



VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s., Panónska cesta 2, 854 01 Bratislava, IČO: 35 937 874, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3602/B

VšZP, a.s.,
Oddelenie vybavovania sťažností,
Mamateyova 17,
851 04 Bratislava

SŤAŽNOSŤ

Priestor pre prezentačnú pečiatku:

Podávateľ:

Meno a priezvisko / Obchodné meno:

Dátum narodenia: Rodné číslo: /

Telefón: E-mail:

IČO:

Sťažovateľ si zvolil zástupcu pre podanie sťažnosti Áno Nie

Bližšie info nájdete [tu](#)

Meno a priezvisko / Obchodné meno:

Adresa trvalého pobytu/sídlo :

Ulica: Číslo:

PSČ: Obec/mesto:

Adresa na doručovanie (ak je rozdielna od sídla alebo trvalého pobytu):

Ulica: Číslo:

PSČ: Obec/mesto:

Podávateľ žiada o utajenie totožnosti Áno Nie

Bližšie info nájdete [tu](#)

Subjekt, voči ktorému sťažnosť smeruje Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Uvedte konkrétne porušenie Vašich práv a právom chránených záujmov činnosťou alebo nečinnosťou VšZP, resp. nedostatky, ktorých odstránenie je v pôsobnosti VšZP:

Informácia o spracúvaní osobných údajov:

Vaše osobné údaje sú spracúvané za účelom vybavovania sťažností na základe článku 6 ods.1 písm. c) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (GDPR) pretože spracúvanie je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. Aktuálne informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na www.vszp.sk/OOU a na všetkých klientských pracoviskách.

Oboznámil som sa s Postupom pre vybavovanie sťažností fyzických osôb a právnických osôb vo Všeobecnej zdravotnej poisťovni, a. s. (uvedený na poslednej strane tlačiva)

Prílohy

V _____ Dňa: _____ Podpis _____

meno, priezvisko: _____



Postup pre vybavovanie saznosti fyzických osôb a právnických osôb vo Všeobecnej zdravotnej poisťovni, a. s.

lanok I

Všeobecn informácie

Tento Postup pre vybavovanie saznosti fyzických osôb a právnických osôb vo Všeobecnej zdravotnej poisťovni, a. s., Panónska cesta 2, 854 01 Bratislava, IČO: 35 937 874, zapisan v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, voka . 3602/B (dalej len „Postup“) bližšie upravuje náležitosti a procesy súvisiace s vybavovaním saznosti klientov Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a. s. (dalej len „VŠZP“).

lanok II

Saznos

2. 1 Saznos je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým
 - a) sa domáha ochrany svojch práv alebo prvov chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou VŠZP,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti VŠZP.
- 2.2 Podanie sa posudzuje podľa obsahu.
- 2.3 Saznosou nie je podanie, ktoré

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti VŠZP, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitým predpisom,
 - c) je saznosou podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu VŠZP vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcii podľa osobitného predpisu alebo
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo v obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavenm ako saznosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočnosti podľa osobitného predpisu.
- 2.4 Saznosou nie je ani podanie
 - a) orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

lanok III

Podanie saznosti

- 3.1 Saznos musí byť písomná a možno ju podať v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe.
- 3.2 Saznos musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sazovateľa. Ak saznos podáva právnická osobu, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za nú konať. Saznos v listinnej podobe musí obsahovať vlastnorun podpis sazovateľa. Ak je sazovateľovi možné dorut písomnosti v elektronickej podobe, saznos moe obsahovať aj adresu sazovateľa na takto doručenie.
- 3.3 Saznos musí byť čitateľná a zrozumitelna. Musí v nej byť jednozaune proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sazovateľ domáha. 3.4 Saznos podan v elektronickej podobe musí byť sazovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu; to neplatí, ak saznos bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje uspenu autentifikáciu sazovateľa.
- 3.5 Ak saznos podan v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje uspenu autentifikáciu sazovateľa, sazovateľ ju musí byť sazovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu; to vlastnorunm podpisom, jej autorizáciu podľa osobitného predpisu alebo jej odoslanm prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje uspenu autentifikáciu sazovateľa, inak sa saznos odloi.
- 3.6 O odložení saznosti a dôvodoch jej odloženia VŠZP písomne upovedomí sazovateľa do 15 pracovných dni od odloženia. Sazovateľom sa rozumie aj osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby.
- 3.7 Lehota na vybavenie saznosti zaina plynúť prvým pracovnm dňom nasledujcm po dni doručenia potvrdenia saznosti. Ak potvrdenie saznosti obsahuje iné údaje ako saznos podan v elektronickej podobe, VŠZP saznos podan v elektronickej podobe odloi.
- 3.8 Ak si sazovateľ zvol zástupcu, ktor v jeho mene podáva saznos, súčasťou saznosti musí byť písomné splnomocnené s osvedenm podpisom zastupovať sazovateľa pri podaní saznosti a pri ukonoch súvisiacich s vybavovaním saznosti. Ak sa saznos podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sazovateľa podľa osobitného predpisu. Ak zástupca k saznosti splnomocnenie nepriloi, VŠZP saznos odloi.

