

Zvláštní podmínky asistenčních služeb k produktu Ordinace Global Assistance

Ordinace Global Assistance

(ZPOGA 03/2025)

1. Článek **Úvodní ustanovení**

- 1.1. Poskytovatelem asistenčních služeb je GLOBAL ASSISTANCE a.s. (dále jen „Poskytovatel“ nebo také „my“), se sídlem na adrese Dopraváků 749/3, 184 00 Praha, IČO: 27181898 a asistenční služby zajišťuje přímo nebo prostřednictvím svých smluvních partnerů.
- 1.2. Tyto zvláštní podmínky pro poskytování asistenčních služeb (dále jen „Podmínky“ či „ZPOGA 03/2025“) je soubor závazných pravidel pro poskytování a využívání asistenčních služeb. Můžeme zaručit včasné a kvalitní poskytování asistenčních služeb pouze tehdy, když budete Podmínky dodržovat stejně jako my.

2. Článek **Výklad pojmů**

- 2.1. **Oprávněná osoba** je držitel asistenčního programu a jeho rodinní příslušníci (dále jen „Oprávněná osoba“ nebo také „vy“).
- 2.2. **Držitel asistenčního programu** je osoba registrována ke službě na portálu poskytovatele.
- 2.3. **Asistenční událost** je taková okolnost, kdy vznikne potřeba čerpat konzultaci s lékařem, zdravotní informace nebo objednání k lékaři.
- 2.4. **Trvání asistence** je doba platnosti asistenčního programu, po kterou můžete čerpat asistenční služby.
- 2.5. **Rodinnými příslušníky** se rozumí příbuzní v přímé linii sdílející s držitelem asistenčního programu společnou domácnost, a dále osoby spjaté partnerským svazkem s držitelem asistenčního programu (manžel/manželka, partner/partnerka, druh/družka).

3. Článek **Rozsah asistenčních služeb**

Asistenční služby jsou poskytovány v následujícím rozsahu:

3.1. Informace o zdravotních službách v České republice, konkrétně:

- a) o poskytovatelích zdravotních služeb včetně zařízení zajišťujících pohotovost (adresa, rozsah poskytované péče, provozní doba, kontakty),
- b) o lékárnách (adresa, provozní doba, kontakty),
- c) o veřejném zdravotním pojištění (právní úprava, rozsah pojištění, výše pojistného, spoluúčasti, systém výběru pojistného, adresy a kontakty na zdravotní pojišťovny),
- d) o nároku účastníků veřejného zdravotního pojištění na zdravotní nebo kompenzační pomůcky a léky ze zdravotního pojištění, a o možnosti zapůjčení těchto zdravotních nebo kompenzačních pomůcek.

3.2. Telefonická konzultace s lékařem, konkrétně:

- a) konzultace vašeho zdravotního stavu – možný postup při popsanych neakutních zdravotních potížích, vysvětlení možných příznaků a příčin onemocnění, doporučení dalšího postupu na základě podaných informací (konzultace v žádném případě nenahrazuje kontaktní diagnostiku praktického, resp. odborného lékaře),
- b) vysvětlení běžně využívaných pojmů ve zdravotnictví, odborných medicínských výrazů, latinských pojmů, diagnóz a jejich zkratků užívaných ve zdravotnické dokumentaci,
- c) vysvětlení nálezů z odborných vyšetření, účelu jednotlivých vyšetření na základě vaší citace, vysvětlení výsledků laboratorních vyšetření (informace o rozmezí hodnot jednotlivých ukazatelů),
- d) konzultace lékařských postupů – vysvětlení obecných postupů léčby, základní informace časové náročnosti léčby jednotlivých onemocnění,
- e) informace o lécích a jejich účincích – účinné látky v lécích obsažené, možné nežádoucí účinky, informace o doplácích za léky,
- f) doporučení, na jakého odborného lékaře se máte s daným problémem obrátit,
- g) poradna pro těhotné ženy a matky po porodu – doporučení vhodného postupu v dané situaci, jaká vyšetření je vhodné provést a z jakých důvodů,
- h) informace před cestou do zahraničí – doporučení nutného očkování a poučení o zdravotních rizicích pro danou lokalitu,
- i) vystavení eReceptu v případě, že asistenční lékař indikuje potřebu jeho vystavení. Asistenční lékař má právo eRecept nevystavit, pokud by hrozilo nebezpečí poškození zdraví pacienta. Náklady za léky hradí plně Oprávněná osoba.

3.3. Telefonická konzultace při psychických potížích, konkrétně:

- a) jednorázové psychoterapeutické poradenství v rozsahu 1x za kalendářní rok v maximální délce 60 minut. Tato služba je určena pouze pro držitele asistenčního programu.

