

Všeobecné podmienky pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti

(ďalej len „Podmienky“) v zdravotníckom zariadení:

Vivensa

Ambulancia všeobecného lekárstva pre dospelých

Vivensa s. r. o., IČO: 36425907

So sídlom: Daniela Dlabača 770/23, 010 01 Žilina

Zapísaná: Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Odd.: Sro, vl. č.: 15741/L, (ďalej ako „Poskytovateľ“)

www.ambulanciavivensa.sk

Článok I

UVODNÉ USTANOVENIE

1. Pre účely týchto Podmienok sa pojmy „Poskytovateľ“, „Ambulancia“ a „Lekár“ používajú podľa kontextu a označujú poskytovateľa zdravotnej starostlivosti a jeho zdravotnícky personál.
2. Tieto Podmienky upravujú vzťah, ktorý vznikne uzavretím dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti medzi Poskytovateľom a Pacientom, pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a služieb s ňou súvisiacich.
3. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť v odbore všeobecné lekárstvo pre dospelých v ambulatnom zdravotníckom zariadení.
4. Cieľom týchto Podmienok je zabezpečiť jasné, férové a efektívne fungovanie ambulancie v prospech Pacientov aj zdravotníckeho personálu.

Článok II

POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI A SLUŽIEB SÚVISIACICH S POSKYTOVANÍM ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

1. Zdravotná starostlivosť je poskytovaná v súlade s platnými právnymi predpismi a aktuálnymi poznatkami medicíny.
2. Ambulancia poskytuje zdravotnú starostlivosť s dôrazom na prevenciu, individuálny prístup a kontinuitu starostlivosti.
3. Ambulancia poskytuje najmä:
 - diagnostiku a liečbu ochorení
 - preventívne prehliadky
 - predoperačné vyšetrenia
 - administratívne výkony (potvrdenia, výpisy, posudky)
 - služby súvisiace so zdravotnou starostlivosťou

4. Zdravotná starostlivosť je poskytovaná počas ordinačných hodín ambulancie, ktoré sú zverejnené na vstupných dverách zdravotníckeho zariadenia, na stránke Žilinského samosprávneho kraja (eVÚC) a na webovej stránke ambulancie www.ambulanciavivensa.sk
5. Rozsah a spôsob poskytovania zdravotnej starostlivosti môže byť prispôsobený aktuálnym prevádzkovým a kapacitným možnostiam ambulancie.
6. Ambulancia môže pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti požadovať overenie identity pacienta, najmä pri registrácii, vydávaní výpisov a kópií zdravotnej dokumentácie, elektronickej komunikácii alebo pri poskytovaní informácií o zdravotnom stave.

Článok III

OBJEDNÁVANIE A ORGANIZÁCIA STAROSTLIVOSTI

1. Ambulancia funguje na princípe kombinácie:
 - akútnych vyšetrení
 - plánovaných vyšetrení
 - vyšetrení bez objednania (napr. kontroly, chronické ťažkosti).
2. Poradie pacientov určuje lekár s ohľadom na zdravotný stav a naliehavosť situácie. Akútni pacienti sú ošetrovaní prednostne vo vyhradenom čase.
3. O zaradení zdravotného problému do režimu akútneho alebo plánovaného vyšetrenia rozhoduje zdravotnícky personál ambulancie.
4. Plánované vyšetrenia na presný čas sa týkajú najmä preventívnych prehliadok, predoperačných vyšetrení, kontrol chronických ochorení a pracovných prehliadok. Objednaní pacienti majú pridelený konkrétny dátum a čas.
5. Objednanie sa je možné na vybrané typy vyšetrení. Niektoré zdravotné stavy sú riešené bez objednania v rámci ordinačných hodín.
6. Pacient je povinný dostaviť sa na objednaný termín v dohodnutom čase.
7. V prípade, že sa pacient nemôže dostaviť, je povinný termín zrušiť alebo preložiť najneskôr 24 hodín vopred.
8. Opakované nedostavenie sa bez ospravedlnenia môže viesť k obmedzeniu možnosti objednávaní.
9. Čas plánovaného vyšetrenia je orientačný a môže byť ovplyvnený nepredvídateľnými okolnosťami (napr. akútne stavy).
10. Ambulancia si vyhradzuje právo upravovať systém objednávaní s cieľom zabezpečiť plynulý chod.
11. Ambulancia si vyhradzuje právo zmeniť termín vyšetrenia alebo spôsob organizácie starostlivosti v prípade prevádzkových, personálnych alebo kapacitných dôvodov.
12. Podrobné informácie o organizácii pracovnej činnosti sú uvedené v sekcii „Ordinačné hodiny – harmonogram práce“ na webovej stránke ambulancie.

