

SMLUVNÍ PODMÍNKY STOMATOLOGICKÉ PÉČE

Tyto Smluvní podmínky (dále jen „podmínky“) upravují smluvní vztah mezi poskytovatelem zdravotních služeb a pacientem – klientem (příjemcem zdravotních služeb).

Poskytovatel zdravotních služeb: Zubní ordinace Doubrava s. r. o., IČ: 08581193, dále též jako „poskytovatel“.

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

Termínem „lékař“ se rozumí osoba poskytující zdravotní péči 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.

I. Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje vykonávat zdravotní péči v oboru zubního lékařství na úrovni současného moderního lékařského poznání, „lege artis“, v souladu s nejlepšími zájmy zdravotního stavu pacienta a v souladu s platnými předpisy a vnitřními řády poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje vést zdravotnickou dokumentaci pacienta dle platných předpisů.

Poskytovatel nakládá s informacemi uloženými v dokumentaci (dále jen „chráněné informace“) dle zásad ochrany citlivých osobních údajů a dalšími zákonnými předpisy, včetně GDPR.

Poskytovatel se zavazuje, že poskytne chráněné informace třetím osobám pouze se souhlasem pacienta a že zdravotním pojišťovnám poskytne informace pouze v nezbytném rozsahu, a to pouze informace o pojišťovnou hrazených zdravotních službách (příslušné pojišťovny), nikoliv ostatní chráněné informace o jiných výkonech (prováděných v režimu zdravotních služeb hrazených pacientem).

Před každým zdravotním výkonem bude pacient informován lékařem v dostatečném rozsahu o svém orálním zdravotním stavu, o navrhovaném léčebném postupu (léčebném plánu) i o povaze, důsledcích a možných rizicích spojených s daným zdravotním výkonem. V případě existence více možných variant léčby seznámí poskytovatel pacienta s jednotlivými variantami a cenovou náročností.

Poskytovatel je povinen objednávat pacienty na dohodnutý čas tak, aby minimalizoval čekání pacientů.

Poskytovatel je povinen dodržovat všechny etické zásady vztahu lékař/pacient, minimalizovat stres, minimalizovat eventuální bolestivost poskytované péče a komunikovat s pacientem tak, aby pacient všemu rozuměl.

Poskytovatel je povinen otevřeně komunikovat (před ošetřením) o ceně i následně zúčtovat (po ošetření) poskytnuté zdravotní služby v režimu pacientem hrazené zdravotní péče.

Poskytovatel si vyhrazuje právo možnosti odmítnout či ukončit léčbu, pokud:

- pacient nespolupracuje na navrženém léčebném postupu,
- pacient se opakovaně dopustí neomluvené absence a bez včasné omluvy nedodrží sjednaný termín,
- pacient se neřídí pokyny personálu poskytovatele či omezuje práva jiných pacientů,
- požadavky pacienta odporují odbornému profesnímu přesvědčení lékaře,
- z dalších zákonných důvodů (provozní či kapacitní důvody na straně poskytovatele)

II. Povinnosti pacienta

Pacient je povinen:

- spolupracovat na navrženém léčebném postupu,
- řídit se pokyny personálu poskytovatele,
- pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu a souvisejících záležitostech,
- pečovat o své orální zdraví odpovídajícím způsobem tak, aby se vyvaroval všech odstranitelných (preventabilních) zdravotních rizik,
- akceptovat preventivní prohlídky a preventivní dentální hygienu jako nezbytnou součást léčby,
- poskytnout součinnost při zdravotním výkonu a kontrole průběhu léčebného procesu,
- dbát o vysoký standard své zubní hygieny,

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, který poskytovatel musí pacientovi sdělit ústně, telefonicky, sms či e-mailem. Poskytovatel je oprávněn měnit termíny a informovat pacienta (ústně, telefonicky, sms či e-mailem) o takové změně.

Pacient si musí být vědom, že v případě jeho neomluveného nedodržení smlouveného termínu (dále jen „absence“) vzniká poskytovateli škoda úměrná minutové sazbě ordinace.

V případě absence vzniká poskytovateli nárok na „smluvní pokutu“. Smluvní pokuta je dána násobkem minutové sazby ordinace (uvedena v ceníku) a sjednané plánované délky ošetření. Smluvní pokuta je splatná v den absence a poskytovatel je oprávněn ji neprodleně vyúčtovat pacientovi.

Pacient bere na vědomí, že motivací tohoto ustanovení není účtování smluvních pokut, ale zamezení neomluvených absencí a prostojů nákladného zdravotnického zařízení a zamezení zhoršení zdravotního stavu pacienta, komplikací plynoucích z prodlení poskytnutí péče, a z toho plynoucí nutnosti invazivnějšího a nákladnějšího ošetření.

Absenci pacienta lze v předstihu omluvit a sjednat náhradní termín. Omluva musí být v takovém případě provedena nejpozději 24 hodin předem, a to prokazatelným způsobem – osobně v zařízení poskytovatele, telefonicky nebo SMS zprávou na tel. číslo 727 823 132 nebo 771 159 959.

III. Úhrada za poskytnuté služby

Výkony, které svou časovou, technologickou či materiálovou náročností nákladově přesahují úhradu pojištěoven (dle platné minutové sazby poskytovatele) jsou považovány za „nadstandardní“ výkony (nadstandardní zdravotní služby) a jsou hrazeny pacientem. Pacient je povinen uhradit poskytovateli cenu takovýchto nadstandardních zdravotních služeb neprodleně po poskytnutém ošetření, ať již hotovostní či bezhotovostní platbou (ve lhůtě stanovené na faktuře).

Individuální možné varianty léčby a cenový návrh pro daného pacienta sdělí lékař pacientovi na základě vyšetření, a to před vlastním léčebným výkonem. U rozsáhlých (klinicky i cenově náročných) rekonstrukčních výkonů připraví lékař pacientovi písemný cenový plán.

V případě komplikací a větší časové náročnosti ošetření může být plánovaná cena finálně navýšena pouze dle aktuální minutové sazby ordinace.

Minutová sazba ordinace je zpřístupněna v ceníku poskytovatele s tím, že minutová sazba ordinace dentální hygienistky je 50% vůči sazbě ordinace stomatologa. Smyslem minimalizace ceny dentální hygieny je orientace na včasnou prevenci.

Minutová sazba reprezentuje veškeré náklady za výkon ordinace zahrnující odbornou práci, použité technologie, použité materiály, veškeré hygienické a další provozní náklady.

Speciální materiály (jednorázové endodontické nástroje, speciální výplně, atd.) a protetické výrobky nejsou zahrnuty v minutové sazbě a účtují se pacientovi zvlášť, jako „zvlášť účtované položky“.

Platba probíhá hotově či platební kartou. V případě nutnosti použití specifických materiálů či subdodávek (protetika či implantologie) může vyžadována zálohová platba.

IV. Reklamacce

Poskytovatel poskytuje záruku 3 roky (od okamžiku dokončení) na všechny výplně a protetické práce (korunky, můstky).

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

Důvody k celkovému nebo částečnému zrušení záruky jsou:

Nedbalost k ústní hygieně, neuposlechnutí lékařského doporučení, nesprávné používání protézy, neléčená dysfunkce čelistního kloubu, systémové choroby ovlivňující stav orálního zdraví, zranění v oblasti hlavy a krku s možností poranění zubů nebo čelistí.

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

V. Závěrečná ujednání

Smlouva vstupuje v účinnost účastí pacienta na vyšetření či ošetření. Text podmínek je pacientovi k dispozici na webu www.zubydoubrava.cz i na recepci poskytovatele.

Platnost 1. 1. 2021