

# Všeobecné zmluvné podmienky

(ďalej len VZP)

Pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a iných služieb zo strany poskytovateľa zdravotnej starostlivosti svojim pacientom

## Čl. I

### ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Poskytovateľom zdravotnej starostlivosti je:  
AMedika, s.r.o.  
IČO: 55 883 401  
so sídlom Mlynská 456/61, 903 01 Senec  
Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vložka č. 87837/B  
Štatutárny orgán: Ing. Štefan Mudrák - konateľ  
(ďalej v texte len ako „poskytovateľ“)
2. Poskytovateľ má Bratislavským samosprávnym krajom vydané povolenie č. 5802/2025/ZDR-2 na poskytovanie zdravotnej starostlivosti v špecializačnom odbore všeobecné lekárstvo.
3. Účelom týchto všeobecných zmluvných podmienok je vymedzenie základných pravidiel pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti, služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti ako aj ďalších poskytovaných služieb zo strany Poskytovateľa, v rámci čoho sa vymedzujú práva a povinnosti Pacienta a Poskytovateľa.
4. Ak Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti medzi Pacientom a Poskytovateľom obsahuje špecifickú úpravu ich vzájomného vzťahu, má takéto osobitné dojednanie prednosť pre ustanoveniami týchto Všeobecných zmluvných podmienok, pričom na práva a povinnosti v osobitnom dojednaní neupravené sa použijú v primeranej miere tieto Všeobecné zmluvné podmienky
5. Objednaním akejkoľvek služby u Poskytovateľa Pacient vyjadruje úplný, bezpodmienečný a bezvýhradný súhlas s týmito VZP. VZP sa na zmluvný vzťah Poskytovateľa a Pacienta vzťahujú v plnom rozsahu, ak nie je v týchto VZP uvedené inak.
6. Všetky kontaktné údaje Poskytovateľa, ako sú telefónne číslo, emailová adresa, adresa sídla Poskytovateľa, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ komunikuje s Pacientmi, zabezpečuje objednávanie Pacientov a ďalšie úkony v zmysle VZP za účelom poskytovania Služieb, sú dostupné na webe ambulancie.

## Čl. II

### VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

1. VZP sú tieto Všeobecné zmluvné podmienky Poskytovateľa pre poskytovanie Služieb.
2. Dohoda je Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti uzatvorená v písomnej alebo elektronickej forme medzi Poskytovateľom a Pacientom podľa ustanovenia § 12 ods. 1 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „ZoZS“). Vo všetkých veciach neupravených v Dohode sa na zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Pacientom budú aplikovať tieto VZP.

3. Služba podľa týchto VZP zahŕňa poskytovanie zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti pre Pacienta, ako aj ďalších služieb osobitne objednaných Pacientom u Poskytovateľa, ktoré nemajú povahu poskytovania zdravotnej starostlivosti.
4. Cenník je cenník zdravotných výkonov a ďalších Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ktorý predstavuje Poskytovateľom zostavený prehľad poskytovaných Služieb, poplatkov a cien za Služby poskytované Poskytovateľom pri výkone jeho činnosti. Cenník ako celok a prípadne aj jeho jednotlivé časti sú k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a na webovej stránke ambulancie.
5. Pacient je fyzická osoba, ktorá uzatvorila Dohodu s Poskytovateľom a ktorej Poskytovateľ poskytuje Služby, s ktorou Poskytovateľ vstúpil do rokovania o poskytovaní Služieb alebo ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytnutie Služby.
6. Zdravotná dokumentácia je súbor údajov o zdravotnom stave osoby, o zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti tejto osobe v rozsahu stanovenom v ZoZS.
7. Web ambulancie predstavuje internetovú lokalitu, kde sú uverejnené podstatné informácie o Poskytovateľovi a tiež informácie o Službách poskytovaných Poskytovateľom.
8. Ordinačné hodiny sú na účely týchto VZP časový úsek, v ktorom poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť. Ordinačné hodiny sú schválené príslušným orgánom, ktorý vydal povolenie na poskytovanie zdravotnej starostlivosti.
9. Doplnkové ordinačné hodiny sú nepretržitý časový úsek, ktorý si môže určiť nad rámec ordinačných hodín za stanovených zákonných podmienok Poskytovateľ, ktorý má uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti so zdravotnou poisťovňou a v ktorom poskytuje ambulantnú starostlivosť za stanovených podmienok osobám, ktoré sú poistencami tejto zdravotnej poisťovne a sú objednané na vyšetrenie prostredníctvom informačného systému na objednávanie osôb.
10. Telemedicína je zdravotná starostlivosť a ošetrovateľská starostlivosť poskytovaná na diaľku prostredníctvom informačných a komunikačných technológií, ktorá zahŕňa prenos informácií v zvukovej, obrazovej alebo zvukovo-obrazovej podobe alebo dátovej forme na účely
  - a) konzultácie medzi Poskytovateľom a Pacientom formou telekonzultácií alebo videokonzultácií,
  - b) konzultácie medzi zdravotníckymi pracovníkmi formou telekonzultácií alebo videokonzultácií,
  - c) diagnostiky na diaľku,
  - d) monitorovania, analýzy a vyhodnotenia telesných funkcií a zdravotného stavu Pacienta,
  - e) zostavovania liečebných plánov a sledovania ich dodržiavania,
  - f) vykonávania diagnostických testov na diaľku,
  - g) podpory pri rozhodovaní o liečbe vrátane elektronického predpisu liekov, dietetických potravín a zdravotníckych pomôcok.
11. Na účely VZP sa za informačné a komunikačné technológie považujú všetky nástroje elektronickej komunikácie (vrátane telefonickej komunikácie) umožňujúce prenos zvuku, obrazu alebo dát ako takých (napr. e-mail) medzi dvoma a viacerými účastníkmi komunikácie.
12. Spätná väzba je systém odovzdávania hodnotenia Služieb poskytovaných Poskytovateľom, prostredníctvom ktorého Pacient vyjadruje svoj názor na Služby poskytnuté Pacientovi Poskytovateľom. Primárne sa realizuje prostredníctvom hodnotiaceho formuláru na webe ambulancie, prípadne písomne.
13. Údaje pacienta sú jeho identifikačné a kontaktné údaje uvedené v Dohode uzatvorenej medzi Pacientom a Poskytovateľom alebo uvedené v jeho zdravotnej dokumentácii, vrátane jeho e-mailovej adresy, telefónneho čísla, či iných komunikačných údajov slúžiacich na komunikáciu s Pacientom na komunikačných platformách. Údaje pacienta sa považujú za aktuálne až do momentu pokiaľ Pacient písomným spôsobom neoznámí Poskytovateľovi ich zmenu. Kontaktné údaje Pacienta môžu byť Poskytovateľom využité na doručovanie

