

Smluvní podmínky o poskytování zdravotní stomatologické péče v ordinaci Flexdent s.r.o

platné od 01. 06. 2023

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

Poskytovatel zdravotních služeb:

Flexdent s.r.o

IČO: 22314491

Jaroslava Ježka 168/6,

434 01 Most - Most

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C vložka (dále jako „Poskytovatel“)

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

Pacientem je každá fyzická osoba, které jsou v souladu s těmito smluvními podmínkami poskytovány zdravotní služby. Pacient nebo jeho zákonný zástupce (zákonní zástupci) či opatrovník je osobou s plnou svéprávností.

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.

Poskytovatel poskytuje pacientovi lékařské zdravotnické služby (dále také „léčba“, „péče“, „vyšetření“) na základě zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů a dále doplňkové nelékařské služby na základě specializačního vzdělávání nelékařských zdravotnických pracovníků dle zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních), ve znění pozdějších předpisů, a to odbornou způsobilost k výkonu povolání dentální hygienistky zdravotnickým pracovníkem způsobilým k výkonu zdravotnického povolání dle § 17 zákona o nelékařských zdravotnických povoláních, ve znění pozdějších předpisů.

OBSAH

I. POVINNOSTI POSKYTOVATELE ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

II. POVINNOSTI PACIENTA

III. PODMÍNKY REZERVACE TERMÍNU VYŠETŘENÍ NOVÉHO KLIENTA

IV. TERMÍNY VYŠETŘENÍ

V. OŠETŘENÍ

VI. NADSTANDARDNÍ STOMATOLOGIE

VII. ORDINAČNÍ A PROVOZNÍ DOBA

VIII. SMLUVNÍ ZDRAVOTNÍ POJISŤOVNY

IX. REKLAMACE

X. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

I. POVINNOSTI POSKYTOVATELE ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

Poskytovatel a jeho zaměstnanci či spolupracující lékaři se zavazují:

- vykonávat zdravotní péči v oboru praktického zubního lékařství, stomatochirurgie, estetické stomatologie atd. na úrovni současného moderního lékařského poznání, zaměřené na kvalitu, moderní technologie a mini-invazivní (bezbolestné) výkony, a to v souladu s nejlepšími zájmy zdravotního stavu pacienta a v souladu s platnými předpisy a zákony ČR.
- vést zdravotnickou dokumentaci pacienta dle platných předpisů, jak listinné, tak v elektronické podobě,
- nakládat s informacemi uloženými v dokumentaci dle zásad ochrany osobních údajů a dalšími zákonnými předpisy.
- Informovat pacienta stran lékaře před každým zdravotním výkonem v dostatečném rozsahu o svém orálním zdravotním stavu, o navrhovaném léčebném postupu (léčebném plánu), ale i o povaze, důsledcích a možných rizicích spojených s daným zdravotním výkonem, jakožto i oznámení ceny hrazené pacientem za daný výkon.

V případě existence více možných variant léčby seznámí ošetřující lékař pacienta s jednotlivými variantami a cenovou náročností.

Poskytovatel je povinen objednávat pacienty na dohodnutý čas tak, aby bylo minimalizováno čekání pacientů. Zároveň si však poskytovatel vyhrazuje právo na určování pořadí pacientů.

Poskytovatel je povinen v rámci svého vztahu k pacientovi dodržovat všechny etické zásady, minimalizovat eventuální bolestivost poskytované péče a komunikovat s pacientem tak, aby pacient rozuměl druhu a způsobu poskytované péče.

Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit léčbu pacienta za situace, že:

- pacient opakovaně nedodržuje navržený léčebný postup, a to včetně dodržování plánu dentální hygieny stanovené ošetřujícím lékařem,
- pacient se opakovaně dopustí neomluvené absence – bez včasné omluvy nedodrží sjednaný termín a/nebo neuhradí poplatek za nerespektování objednávkového systému a/nebo neuhradí rezervační poplatek k rezervaci termínu vyšetření nového klienta,
- pacient nerespektuje tyto smluvní podmínky, vnitřní řád Poskytovatele či omezuje práva jiných pacientů,
- požadavky pacienta odporují profesnímu přesvědčení lékaře,
- z dalších zákonných důvodů (provozní či kapacitní důvody) ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách,

Poskytovatel, nejde-li o neodkladnou péči, si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí zdravotní služby, pokud:

- pacient má chřipkové onemocnění, zánět horních cest dýchacích, angínu, herpetické onemocnění rtu nebo ústní sliznice či jiné infekční onemocnění,
- pacient jeví známky požití alkoholických nápojů či jiných návykových látek,
- pacient je nemocný Hepatitidou C, AIDS a podobným chronickým či infekčním onemocněním, na což je pacient povinen předem upozornit personál.

