

# Všeobecné zmluvné podmienky poskytovania špecializovanej zdravotnej starostlivosti v odbore Zubné lekárstvo.

Zmluvné podmienky upravujú zmluvný vzťah medzi poskytovateľom zdravotných služieb Dental Centrum SK, s.r.o, Ul. J.Gábriša 25, Nové Mesto nad Váhom, ďalej len "poskytovateľ" alebo "DC" a pacientom – klientom (príjemcom zdravotných služieb).

Termínom "liečba", "starostlivosť", "výkon", "ošetrenie" sa rozumie poskytovanie zdravotných služieb v zmysle zákona.

Termínom "ošetrojúci" sa rozumie poskytovateľ zdravotnej starostlivosti jednajúci za Dental Centrum Sk, v pozícii lekára, praktikanta alebo dentálneho hygienika.

## Povinnosti DC

- DC sa zaväzuje vykonávať zdravotnú starostlivosť v odbore zubného lekárstva na úrovni súčasného moderného lekárskeho poznania, v súlade s najlepšími záujmami zdravotného stavu pacienta a v súlade s platnými predpismi a vnútorným poriadkom.
- DC sa zaväzuje viesť zdravotnícku dokumentáciu pacienta podľa platných predpisov. DC nakladá s informáciami uloženými v dokumentácii pacienta podľa zásad ochrany osobných údajov a ďalšími zákonnými predpismi.
- Súčasťou zdravotnej dokumentácie môže byť fotodokumentácia, ktoré je vykonávaná z forenzných, vedecko-výskumných alebo diagnostických dôvodov.
- Pred každým zdravotným výkonom bude pacient informovaný ošetrojúcim v dostatočnom rozsahu o svojom orálnom zdraví, o navrhovanom liečebnom postupe (liečebnom pláne) ako aj o povahe, dôsledkoch a možných rizikách spojených s navrhovaným výkonom. V prípade existencie viacerých možných variant liečby oboznámi ošetrojúci pacienta s jednotlivými variantami a cenovou náročnosťou.
- Poskytovateľ sa zaväzuje objednávať pacientov tak, aby minimalizoval čas čakania pacientov.
- Poskytovateľ je povinný dodržiavať všetky etické princípy vzťahu pacient-lekár, minimalizovať stres a prípadnú bolesť výkonov a komunikovať s pacientom tak, aby všetkému rozumel.
- Poskytovateľ je povinný korektne komunikovať (pred ošetrením) a následne zúčtovať (po ošetrení) poskytnuté zdravotné služby.

## Práva DC

Dental Centrum SK si vyhradzuje právo odmietnuť, ukončiť liečbu alebo systematickú zdravotnú starostlivosť pacientovi, pokiaľ:

- pacient nedodržiava dohodnutý liečebný postup
- pacient sa opakovane a bez ospravedlnenia nedostaví na objednaný termín
- pacient sa neriadi vnútorným poriadkom poskytovateľa alebo obmedzuje práva iných pacientov
- DC sa dozvie, že pacient vo vzťahu k tretím osobám poškodzuje dobré meno a/alebo povest spoločnosti alebo jej pracovníkov
- požiadavky pacienta odporujú odbornému alebo etickému presvedčeniu lekára
- pacient alebo sprievodná osoba sa chová agresívne, nevhodne, obťažuje alebo obmedzuje ostatných pacientov alebo personál, poškodzuje zariadenie a majetok DC
- pacient je dlžníkom voči DC

DC si vyhradzuje právo odmietnuť pacienta (v prípade, že sa nejedná o neodkladný, život ohrozujúci stav), ktorý

- trpí akútnym infekčným ochorením (vrátane Herpes simplex)
- je pod vplyvom omamných návykových látok

## Povinnosti pacienta

Pacient je povinný:

- dodržiavať dohodnutý liečebný postup
- riadiť sa vnútorným poriadkom poskytovateľa
- pravdivo informovať lekára o svojom zdravotnom stave a súvisiacich záležitostiach
- starať sa o svoje orálne zdravie zodpovedajúcim spôsobom tak, aby sa vyvaroval všetkých odstrániteľných zdravotných rizík
- akceptovať preventívne prehliadky a preventívnu dentálnu hygienu ako nevyhnutnú súčasť liečby, dbať o vysoký štandard svojej zubnej hygieny
- poskytnúť súčinnosť (spoluprácu) pri zdravotnom výkone a kontrole priebehu liečby

## Práva pacienta

Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti má každý pacient právo na:

- informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu
- poskytnutie poučenia
- odmietnutie poskytnutia poučenia (pacient nechce byť informovaný, poučený – čo uvedie písomne)
- odmietnutie zdravotnej starostlivosti – pacient uvedie písomne
- zachovanie mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jeho zdravotného stavu, o skutočnostiach súvisiacich s jeho zdravotným stavom
- zmiernenie bolesti
- humánnu, etický a dôstojný prístup poskytovateľa.

## Vnútorný poriadok poskytovateľa

Pacient je povinný dodržiavať dohodnuté termíny jednotlivých lekárskeho výkonov v súlade s liečebným plánom, preventívnymi prehliadkami a plánom výkonov dentálneho hygienika. Za dohodnutý termín sa považuje termín zapísaný v systéme poskytovateľa a pacient je o tomto termíne písomne informovaný.