informácií týkajúcich sa Služieb poskytovaných Poskytovateľom, ako sú napríklad poučenia a informácie k zdravotnej starostlivosti.

### **Čl. III PRAVIDLÁ PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB**

1. Právny vzťah medzi Poskytovateľom a Pacientom je založený na základe Dohody, ktorá sa uzatvára v písomnej forme alebo elektronickej forme a je riadi sa aj týmito VZP.
2. Uzatvorením Dohody Pacient potvrdzuje, že bol Poskytovateľom výslovne informovaný o zozname zdravotných poisťovní, s ktorými má Poskytovateľ uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Tento zoznam zdravotných poisťovní je k dispozícii na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na webe ambulancie.
3. Pacient uhrádza Poskytovateľovi cenu za poskytnuté Služby podľa Cenníka v rozsahu, v ktorom tieto Služby nie sú hradené z verejného zdravotného poistenia, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na úseku poskytovania zdravotnej starostlivosti, prípadne ďalšími relevantnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
4. Pri každom príchode k Poskytovateľovi je Pacient povinný predložiť identifikačné doklady nevyhnutné na poskytnutie Služieb v rozsahu podľa príslušných platných a účinných právnych predpisov (najmä preukaz poistenca).
5. Po predložení požadovaných identifikačných dokladov budú Pacientovi poskytnuté organizačné pokyny o ďalšom postupe pri poskytovaní Služieb, najmä o pravidlách pre určenie poradia Pacientov. Pacient je povinný tieto organizačné pokyny bez výhrad rešpektovať.
6. Spracovanie osobných údajov Poskytovateľom prostredníctvom jeho zamestnancov sa riadi podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa zverejnených na webe ambulancie a v priestoroch zdravotníckeho zariadenia Poskytovateľa.
7. Pacient je povinný bezodkladne písomne oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu svojich osobných údajov uvedených na účely registrácie Pacienta, ako aj zmenu svojej zdravotnej poisťovne.
8. Pacient zodpovedá za správnosť, pravdivosť, úplnosť a aktuálnosť informácií poskytnutých Poskytovateľovi v súvislosti s poskytovaním Služieb.
9. Ak to vyplýva z povahy príslušnej poskytovanej Služby, je Pacient povinný sa u Poskytovateľa vopred objednať.

### **Čl. IV VZÁJOMNÉ PRÁVA A POVINNOSTI**

1. Poskytovateľ je povinný poskytovať zdravotnú starostlivosť správne (lege artis). 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.
2. Poskytovateľ poskytuje zdravotnú starostlivosť na základe Informovaného súhlasu Pacienta, ktorému predchádzalo riadne poučenie Pacienta.
3. Pacient sám rozhoduje o svojom zdraví a nesie za neho plnú zodpovednosť. Zdravotná starostlivosť sa preto zo strany Poskytovateľa poskytuje v zásade na základe podnetu, resp. žiadosti od samotného Pacienta a Poskytovateľ je povinný rešpektovať jeho rozhodnutia týkajúce sa jeho zdravia s prihliadnutím na svoje možnosti.
4. Poskytovateľ nie je povinný vyhovieť požiadavke Pacienta, ak by tým porušil svoju povinnosť postupovať pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti správne (lege artis).
5. Zdravotnú starostlivosť možno poskytnúť správne a efektívne jedine na základe plnej súčinnosti Pacienta. Pacient bude poskytovať Poskytovateľovi maximálnu súčinnosť pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a riadne plniť všetky svoje povinnosti vyplývajúce

z uzatvorenej Dohody, týchto VZP a iných všeobecne platných právnych predpisov týkajúcich sa poskytovania zdravotnej starostlivosti.