3.4. Objednání ke specialistovi, konkrétně:

- a) zajištění prvotního ambulantního vyšetření příslušným odborným lékařem v rámci České republiky (v návaznosti na stanovenou diagnózu nebo popis příznaků zdravotních potíží) v co nejkratším možném termínu, přičemž předmětem asistenčních služeb není zajištění následných návštěv, kontrol a další péče k témuž zdravotnímu případu s výjimkou případů, kdy tato následná zdravotní péče musí být poskytnuta v souvislosti se službou dále uvedenou pod písmenem 3.4. b),
- b) zajištění příjmu Oprávněné osoby k hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení v České republice,
- c) případné náklady za zdravotní péči hradí plně Oprávněná osoba.

4. Článek

Podmínky čerpání asistenčních služeb

- 4.1. V rámci asistenční služby „telefonická konzultace s lékařem“ jsou poskytovány obecné informace z oblasti zdraví, nemoci či jiných zdravotních obtíží, přičemž nedochází ke stanovení individuální diagnózy Oprávněné osoby, stanovení individuálního léčebného plánu či plánu prevence Oprávněné osoby. Telefonická konzultace v žádném případě nenahrazuje lékařskou či jinou odbornou péči, kontaktní diagnostiku praktického nebo odborného lékaře.
- 4.2. Poskytovatel poskytuje konzultaci s lékařem a další služby jen na základě výslovných informací od Oprávněné osoby poskytnutých v rámci konkrétní konzultace. Neodpovídá proto za újmu způsobenou Oprávněné osobě nedostatkem informací nebo nesprávnými či neúplnými informacemi.
- 4.3. Poskytovatel důrazně doporučuje vyhledat v případě zdravotních obtíží lékařskou či jinou odbornou péči. Telefonická konzultace nenahrazuje služby Integrovaného záchranného systému či urgentní lékařskou péči. Poskytovatel neposkytuje informace ke zdravotnímu stavu jiných zletilých osob, a to ani ve formě konzultace.
- 4.4. Poskytovatel neodpovídá za zpoždění anebo neposkytnutí asistenčních služeb v důsledku události vyšší moci, s tím že událostí vyšší moci se rozumí jakákoli událost nebo čin vyšší moci, který je mimo přiměřenou kontrolu Poskytovatele a který brání zcela nebo částečně poskytování asistenčních služeb.
- 4.5. Zneužívání asistenčních služeb může vést k jejich omezení.

5. Článek

Výluky

Asistenční služby neposkytneme:

- 5.1. v případě, kdy si asistenční služby zajistíte sami bez předchozího souhlasu Poskytovatele,
- 5.2. pokud budete chtít konzultovat s lékařem zdravotní stav třetí zletilé osoby.

6. Článek

Povinnosti Oprávněné osoby

Povinnosti, které musíte dodržet, abychom vám mohli pomoci:

- 6.1. Oprávněná osoba, která je držitelem asistenčního programu, se musí zaregistrovat na portálu služeb poskytovatele.
- 6.2. v případě vzniku asistenční události nás můžete kontaktovat prostřednictvím webového formuláře. Pokud nebudete moci z jakýchkoliv důvodů využít ke kontaktu s námi webový formulář, můžete využít k vyžádání asistenčních služeb naší nonstop telefonní linku **+420 251 032 840**. Telefonní linka je zpoplatněna dle ceníku vašeho operátora jako volání na pevnou linku.
- 6.3. Oprávněná osoba je povinna znát pro využití asistenčních služeb jméno a registrační e-mailovou adresu držitele asistenčního programu nebo identifikační číslo držitele asistenčního programu.
- 6.4. K využívání asistenčních služeb je nezbytné, aby Oprávněná osoba udělila Poskytovateli souhlas se zpracováním zdravotních údajů, včetně genetických údajů. Další podmínky uděleného souhlasu a informace o zpracování osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele www.globalassistance.cz/gdpr.

7. Článek

Všeobecná ustanovení

- 7.1. Asistenční služby vždy vykonáváme v souladu s vnitrostátními a mezinárodními zákony a podzákonnými normami.
- 7.2. Jakékoli zamlčení, nepravdivé oznámení, podvod, opomenutí či nepřesnost v oznámení asistenční události z vaší strany o okolnostech, nebo následcích události, mohou mít za následek ztrátu práva využít služby zdravotní asistence.
- 7.3. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Oprávněnou osobou, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu online je rovněž možné využít platformu zřízenou Evropskou komisí na adrese ec.europa.eu
- 7.4. Tyto Podmínky pro poskytování asistenčních služeb – Ordinance Global Assistance jsou účinné od 1. 3. 2025.

8. Článek

Zpracování osobních údajů

Dovolujeme si Vás stručně informovat o zpracování Vašich osobních údajů Poskytovatelem v souvislosti s využitím asistenčních služeb. Další podrobnosti naleznete na www.globalassistance.cz/gdpr nebo Vám je rádi zodpovíme na adrese dpo@globalassistance.cz.

Kdo je správcem vašich údajů?

GLOBAL ASSISTANCE a.s., IČO: 27181898 sídlem Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00.

Proč Vaše osobní údaje zpracováváme?