II. POVINNOSTI PACIENTA

Pacient je zejména povinen:

- vyplnit řádně a správně anamnestický dotazník a nezatajit žádné podstatné skutečnosti, které by mohly mít vliv na poskytnutí zdravotní péče,
- řídit se smluvními podmínkami a vnitřním řádem poskytovatele,
- pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu a souvisejících záležitostech,
- dodržovat navržený léčebný postup,
- pečovat o své orální zdraví odpovídajícím způsobem tak, aby se vyvaroval všech odstranitelných (preventabilních) zdravotních rizik a dbát o vysoký standard své zubní hygieny,
- akceptovat preventivní prohlídky a preventivní dentální hygienu jakou nezbytnou součást léčby,
- poskytnout součinnost při zdravotním výkonu a kontrole průběhu léčebného procesu,
- dodržovat sjednané termíny jednotlivých lékařských výkonů v souladu s léčebným plánem, preventivními prohlídkami a plánem výkonů dentální hygieny,
- uhradit cenu provedených služeb a prací, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, dle platného ceníku,
- po ukončení léčby docházet na pravidelné preventivní kontroly jednou za 6 měsíců i v případě, že nebude mít žádné obtíže,
- bez zbytečného odkladu informovat poskytovatele o změnách ve svých kontaktních údajích a o tom, že u něj došlo ke změně zdravotní pojišťovny

II. PODMÍNKY REZERVACE TERMÍNU VYŠETŘENÍ NOVÉHO KLIENTA

Poskytovatel poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům nebo v rámci spolupráce s jiným zubním lékařem. Neregistrovaným pacientům poskytuje pouze neodkladnou péči nebo péči v rámci spolupráce s jiným zubním lékařem.

Pacient může požádat o registraci osobně, v případě nezletilých pacientů žádají o registraci jeho zákonní zástupci. O přijetí registrace rozhodne poskytovatel bez zbytečného odkladu. Poskytovatel je oprávněn odmítnout přijetí pacienta do péče v případech stanovených platnými právními předpisy, zejména pokud by přijetím pacienta bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení. V případě odmítnutí přijetí pacienta do péče má pacient právo obdržet potvrzení o tomto odmítnutí a jeho důvodech, které mu poskytovatel vydá na vyžádání.

Rezervace termínu vyšetření nového klienta

Rezervace termínu vyšetření dle těchto obchodních podmínek je určena pouze pro nové, doposud neregistrované klienty Poskytovatele.

Rezervací termínu vyšetření nedochází k registraci klienta – pacienta ve smyslu zákona č. 372/2011Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

Rezervaci termínu vyšetření dosud neregistrovaného klienta lze sjednat prostřednictvím recepce poskytovatele osobně či telefonicky.

Veškeré údaje poskytnuté klientem při rezervaci termínu vyšetření slouží výhradně pro potřeby poskytovatele a jsou zpracovávány v souladu se zásadami ochrany osobních údajů.

Při použití kteréhokoliv z výše uvedených způsobů rezervace termínu poskytovatel nepotvrdí klientovi rezervovaný termín vyšetření dříve, než bude zaplacen rezervační poplatek dle těchto obchodních podmínek. V okamžiku, kdy bude klientovi ze strany Poskytovatele rezervovaný termín potvrzen, zavazuje se klient na sjednaný termín vyšetření dostavit či jej včas zrušit nebo změnit.

IV. TERMÍNY VYŠETŘENÍ

Má se za to, že pacient, který po dobu 2 let nenavštívil zdravotnické zařízení poskytovatele, si vyhledal jiného poskytovatele zdravotnické služby v oboru zubního lékařství, ke kterému se přeregistroval. Na jeho vyžádání je mu předána zdravotnická dokumentace.

Pacient je povinen dodržovat sjednané termíny jednotlivých vyšetření, preventivní prohlídky a plán výkonů dentální hygienistky. Za sjednaný termín se považuje termín zapsaný v systému poskytovatele a poskytovatel jej musí pacientovi sdělit – ústně, telefonicky či e-mailem. Poskytovatel je oprávněn z provozních důvodů měnit termíny a informovat pacienta (ústně, telefonicky či e-mailem) o takové změně.