## **Čl. V POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA**

1. Poskytovateľ má právo určiť, ktorý zdravotnícky pracovník bude Pacientovi poskytovať zdravotnú starostlivosť.
2. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník má povinnosť postupovať pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti tak, aby nespôsobil Pacientovi zbytočné náklady a tak, aby rešpektoval jeho čas a jeho súkromie.
3. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti povinný postupovať humánne a citlivo.
4. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a iných skutočnostiach, ktoré sa od Pacienta dozvedel počas poskytovania zdravotnej starostlivosti, pokiaľ v Dohode, v týchto VZP alebo v inom všeobecne záväznom právnom predpise nie je uvedené inak.
5. Poskytovateľ je povinný viesť a uchovávať zdravotnú dokumentáciu Pacienta v súlade s platnými a účinnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
6. Poskytovateľ je v zmysle vyhlášky MZ SR č. 444/2019 Z.z. povinný pravidelne sledovať spokojnosť Pacientov s poskytnutou zdravotnou starostlivosťou. Za tým účelom má Poskytovateľ zriadený komplexný systém Spätnej väzby dostupný na webe ambulancie, ktorý umožňuje Poskytovateľovi zlepšovať ním poskytované Služby. Prostredníctvom Spätnej väzby môže Pacient zanechať Poskytovateľovi svoje hodnotenie jemu poskytnutých Služieb priamo na webe ambulancie. Spätné väzby Poskytovateľ prostredníctvom systému Spätnej väzby pravidelne vyhodnocuje.

## **Čl. VI POVINNOSTI A PRÁVA PACIENTA**

1. Pacient je povinný sa voči ošetrojúcemu zdravotníckemu pracovníkovi správať úctivo.
2. Pacient má právo byť plne poučený o účele, povahe, následkoch a rizikách navrhovanej zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti. Toto poučenie je Poskytovateľ povinný poskytnúť zrozumiteľne, ohľaduplne, diskrétno a v dostatočnom predstihu pred tým, ako má Pacient možnosť vyjadriť súhlas alebo nesúhlas s navrhovaným výkonom.
3. Výlučne Pacient je oprávnený rozhodovať o prijatí alebo neprijatí zdravotnej starostlivosti, to platí s prihliadnutím na osobitnú úpravu pre poskytovanie zdravotnej starostlivosti nespôsobilému Pacientovi.
4. Pacient berie na vedomie, že znenia poučení k jednotlivým zdravotným výkonom, ktoré realizuje Poskytovateľ, sú dostupné v elektronickej forme na webe ambulancie a tiež v písomnej forme priamo v priestoroch Poskytovateľa. Pred výkonom sa Pacient oboznámi so znením poučenia zverejneným podľa predchádzajúcej vety, ktoré sa vzťahuje ku konkrétnemu výkonu, ktorý sa má Pacientovi realizovať, pričom poučenie poskytne aj ošetrojúci zdravotnícky pracovník Poskytovateľa pred výkonom a zodpovie prípadné Pacientom položené otázky. Poskytovateľ môže Pacientovi zasielať pred plánovaným výkonom znenia poučení alebo odkazy na znenia poučení aj prostredníctvom elektronickej komunikácie. Poučenie oznámené zákonnému zástupcovi sa považuje za doručené aj nespôsobilému pacientovi.
5. Poskytovateľ môže vo formulároch Informovaných súhlasov v časti „poučenie o výkone“ odkazovať na písomné vyhotovenia poučenia zverejnené spôsobom uvedeným v ods. 4. tohto článku VZP. Písomná forma informovaného súhlasu je zachovaná aj v prípade, ak je realizovaná elektronickými prostriedkami umožňujúcimi zachytiť obsah prejavu vôle a osobu, ktorá prejav vôle urobila. Pre účely zachytenia rozhodnutia pacienta o tom, či navrhovaný výkon chce absolvovať alebo že ho odmieta, bude postačovať zaznamenanie

jeho rozhodnutia prostredníctvom elektronického zariadenia (napr. podpis pacienta do tabletu, alebo potvrdenie jeho rozhodnutia prostredníctvom emailu alebo SMS odoslaných z kontaktných údajov Pacienta. V prípade, ak Pacient vyhlási, že bol s poučením uverejneným spôsobom podľa ods. 4 tohto článku VZP oboznámený, bude sa mať za to, že v danom rozsahu poučeniu porozumel a k poučeniu došlo.