lanok IV

Odlouenie saznosti

- 4.1 VŠZP saznos odloi, ak
 - a) neobsahuje náležitosti podľa l. III,
 - b) zistí, že vo veci, ktor je predmetom saznosti, konal alebo kon súd, prokurtura, iný orgán inn v trestnom konaní alebo kon iný orgán verejnej správy,
 - c) zistí, že saznos sa týka inej osobe, než ktor ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa l. III bod 3.8,
 - d) od udalosti, ktor sa predmet saznosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
 - e) ide o daliu opakovanú saznos podľa l. VIII bod 8. 6,
 - f) ide o saznos proti vybavovaniu saznosti podľa l. VIII bod 8. 7,
 - g) ide o daliu saznos proti vybavovaniu saznosti podľa l. VIII bod 8. 9,
 - h) mu bola zaslaná na vedomie,
 - i) sazovateľ neposkytol spolupruu podľa l. VII,
 - j) sazovateľ neudelil súhlas podľa l. V.
- 4.2 Ak saznos nie je v súlade s l. III alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej preretrenie, VŠZP písomne vyve sazovateľa, aby saznos v lehote do 10 pracovných dni doplnil a súčasne ho použi, že inak saznos odloi.
- 4.3 VŠZP odloi saznos, ktor sazovateľ pred jej vybavenm písomne vezme späť alebo ak sazovateľ písomne VŠZP pred vybavenm saznosti oznámi, že na jej vybavení netrva.
- 4.4 O odložení saznosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 4.1 písm. b), c), d), f) a g) VŠZP sazovateľa písomne upovedomí v lehote do 60 pracovných dni.
- 4.5 VŠZP si napriek splneniu niektorých podmienok pre odloženie saznosti vyhradzuje právo túto saznos vybaviť ako podnet pokiaľ predmet saznosti nebráni jeho vybaveniu, prcom lehota na vybavenie podnetu je 60 pracovných dni. V prípade, ak VŠZP saznos vybaví ako podnet, použijú sa primerane ustanovenia tohto Postupu.

lanok V

Utajenie totožnosti sazovateľa

5.1 Totožnosť sazovateľa je VŠZP povinn utajiť, ak o to sazovateľ poada. VŠZP moe utajiť totožnosť sazovateľa, ak je to v záujme vybavenia saznosti. Pri preretrovani takejto saznosti sa pouiva jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kpia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sazovateľa. Každý, komu je totožnosť sazovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

5.2 Ak sazovateľ poada o utajenie svojej totožnosti, ale predmet saznosti neumožňuje jej preretrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, VŠZP o tom sazovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho použi, že vo vybavovaní saznosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedenm potrebného údaj o svojej osobe, inak saznos odloi.

lanok VI

Lehota na vybavenie saznosti

- 6.1 VŠZP je povinn saznos vybaví do 60 pracovných dni.
- 6.2 Ak je saznos náročná na preretrenie, moe VŠZP lehotu podľa bodu 6.1 predli pred jej uplynutím o 30 pracovných dni. VŠZP oznámi predlženie lehoty sazovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedenm dôvodu, prečo je predlženie lehoty nevyhnutné.
- 6.3 Lehota na vybavenie saznosti zaina plynúť prvým pracovnm dňom nasledujcm po dni jej doručenia VŠZP.