Vaše osobní údaje zpracováváme na různých právních základech a k různým účelům, zejména pak:

- (i) na právním základě **plnění smlouvy** za účelem poskytnutí asistenčních služeb, ke kterým jsme se vůči Vám zavázali (vyjma asistenční služby konzultace Vašeho zdravotního stavu);
- (ii) na právním základě Vašeho **výslovného souhlasu** se zpracováním Vašich údajů o zdravotním stavu a genetických údajů za účelem poskytnutí asistenční služby spočívající v konzultaci Vašeho zdravotního stavu. Právo odvolat souhlas je podrobně popsán v kapitole „Jaká máte práva ve vztahu k ochraně Vašich osobních údajů“ na našich webových stránkách www.globalassistance.cz/gdpr;
- (iii) na právním základě Vašeho **výslovného souhlasu** se zpracováním vašich osobních údajů za účelem zasílání marketingových sdělení a informací o našich službách;
- (iv) na právním základě **plnění právních povinností**, zejména pak povinností vyplývajících z právních předpisů upravujících oblasti účetnictví a daní;
- (v) na právním základě **oprávněného zájmu** za účelem ochrany našich právních nároků. Proti tomuto zpracování máte právo uplatnit námitku podrobněji popsanou v kapitole „Jaká máte práva ve vztahu k ochraně Vašich osobních údajů“ na našich webových stránkách www.globalassistance.cz/gdpr;
- (vi) na právním základě **nezbytnosti pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků** v případě údajů o zdravotním stavu a genetických údajů, a to za účelem ochrany našich právních nároků.

Jaké údaje o Vás zpracováváme?

Zpracováváme následující kategorie osobních údajů:

- Vaše identifikační a kontaktní údaje: jméno, příjmení, telefon, email;
- Údaje z naší vzájemné komunikace (ať už probíhá telefonicky nebo písemně);
- V případě asistenční služby spočívající v konzultaci zdravotního stavu i údaje o zdravotním stavu a genetické údaje (údaje o Vašem tělesném a duševním zdraví, včetně údajů o poskytnutí zdravotních služeb vypovídajících o Vašem zdravotním stavu a genetické údaje z poskytnuté zdravotnické dokumentace);
- Další specifické údaje potřebné k realizaci asistenčních služeb.

Jak osobní údaje zpracováváme?

Data zpracováváme manuálně i automatizovaně v informačních systémech naší společnosti.

Odkud Vaše osobní údaje získáváme?

Vaše osobní údaje, případně i aktualizované identifikační a kontaktní údaje získáváme přímo od Vás při poskytování asistenčních služeb.

Komu můžeme Vaše osobní údaje poskytnout?

Vaše osobní údaje jsou primárně přístupné pracovníkům naší společnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný k plnění jejich úkolů, a je-li to potřeba k zajištění asistenčních služeb, pak také třetím osobám zajišťujícím odborné služby či provozovatelům technologií. V tomto případě máme s takovouto třetí osobou, jako zpracovatelem osobních údajů, uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů.

Jak dlouho budou u nás osobní údaje uloženy?

Doba zpracování Vašich osobních údajů se odvíjí od právního základu, na kterém jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, tedy:

- V případě souhlasu pouze po dobu platnosti uděleného souhlasu, resp. do jeho odvolání;
- V případě plnění smlouvy po dobu trvání promlčecí doby (v délce maximálně 10 let od zániku smlouvy o poskytování asistenčních služeb) nároků vyplývajících nebo souvisejících s poskytnutými asistenčními službami, prodlouženou o další jeden rok s ohledem na ochranu našich právních nároků;
- v případě plnění právních povinností po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy
- V ostatních případech po dobu trvání promlčecí doby (v délce maximálně 10 let od poskytnuté asistenční služby) nároků vyplývajících nebo souvisejících s poskytnutými asistenčními službami, prodlouženou o další jeden rok s ohledem na ochranu našich právních nároků.

V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme Vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení.

Jaká máte práva?

Máte právo na přístup k osobním údajům, které o Vás zpracováváme, právo na opravu nepřesných a neúplných údajů a právo podat stížnost u Úřadu na ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz. Dále máte právo na výmaz osobních údajů, které se Vás týkají, nebo na omezení jejich zpracování, na přenositelnost svých údajů a právo vznést námitku proti zpracování údajů. Bližší informace k Vaším právům ohledně zpracování Vašich osobních údajů naleznete v kapitole „Jaká máte práva ve vztahu k ochraně Vašich osobních údajů“ na našich webových stránkách www.globalassistance.cz/gdpr.

Jak můžete kontaktovat našeho pověřence na ochranu osobních údajů a jak lze uplatnit jednotlivá práva?

Našeho pověřence pro ochranu osobních údajů můžete kontaktovat na adrese: GLOBAL ASSISTANCE a.s., Dopraváků 749/3, Pověřenec na ochranu osobních údajů, 184 00 Praha 8 nebo e-mailem na dpo@globalassistance.cz.