6. Pacient má ďalej právo:
  - a) na ochranu svojej osobnosti,
  - b) na ochranu súkromia,
  - c) na ochranu informácií o zdravotnom stave a právo na ochranu údajov zdravotnej dokumentácie,
  - d) žiadať výpis zo zdravotnej dokumentácie a právo na nahliadanie do zdravotnej dokumentácie, robenie si výpisov a vyžiadanie si kópie zdravotnej dokumentácie; nahliadnutie do zdravotnej dokumentácie môže byť Pacientovi odmietnuté, ak to ustanovuje osobitný právny predpis,
  - e) na správne (lege artis) poskytovanú zdravotnú starostlivosť,
  - f) aby bol rešpektovaný čas jeho, resp. jeho zákonného zástupcu, aby boli dodržané dohodnuté termíny vyšetrení v súlade s časovými možnosťami a konkrétnou situáciou u Poskytovateľa,
  - g) na humánny, etický a dôstojný prístup zdravotníckych pracovníkov.
7. Pacient je povinný:
  - a) informovať ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o všetkých skutočnostiach, ktoré sa môžu týkať jeho zdravotného stavu, predovšetkým poskytnúť pravdivé informácie a pravdivo odpovedať na otázky ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka,
  - b) informovať ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka o alternatívnych spôsoboch liečenia, alternatívnej výžive, alternatívnych odporúčaníach (od tzv. ľudových liečiteľov), ako aj o diétnych opatreniach vykonávaných Pacientom bez odporúčania zdravotníckych pracovníkov Poskytovateľa.
8. Pacient berie na vedomie, že zamlčanie alebo skreslenie informácií poskytnutých Poskytovateľovi môže vyústiť do nesprávnej diagnózy alebo do nesprávne určenej terapie, čo môže viesť k poškodeniu zdravia alebo ohrozeniu života Pacienta.
9. Pacient sa zaväzuje pred každým vyšetrením informovať Poskytovateľa o tom, či mu bola v poslednom mesiaci poskytnutá zdravotná starostlivosť u iných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti a pokiaľ o tejto skutočnosti nie je záznam v zdravotnej dokumentácii vedenej Poskytovateľom bude sa mať za to, že Pacient o tejto skutočnosti Poskytovateľa neinformoval.
10. Za účelom odstránenia prípadných potenciálnych pochybností sa má za to, že za informácie, ktoré Pacient poskytol Poskytovateľovi sa budú považovať výlučne informácie zaznamenané Poskytovateľom do zdravotnej dokumentácie Pacienta.
11. Pacient má právo požiadať Poskytovateľa po každom poskytnutí zdravotnej starostlivosti o sprístupnenie rozsahu zápisu do zdravotnej dokumentácie, ktorý sa týka daného úkonu zdravotnej starostlivosti. Pokiaľ so zápisom nesúhlasí, zašle Poskytovateľovi svoje námietky e-mailom na adresu Poskytovateľa uvedenú v úvode týchto VZP alebo prostredníctvom pošty na adresu sídla Poskytovateľa najneskôr do 3 pracovných dní od ošetrovania. Ak Pacient v danej lehote nedoručí Poskytovateľovi svoje námietky bude sa mať za to, že so zápisom do zdravotnej dokumentácie súhlasí, a to aj v prípade, že nepožiadala o sprístupnenie zápisu do zdravotnej dokumentácie.
12. V prípade poskytovania zdravotnej starostlivosti formou telemedicíny sa budú uplatňovať nasledovné pravidlá:
  - a) telemedicina predstavuje doplnkový spôsob poskytovania zdravotnej starostlivosti v situácii, kedy nie je fyzická prítomnosť Pacienta v zariadení možná ani nevyhnutná; je na výhradnom rozhodnutí Poskytovateľa, či týmto spôsobom bude postupovať,
  - b) na telemedicínu je možné použiť len také aplikácie, ktoré zaručujú bezpečnosť komunikácie (tzv. end-to-end šifrovanie) a minimalizujú riziko úniku osobných údajov Pacienta a ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka,

- c) pri telemedicíne nie je možné úplne vylúčiť bezpečnostné riziká úniku obsahu komunikácie a preto tak ako Poskytovateľ prijíma opatrenia na zamedzenie úniku informácií, tak aj samotný Pacient je povinný prijať také opatrenia, ktoré znemožnia prístup nepovolaných osôb ku komunikácii (napr. nezdieľa heslo k emailu a iným komunikačným aplikáciám, pri komunikácii používa slúchadlá a pod., aby nebol iným osobám prístupný obsah komunikácie),
- d) pacient je povinný dbať o ochranu svojho súkromia počas výkonu telemedicíny, a to napríklad aj tak, že počas výkonu vylúči zo svojej prítomnosti tretie osoby,
- e) zaznamenanie obsahu výkonu realizovaného formou telemedicíny je možné len za predpokladu, že je takýto záznam nevyhnutne potrebný pre ďalšie poskytovanie zdravotnej starostlivosti a Pacient musí byť pred zaznamenaním výkonu vopred o tejto skutočnosti poučený a musia mu byť vysvetlené dôvody, na základe ktorých je potrebné záznam vykonať,
- f) v úvode komunikácie je ošetrojúci zdravotnícky pracovník povinný identifikovať svoju osobu a všetkých zúčastnených zdravotníckych pracovníkov uvedením mena a priezviska, profesného titulu, typu zdravotníckeho pracovníka, svojej špecializácie a identifikovaním Poskytovateľa (názov zdravotníckeho zariadenia), v mene ktorého sa telemedicínsky výkon má realizovať, aby Pacient bol schopný ešte pred začatím výkonu identifikovať, o ktorého Poskytovateľa sa jedná,
- g) v zmysle vyhlášky MZ SR č. 444/2019 Z. z. je Poskytovateľ povinný Pacienta identifikovať na základe jeho občianskeho preukazu alebo preukazu poistenca. Zdravotnícky pracovník vopred informuje Pacienta, že pri každom telemedicínskom výkone bude totožnosť Pacienta overená na základe údajov z jeho občianskeho preukazu a preto je potrebné, aby mal Pacient v čase výkonu občiansky preukaz pri sebe,
- h) počas zvukového prenosu bude totožnosť Pacienta overená vyžiadanim identifikačných údajov uvedených na občianskom preukaze a pri zvukovo-obrazovom prenose bude Pacient požiadaný, aby ukázal svoj občiansky preukaz tak, aby mal ošetrojúci zdravotnícky pracovník možnosť prečítať údaje uvedené na občianskom preukaze a vidieť fotografiu na občianskom preukaze,
- i) v prípade používania meracích zariadení na tele Pacienta, Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné chyby v meraní spôsobené nesprávnym použitím zdravotníckej pomôcky Pacientom, či za nesprávne hodnoty spôsobené vadou zdravotníckej pomôcky; zdravotníckej pomôcky - meracie zariadenie nesmie pre účely využitia dať nimi nameraných využívať iná osoba ako Pacient.
- j) Pacient nie je z dôvodu ochrany osobných údajov ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka poskytujúceho telemedicínsky výkon oprávnený z obsahu telemedicínskeho výkonu vyhotovovať zvukový, ani zvukovo-obrazový záznam.

## Čl. VII

### ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ NESPÔSOBILÉMU PACIENTOVI

1. Za nespôsobilého Pacienta sa považuje maloleté dieťa (do nadobudnutia 18. roku života), s výnimkou Pacientov, ktorí nadobudli spôsobilosť na právne úkony platným uzatvorením manželstva (od 16.-teho roku života). Za nespôsobilého Pacienta sa považuje aj osoba, ktorej spôsobilosť na právne úkony bola obmedzená alebo osoba, ktorá bola pozbavená spôsobilosti na právne úkony rozhodnutím súdu.
2. Za nespôsobilého Pacienta koná jeho zákonný zástupca. Za zákonného zástupcu Pacienta sa považuje fyzická osoba, ktorá svoje postavenie osvedčí vyhlásením a v prípade Služby poskytovanej až po udelení písomného informovaného súhlasu svojim podpisom potvrdí v tomto súhlase. Osoba, ktorá o sebe vyhlasuje, že je zákonným zástupcom nespôsobilého pacienta zodpovedá za pravdivosť svojho vyhlásenia. Poskytovateľ nie je povinný skúmať pravdivosť vyhlásenia a danú osobu bude považovať za zákonného zástupcu.

3. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti je Poskytovateľ povinný prihliadať na názor nespôsobilého Pacienta, predovšetkým mu je povinný zrozumiteľným spôsobom vzhľadom na jeho vek a rozumovú schopnosť vysvetliť podstatné skutočnosti týkajúce sa jeho zdravotného stavu. Zákonného zástupcu ošetrojúci zdravotnícky pracovník poučuje v plnom rozsahu.
4. Pri zdravotných výkonoch neodkladnej, bežnej alebo neinvazívnej povahy dáva zákonný zástupca súhlas na poskytnutie zdravotnej starostlivosti. V takýchto prípadoch môže ošetrojúci zdravotnícky pracovník poskytnúť nespôsobilému Pacientovi zdravotnú starostlivosť aj bez prítomnosti zákonného zástupcu. Medzi takéto zdravotné výkony najmä patrí:
  - a) výkon pravidelnej preventívnej prehliadky,
  - b) predpis dlhodobu užívanú liečbu, na ktorú bol predtým zákonným zástupcom udelený informovaný súhlas,
  - c) vyšetrenie a liečba prípadnej novovzniknutej zdravotnej komplikácie, resp. novovzniknutého symptómu liečeného ochorenia a pri akútnom zhoršení zdravotného stavu, kedy môže odklad spôsobiť jeho ďalšie zhoršenie, rozvoj komplikácií alebo nezvratného orgánového poškodenia.
5. Zákonný zástupca je povinný poskytovať Poskytovateľovi plnú súčinnosť tak, aby nebola ohrozená včasnosť a úplnosť zdravotnej starostlivosti, ktorú si zdravotný stav nespôsobilého Pacienta s prihliadnutím na všetky okolnosti vyžaduje.
6. V prípade, ak rolu zákonného zástupcu zastávajú rodičia maloletého, tak je postačujúci informovaný súhlas (alebo odmietnutie zdravotnej starostlivosti) realizovaný len jedným z nich. Ak by došlo k rozporu v názoroch zákonných zástupcov na poskytovanie zdravotnej starostlivosti maloletému Pacientovi, sú práve zákonní zástupcovia povinní písomne informovať Poskytovateľa o tomto rozpore, inak sa má za to, že takýto rozpor neexistuje. Pokiaľ došlo zo strany súdu k obmedzeniu výkonu rodičovských práv jedného z rodičov, sú zákonní zástupcovia povinní túto skutočnosť preukázať písomným rozhodnutím súdu, z ktorého dané obmedzenie bude vyplývať. Až do tohto momentu bude Poskytovateľ oboch rodičov považovať za oprávnených v celom rozsahu zastupovať záujmy maloletého dieťaťa.

## Čl. VIII

### ORDINAČNÉ HODINY A OBJEDNÁVANIE

1. Poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť v ordinačných hodinách schválených a potvrdených orgánom, ktorý vydal povolenie na poskytovanie zdravotnej starostlivosti.
2. Pacienti prichádzajú na ošetrovanie najneskôr pol hodinu pred ukončením ordinačných hodín na tento účel. Pacienti sú volaní do ambulancie podľa poradia určeného ošetrovateľom zdravotníckym pracovníkom.
3. Právo byť prednostne ošetrovaní majú Pacienti so závažnou poruchou zdravia vyžadujúcou urgentné a neodkladné ošetrovanie alebo Pacienti so zdravotnými komplikáciami.
4. Pacient rešpektuje, že vzhľadom na povahu zdravotnej starostlivosti sa nedá vylúčiť, že mu Poskytovateľ v deň, kedy sa Pacient dostavil na ošetrovanie nestihne z kapacitných dôvodov poskytnúť Službu. Ak ku takejto situácii dôjde, Poskytovateľ si s Pacientom odsúhlasí najbližší možný termín ošetrovania. Neposkytnutie ošetrovania z kapacitných dôvodov sa nepovažuje za porušenie Dohody alebo týchto VZP.
5. Pacienti sa môžu objednávať na určitý čas nasledovnými spôsobmi:
  - a) osobne u Poskytovateľa,
  - b) elektronicky emailom na e-mailovej adrese uvedenej na webe ambulancie,
  - c) telefonicky na telefónnom čísle ambulancie v čase ordinačných hodín,
  - d) prostredníctvom objednávacjej aplikácie, ak ju Poskytovateľ používa (napr. sestra Emmy, eČasenka a pod.).

## Čl. IX

### POPLATKY ZA POSKYTOVANIE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

1. Poskytovateľ je zmluvným partnerom zdravotných poisťovní, ktoré má zverejnené vo svojich priestoroch a na webe ambulancie.
2. Zdravotná starostlivosť sa v zmysle príslušnej právnej úpravy regulujúcej jej rozsah poskytuje na základe verejného zdravotného poistenia a na základe príslušných zmlúv so zdravotnými poisťovňami. Verejné zdravotné poistenie kryje alebo čiastočne kryje zdravotnú starostlivosť poskytovanú štandardnými metódami, za použitia štandardných zdravotníckych pomôcok, liekov, liečiv a zdravotníckeho materiálu.
3. Poskytovateľ má vypracovaný Cenník, ktorého súčasťou je aj cenník všetkých zdravotných výkonov a zoznam zdravotných výkonov poskytovaných pri chorobe uvedenej v zozname chorôb, pri ktorých sa zdravotné výkony plne uhrádzajú alebo čiastočne uhrádzajú alebo sa neuhrádzajú na základe verejného zdravotného poistenia, a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktoré poskytovateľ poskytuje a pri ktorých môže požadovať úhradu podľa osobitných predpisov. Obsahom Cenníka môžu byť aj výkony, ktoré nemajú povahu zdravotnej starostlivosti, či služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.
4. Cenník Poskytovateľa je zverejnený na prístupnom mieste v priestoroch Poskytovateľa a na webe ambulancie. Pacienti potvrdzujú, že sú s obsahom Cenníka v plnom rozsahu oboznámení.
5. Poskytovateľ v Cenníku určuje okrem iného aj zdravotné výkony, resp. použitie zdravotníckych pomôcok, ktoré nie sú hrazené z verejného zdravotného poistenia a pokiaľ sa Pacient rozhodne o takýto zdravotný výkon požiadať alebo požiada o použitie takejto zdravotníckej pomôcky, je povinný Poskytovateľovi zaplatiť cenu uvedenú v cenníku. Obsah tohoto ustanovenia je možné modifikovať v osobitných dojednaniach zmluvných strán.
6. Na základe verejného zdravotného poistenia sa neuhrádza zdravotná starostlivosť, ktorá nie je indikovaná zo zdravotných dôvodov.
7. Poskytovateľ a Pacient sa dohodli, že pre prípad, ak by Pacient v budúcnosti chcel využiť niektorú z priamo hrazených služieb, tak za písomné vyžiadanie Pacienta o platenú službu sa bude považovať osobitné dojednanie, ktoré môže byť zaznamenané aj v informovanom súhlase pacienta, alebo iným vhodným a preukázateľným spôsobom.
8. V prípade, ak Pacient pri poskytovaní Služby nehradenej z verejného zdravotného poistenia neospravedlní svoju neúčast' na vopred dohodnutom alebo stanovenom termíne najmenej jeden pracovný deň pred termínom poskytnutia Služby, nemá nárok na vrátenie zaplateného poplatku alebo zaplatenej zálohy za Službu.
9. V prípade vopred neospravedlnenej neúčasti Pacienta na dohodnutej Službe (hradenej, ako aj nehradenej z verejného zdravotného poistenia) zodpovedá Pacient za škodu vzniknutú v súvislosti s vyčlenením časových, personálnych a kapacitných prostriedkov Poskytovateľa pre Pacienta. Pacient sa tejto zodpovednosti zbaví, ak preukáže, že vzniknutú škodu nezavinil. Pacient rovnako nezodpovedá za túto škodu v prípade, ak Poskytovateľ umiestnil na uvoľnený termín iného pacienta.
10. Poskytovateľ je v prípade plánovaných výkonov, ktoré nespĺňajú podmienky na úhradu z verejného zdravotného poistenia, oprávnený vybrať od Pacienta zálohu na takýto výkon v plnej výške vopred.
11. V prípade, ak Poskytovateľ v zmysle Cenníka poskytuje nadštandardné Služby, Pacient má možnosť pri poskytovaní Služieb vyžiadať si u Poskytovateľa poskytnutie nadštandardných Služieb. Objednanie nadštandardných Služieb sa bude spravovať podmienkami určenými v týchto VZP.
12. 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.
13. Poplatky za nadštandardné Služby sa spravujú platným Cenníkom.