lanok VII

Spolupraa sazovateľa

- 7.1 VŠZP je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyvat sazovateľa na spolupruu s urenm spôsobu jej poskytnutia a s pouenm, že v prípade neposkytnutia spolupree alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, saznos odloi.
- 7.2 Lehota na poskytnutie spolupree sazovateľa je desať pracovných dni od doručenia písomnej vyzy sazovateľovi.
- 7.3 Ak sazovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupree nie je dostatočná, moe pred jej uplynutím písomne poada o určenie novej lehoty. VŠZP moe sazovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupree.
- 7.4 V čase od odoslania vyzy na poskytnutie spolupree do jej poskytnutia lehota na vybavenie saznosti neplyne.

lanok VIII

Oznámenie o výsledku preretrenia saznosti, opakovaná saznosti a saznos proti vybavovaniu saznosti

- 8.1 Saznos je vybavená odoslanm písomného oznámenia výsledku jej preretrenia sazovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku preretrenia saznosti.
- 8.2 V oznámení o výsledku preretrenia saznosti VŠZP uvedie, či saznos je opodstatnená, alebo neopodstatnená.
- 8.3 Opakovaná saznos je saznos toho istého sazovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 8.4 Na vybavenie opakovanej saznosti je príslušná VŠZP, prcom prekontroľuje správnosť vybavenia predchdzcej saznosti.
- 8.5 Ak bola predchdzjca saznos vybavená správne, VŠZP túto skutočnosť oznámi sazovateľovi s odvodnenm a pouenm, že dalie opakovane saznosti odloi. Ak sa prekontroľovanm vybavenia predchdzjcej saznosti zistí, že nebola vybavená správne, VŠZP opakovanú saznost preetri a vybaví. 8.6 Dalia opakovaná saznost je saznost toho istého sazovateľa podaná po opakovanej saznosti v tej istej veci, ak v nej sazovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej saznosti VŠZP opätovne neprekontroľuje a daliu opakovanú saznost odloi o om sazovateľa neupovedomi.
- 8.7 Saznost, v ktorej sazovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchdzjcej saznosti je novou saznosou proti postupu VŠZP pri vybavovaní saznosti.
- 8.8 Saznost proti postupu VŠZP pri vybavovaní saznosti nie je opakovanou saznosou, a to ani vtedy, ak v nej sazovateľ opakuje skutočnosti z predchdzjcej saznosti.
- 8.9 Daliu saznost proti vybavovaniu saznosti, ktorá bola vybavená podľa bodu 8.7, VŠZP odloi, o om sazovateľa písomne upovedomí.

lanok IX

Záverečné ustanovenia

- 9.1 Sazovateľ podanm saznosti súhlasí s tm, že pri vybavovaní jeho saznosti VŠZP postupuje v súlade s týmto Postupom.
- 9.2 Sazovateľ zároveň berie na vedomie, že podanm saznosti nezani jeho právo na podanie odvolania vo vzťahu k rozhodovacej činnosti VŠZP upravenej osobitmmi predpismi.
- 9.3 Sazovateľ berie na vedomie, že v prípade nesplnenia niektorej z podmienok upravených v l. II až l. VIII tohto Postupu si VŠZP vyhradzuje právo preetri jeho saznost ako podnet pokiaľ predmet saznosti nebráni jeho vybaveniu.
- 9.4 Sazovateľ berie na vedomie, že VŠZP nie je oprávnená prešetrovať saznosti, ktoré smerujú voči jej zmluvným partnerom (poskytovateľ zdravotnej starostlivosti, dodávateľ, odberateľ) a ani vo vzťahu k uhrade poplatkov v konkrétneho zmluvného partnera. Pre tieto prípady je potrebné, aby sazovateľ adresoval svoje podanie na Urad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou v prípade pochybnosti o poskytnuté zdravotnej starostlivosti, resp. na príslušný samosprávny kraj podľa miesta sídla poskytovateľa zdravotnej starostlivosti v prípade oprávnenosti uhrady poplatku za poskytnutie zdravotnej starostlivosti.
- 9.5 Osobné údaje sazovateľa sú spracúvané za uelom vybavovania saznosti na základe lanku 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrusuje smernica 95/46/ES (GDPR) pretoe spracúvanie je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti podľa zákona . 9/2010 Z. z. o saznostiach 10 rokov od vybavenia saznosti. Aktuálne informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na www.vszp.sk/OOU a na všetkch klientských pracoviskách.