Pacient si je vědom, že v případě jeho neomluveného nedodržení smlouveného termínu či zrušení smlouveného termínu v době kratší než 24 hodin, (dále jen „absence“), vzniká poskytovateli škoda úměrná minutové sazbě ordinace. Pro případ absence pacienta dle předchozí věty si tímto pacient a poskytovatel sjednávají smluvní pokutu nebo v níže uvedených případech je poskytovatel oprávněn ukončit registraci klienta. Výše smluvní pokuty činí 1.000 Kč. Smluvní pokuta je splatná v den takové absence pacienta a poskytovatel je oprávněn ji následně vyúčtovat pacientovi. Pacient bere na vědomí, že motivací tohoto ustanovení není účtování smluvních pokut, ale zamezení neomluvených absencí a prostojů nákladného zdravotnického zařízení.

Pro ty účely bude před prvním ošetřením požadována po pacientovi záloha ve výši 1.000 Kč (od 15 let) a 500 Kč (do 15 let), která mu bude navracena formou ponížení ceny některého z hrazených výkonů při závěrečném zubním ošetření v ordinaci, nebo návštěvě dentální hygienistky. Tato záloha může být použita právě na krytí sankce v případě nedodržení objednávkového systému popsaného výše.

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 ordinaci poskytovatele, nebo telefonicky (můžete zaslat pouze SMS zprávu).

Pacientovi může být zrušen termín bez náhrady v případě, že bude nekontaktní, tedy pokud nepotvrdí sjednaný termín SMS zprávu, případně nebude reagovat na zprávy či volání od Poskytovatele.

V. OŠETŘENÍ

Před samotným ošetřením pacient a jeho doprovod vyčkávají na místě určeném a označeném jako čekárna, a to až do doby, než jsou lékařem či pověřeným personálem (pracovníkem) vyzváni ke vstupu do ordinace lékaře. Pacientovi je k dispozici i WC a umyvadlo pro ústní hygienu. Pacient je po celou dobu své přítomnosti ve zdravotnickém zařízení povinen se zdržet jakéhokoliv chování, které by mohlo obtěžovat ostatní pacienty nadměrným hlukem apod., či narušovat chod zdravotnického zařízení, ničit a odnášet zařízení a vybavení zdravotnického zařízení, zejména čekárny, včetně jejího vybavení a časopisů, jež jsou v čekárně pacientům volně k dispozici. Ve všech prostorách zdravotnického zařízení je zakázáno kouřit.

Pořadí pacientů přijímaných k vyšetření vždy určuje poskytovatel, resp. lékař. Pacient se k ošetření dostaví ve stanovený termín, tj. ve stanovený den a čas (dále jen „čas objednání“). Čas objednání je časem, od kdy pacient čeká na ošetření či jiné poskytnutí zdravotní péče a na poskytnutí zdravotní péče v tomto konkrétním čase nevzniká žádný nárok.

Pacient je povinen před ošetřením předložit průkaz zdravotního pojištění vydaný mu zdravotní pojišťovnou, u které je pojištěn, hodlá-li pacient čerpat péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění. Pokud pacient neprokáže svou totožnost a skutečnost, že má platné veřejné zdravotní pojištění, není poskytovatel povinen zdravotní služby poskytnout. Pokud poskytovatel i přes tuto skutečnost poskytne pacientovi zdravotní službu, která by jinak byla hrazena z veřejného zdravotního pojištění, je oprávněn takovou zdravotní službu pacientovi vyúčtovat a pacient je povinen za tuto zdravotní službu poskytovateli zaplatit. Výjimku tvoří případy nutné a neodkladné péče.

Poskytovatel poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem jeho zákonného zástupce či opatrovníka.

VI. NADSTANDARDNÍ STOMATOLOGIE

Poskytovatel poskytuje standardní a nadstandardní stomatologickou péči, která je časově, technicky a technologicky náročná, a proto ji nelze plně hradit z veřejného zdravotního pojištění. Cílem poskytovatele je na prvním místě kvalita poskytnutého ošetření, jež vede k dlouhodobému a esteticky dokonalému řešení.

Pacient tímto bere na vědomí, že poskytovatel nabízí širokou škálu výkonů nadstandardní stomatologie (výkony za pomoci optiky – dentálního mikroskopu, lupových brýlí a dalšího technologického vybavení), s orientací na kvalitu, preciznost a mini-invazivitu (šetrné a bezbolestné výkony). Pacientovi se vždy při existenci několika variant léčby v oblasti nadstandardní péče dostane na výběr z několika možností. Pacient je vždy před poskytnutím vyšetření informován o možných variantách péče a jejich cenách.