Článok IV

KOMUNIKÁCIA

1. Ambulancia komunikuje s pacientmi osobne, telefonicky a elektronicky (e-mailom alebo prostredníctvom kontaktného formulára).
2. Elektronická komunikácia slúži najmä na administratívne požiadavky a základné konzultácie.
3. Elektronická komunikácia nie je určená na riešenie akútnych zdravotných stavov.
4. Elektronická komunikácia nenahrádza osobné vyšetrenie, ak si takéto vyšetrenie vyžaduje zdravotný stav pacienta.
5. Telemedicína a elektronická komunikácia predstavujú doplnkovú formu poskytovania zdravotnej starostlivosti. O možnosti a vhodnosti ich využitia rozhoduje lekár podľa charakteru zdravotných ťažkostí.
6. Pacient je pri elektronickej komunikácii povinný primerane chrániť svoje súkromie a zabezpečiť, aby k obsahu komunikácie nemali prístup nepovolane osoby.
7. Ambulancia prijíma primerané opatrenia na ochranu elektronickej komunikácie, avšak nie je možné úplne vylúčiť bezpečnostné riziká spojené s elektronickým prenosom údajov.
8. Ambulancia nezodpovedá za oneskorenie, nedoručenie alebo technické zlyhanie elektronickej komunikácie spôsobené okolnosťami mimo jej kontroly, vrátane technických problémov na strane pacienta alebo tretích strán.
9. Ambulancia priebežne sleduje spokojnosť pacientov s cieľom zlepšovať kvalitu poskytovaných služieb a organizáciu starostlivosti. Pacienti môžu svoju spätnú väzbu poskytnúť prostredníctvom dostupných komunikačných kanálov.

Článok V

PRÁVA A POVINNOSTI PACIENTA

1. Pacient sa zaväzuje:
 - a) poskytovať pravdivé a úplné informácie o svojom zdravotnom stave
 - b) dodržiavať odporúčaný liečebný režim
 - c) bezodkladne informovať lekára o výsledkoch vyšetrení a hospitalizáciách
 - d) informovať ambulanciu o podstatných vyšetreniach, liečbe alebo zdravotnej starostlivosti poskytnutej inými poskytovateľmi, ak môžu mať význam pre ďalší diagnostický alebo liečebný postup
 - e) rešpektovať ordinačné hodiny a organizáciu pracovnej činnosti ambulancie
 - f) správať sa slušne a s rešpektom voči personálu aj ostatným pacientom
 - g) nevykonávať fotografie, videozáznamy ani audionahrávky v priestoroch ambulancie bez súhlasu lekára a dotknutých osôb
 - h) aktívne spolupracovať pri preventívnych programoch, diagnostike a liečbe
 - i) bez zbytočného odkladu oznámiť ambulancii zmenu zdravotnej poisťovne
 - j) rešpektovať pravidlá vedenia a uchovávanía zdravotnej dokumentácie v súlade s platnými právnymi predpismi (najmä § 22 – 24 zákona č. 576/2004 Z. z.)
2. Pacient má právo nahliadať do svojej zdravotnej dokumentácie, žiadať výpis alebo kópiu v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi.

3. Ambulancia poskytuje informácie zo zdravotnej dokumentácie a sprístupňuje ju oprávneným osobám v súlade s platnou legislatívou.
4. Pacient má práva vyplývajúce z platných právnych predpisov. Podrobné informácie o právach pacienta sú dostupné v samostatnom dokumente: „Práva pacienta“

Článok VI

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

1. Poskytovateľ sa zaväzuje:
 - a) poskytovať zdravotnú starostlivosť odborne a v súlade s medicínskymi štandardmi
 - b) zachovávať mlčanlivosť o zdravotnom stave pacienta
 - c) viesť zdravotnú dokumentáciu v súlade s právnymi predpismi
 - d) zabezpečiť ochranu osobných údajov
2. Poskytovateľ má právo:
 - a) upraviť organizáciu ambulancie podľa potreby
 - b) odmietnuť poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zákonných prípadoch
 - c) ukončiť starostlivosť pri opakovanom porušovaní pravidiel

Článok VII

ÚHRADY A CENNÍK

1. Zdravotná starostlivosť je hradená:
 - a) z verejného zdravotného poistenia
 - b) alebo priamou úhradou pacientom podľa platného cenníka
2. Pacient je povinný uhradiť výkony a služby, ktoré nie sú hradené zdravotnou poisťovňou.
3. Poskytovateľ v zmysle Cenníka poskytuje nadštandardné Služby, Pacient má možnosť pri poskytovaní Služieb vyžiadať si u Poskytovateľa poskytnutie nadštandardných Služieb.
4. Objednanie nadštandardných služieb zo strany Pacienta je dobrovoľné a tieto služby sa poskytujú iba na výslovnú žiadosť Pacienta. Poskytovateľ žiadnym spôsobom nepodmieňuje poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientovi výberom poplatku za nadštandardnú službu.
5. Ceny (poplatky) nadštandardných služieb sa spravujú platným Cenníkom.
6. Pacient sa zaväzuje uhradiť za nadštandardné služby poplatok vo výške podľa aktuálneho Cenníka Poskytovateľa
7. Pacient podpísaním dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti potvrdzuje, že bol oboznámený s aktuálnym cenníkom poskytovateľa.
8. Aktuálny cenník je zverejnený:
 - a) na webovej stránke ambulancie www.ambulanciavivensa.sk

- b) v priestoroch ambulancie
- c) na webovej stránke Žilinského samosprávneho kraja (eVÚC)

9. Poskytovateľ si vyhradzuje právo cenník aktualizovať.

Článok VIII

UKONČENIE DOHODY A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Platnosť dohody zaniká najmä zánikom verejného zdravotného poistenia pacienta v Slovenskej republike alebo ukončením dohody v súlade s platnými právnymi predpismi.
3. Pacient je oprávnený kedykoľvek ukončiť dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti aj bez uvedenia dôvodu, a to písomne.
4. Ambulancia si vyhradzuje právo (podľa § 12 ods. 9 zákona č. 576/2004 Z. z.), ukončiť poskytovanie zdravotnej starostlivosti v prípade:
 - a) opakovaného nevhodného správania
 - b) agresivity
 - c) porušovania liečebného režimu
 - d) narušenia chodu ambulancie
5. Poskytovateľ je oprávnený ukončiť dohodu v súlade s platnými právnymi predpismi.
6. Ukončenie poskytovania zdravotnej starostlivosti sa nevzťahuje na neodkladnú zdravotnú starostlivosť.
7. Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti zaniká spôsobom a v lehotách ustanovených zákonom č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti.
8. Osobné údaje pacienta sú spracúvané v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v súlade s platnými právnymi predpismi. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v samostatnom dokumente „Ochrana osobných údajov“, ktorý je dostupný na webovej stránke ambulancie www.ambulanciavivensa.sk
9. Písomnosti medzi pacientom a ambulanciou môžu byť doručované osobne, poštou alebo elektronicky (ak to povaha veci umožňuje).
10. Informácie určené pacientom môžu byť zverejňované na webovej stránke ambulancie a považujú sa za oznámené ich zverejnením.
11. Priestory ambulancie sú monitorované kamerovým systémom za účelom ochrany majetku a bezpečnosti pacientov a personálu. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v dokumente „Ochrana osobných údajov“.
12. Právne vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä príslušnými ustanoveniami zákona č. 576/2004 Z. z., zákona č. 578/2004 Z. z. a zákona č. 577/2004 Z. z.
13. Ambulancia si vyhradzuje právo tieto Podmienky primerane aktualizovať v prípade legislatívnych zmien alebo prevádzkových potrieb. Aktuálne znenie Podmienok je vždy dostupné na webovej stránke ambulancie a v priestoroch ambulancie.

14. Tieto Podmienky sú pre pacientov záväzné od momentu uzavretia dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Pacient podpísaním dohody potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito Podmienkami a súhlasí s nimi.

15. Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1.5.2026

Vivensa s. r. o.

MUDr. Erik Hodosy

Daniela Dlabača 770/23, 010 01 Žilina

info@ambulanciavivensa.sk