej z verejného zdravotného poistenia sú spoplatnené. Konkrétne poplatky sú uvedené v aktuálne platnom Cenníku poskytovateľa. Cenníky sú zverejnené v priestoroch nemocnice ako aj na webovej stránke <https://www.snop.sk/cenniky/>.
11. Pacient si na recepcii pred RHB procedúrou vyzdvihne kľúč od skrinky v šatni, ak má o túto službu záujem. Pacient zloží na recepcii zálohu za kľúč, ktorá mu bude po odovzdaní nepoškodeného kľúča vrátená. V prípade, že dôjde zavinením pacienta k poškodeniu kľúča alebo zámku alebo k ich strate, pacient je povinný uhradiť administratívny poplatok uvedený v aktuálne platnom cenníku poskytovateľa.
12. Pacient objednaný na RHB procedúru má nárok na jednu skrinku v šatni.
13. Pacient je povinný opustiť priestory šatní a odovzdať osobne kľúč od skrinky a šatne na recepciu do max 30 minút po skončení RHB procedúry.

### V.IV JEDNODŇOVÁ ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ

1. Pacient odoslaný na zdravotný výkon jednodňovej zdravotnej starostlivosti v prípade záujmu uzavrie na vlastnú žiadosť pri objednávaní na zdravotný výkon dohodu o organizačnom zabezpečení výberu lekára – operátora k odporúčanému operačnému výkonu za úhradu, ktorá nesúvisí s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zmysle § 13 Zákona č. 576/2004 Z.z. a § 38 ods. 2 a 3 Zákona č. 577/2004 Z.z.
2. Poskytovateľ sa Dohodou zaväzuje vytvoriť organizačné podmienky na realizovanie dohody o výbere lekára – operátora.
3. Ak sa poskytovateľ na základe žiadosti pacienta dohodol na realizovaní výkonu s lekárom, ktorý s poskytovateľom nie je v pracovnoprávnom vzťahu, uzavrie poskytovateľ s týmto lekárom dohodu o vykonaní práce alebo písomnú príkaznú zmluvu podľa § 724 a nasl. Občianskeho zákonníka za dodržania obvyklých podmienok na výkon lekárskeho povolania.
4. Uzavretá Dohoda o výbere operátora nemá žiaden iný vplyv na poskytovanie zdravotnej starostlivosti a nezakladá žiadnu zmenu zodpovednosti za úroveň a správnosť poskytnutej zdravotnej starostlivosti.
5. Požadovaná služba spočívajúca v organizačnom zabezpečení výberu lekára – operátora je poskytovaná nad rámec zdravotnej starostlivosti uhrádzanej z verejného zdravotného poistenia a nad rámec služieb súvisiacich s jej poskytovaním v zmysle platných predpisov. Preto môže byť predmetom dohody v zmysle Občianskeho zákonníka a to za úhradu dohodnutú v Zmluve.
6. Cena za požadovaný výkon je určená platným Cenníkom poskytovateľa. Pacient pred realizáciou výkonu uhradí sumu v plnej výške uvedenej ceny na účet - IBAN: SK74 0200 0000 0017 4707 7158, BIC: SUBASKBX. Úhradu je potrebné realizovať minimálne tri pracovné dni pred realizáciou zdravotného výkonu, ako variabilný symbol pacient uvedie kód 800, do poznámky (správy pre prijímateľa) sa uvedie meno a priezvisko pacienta. V deň operácie je potrebné, aby pacient priniesol potvrdenie o zaplatení (potvrdenie o zrealizovanej úhrade z internetbankingu / potvrdený príkaz z banky).
7. V prípade odstúpenia od zmluvy, alebo v prípade, že zmluva nenadobudne účinnosť, poskytovateľ vráti pacientovi uhradenú sumu v plnej výške. Oznámenie o odstúpení od zmluvy musí byť poskytovateľovi doručené najneskôr jeden deň pred dňom plánovaného zdravotného výkonu. V prípade, že pacient od zmluvy v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstúpi alebo od nej odstúpi neskôr a na dohodnuté poskytnutie zdravotnej starostlivosti sa nedostaví, vzniká poskytovateľovi právo na zaplatenie storno poplatku vo výške celej ceny za predmetnú službu.
8. Pacient aj poskytovateľ berie na vedomie, že podmienkou platnosti tejto zmluvy je súhlas lekára. Lekár, môže svoj súhlas výslovným prejavom vôle odvolať a tým sa Zmluva stáva neplatná.
9. Pacient aj poskytovateľ môže od Zmluvy kedykoľvek odstúpiť a to aj bez uvedenia dôvodu. Týmto nie je dotknuté právo poskytovateľa na storno poplatok podľa bodu 7 tohto článku, pokiaľ k odstúpeniu od zmluvy zo strany pacienta dôjde neskôr ako jeden deň pred dňom plánovaného termínu zdravotného výkonu.
10. Pacient berie na vedomie, že aj v prípade platnej Zmluvy môže dôjsť k situácii, že sa Zmluva nenaplní – t.j. nenadobudne účinnosť, najmä z nasledovných dôvodov:
  - a) odstúpenie od operácie,
  - b) neplánovaná zmena rozhodnutia lekára pri nečakanej zmene zdravotného stavu pacienta,
  - c) objektívne okolnosti vylučujúce lekárovi uskutočniť zdravotný výkon (neplánovaná neprítomnosť v práci, práceneschopnosť, nečakaný priebeh ochorenia vyžadujúci neplánovaný operačný zákrok, vykonanie operácie v inom zdravotníckom zariadení a pod.)
11. Poskytovateľ vyhlasuje, že odstúpením od Zmluvy sa nemení právo pacienta na poskytnutie správnej diagnostiky a liečby v prípade, že si ju bude pacient želať aj bez lekára, ktorého si pôvodne dohodou o organizačnom zabezpečení vybral a povinnosť zdravotníckych pracovníkov poskytnúť náležitú a potrebnú zdravotnícku starostlivosť v súlade s najnovšími poznatkami v oblasti medicíny a v duchu kódexu etických a morálnych hodnôt ako aj v súlade s právnymi predpismi SR upravujúcimi podmienky poskytovania zdravotnej starostlivosti.

### V.V REKONDIČNÉ AKTIVITY A DARČEKOVÉ POUKÁŽKY

1. Na poskytovanie rekondičných aktivít u poskytovateľa je pacient resp. klient povinný sa objednať prostredníctvom služieb recepcie a to telefonicky, mailom ([centrumzdravia@snop.sk](mailto:centrumzdravia@snop.sk)), osobne alebo prostredníctvom webového formulára zverejneného na [www.snop.sk](http://www.snop.sk) alebo [www.prevenciasnop.sk](http://www.prevenciasnop.sk). V prípade rekondičných aktivít a darčkových

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

- poukážok na ne, ktoré sú klientom ponúkané v akciových cenách, ich objednanie a zakúpenie je možné len prostredníctvom eshopu na <http://eshop.snop.sk>.
2. Rekondičné aktivity nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia, klient je povinný pri objednaní alebo bezprostredne po objednaní uhradiť rekondičnú aktivitu v zmysle aktuálne platného Cenníka poskytovateľa. V prípade, že rekondičná aktivita nebude pri jej objednaní, resp. bezprostredne po objednaní uhradená, Poskytovateľ je oprávnený objednávku zrušiť, o čom klienta upovedomí.
  3. Klient je povinný dodržiavať pokyny pre jednotlivé cvičenia alebo kurzy.
  4. Na termín cvičenia je klientovi odporúčané sa objednať, inak poskytovateľ klientovi neručí za to, že bude na dané cvičenie voľný termín. Klient má možnosť zakúpenia jednorazového vstupu alebo zakúpenia Permanentky (5 alebo 10 vstupov) podľa aktuálne platného Cenníka poskytovateľa. Permanentka platí 3 mesiace od dátumu zakúpenia, bez nároku na jej predĺženie. Hodnota nevyužitej permanentky, resp. jej časti za nevyčerpané služby sa nevracia. Permanentka platí 3 mesiace od dátumu jej zakúpenia, *bez možnosti jej predĺženia (t.j. PERMANENTKU NEPREDLŽUJEME)* a bez možnosti vrátenia zvyšnej sumy za nevyčerpané vstupy (v prípade, že si permanentku v dobe jej platnosti klient nevie osobne vyčerpať, z akýchkoľvek dôvodov, môže za seba poslať na cvičenie náhradu, aby permanentku vyčerpal počas doby jej platnosti, keďže predĺženie nie je možné). Permanentku na aktivity v bazéne je možné využiť na všetky skupinové cvičenia v bazéne (okrem kurzov), permanentku na cvičenie v telocvični môže klient využiť na všetky skupinové cvičenia v telocvični po 15 hod (okrem SM systému a kurzov). ŠNOP má v ponuke aj 5 vstupovú permanentku taktiež s platnosťou 3 mesiace od jej vystavenia (odporúčame ju klientom, ktorí majú záujem len o jeden konkrétny typ cvičenia v konkrétny deň a hodinu v týždni) - aj na tento typ permanentky platia všetky vyššie uvedené podmienky.
  5. Poskytovateľ je v opodstatnených prípadoch oprávnený na zvýšenie ceny zakúpených cvičení alebo kurzov, a to aj pred vyčerpaním konkrétnych zakúpených služieb. Poskytovateľ môže pristúpiť k zmene ceny napríklad v dôsledku inflácie, v dôsledku zvýšenia dotknutých nákladov poskytovateľa súvisiacich s prevádzkovaním služieb. Zmenu ceny poskytovateľ ešte pred pokračovaním v poskytovaní služieb preukázateľne oznámi klientovi, a to formou emailu, alebo listom. Pokiaľ klient so zvýšením ceny nesúhlasí, je oprávnený v lehote 14 dní od oznámenia zmeny ceny od zmluvy odstúpiť, a to zaslaním právneho úkonu o odstúpení emailom na adresu poskytovateľa [centrumzdravia@snop.sk](mailto:centrumzdravia@snop.sk), alebo listom na adresu sídla predávajúceho. V takom prípade bude klientovi vrátená časť zaplatenej kúpnej ceny pripadajúca na nevyčerpané služby.
  6. Klient je povinný sa na cvičenie dostaviť v dostatočnom predstihu (aspoň 15 min).
  7. Cvičenie sa uskutoční iba pri účasti minimálne 3 klientov. V opačnom prípade je poskytovateľ oprávnený termín cvičenia zrušiť a klient má právo na náhradný termín cvičenia.
  8. Klient je oprávnený odhlásiť objednaný termín cvičenia najneskôr však 24 hodín vopred (e-mailom na [centrumzdravia@snop.sk](mailto:centrumzdravia@snop.sk)). V prípade, že sa klient na termín nedostaví alebo odhlási z cvičenia neskôr ako 24 hodín pred jeho termínom, vzniká poskytovateľovi voči klientovi právo na zaplatenie storno poplatku vo výške ceny vstupu (cena vstupu je uvedená v aktuálne platnom Cenníku poskytovateľa zverejnenom v priestoroch nemocnice a webovej stránke [www.snop.sk](http://www.snop.sk) alebo [www.prevenciasnop.sk](http://www.prevenciasnop.sk) a klient nemá nárok na uplatnenie náhradnej hodiny. Právo na zaplatenie storno poplatku poskytovateľovi nevznikne a klient bude mať nárok na uplatnenie náhradnej hodiny, pokiaľ klient odhlási dohodnutý termín z dôvodov hodných osobitného zreteľa, ktoré zároveň poskytovateľovi preukáže (napr. práceneschopnosť, neočakávaná udalosť, ktorú ani pri náležitej starostlivosti Klient nemohol predvídať ani odvrátiť). Termín je možné odhlásiť e-mailom na [centrumzdravia@snop.sk](mailto:centrumzdravia@snop.sk).
  9. Poskytovateľ má právo na poskytnutie termínu Klienta, ktorý mešká na cvičenie 10 minút inému klientovi, bez nároku na náhradu.
  10. Klient si na recepcii pred každým cvičením vyzdvihne kľúč od skrinky v šatni, ak má o túto službu záujem. Klient zloží na recepcii zálohu za kľúč, ktorá mu bude po odovzdaní nepoškodeného kľúča vrátená. V prípade, že dôjde zavinením klienta k poškodeniu kľúča alebo zámku alebo k ich strate, klient je povinný uhradiť administratívny poplatok uvedený v aktuálne platnom cenníku poskytovateľa.
  11. Klient objednaný na cvičenie má v cene služby nárok na jednu skrinku v šatni. V prípade jeho požiadavky na ďalšiu skrinku, klient je povinný uhradiť osobitne poplatok za ďalšiu skrinku uvedený v aktuálne platnom cenníku poskytovateľa.
  12. Klient je povinný opustiť priestory šatní a odovzdať osobne kľúč od skrinky a šatne na recepciu do max 30 minút po skončení cvičenia.
  13. Klient má možnosť podľa aktuálnej ponuky poskytovateľa objednať sa na kurzy cvičení. Kurzy trvajú spravidla 8-10 týždňov. Na všetky kurzy poskytovateľa je klient povinný sa objednať. Klient je povinný pri objednaní alebo bezprostredne po objednaní uhradiť kurz v zmysle aktuálne platného Cenníka poskytovateľa. V prípade, že kurz nebude pri jeho objednaní, resp. bezprostredne po objednaní uhradený, Poskytovateľ je oprávnený objednávku zrušiť, o čom klienta upovedomí.

#### Osobitné storno podmienky platné pre Kurz plávania pre deti

14. Ak sa klient rozhodne absolvovať Kurz plávania pre deti, má nárok na vrátenie úhrady za kurz, alebo jeho pomernej časti iba v prípade, ak nemohol absolvovať kurz výlučne s preukázateľným zavinením poskytovateľa.
15. Klient má nárok na vrátenie úhrady za kurz, alebo jeho pomernej časti, ak nemohol s dieťaťom absolvovať uhradený kurz z akýchkoľvek vlastných dôvodov, či zmeny zdravotného stavu nasledovne:
  - a) za preloženie kurzu je poplatok vo výške jednej lekcie,

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním  
 zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

- b) pri zrušení kurzu viac ako 5 dní pred začatím kurzu sa klientovi vráti celá uhradená suma,
- c) pri zrušení kurzu 5 dní pred začiatkom je storno poplatok vo výške jednej lekcie,
- d) pri zrušení kurzu menej ako 5 dní pred začiatkom kurzu je storno poplatok vo výške 2 lekcii,
- e) zrušením kurzu po prvej alebo druhej lekcii je storno poplatok 50% z ceny celého kurzu,
- f) zrušením kurzu po tretej lekcii bude klientovi vrátených 50% z ceny za neabsolvované lekcie kurzu,
- g) pri zrušení kurzu po 4 lekciiach zaniká klientovi nárok na vrátenie ceny za kurz v celom rozsahu a storno poplatok je tak vo výške 100%.

### Osobitné storno podmienky platné pre Redukčný kurz

16. Prihlásenie na kurz je záväzné. Vymeškané hodiny sa neprenášajú do ďalšieho kurzu a platba sa naspäť nevracia. Účastník má nárok na vrátenie ceny kurzu iba v prípade, ak ho nemohol absolvovať výlučne s preukázateľným zavinením ŠNOP. Ak sa po prihlásení na kurz nemôže účastník zúčastniť kurzu z akýchkoľvek vlastných dôvodov (napr. zmeny zdravotného stavu), a túto skutočnosť písomne (je možné aj emailom) oznámi ŠNOP najneskôr 3 kalendárne dni pred dňom začatia kurzu, má nárok na vrátenie 20 % ceny kurzu. Zvyšná časť ceny kurzu vo výške 80 % predstavuje storno poplatok. Pokiaľ účastník oznámi ŠNOP neúčast' na kurze neskôr, ŠNOP zaplatenú cenu kurzu nevracia a storno poplatok predstavuje 100 % ceny kurzu. Namiesto prihláseného účastníka sa môže kurzu zúčastniť náhradník.

### Osobitné storno podmienky platné pre Kurz SM systému

17. Prihlásenie na kurz je záväzné. Účastník má nárok na vrátenie ceny kurzu iba v prípade, ak ho nemohol absolvovať výlučne s preukázateľným zavinením ŠNOP. Ak sa po prihlásení na kurz nemôže účastník zúčastniť kurzu z akýchkoľvek vlastných dôvodov (napr. zmeny zdravotného stavu), a túto skutočnosť písomne (je možné aj emailom) oznámi ŠNOP najneskôr 3 kalendárne dni pred dňom začatia kurzu, má nárok na vrátenie 20 % ceny kurzu. Zvyšná časť ceny kurzu vo výške 80 % predstavuje storno poplatok. Pokiaľ účastník oznámi ŠNOP neúčast' na kurze neskôr, ŠNOP zaplatenú cenu kurzu nevracia a storno poplatok predstavuje 100 % ceny kurzu. Namiesto prihláseného účastníka sa môže kurzu zúčastniť náhradník.

### Osobitné podmienky pre darčkové poukážky

18. Darčková poukážka je potvrdenie o časovo obmedzenom práve klienta voči poskytovateľovi, aby mu poskytovateľ poskytol plnenie.
19. V prípade darčkových poukážok si klient môže priamo v priestoroch poskytovateľa uplatniť výber konkrétnej služby poskytovanú v Špecializovanej nemocnici pre ortopedickú protetiku Bratislava, n. o. v presne stanovenej hodnote.
20. Maximálny počet darčkových poukážok zakúpených jedným klientom je uvedený pri konkrétnom druhu darčkovej poukážky. Každá darčková poukážka má svoju platnosť, s ktorou je oboznámený klient v popise daného produktu.
21. Pravidlá pre uplatnenie darčkových poukážok:
- nutnosť rezervácie konkrétnych služieb v termíne platnosti poukážky osobne v priestoroch poskytovateľa alebo mailom na mailovej adrese, ktorá je uvedená v popise konkrétnej darčkovej poukážky,
  - pri rezervácii je nutné nahlásiť číslo poukážky,
  - na objednanú aktivitu je nutné priniesť zakúpenú poukážku; bez poukážky nebude možné aktivitu absolvovať a nebude možný náhradný termín,
  - vzájomne potvrdený termín vstupu je možné stornovať osobne alebo mailom najneskôr 24 hod. pred nástupom, inak nebude možné poukážku na daný termín uplatniť. To neplatí v prípade objednaných kurzov (napr. redukčný kurz, kurz SM systém alebo kurz plávania pre deti), pri ktorých sú nastavené osobitné storno podmienky.
  - dohodnutý termín je možné zmeniť maximálne 1x,
  - na aktivitu nie je možné si vyberať konkrétneho pracovníka.
22. Hodnota nevyužitej darčkovej poukážky, resp. jej časti za nevyčerpané služby sa nevracia.
23. V prípade darčkových poukážok, ktoré sú klientom ponúkané v akciových cenách, ich objednanie a zakúpenie je možné len prostredníctvom eshopu na <http://eshop.snop.sk>.

## VI. ÚHRADA ZA SLUŽBY

1. Poskytovateľ, s ktorým má zdravotná poisťovňa pacienta uzatvorenú zmluvu podľa § 7 Zákona č. 581/2004 Z. z. nesmie požadovať od pacienta úhradu za zdravotnú starostlivosť, ktorá sa plne uhrádza na základe verejného zdravotného poistenia podľa zákona č. 577/2004 Z.z. ak tento zákon neustanovuje inak.
2. Poskytovateľ nesmie podmieňovať poskytnutie zdravotnej starostlivosti úhradou nad určenú spoluúčasť pacienta podľa zákona č. 577/2004 Z.z. a predpisov vydaných na jeho vykonanie, ani iným plnením.
3. Poskytovateľ, s ktorým má zdravotná poisťovňa pacienta uzatvorenú zmluvu podľa § 7 Zákona č. 581/2004 Z. z. môže požadovať od pacienta úhradu za zdravotnú starostlivosť poskytnutú pri chorobe uvedenej v zozname chorôb najviac vo výške spoluúčasti pacienta podľa zákona č. 577/2004 Z.z. a predpisov vydaných na jeho vykonanie. Poskytovateľ môže požadovať od pacienta úhradu za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti podľa § 13 zákona č. 576/2004 Z. z. najviac vo výške spoluúčasti pacienta podľa zákona č. 577/2004 Z.z. a predpisov vydaných na jeho vykonanie. Poskytovateľ je zároveň povinný dodržiavať cenník všetkých zdravotných výkonov, ktorý musí bezodkladne a preukázateľne zaslať vrátane každej jeho zmeny samosprávnemu kraju, ktorý vykonáva dozor nad dodržiavaním cenníka všetkých zdravotných výkonov. Poskytovateľ, s ktorým má zdravotná poisťovňa pacienta uzatvorenú zmluvu podľa § 7



# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

zákona č. 581/2004 Z. z. môže požadovať od poistenca úhradu za nadštandardný pobyt v zdravotníckom zariadení ústavnej starostlivosti, ak pacient o nadštandardný pobyt písomne požiada.

4. Pacient je pred každým poskytnutím zdravotnej starostlivosti informovaný o :
  - a) zozname zdravotných poisťovní, s ktorými má poskytovateľ uzavretú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti,
  - b) tom, že ako poistenec zdravotnej poisťovne, ktorá nemá uzavretú zmluvu podľa písmena a) tohto odseku, je povinný zaplatiť poskytovateľovi ceny zdravotnej starostlivosti (výkonov, liekov, očkovacích látok a pod.) podľa aktuálneho Cenníka poskytovateľa,
  - c) tom, že ako poistenec zdravotnej poisťovne, ktorá nemá uzavretú zmluvu podľa písmena a) tohto odseku cenu za lieky predpísané lekárom poskytovateľa bude v lekárni hradíť v plnej výške, pokiaľ pred poskytnutím zdravotnej starostlivosti poistenec nepožiadala o príspevok na úhradu zdravotnej starostlivosti poskytnutej nezmluvným poskytovateľom,
  - d) aktuálnom Cenníku poskytovateľa; poskytovateľ umiestňuje na prístupnom a viditeľnom mieste cenník všetkých zdravotných výkonov, ktoré poskytuje; za prístupné a viditeľné miesto sa považuje vyvesenie cenníka vo vstupných priestoroch, priestoroch čakárne alebo iných verejne prístupných priestoroch zdravotníckeho zariadenia a uverejnenie na webovom sídle poskytovateľa.
5. Výkony zdravotnej starostlivosti, ktoré sú poskytnuté na výslovnú žiadosť pacienta ako samoplatcu a výkony zdravotnej starostlivosti, ktoré nie sú uvedené v zmluve uzavretej medzi zdravotnou poisťovňou pacienta a poskytovateľom ako hradené alebo čiastočne hradené, hradí pacient v plnej výške podľa aktuálneho Cenníka poskytovateľa. Pacient je povinný zaplatiť poskytovateľovi úhradu podľa tohto bodu priamo pri poskytnutí zdravotnej starostlivosti.
6. Cenník poskytovateľa je k dispozícii na nahliadnutie na pracoviskách recepcií a na webovej stránke poskytovateľa [www.snop.sk](http://www.snop.sk). Poskytovateľ má pri vybraných výkonoch zdravotnej starostlivosti právo požadovať úhradu podľa tohto bodu vopred, ešte pred poskytnutím zdravotnej starostlivosti.
7. Pacient, ktorý nemá uzatvorenú zmluvu s poisťovňou, ktorá vykonáva verejné zdravotné poistenie, má možnosť poskytnutia zdravotnej starostlivosti ako samoplatca a poskytnutie zdravotnej starostlivosti je hradené v zmysle aktuálne platného Cenníka poskytovateľa.

## VII. POSKYTOVANIE A SPRÍSTUPŇOVANIE ÚDAJOV ZO ZDRAVOTNEJ DOKUMENTÁCIE

1. Vedenie zdravotnej dokumentácie je získavanie, zhromažďovanie a zaznamenávanie údajov do zdravotnej dokumentácie, ktorá obsahuje:
  - a) osobné údaje osoby, ktorej sa poskytuje zdravotná starostlivosť, v rozsahu meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresa bydliska a zdravotné údaje potrebné na zistenie anamnézy; môže obsahovať aj telefónne číslo a adresu elektronickej pošty osoby, ak ich osoba poskytla,
  - b) údaje o poučení a informovanom súhlase podľa § 6 zákona č. 576/2004 Z. z.,
  - c) údaje o chorobe osoby, žiadanku na vyšetrenia spoločných vyšetreniach a liečebných zložiek, údaje o priebehu a výsledkoch vyšetrení, liečby a ďalších významných okolnostiach súvisiacich so zdravotným stavom osoby a s postupom pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti,
  - d) údaje o rozsahu poskytnutej zdravotnej starostlivosti, vrátane predpísaných alebo podaných humánnych liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín v rozsahu názov liečiva, cesta podania, lieková forma a množstvo liečiva v liekovej forme, názov dietetickej potraviny, názov zdravotníckej pomôcky a údaje o použití obmedzujúceho prostriedku,
  - e) údaje o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti,
  - f) údaje o dočasnej pracovnej neschopnosti, údaje o liečebnom režime a skutočnosti dôležité na posúdenie zdravotnej spôsobilosti na výkon práce,
  - g) epidemiologicky závažné skutočnosti,
  - h) identifikačné údaje príslušnej zdravotnej poisťovne,
  - i) identifikačné údaje poskytovateľa.
2. Zdravotná dokumentácia sa vedie v elektronickej zdravotnej knižke v národnom zdravotníckom informačnom systéme so zdokonaleným elektronickým podpisom zdravotníckeho pracovníka (ďalej len „elektronická zdravotná knižka“), ak odseky 2.1 a 2.2 neustanovujú inak. Obsahové náležitosti, členenie, rozsah zapisovaných údajov, okruh oprávnených osôb, poskytovanie a sprístupňovanie údajov z elektronickej zdravotnej knižky sú ustanovené v zákone č. 153/2013 Z.z.
  - 2.1 Zdravotná dokumentácia u poskytovateľa sa vedie v písomnej forme, ak**
    - a) zákon č. 576/2004 Z.z. ustanovuje, že sa vyžaduje písomná forma, t.j. u poskytovateľa v prípadoch
      - pri účasti na biomedicínskom výskume,
      - pred vykonaním invazívnych zákrokov v celkovej anestézii alebo lokálnej anestézii,
        - pri zmene diagnostického postupu alebo liečebného postupu, ktorý nebol obsahom predošlého informovaného súhlasu
    - b) je nefunkčný informačný systém poskytovateľa alebo je nefunkčný národný zdravotnícky informačný systém, alebo
    - c) ide o zdravotné záznamy nad rámec elektronickej zdravotnej knižky.
  - 2.2 Zdravotná dokumentácia sa môže viesť u poskytovateľa v písomnej forme** aj v prípade, že poskytovateľ z dôvodov hodných osobitného zreteľa nemôže viesť zdravotnú dokumentáciu v elektronickej zdravotnej knižke podľa bodu 2.

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

3. Zdravotná dokumentácia sa vedie v písomnej forme alebo v elektronickej forme s kvalifikovaným elektronickým podpisom, ak zákon č. 576/2004 Z.z. neustanovuje, že sa vyžaduje písomná forma.
4. Zápis do elektronickej zdravotnej knižky sa vykonáva vytvorením príslušného elektronického zdravotného záznamu. Pri nefunkčnosti technických zariadení je ošetrojúci lekár poskytovateľa povinný, okrem dôvodov hodných osobitného zreteľa, bezodkladne po sfunkčnení technických zariadení vytvoriť príslušný elektronický zdravotný záznam v elektronickej zdravotnej knižke.
5. Oprava elektronického zdravotného záznamu sa vykonáva stornovaním pôvodného zdravotného záznamu. Opravu elektronického zdravotného záznamu môže vykonať ošetrojúci zdravotnícky pracovník poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, ktorý pôvodný elektronický zdravotný záznam vytvoril. Pôvodný elektronický zdravotný záznam zostáva uložený v elektronickej zdravotnej knižke na účely kontroly správnosti poskytnutej zdravotnej starostlivosti.
6. Zápis do zdravotnej dokumentácie podľa bodu 2.1 a 2.2 obsahuje
  - a) dátum a čas zápisu,
  - b) spôsob poučenia, obsah poučenia, odmietnutie poučenia, informovaný súhlas, odmietnutie informovaného súhlasu a odvolanie informovaného súhlasu,
  - c) dátum a čas poskytnutia zdravotnej starostlivosti, ak je odlišný od dátumu a času zápisu,
  - d) rozsah poskytnutej zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, vrátane predpísaných alebo podaných humánnych liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín v rozsahu podľa bodu 1 písm. d) tohto článku,
  - e) výsledky iných vyšetrení, ak sú súčasťou poskytovanej zdravotnej starostlivosti, o ktorej sa vykonáva zápis,
  - f) identifikáciu ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka,
  - g) identifikáciu osoby, ktorej sa zdravotná starostlivosť poskytla,
  - h) lehotu plánovanej zdravotnej starostlivosti, predpokladaný dátum poskytnutia plánovanej zdravotnej starostlivosti a dátum poskytnutia plánovanej zdravotnej starostlivosti.
7. Zápis v zdravotnej dokumentácii musí byť pravdivý a čitateľný.
8. Oprava zápisu v zdravotnej dokumentácii podľa bodu 2.1 a 2.2 sa vykonáva novým zápisom, ktorý obsahuje dátum opravy, znenie opravy zápisu a identifikáciu ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka, ktorý opravu vykonal. Opravu zápisu môže vykonať len zdravotnícky pracovník, ktorý vykonal pôvodný zápis; pôvodný zápis musí zostať čitateľný.
9. Údaje zo zdravotnej dokumentácie podľa bodu 2.1 a 2.2 sa poskytujú formou výpisu zo zdravotnej dokumentácie.
10. Poskytovateľ je povinný na základe písomného vyžiadania, ak nie je ustanovené inak, poskytnúť výpis zo zdravotnej dokumentácie v rozsahu, ktorý priamo súvisí s účelom vyžiadania, a to:
  - a) registrovanému občanovi po preukázaní sa povolávacím rozkazom na odvod na účely odvodu, vojakovi v zálohe po predložení písomného vyžiadania obvodného úradu v sídle kraja na účely prieskumu jeho zdravotnej spôsobilosti, vojakovi v zálohe na účely preukázania jeho zdravotnej spôsobilosti na zaradenie do aktívnych záloh, a občanovi na účely prijímacieho konania do dobrovoľnej vojenskej prípravy,
  - b) príslušnému orgánu na účely sociálnej pomoci, štátnej sociálnej dávky, služieb zamestnanosti alebo sociálnej ekonomiky podľa osobitných predpisov,
  - c) inšpektorátu práce a orgánom dozoru podľa osobitných predpisov na účely vyšetrovania pracovného úrazu alebo choroby z povolania,
  - d) príslušnému orgánu na účely medzištátneho osvojenia dieťaťa,
  - e) osobám oprávneným nahliadať do zdravotnej dokumentácie, ak rozsah vyžiadania nepresahuje rozsah sprístupňovania údajov zo zdravotnej dokumentácie týmto osobám podľa bodu 11 tohto článku, a ak nie je týmto osobám zakázané poskytovanie údajov zo zdravotnej dokumentácie podľa § 18 ods. 4 zákona č. 576/2004 Z.z.; ustanovenie bodu 14 tohto článku sa použije primerane.
  - f) orgánu činnému v trestnom konaní alebo súdu,
  - g) lekárovi pracovnej zdravotnej služby na účel posúdenia zdravotnej spôsobilosti na prácu.
11. Údaje zo zdravotnej dokumentácie podľa článku VII bodov 2.1 a 2.2 sa sprístupňujú bezodkladne formou nahliadania do zdravotnej dokumentácie osoby:
  - a) tejto osobe alebo jej zákonnému zástupcovi v celom rozsahu,
  - b) manželovi alebo manželke, dieťaťu alebo rodičovi alebo ich zákonnému zástupcovi po smrti tejto osoby, a to v celom rozsahu; ak takáto osoba nie je, osobe plnoletej, ktorá s ňou žila v čase smrti v domácnosti, blízkej osobe alebo ich zákonnému zástupcovi,
  - c) osobe splnomocnenej na základe písomného plnomocenstva osoby podľa písmena a) alebo b) vyššie s osvedčeným podpisom podľa osobitného predpisu v celom rozsahu,
  - d) za podmienok uvedených v bode 14 tohto článku manželovi alebo manželke, dieťaťu alebo rodičovi alebo ich zákonnému zástupcovi u osoby, ktorá nie je vzhľadom na svoj aktuálny zdravotný stav schopná splnomocniť osobu podľa písmena c) a nemá zákonného zástupcu, a to v nevyhnutnom rozsahu súvisiacom s jej aktuálnym zdravotným stavom; ak takáto osoba nie je, osobe plnoletej, ktorá s ňou žije v domácnosti, blízkej osobe alebo ich zákonnému zástupcovi,
  - e) revíznemu lekárovi, revíznemu farmaceutovi a revíznej sestre príslušnej zdravotnej poisťovne na účely kontrolnej činnosti v celom rozsahu,

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

- f) úradu pre dohľad na účely dohľadu nad zdravotnou starostlivosťou a na účely prešetrovania sťažností v celom rozsahu, a prostredníctvom úradu pre dohľad aj znalcovi a prizvanej osobe v rozsahu podľa osobitného predpisu,
- g) ministerstvu zdravotníctva, lekárovi samosprávneho kraja a sestre samosprávneho kraja na účely dozoru podľa osobitného predpisu; ak ide o zdravotnú dokumentáciu príslušníka ozbrojených síl Slovenskej republiky alebo zdravotnú dokumentáciu vedenú v zdravotníckych zariadeniach Ministerstva obrany Slovenskej republiky, Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky a Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky, aj lekárom určeným jednotlivými ústrednými orgánmi štátnej správy po dohode s ministerstvom zdravotníctva v celom rozsahu,
- h) všeobecnému lekárovi poskytovateľa, ktorého určil služobný orgán alebo služobný úrad na účely lekárskeho vyšetrenia v prijímacom konaní podľa osobitného predpisu, posudkovému lekárovi v prijímacom a prieskumnom konaní podľa zákona č. 73/1998 Z.z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície, posudkovému lekárovi ozbrojených síl Slovenskej republiky na účely výberového konania a posudkovému lekárovi Ministerstva obrany Slovenskej republiky na účely výberového, prijímacieho alebo prieskumného konania v celom rozsahu,
- i) posudkovému lekárovi na účely lekárskej posudkovej činnosti pri výkone sociálneho poistenia a v sociálnom zabezpečení policajtov a vojakov podľa osobitných predpisov v celom rozsahu,
- j) posudkovému lekárovi úradu práce, sociálnych vecí a rodiny na účely lekárskej posudkovej činnosti podľa osobitného predpisu v celom rozsahu,
- k) znalcovi, ktorého ustanovil súd alebo pribral orgán činný v trestnom konaní alebo ktorého požiadala o vypracovanie znaleckého posudku niektorá zo strán na účely priamo súvisiace s konaním pred súdom alebo ktorého požiadal o vypracovanie znaleckého posudku poskytovateľ zdravotnej starostlivosti na účel posudzovania správnosti postupu pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti, v rozsahu nevyhnutnom na vyhotovenie znaleckého posudku; o rozsahu údajov potrebných na vypracovanie znaleckého posudku rozhoduje znalec; obdobne sa postupuje, ak ide o znalca určeného podľa zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,
- l) poisťovní vykonávajúcej individuálne zdravotné poistenie podľa osobitného predpisu na účely kontrolnej činnosti poskytnutej zdravotnej starostlivosti, na ktorú sa vzťahuje poistné plnenie,
- m) príslušnému orgánu stavovskej organizácie v rozsahu kontroly výkonu príslušného zdravotníckeho povolania,
- n) odbornému pracovníkovi epidemiológie príslušného regionálneho úradu verejného zdravotníctva a odbornému pracovníkovi epidemiológie úradov verejného zdravotníctva Ministerstva vnútra Slovenskej republiky a Ministerstva obrany Slovenskej republiky v rozsahu potrebnom na zabezpečenie epidemiologického vyšetrenia,
- o) osobám oprávneným na výkon klinického auditu podľa zákona č. 578/2004 Z.z. v nevyhnutnom rozsahu na účely výkonu klinického auditu,
- p) komisárovi pre osoby so zdravotným postihnutím pri plnení úloh národného preventívneho mechanizmu a na účel posudzovania dodržiavania práv osoby so zdravotným postihnutím a pri monitorovaní dodržiavania práv osoby so zdravotným postihnutím podľa osobitného predpisu a súdnemu znalcovi alebo lekárovi so špecializáciou podľa odborného zamerania prešetrovanej veci, ktorých komisár pre osoby so zdravotným postihnutím poverí na výkon tohto oprávnenia v nevyhnutnom rozsahu na posudzovanie dodržiavania práv osôb so zdravotným postihnutím; súdny znalec alebo lekár so špecializáciou podľa odborného zamerania prešetrovanej veci sa pri nahliadaní do zdravotnej dokumentácie osoby so zdravotným postihnutím preukazujú písomným plnomocenstvom komisára pre osoby so zdravotným postihnutím,
- q) verejnému ochrancovi práv pri plnení úloh národného preventívneho mechanizmu a na účel posudzovania dodržiavania základných práv a slobôd fyzických osôb a pri monitorovaní dodržiavania základných práv a slobôd fyzických osôb podľa osobitného predpisu a súdnemu znalcovi alebo lekárovi so špecializáciou podľa odborného zamerania prešetrovanej veci, ktorých verejný ochranca práv poverí na výkon tohto oprávnenia v nevyhnutnom rozsahu na posudzovanie dodržiavania základných práv a slobôd fyzických osôb; súdny znalec alebo lekár so špecializáciou podľa odborného zamerania prešetrovanej veci sa pri nahliadaní do zdravotnej dokumentácie preukazujú písomným plnomocenstvom verejného ochrancu práv,
- r) komisárovi pre deti pri plnení úloh národného preventívneho mechanizmu a na účel posudzovania dodržiavania práv detí a pri monitorovaní dodržiavania práv detí podľa osobitného predpisu a súdnemu znalcovi alebo lekárovi so špecializáciou podľa odborného zamerania prešetrovanej veci, ktorých komisár pre deti poverí na výkon tohto oprávnenia v nevyhnutnom rozsahu na posudzovanie dodržiavania práv detí; súdny znalec alebo lekár so špecializáciou podľa odborného zamerania prešetrovanej veci sa pri nahliadaní do zdravotnej dokumentácie dieťaťa preukazujú písomným plnomocenstvom komisára pre deti,
- s) prokurátorovi pri výkone dozoru podľa osobitného predpisu nad dodržiavaním zákonnosti v miestach, kde sú držané osoby pozbavené osobnej slobody, alebo osoby, ktorých osobná sloboda je obmedzená,
- t) inšpektorovi správnej klinickej praxe Štátneho ústavu pre kontrolu liečiv, inšpektorovi správnej klinickej praxe Európskej agentúry pre lieky, osobe poverenej na plnenie povinností podľa osobitného predpisu zadávateľom

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

klinického skúšania alebo pracoviskom, na ktorom sa klinické skúšanie vykonáva, v rozsahu nevyhnutnom na účely výkonu povinností podľa osobitného predpisu.

12. Osoba oprávnená nahliadať do zdravotnej dokumentácie okrem osoby podľa bodu 11 písm. t), má právo robiť si na mieste výpisky alebo kópie zo zdravotnej dokumentácie v rozsahu ustanovenom v bode 11. Osoby uvedené v bode 11 písm. t) majú právo robiť si na mieste pseudonymizované výpisky alebo pseudonymizované kópie zo zdravotnej dokumentácie v rozsahu ustanovenom v bode 11 písm. t). Údaje zo zdravotnej dokumentácie sa môžu sprístupniť úradu pre dohľad aj formou zaslania kópie zdravotnej dokumentácie alebo jej časti.
13. Údaje zo zdravotnej dokumentácie sa sprístupňujú znalcovi [bod 11 písm. k)] aj formou vydania zdravotnej dokumentácie alebo jej časti na základe vyžiadania znalca a súhlasu prokurátora alebo súdu na účely overenia pravosti a úplnosti záznamov vrátane pravosti odtlačku pečiatky a podpisu zdravotníckeho pracovníka v zdravotnej dokumentácii. Pred vydaním zdravotnej dokumentácie alebo jej časti znalcovi je poskytovateľ povinný zabezpečiť vyhotovenie kópie zdravotnej dokumentácie alebo jej časti, ktorej každú stranu podpíše znalec a zdravotnícky pracovník, a k podpisom uvedú čitateľne meno a priezvisko, dátum vydania a pripoja odtlačok pečiatky. Kópia časti zdravotnej dokumentácie sa založí do originálu zdravotnej dokumentácie.
14. Osoba, ktorá žiada o sprístupnenie údajov zo zdravotnej dokumentácie podľa bodu 11 písm. d) tohto článku, je povinná preukázať, že nemá zakázané sprístupňovanie a poskytovanie údajov zo zdravotnej dokumentácie podľa § 18 ods. 4 zákona č. 576/2004 Z.z., a to písomným potvrdením od všeobecného lekára osoby, ktorá nie je vzhľadom na svoj aktuálny zdravotný stav schopná splnomocniť osobu podľa bodu 11 písm. c) tohto článku a nemá zákonného zástupcu, nie starším ako sedem dní; všeobecný lekár je povinný na žiadosť tejto osoby vydať jej písomné potvrdenie, ktoré vlastnoručne podpíše a k podpisu pripojí odtlačok pečiatky. V písomnom potvrdení všeobecný lekár uvedie údaje o osobe, ktorá o jeho vydanie žiada, v rozsahu meno, priezvisko a adresa trvalého pobytu, miesto a dátum vystavenia písomného potvrdenia a informáciu o tom, že zdravotná dokumentácia osoby, ktorá nie je vzhľadom na svoj aktuálny zdravotný stav schopná splnomocniť osobu podľa bodu 11 písm. c) tohto článku a nemá zákonného zástupcu, neobsahuje zákaz podľa § 18 ods. 4 zákona č. 576/2004 Z.z., vo vzťahu k osobe, ktorá o vydanie písomného potvrdenia žiada. V prípade sprístupnenia údajov zo zdravotnej dokumentácie podľa tohto odseku je ošetrojúci zdravotnícky pracovník povinný informovať o tom osobu, z ktorej zdravotnej dokumentácie boli údaje sprístupnené, a to hneď, ako to bude možné.

### VIII. PRÁVO POŽIADAŤ O NÁPRAVU PRI POSKYTOVANÍ ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

1. Ak sa osoba domnieva, že sa jej neposkytla zdravotná starostlivosť správne alebo sa domnieva, že iné rozhodnutie ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti je nesprávne, má právo požiadať poskytovateľa o nápravu; žiadosť sa podáva písomne.
2. Ak sa blízka osoba pacienta domnieva, že zdravotná starostlivosť nebola pacientovi poskytnutá správne, má právo písomne požiadať poskytovateľa o nápravu, ak je možná, alebo o vysvetlenie, a to s preukázateľným súhlasom pacienta; súhlas sa nevyžaduje, ak zdravotný stav pacienta neumožňuje takýto súhlas vyjadriť alebo v prípade úmrtia pacienta.
3. Poskytovateľ je povinný písomne informovať žiadateľa o spôsobe vybavenia žiadosti najneskôr do 30 dní od podania žiadosti žiadateľom, ak z obsahu žiadosti nevyplýva nutnosť konať bezodkladne alebo v kratšej lehote.
4. Ak poskytovateľ žiadosti nevyhoví alebo neinformuje žiadateľa o spôsobe vybavenia žiadosti najneskôr do 30 dní od podania žiadosti žiadateľom, osoba má právo:
  - a) požiadať Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ďalej len „úrad pre dohľad“) o vykonanie dohľadu podľa § 18 ods. 1 písm. b) zákona č. 581/2004 Z. z. ak predmetom žiadosti je správne poskytnutie zdravotnej starostlivosti,
  - b) obrátiť sa na orgán príslušný na výkon dozoru podľa zákona č. 578/2004 Z.z. ak predmetom žiadosti je iné rozhodnutie ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.

### IX. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

11. Poskytovateľ je povinný údaje zo zdravotnej dokumentácie spracúvať, poskytovať a sprístupňovať v súlade so zákonom č. 576/2004 Z. z., so zákonom č. 18/2018 Z. z. a nariadením GDPR.
12. Súhlas dotknutej osoby na spracúvanie, poskytovanie a sprístupňovanie údajov zo zdravotnej dokumentácie sa za podmienok ustanovených zákonom č. 576/2004 Z. z. a zákonom č. 153/2013 Z.z. nevyžaduje.
13. Prevádzkovateľom je podľa zákona č. 18/2018 Z. z. poskytovateľ. Poskytovateľ má vymenovanú zodpovednú osobu za ochranu osobných údajov - vedúci oddelenia zdravotných poisťovní a informatiky, adresa na doručovanie písomností je totožná s adresou sídla nemocnice, elektronická adresa je: [osobneudaje@snop.sk](mailto:osobneudaje@snop.sk).
14. Účel a právny základ spracúvania osobných údajov poskytnutých dotknutými osobami (pacientmi a klientmi) a ich spracúvanie je v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti nevyhnutné na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa a spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné podľa osobitného predpisu; ďalej spracúvanie osobných údajov klientov je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba. Osobné údaje a údaje týkajúce sa zdravia sa spracúvajú podľa Zákona č. 18/2018 Z.z., Nariadenia GDPR, Zákona č. 576/2004 Z. z., Zákona č. 577/2004 Z. z., Zákona č. 578/2004 Z. z., Zákona č. 580/2004 Z. z., Zákona č. 581/2004 Z. z., Zákona č. 362/2011 Z. z., Zákona č. 153/2013 Z. z., Zákona č. 395/2002 Z. z.

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

15. Dotknutými osobami sú najmä pacienti, klienti, zamestnanci, zákonní zástupcovia a splnomocnenec pacienta, resp. každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje sa spracúvajú.
16. Osobné údaje sa môžu poskytnúť príjemcom a to najmä zdravotným poisťovňam, na vyžiadanie Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, Bratislavskému samosprávnemu kraju a Ministerstvu zdravotníctva Slovenskej republiky na účely prešetrenia sťažností, iným zdravotníckym zariadeniam v prípade prekladu pacienta, zdravotníckym zariadeniam v prípade potreby ďalších vyšetrení (napr. zariadenia spoločných vyšetrovacích a liečebných zložiek), Národnému centru zdravotníckych informácií v súvislosti so štatistikami a elektronickým zdravotníctvom, poskytovateľom lekárskej starostlivosti a poskytovateľom služieb v súvislosti s vykazovaním zdravotnej starostlivosti a zálohovaním elektronických údajov a osobám vymenovaným v § 24 ods. 4 a § 25 ods. 1 Zákona č. 576/2004 Z.z.. Príjemcom a sprostredkovateľom poskytujeme údaje výhradne na základe plnenia legislatívnych požiadaviek. Osobné údaje môžu byť poskytnuté sprostredkovateľom, ktorí:
  - a) zabezpečujú služby súvisiace s prevádzkovaním nemocničného informačného systému: Softprogres, s.r.o, IČO: 36250163
  - b) zabezpečujú služby v oblasti informačných technológií: IMD Solutions s. r. o. IČO: 46445595,
  - c) zabezpečujú služby ohľadom merania ionizujúceho žiarenia: Ústav radiácie ochrany, s. r. o. IČO: 36348279
  - d) zabezpečujú softvérové servisné služby, webové služby : Imrich Šikora – DUX IČO: 40251683
  - e) advokátskej kancelárii, ktorá poskytuje právne služby nemocnici v súvislosti s uplatňovaním práv vo vzťahu k pacientovi na základe výsledkov poskytovanej zdravotnej starostlivosti.
17. Poskytovateľ bude uchovávať spracúvané osobné údaje týkajúce sa zdravia v zmysle § 22 zákona č. 576/2004 Z.z. 20 rokov od poskytnutia poslednej zdravotnej starostlivosti a zákona č. 395/2002 Z.z.. Ostatné lehoty na uchovávanie osobných údajov sú vymedzené v Záznamoch o spracovateľských činnostiach pre jednotlivé informačné systémy. Po uplynutí zákonnej lehoty sú údaje určené na likvidáciu a skartáciu. Osobné údaje dotknutých osôb sa nezverejňujú a poskytovateľ ich neprenáša do tretích krajín.
18. Osobné údaje spracúvame predovšetkým pre vlastné účely. Nemocnica využíva bezpečné cloudové služby overeného poskytovateľa Microsoft Inc., so servermi uloženými v rámci EÚ, pričom však nevylučuje možný prenos dát do USA na strane poskytovateľa cloudových služieb. Microsoft Inc., v roli sprostredkovateľa je certifikovaná systémom právnych záruk známych ako Privacy Shield (<https://www.privacyshield.gov/welcome>). Všetky informácie o osobitných právnych zárukách pre tieto cezhraničné prenosy, ktoré môžu obsahovať aj osobné údaje je možné nájsť vo vyhláseniach spoločnosti Microsoft k spracúvaniu a ochrane osobných údajov (<https://privacy.microsoft.com/sk-sk/privacystatement>) alebo v odpovediach k používaným osobitným právnym zárukám pre cezhraničné prenosy (<https://products.office.com/sk-sk/business/office-365-trust-center-eu-model-clauses-faq>).
19. Dotknutá osoba má v súvislosti so spracúvaním jej osobných údajov pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti voči poskytovateľovi tieto práva:
  - a) V súlade s ochranou jej dôstojnosti, rešpektovania jej telesnej integrity a psychickej integrity právo získať potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom spolu s informáciami uvedenými v informovanom súhlase poskytovateľa, kde sú uvedené informácie o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti a ďalej informácie o kategórii spracúvaných osobných údajov, identifikácii príjemcu alebo o kategórii príjemcu, ktorému boli údaje majú byť osobné údaje poskytnuté, dobe uchovávanía osobných údajov; ak to nie je možné, informáciu o kritériách jej určenia.
  - b) Právo na to, aby poskytovateľ opravil jej osobné údaje a aby doplnil jej neúplné osobné údaje.
  - c) Právo na vymazanie (zabudnutie) jej osobných údajov, ak tieto údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali, ak nepodliehajú iným zákonným požiadavkám na spracúvanie.
  - d) Právo na to, aby poskytovateľ obmedzil spracúvanie jej osobných údajov, ak:
    - a. dotknutá osoba napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho poskytovateľovi overiť správnosť osobných údajov,
    - b. spracúvanie je nezákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,
    - c. poskytovateľ nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie právneho nároku,
  - e) Právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla poskytovateľovi, a tiež právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi. Taktiež má právo na sprístupnenie údajov zo zdravotnej dokumentácie formou nahliadania do zdravotnej dokumentácie tejto osobe, jej zákonnému zástupcovi a ďalším osobám v zmysle platnej legislatívy v celom rozsahu.
  - f) Právo namietať proti spracúvaniu jej osobných údajov poskytovateľom v informačných systémoch, ktoré to povoľujú (napr. pri spracúvaní osobných údajov za účelom marketingových služieb) .
  - g) Právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov na Úrade pre ochranu osobných údajov podľa § 100 zákona č. 18/2018 Z.z., ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov zo strany poskytovateľa, ktoré sa jej týka, je v rozpore s právnymi predpismi na ochranu osobných údajov.
  - h) Právo namietať a odmietnuť poskytnutie zdravotnej starostlivosti okrem prípadov, v ktorých podľa zákona č. 576/2004 Z.z. možno poskytnúť zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu.

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

### poskytovania zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a nadštandardných služieb

- i) Právo na zachovanie mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jej zdravotného stavu, o skutočnostiach súvisiacich s jeho zdravotným stavom, ak v prípadoch ustanovených osobitným predpisom nie je zdravotnícky pracovník zbavený tejto mlčanlivosti.
  - j) Ak osobné údaje neboli získané od dotknutej osoby, dotknutá osoba má právo získať informáciu z akého zdroja pochádzajú jej osobné údaje, prípadne informácie o tom, či údaje pochádzajú z verejne prístupných zdrojov a ďalšie informácie podľa § 20 zákona č. 18/2018 Z.z..
  - k) Ak dotknutá osoba nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu jej práva môže uplatniť zákonný zástupca. Ak má dotknutá osoba menej ako 16 rokov, zákonnosť spracúvania jej osobných údajov môže odsúhlasiť len jej zákonný zástupca.
  - l) Ak dotknutá osoba nežije, jej práva, ktoré mala podľa právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov, môže uplatniť osoba blízka.
  - m) Dotknutá osoba môže uplatniť svoje právo písomne na adrese sídla poskytovateľa alebo na elektronickej adrese [osobneudaje@snop.sk](mailto:osobneudaje@snop.sk).
20. Technické a organizačné bezpečnostné opatrenia:
- a) Poskytovateľ má vypracovanú internú dokumentáciu v súlade s legislatívnymi požiadavkami týkajúcou sa spracúvania a ochrany osobných údajov.
  - b) Poskytovateľ má všetkých zamestnancov, ktorí spracúvajú osobné údaje poverených na prístup k osobným údajom podľa pokynov poskytovateľa v súlade s legislatívou.
  - c) Prebiehajú pravidelné školenia zamestnancov o ochrane osobných údajov.
  - d) Vykonávajú sa pravidelné audity ochrany osobných údajov.
  - e) Výber sprostredkovateľov realizuje poskytovateľ na základe overenia bezpečnosti, spoľahlivosti a starostlivosti pri spracúvaní osobných údajov, pričom títo sprostredkovatelia a príjemcovia sú zaviazaní mlčanlivosťou a prijatím primeraných bezpečnostných opatrení na zabezpečenie ochrany osobných údajov.
21. Súhlas dotknutej osoby na spracúvanie, poskytovanie a sprístupňovanie údajov zo zdravotnej dokumentácie sa za podmienok ustanovených zákonom č. 576/2004 Z.z. a zákona č. 153/2013 Z.z. nevyžaduje; prípadný súhlas nemôže fyzická osoba ani odvolať. Súhlas na ostatné spracúvanie osobných údajov, ktoré je založené výslovne na súhlase dotknutej osoby, je možné kedykoľvek odvolať. Súhlas na spracúvanie osobných údajov je vždy vydaný za konkrétnym účelom. Osobné údaje sa nemôžu používať na iný účel ako účel vymedzený v súhlase. Pri nakladaní s osobnými údajmi aplikuje poskytovateľ princíp minimalizácie, čo znamená, že len čo uplynie doba, počas ktorej je povinný uchovávať osobné údaje, tak osobné údaje odstráni z databázy.

## X. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tieto VOP sú účinné a záväzné odo dňa ich zverejnenia na webovej stránke poskytovateľa, ak nie je vo VOP uvedený neskorší dátum.
2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tieto VOP kedykoľvek meniť a doplňovať a pokiaľ tak učiní, bez zbytočného odkladu tieto zmeny zverejní na stránkach poskytovateľa [www.snop.sk](http://www.snop.sk) a v prevádzkových priestoroch poskytovateľa. Poskytovateľ má právo VOP meniť najmä z dôvodov ako sú: legislatívne zmeny týkajúce sa poskytovaných služieb, technické, procesné, kvalitatívne a kvantitatívne zmeny poskytovaných služieb, organizačné zmeny poskytovaných služieb, skvalitňovanie, rozširovanie alebo zužovanie druhu a obsahu poskytovaných služieb. Ak klient, ktorý je v čase zmeny VOP s poskytovateľom v zmluvnom vzťahu, nebude súhlasiť so zmenami VOP a tento nesúhlas vyjadrí pred poskytnutím služby, má právo na bezplatné okamžité ukončenie zmluvy. Ak sa niektoré ustanovenia alebo časti VOP zmenia alebo stratia svoju platnosť alebo účinnosť, nemá to vplyv na platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení VOP. Práva a povinnosti, ktoré nie sú výslovne riešené týmito VOP a/alebo Dohodou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky a to predovšetkým ustanoveniami Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, Zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, Zákona č. 578/2004 Z. z., Zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti..., Zákona č. 577/2004 Z. z. a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.

**Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť 1.7.2024**

Schválil: PhDr. Denisa Vlková, MPH, MBA, riaditeľka