Ošetření nehrazené:

Nadstandardní výkony provedené za pomoci optiky (dentálního mikroskopu či lupových brýlí aj. nadstandardních technologického vybavení) – vstupní a preventivní kontroly, dentální hygiena, estetické výplně, strojové endodontické ošetření, protetické ošetření, CAD-CAM technologie, výkony diodového laseru, implantologické výkony a protetické ošetření implantátů, některé typy snímacích zubních náhrad.

Ceník vybraných služeb a prací je k dispozici na webových stránkách poskytovatele www.bleachdent.cz (dále jen „webové stránky“) a na vyžádání bude pacientovi k dispozici ve zdravotnickém zařízení – na recepci.

Individuální cenový návrh sdělí poskytovatel pacientovi na základě vyšetření, a to před léčebným výkonem. U rozsáhlých rekonstrukčních výkonů připraví lékař pacientovi cenový plán. Úhrada ceny probíhá hotově či platební kartou u poskytovatele či po domluvě s poskytovatelem na základě vystaveného daňového dokladu. Ve vybraných případech může být poskytovatelem vyžadováno složení zálohy až do výše 50 % ceny.

Minutová sazba poskytovatele je k dispozici na webových stránkách poskytovatele a na vyžádání bude pacientovi k dispozici ve zdravotnickém zařízení – na recepci, přičemž reprezentuje veškeré náklady poskytovatele zahrnující odbornou práci, použité technologie, standardní i nadstandardní materiály, jednorázové pomůcky, laboratorní produkty i hygienický režim ordinace. Speciální materiály, implantáty a dentální pomůcky nejsou zahrnuty v minutové sazbě a budou pacientovi účtovány samostatně.

VII. ORDINAČNÍ A PROVOZNÍ DOBA

Ordinační a provozní doba poskytovatele je zveřejněna u vstupu do ordinace (zdravotnického zařízení) a také na webových stránkách poskytovatele.

Akutní a neodkladné ošetření provádí poskytovatel v pracovní dny po telefonické nebo osobní domluvě s pacientem.

V provozní době je u poskytovatele přítomna zdravotní sestra/recepční, která přijímá a vyřizuje žádosti pacientů podané osobně či telefonicky.

Příjem pacientů k ošetření končí 60 minut před koncem ordinační doby.

VIII. SMLUVNÍ ZDRAVOTNÍ POJIŠTOVNY

Poskytovatel má smlouvy se zdravotními pojišťovnami: 111, 201, 205, 207, 211.

Pacient bere na vědomí, že péče hrazená zdravotními pojišťovnami kryje pouze některé základní druhy ošetření, a to pouze za použití nejzákladnějších materiálů. Za ostatní ošetření a ošetření s použitím kvalitnějších materiálů bude pacientovi výkon účtován k přímé úhradě.

Ceník služeb je přístupný k nahlédnutí v ordinaci nebo na webových stránkách: www.flexdent.cz

IX. REKLAMACE

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

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

Důvody k celkovému nebo částečnému zrušení záruky jsou zejména:

- nedbalost pacienta k ústní hygieně,
- neuposlechnutí lékařského doporučení,
- nesprávné používání protézy,
- neléčená dysfunkce čelistního kloubu,
- systémové choroby ovlivňující stav orálního zdraví (diabetes, epilepsie, osteoporóza, cytostatická léčba atd.),
- zranění v oblasti hlavy a krku s možností poranění zubů nebo čelisti.

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

X. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Tyto smluvní podmínky jsou platné a účinné od 01. 06. 2023.

Jakékoliv změny těchto smluvních podmínek nabývají účinnosti dnem určeným poskytovatelem, avšak ve vztahu ke každému pacientovi pouze v případě, že pacient s takovou změnou projeví souhlas. Za projevení souhlasu ze strany pacienta se považuje buď podpis formuláře v listinné podobě pacientem (dodatek), nebo situace, kdy pacient pokračuje ve využívání zdravotních služeb poskytovaných poskytovatelem i po datu určeném poskytovatelem jako datum účinnosti změny smluvních podmínek.

Pokud pacient se změnami nesouhlasí, je povinen zdržet se využívání zdravotnických služeb poskytovaných poskytovatelem po datu určeném poskytovatelem jako datum účinnosti změny smluvních podmínek.

V případě neregistrovaných pacientů vstupují smluvní podmínky v platnost při vstupu do ordinace Poskytovatele.

Smluvní podmínky jsou pacientovi k dispozici na webových stránkách a na recepci zdravotnického zařízení.

Poskytovatel má právo jednostranně měnit a doplňovat tyto Smluvní podmínky.

Pokud se některé z ustanovení těchto Smluvních podmínek stane z nějakého důvodu neplatným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení.