

Vnitřní řád

zubní ordinace MUDr. Věra Holubcová, IČO: 65197976, dále též jen jako „poskytovatel“

Termínem „léčba“ či „péče“ či „výkon“ či „ošetření“ se rozumí poskytování zdravotních služeb ve smyslu zákona.

Termínem „lékař“ se rozumí poskytovatel zdravotní péče jednající za poskytovatele, a to jak v pozici zubního lékaře, tak i v pozici dentální hygienistky.

Termínem „ordinace“ se rozumí ucelená provozní jednotka poskytující zdravotní službu a tvoří ji především zubní souprava (křeslo) s odpovídajícím technologickým, diagnostickým a léčebným vybavením, včetně lékaře, asistentky a pomocného zdravotnického personálu.

Povinnosti poskytovatele zdravotních služeb

(1) Poskytovatel se zavazuje vykonávat zdravotní péči v oboru praktického zubního lékařství na úrovni současného moderního lékařského poznání v souladu s nejlepšími zdravotními zájmy pacienta a v souladu s vnitřním řádem.

(2) Poskytovatel se zavazuje vést jednotnou dokumentaci pacienta dle platných předpisů.

(3) Poskytovatel nakládá s informacemi uloženými v dokumentaci dle zásad ochrany osobních údajů a dalšími zákonnými předpisy.

(4) Poskytovatel si vyhrazuje právo na pořizování fotodokumentací pacientů za účelem doložení výsledků léčby.

(5) Před každým zdravotním výkonem bude pacient informován lékařem v dostatečném rozsahu o svém orálním stavu, o navrhované léčbě postupu (léčebném plánu) i povaze, důsledcích a možných rizicích spojených se zdravotním výkonem.

(6) V případě existence více možných variant léčby seznámí poskytovatel pacienta s jednotlivými variantami a cenovou náročností.

(7) Poskytovatel je povinen dodržovat všechny etické zásady vztahu lékař/pacient, minimalizovat stres a eventuální bolestivost poskytované péče a

komunikovat s pacientem tak, aby pacient všemu rozuměl.

(8) Poskytovatel si vyhrazuje právo možnosti odmítnout nebo ukončit léčbu, pokud:

- a) pacient nedodržuje navržený léčebný postup,
- b) pacient se opakovaně dopustí neomluvené absence – bez včasné omluvy nedodrží sjednaný termín,
- c) pacient se neřídí vnitřním řádem poskytovatele či omezuje práva jiných pacientů,
- d) požadavky pacienta odporují odbornému profesnímu přesvědčení lékaře,
- e) pacient onemocněl akutním zánětem horních cest dýchacích nebo jiným závažným celkovým onemocněním znemožňujícím řádné ošetření,
- f) z dalších zákonných důvodů (provozní či kapacitní důvody).

Povinnosti pacienta

(9) Pacient je povinen:

- a) dodržovat navržený léčebný postup,
- b) řídit se vnitřním řádem poskytovatele,
- c) pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu a souvisejících záležitostech,
- d) vyplňovat anamnestický formulář,
- e) pečovat o své orální zdraví odpovídajícím způsobem, aby se vyvaroval všech odstranitelných zdravotních rizik,
- f) akceptovat preventivní prohlídky a preventivní dentální hygienu jako nezbytnou součást léčby,
- g) poskytnout součinnost při zdravotním výkonu a kontrole průběhu léčebného procesu,
- h) dbát o vysoký standard své ústní hygieny,
- i) respektovat zákaz fotografování a filmování v prostorách ordinace.

Sjednané termíny

(10) Pacient je povinen dodržovat sjednané termíny jednotlivých lékařských výkonů v souladu s léčebným plánem, preventivními prohlídkami a plánem výkonů dentální hygienistky. Za sjednaný termín se považuje termín zapsaný v systému poskytovatele a poskytovatel jej musí pacientovi sdělit – ústně, telefonicky či emailem.

(11) Poskytovatel je oprávněn měnit termíny a informovat pacienta (ústně, telefonicky či emailem) o takové změně. Pacient si musí být vědom, že v případě jeho neomluveného nedodržení smlouvaného termínu (dále jen „absence“) vzniká poskytovateli škoda úměrná minutové sazbě ordinace.

(12) Poskytovatel má právo účtovat pro případ neomluvené absence minimální částku 300,- Kč.

(13) Pacient bere na vědomí, že motivací tohoto ustanovení není účtování pokut, ale zamezení neomluvených absencí a prostojů nákladného zdravotnického zařízení.

(14) Absenci pacienta lze v předstihu omluvit a sjednat náhradní termín. Omluva musí být v takovém případě provedena nejpozději 24 hodin předem – osobně v ordinaci, prostřednictvím elektronické pošty na info@zubarka-trutnov.cz nebo telefonicky na číslo 499 879 116 nebo 732 365 945.

Reklamace

(15) Poskytovatel poskytuje záruku 2 roky (od momentu dokončení) na všechny výplně a protetické práce (korunky, můstky).

(16) Podmínkou poskytnutí záruky je dodržování preventivních prohlídek dvakrát ročně a preventivní dentální hygieny dle doporučení lékaře.

(17) Záruka se nevztahuje na dočasné práce, endodontické ošetření, stomatologické výkony povahy služeb (dentální hygiena, bělení, výkony na měkkých tkáních atd.).

(18) Důvody k celkovému nebo částečnému zrušení záruky jsou:

- a) nedbalost k ústní hygieně,
- b) neuposlechnutí lékařského doporučení,
- c) nesprávné používání protézy,
- d) neléčená dysfunkce čelistního kloubu,

- e) systémové choroby ovlivňující stav orálního zdraví (diabetes, epilepsie, osteoporóza, cytostatická léčba atd.),
- f) zranění v oblasti hlavy a krku s možným poraněním zubů nebo čelisti.

(19) Stížnost či reklamaci musí pacient primárně podat přímo u poskytovatele, který v rámci evidence stížností musí věc projednat a v zákonné lhůtě vyřídit.

Cenová ujednání

(20) Ceník zdravotních služeb je pacientovi k dispozici v ordinaci.

(21) Cenový návrh pro daného pacienta sdělí lékař pacientovi na základě vyšetření, a to před vlastním léčebným výkonem.

(22) V případě komplikací a větší časové náročnosti ošetření může být plánovaná cena finálně navýšena dle aktuální minutové sazby ordinace, která je zpřístupněna v ceníku ordinace.

(23) Platba probíhá hotově. V případě externí výroby protetických výrobků (v laboratoři) je vyžadována zálohová platba ve výši 50%.

Nezletilí pacienti

(24) Nezletilý pacient mladší 15 let může být ošetřen pouze v přítomnosti a se souhlasem zákonného zástupce nebo jím písemně zmocněné osoby.

(25) Nezletilý pacient starší 15 let může být ošetřen bez přítomnosti svého zákonného zástupce s jeho písemným souhlasem.

Závěrečná ustanovení

(26) Do prostor ordinace i čekárny je zakázáno vodění zvířat.

(27) S vnitřním řádem pacienti vyjadřují souhlas podepsáním anamnestického dotazníku.

(28) Lékař má právo určovat pořadí pacientů.

(29) Text vnitřního řádu je pacientovi k dispozici v ordinaci a na internetových stránkách www.zubarka-trutnov.cz.