Z prevádzkových dôvodov DC zaviedlo automatickú SMS pripomienku rezervovaného termínu, na ktorú je potrebné reagovať potvrdením telefonicky alebo SMS na čísle 0903999921.

Poskytovateľ je oprávnený meniť termíny z prevádzkových dôvodov a informovať pacienta (osobne alebo telefonicky) o takejto zmene. Pacient si musí byť vedomý, že v prípade jeho neospravedlného nedodržania dohodnutého termínu (ďalej len "absencia") vzniká poskytovateľovi škoda úmerná minútovej sadzby ordinácie.

Pre prípad absencie (podľa predchádzajúceho odseku) týmito obidve strany dojednávajú zmluvnú pokutu. Zmluvná pokuta je daná násobkom minútovej sadzby ordinácie (sprístupnená v cenníku) a dohodnutej plánovanej dĺžky ošetrovania. Zmluvná pokuta je splatná v deň absencie a poskytovateľ je oprávnený ju následne vyúčtovať pacientovi. Pacient berie na vedomie, že motiváciou tohto ustanovenia nie je účtovanie zmluvných pokút, ale zamedzenie neospravedlnených absencií a prestojov nákladného zdravotníckeho zariadenia.

Absenciu pacienta možno v predstihu ospravedlniť a dohodnúť náhradný termín. Ospravedlnenie musí byť v takomto prípade vykonané najneskôr 24 hodín vopred, a to preukázateľným spôsobom - osobne na recepcii DC, telefonicky alebo sms správou.

Pacient má právo na ošetrovanie vo vopred objednanom termíne bez dlhého čakania a zároveň na poskytnutie neplánovanej, neodkladnej zdravotnej starostlivosti bez objednania.

Z tohoto dôvodu je určená priorita poskytovanej zdravotnej starostlivosti:

1. neodkladná zdravotná starostlivosť (5-10min)

Horúčkovitý, zápalový stav

Vyšetrenie akútnych stavov vyžadujúcich okamžité odoslanie na vyššie pracovisko

Ošetrovanie závažnejších úrazov

2. kontroly po chirurgických zákrokoch (5min)
3. pacienti objednaní na ošetrovanie podľa plánu
4. bolestivé stavy vyžadujúce krátky zákrok (do 15min)
5. nebolestivé neobjednané výkony je možné vykonať len v prípade časovej rezervy, inak budú objednané na najbližší voľný termín

Pri neodkladnej zdravotnej starostlivosti, akútnych, bolestivých a neplánovaných výkonoch, ako aj pri prednostných vyšetreniach nie je z prevádzkových dôvodov možné vyberať si konkrétneho ošetrojúceho!

## Školiace pracovisko

DC je zmluvným školiacim pracoviskom, z tohoto dôvodu môžu byť pri vyšetrení a ošetrovaní prítomní školenci - budúci zubní asistenti, hygienici alebo zubní lekári. Títo môžu (aj musia) na našom pracovisku vykonávať predpísané výkony a činnosti so súhlasom ošetrovaného pacienta.

## Reklamácie

DC poskytuje záruku

- 2 roky na všetky výplne a protetické práce (korunky, mostíky), a to na ich technický stav. Nevzťahuje sa na fyziologické opotrebovanie alebo novovzniknuté kazy a taktiež na výkony súvisiace s následnou zdravotnou starostlivosťou.
- 5 rokov na zavedené implantáty.

Záruka sa nevzťahuje na:

- dočasné práce (vločka, dočasná korunka, dočasná snímateľná náhrada)
- endodontické ošetrovanie (ošetrovanie koreňových kanálikov)
- stomatologické výkony povahy služieb (dentálna hygiena, bielenie, výkony na mäkkých tkanivách, atď.).
- hojenie po chirurgických výkonoch, úbytok kosti, mäkkých tkanív, následná citlivosť zubných krčkov a podobne

Dôvody na úplné alebo čiastočné zrušenie záruky sú:

- nedbalosť k ústnej hygiene
- nerešpektovanie lekárskeho odporúčania, vynechávanie pravidelných preventívnych prehliadok a dentálnej hygieny v intervale, ktorý určí ošetrojúci
- nesprávne používanie protetickej náhrady
- neskoré prevzatie náhrady (viac ako 4 týždne po zhotovení)
- neliečená dysfunkcia čelustného kĺbu, nevyvážený zhryz, parafunkcie a zlovyky (škripanie, zatínanie zubov a podobne)
- systémové choroby ovplyvňujúce stav orálneho zdravia (diabetes, epilepsia, osteoporóza, cytostatické liečba, atď.)
- zranenie v oblasti hlavy a krku s možnosťou poranenia zubov alebo čeluste.

Sťažnosť či reklamáciu musí pacient podať písomne u poskytovateľa, ktorý v rámci evidencie sťažností musí vec prejednať a v zákonnej lehote vybaviť.

## **Závěrečné ustanovenia**

Súhlas so zmluvnými podmienkami nadobúda účinnosť dňom registrácie pacienta - jeho podpisom na tlačive Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Text podmienok je pacientovi k dispozícii na webe [www.dental-centrum.sk](http://www.dental-centrum.sk) ako aj na recepcii DC.

V Novom Meste nad Váhom, dňa 1.7.2017