

## INTERNÍ ŘÁD

Tento řád upravuje vztah mezi poskytovatelem zdravotních služeb a pacientem – klientem (příjemcem zdravotních služeb). Poskytovatelem zdravotních služeb je Stomatologické centrum Pelíškovi s.r.o., dále též jako „CENTRUM“ či „poskytovatel“. Termínem „léčba“, „péče“, „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.

### POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Centrum se zavazuje vykonávat zdravotní péči v oboru praktického zubního lékařství na úrovni současného moderního lékařského poznání, v souladu s nejlepšími zájmy zdravotního stavu pacienta a v souladu s platnými předpisy a vnitřními řády centra. Centrum se zavazuje vést zdravotnickou dokumentaci pacienta dle platných předpisů. Centrum nakládá s informacemi uloženými v dokumentaci dle zásad ochrany osobních údajů a dalšími zákonnými předpisy.

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 centrum pacienta s jednotlivými variantami a cenovou náročností. Centrum je povinno objednávat pacienty na dohodnutý čas tak, aby minimalizoval čekání pacientů.

Centrum je povinno dodržovat všechny etické zásady vztahu lékař/pacient, minimalizovat stres a eventuální bolestivost poskytované péče a komunikovat s pacientem tak, aby pacient všemu rozuměl. Centrum je povinno korektně komunikovat (před ošetřením) i následně zúčtovat (po ošetření) poskytnuté zdravotní služby.

### **CENTRUM si vyhrazuje právo možnosti odmítnout či ukončit léčbu, pokud:**

- pacient nedodržuje navržený léčebný postup
- pacient se opakovaně dopustí neomluvené absence - bez včasné omluvy nedodrží sjednaný termín
- pacient se neřídí vnitřním řádem poskytovatele či omezuje práva jiných pacientů
- požadavky pacienta odporují odbornému profesnímu přesvědčení lékaře
- z dalších zákonných důvodů (provozní či kapacitní důvody)

## POVINNOSTI PACIENTA

- dodržovat navržený léčebný postup
- řídit se vnitřním řádem poskytovatele
- pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu a souvisejících záležitostech
- pečovat o své orální zdraví odpovídajícím způsobem tak, aby se vyvaroval všech odstranitelných zdravotních rizik
- akceptovat preventivní prohlídky a preventivní dentální hygienu jako nezbytnou součást léčby
- poskytnout spolupráci 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 a poskytovatel jej musí pacientovi sdělit – ústně, telefonicky či emailem. 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.

Pro případ absence (dle předchozího odstavce) tímto obě strany sjednávají smluvní pokutu. Smluvní pokuta je dána násobkem minutové sazby ordinace (zpřístupněna v ceníku) a sjednané plánované délky ošetření. Smluvní pokuta je splatná v den absence 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 v provozu nákladného zdravotnického zařízení. 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 na recepci centra nebo prostřednictvím telefonu na číslo 383 382 628 nebo emailem.

## NADSTANDARDNÍ STOMATOLOGIE

Bazální stomatologické výkony a základní materiály hradí zdravotní pojišťovna. Výkony a protetické výrobky, které svou časovou, technologickou či materiálovou náročností nákladově přesahují úhradu pojišťoven (dle platné minutové sazby poskytovatele) jsou dále označovány jako „nadstandardní“ výkony a jsou hrazeny pacientem. Pacient je povinen uhradit poskytovateli cenu takovýchto nadstandardních zdravotních služeb.

Centrum je povinno zpřístupnit v čekárně seznam cen svých nadstandardních zdravotních služeb (nehrazených ze zdravotního pojištění).

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 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 cca 50% vůči sazbě ordinace stomatologa. Smyslem „levné“ dentální hygieny je orientace na včasnou prevenci.

Minutová sazba (MS) reprezentuje veškeré náklady za výkon ordinace – zahrnující odbornou práci, použité technologie i běžné (standardní) materiály a zajištění hygienického režimu ordinace. Speciální materiály (jednorázové endodontické nástroje, speciální výplně, atd.), implantáty a protetické výrobky nejsou zahrnuty v minutové sazbě a účtují se pacientovi zvlášť. Úhrada nadstandardní zdravotní služby se provádí vždy na základě specifikace pro pacienta. Platba probíhá hotově či platební kartou.

Poslední revize interního řádu: 1.6.2018