14. Pacient sa zaväzuje uhradiť za nadštandardné Služby poplatky vo výške podľa aktuálneho Cenníka Poskytovateľa

## ČI. X

### OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Poskytovateľ poskytuje všetky informácie o spracúvaní osobných údajov, tak ako vyplývajú z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o doplnení niektorých zákonov prostredníctvom informácií zverejnených v priestoroch Poskytovateľa ako aj na webovej stránke ambulancie. Informáciami podľa predchádzajúcej vety sú najmä: totožnosť a kontaktné údaje prevádzkovateľa a v príslušných prípadoch zástupcu prevádzkovateľa, kontaktné údaje prípadnej zodpovednej osoby, účely spracúvania (na ktoré sú osobné údaje určené), právny základ spracúvania osobných údajov, oprávnené záujmy prevádzkovateľa alebo tretej strany (ak sa v konkrétnom prípade uplatnia), príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov (ak existujú), informácia o prípadnom prenose osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie (a ďalšie informácie s tým súvisiace), doba uchovávanía osobných údajov, informácia o právach dotknutej osoby podľa GDPR, informácia o tom, či je dotknutá osoba povinná poskytnúť osobné údaje a o možných následkoch neposkytnutia, informácia o prípadnom automatizovanom rozhodovaní vrátane profilovania, informácia o prípadnom spracúvaní osobných údajov na iný účel ako boli získané a pod.

## ČI. XI

### SPRÍSTUPŇOVANIE A POSKYTOVANIE ÚDAJOV ZDRAVOTNEJ DOKUMENTÁCIE A ZBAVENIE MLČANLIVOSTI

1. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti postupovať tak, aby nedošlo k ohrozeniu, zničeniu, poškodeniu zdravotnej dokumentácie alebo neoprávnenému úniku osobných údajov Pacienta.
2. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť údaje o zdravotnom stave Pacienta len osobám, ktoré určil Pacient, ako aj osobám oprávneným na základe všeobecne záväzného právneho predpisu.
3. Informácie o zdravotnom stave nespôsobilého Pacienta je Poskytovateľ oprávnený poskytnúť jeho zákonnému zástupcovi, a to v plnom rozsahu.
4. Pacient zbavuje mlčanlivosti zdravotníckeho pracovníka určeného Poskytovateľom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientovi, t.j. ošetrojúci lekár alebo ošetrojúca sestra v rozsahu a voči:
  - a) Poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti v celom rozsahu údajov zo zdravotnej dokumentácie a iných údajov týkajúcich sa zdravotného stavu,
  - b) súdu, správnym orgánom, sporovým stranám a ich právnym zástupcom, znalcovi a orgánu činnému v trestnom konaní v konaniach, v ktorých sa prejednáva nárok Pacienta alebo ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka, alebo v ktorom sa rozhoduje o vine a treste ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytnutím zdravotnej starostlivosti Pacientovi,
  - c) právnemu zástupcovi ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka alebo Poskytovateľa v prípade uplatnenie právnych nárokov Pacienta vyplývajúcich z poskytnutej zdravotnej starostlivosti, a to v rozsahu nevyhnutnom pre efektívne vykonanie právnej služby.
5. Poskytovateľ môže poskytnúť údaje o zdravotnom stave Pacienta, ako aj fotokópie, či scany zdravotnej dokumentácie (na základe vyžiadania Pacienta alebo osoby podľa ods. 2 a 3 tohto článku VZP), inak ako osobne, len na emailovú adresu Pacienta alebo telefónne číslo Pacienta uvedené Dohode alebo v zdravotnej dokumentácii Pacienta. Na tento účel

si Poskytovateľ a Pacient môžu vopred dohodnúť heslo alebo iný diskretný prvok slúžiaci na dodatočnú autentifikáciu elektronickej komunikácie.

6. Povinnosťou Pacienta je zabezpečiť ochranu svojho súkromia a nepretržitú aktuálnosť údajov Pacienta. Pacient je povinný zabezpečiť, aby k jeho emailovej schránke, k zariadeniu na ktorom sa používa telefónne číslo uvedené v Zmluve, alebo v jeho zdravotnej dokumentácii, ako aj k dodatočne odsúhlaseným komunikačným aplikáciám mali prístup výlučne len tie osoby, ktoré Pacient oprávnil oboznamovať sa s obsahom zdravotnej dokumentácie Pacienta a s komunikáciou medzi Pacientom a Poskytovateľom. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu priamo alebo nepriamo spôsobenú tým, že sa do obsahu emailovej schránky, telefonickému zariadeniu s telefónnym číslom Pacienta, či k dodatočne odsúhlaseným komunikačným aplikáciám dostala tretia osoba.
7. Pacient je pri telefonickej komunikácii na žiadosť Poskytovateľa/ povinný uviesť osobný identifikátor, ktorý bude Pacientovi oznámený Poskytovateľom v súlade s podmienkami spracovania osobných údajov u Poskytovateľa.

## ČI. XII DORUČOVANIE

1. Právny úkon Pacienta alebo Poskytovateľa smerujúci ku vzniku, zmene, zániku práv a povinností alebo zmene alebo zániku právneho vzťahu založeného písomnou alebo elektronicou Dohodou musí byť písomný a musí byť doručený poštou ako doporučená zásielka alebo osobne, ak tieto VZP neustanovujú inak. Na tento písomný styk sa použijú adresy Pacienta a Poskytovateľa uvedené v záhlaví Dohody.
2. Povinnosť Pacienta alebo Poskytovateľa doručiť písomnosť podľa ods. 1 tohto článku VZP sa považuje za splnenú a písomnosť sa považuje za doručenú, len čo ju druhá strana prevezme a jej prijatie potvrdí vlastnoručným podpisom alebo podpisom inej osoby oprávnenej na prijímanie písomností.
3. Účinky doručenia písomností nastanú aj vtedy, ak:
  - a) doručenie písomnosti bolo zmarené konaním alebo opomenutím tej strany, ktorej bola písomnosť adresovaná, a to dňom, kedy k takému konaniu došlo,
  - b) Pacient alebo Poskytovateľ zmenil adresu, na ktorú sa má podľa Dohody odosielat písomnosť, bez toho, aby túto zmenu druhej strane oznámil, a následne pošta túto písomnosť vrátila strane ako nedoručiteľnú, a to dňom vrátenia takejto písomnosti strane,
  - c) Pacient alebo Poskytovateľ prijatie písomnosti odmietne, a to dňom odmietnutia prijatia písomnosti,
  - d) odosielateľovi bola zásielka vrátená ako nedoručená, a to dňom vrátenia nedoručenej zásielky.
4. Komunikácia medzi Poskytovateľom a Pacientom týkajúca sa objednania alebo zrušenia termínu Pacienta u Poskytovateľa, zasielania upozornení, notifikácií, oznámení a výziev Pacientovi, vrátane informácií o zdravotnom stave Pacienta a poučení pred zdravotným výkonom, môže prebiehať aj vo formáte e-mailu, krátkej textovej správy (SMS) alebo telefonicky; tým nie sú dotknuté osobitné ustanovenia VZP o objednávaní a ordinačných hodinách. Výber konkrétnej formy komunikácie smerom na Pacienta je výlučne na zvážení Poskytovateľa. Informácia odoslaná Pacientovi podľa tohto odseku sa považuje za doručenú momentom odoslania informácie v zmysle tohto odseku zo servera, resp. zariadenia Poskytovateľa.
5. Poskytovateľ bude pacientovi zasielať informácie v zmysle odseku 4 tohto článku VZP na emailovú adresu alebo telefónne číslo uvedené Pacientom v Dohode alebo v jeho zdravotnej dokumentácii, alebo za pomoci vzájomne odsúhlasených komunikačných aplikácií. V prípade akejkoľvek zmeny kontaktných údajov je Pacient povinný upovedomiť o tejto skutočnosti Poskytovateľa a podpísať vyhlásenie o zmene kontaktných údajov u Poskytovateľa. Poskytovateľ neručí za nedoručenie informácií z dôvodu nesprávne uvedených kontaktných údajov Pacientom. Poskytovateľ nezodpovedá ani za to, kto má prístup k označenej emailovej schránke a k označenému telefónnemu číslu Pacienta.

## ČI. XIII

### PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ VZP

1. VZP a Cenník môže Poskytovateľ jednostranne zmeniť, a to napríklad z dôvodu legislatívnych zmien dotýkajúcich sa poskytovaných Služieb alebo z dôvodov smerujúcich k snahe zlepšiť poskytované Služby. Takúto zmenu je Poskytovateľ povinný oznámiť Pacientovi vo forme jej zverejnenia na webe ambulancie a v priestoroch Poskytovateľa, a to najneskôr 10 pracovných dní pred dňom nadobudnutia ich účinnosti. Nové znenie VZP alebo Cenníka bude Pacienta zaväzovať uplynutím desiateho pracovného dňa od jeho zverejnenia.

## ČI. XIV

### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Pacientom sa riadia Dohodou, týmito VZP a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí.
2. Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Pacientom sa spravujú právom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákonom č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom 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 ako aj inými všeobecne záväznými právnymi predpismi majúcimi vzťah k poskytovaniu zdravotnej starostlivosti.
3. Poskytovateľ zverejňuje VZP na prístupnom a viditeľnom mieste u Poskytovateľa a tiež na webe ambulancie. Ak je znenie týchto VZP vyhotovené vo viacerých jazykoch, právne záväzné je znenie v slovenskom jazyku. VZP platia aj po skončení právneho vzťahu Poskytovateľa a Pacienta, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných práv a povinností.
4. Dňom účinnosti týchto VZP sa rušia všetky prípadné predchádzajúce všeobecné zmluvné podmienky týkajúce sa poskytovania Služieb podľa týchto VZP.
5. Ak sa prípadný dôvod neplatnosti týchto VZP vzťahuje len na niektorú ich časť, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy vzťahu medzi Prevádzkovateľom a Pacientom alebo z povahy ustanovenia nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu VZP.
6. Tieto VZP nadobúdajú platnosť a účinnosť ich zverejnením dňa 1.3.2025.

V Senci, dňa 1.3.2025

AMedika, s.r.o.  
Ing. Štefan Mudrák,  
konateľ