

VNITŘNÍ ŘÁD ORDINACE

Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby stomatologické péče v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům. Neregistrovaným pacientům poskytuje pouze neodkladnou zdravotní péči v případě, kdy pacientův registrující lékař není dostupný.

V souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. tímto seznamujeme pacienty s pravidly ošetření ve stomatologické ordinaci:

- Před zahájením ošetření podstoupí každý pacient vstupní vyšetření, na jehož základě je stanoven léčebný plán a cenový rozpočet celého ošetření.
- Před začátkem ošetřování je stanoven plán optimalizace stavu ústní dutiny a až posléze může být zahájena léčba. Počet návštěv dentální hygieny závisí na výchozí úrovni ústní hygieny pacienta.
- Plán ošetření může být v průběhu léčby upraven dle nutnosti a uvážení ošetřujícího lékaře. Pacient je o těchto změnách informován. V případě komplikací a větší časové náročnosti ošetření může být plánovaná cena finálně navýšena.
- Pacient nebo jeho zákonný zástupce jsou povinni nahlásit lékaři změnu zdravotního stavu nebo změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu bydliště a telefonního čísla.
- Pouze některé výkony jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění (pravidelné preventivní prohlídky, RTG, anestezie, nekomplikované extrakce, výplně dočasných zubů, částečné příplatky na protetické výrobky). Ošetření kořenových kanálků, bílé a nadstandardní amalgámové výplně nejsou hrazeny ze zdrav. pojištění.
- Ceník zdravotních služeb je pacientovi k dispozici v ordinaci.
- Platba probíhá hotově nebo platební kartou. V případě externí výroby protetických výrobků (v laboratoři) je vyžadována zálohová platba ve výši 50 % z finální ceny. Pacient je povinen uhradit poskytovateli cenu provedených služeb a protetických prací dle platného ceníku. Odmítnutí úhrady je v rozporu s vnitřním řádem a je důvodem k ukončení poskytovaných služeb pacientovi. Úhrada bude následně vymáhána právní cestou.
- Nezletilý pacient mladší 15 let může být ošetřen pouze v přítomnosti a se souhlasem zákonného zástupce nebo jím písemně zmocněné osoby.
- Nezletilý pacient starší 15 let může být ošetřen bez přítomnosti svého zákonného zástupce s jeho písemným souhlasem.
- Pacienti a jejich doprovod čekají na vyšetření v čekárně, chovají se tiše. Je zakázáno ničit a odnášet zařízení čekárny.
- V celém zdravotnickém zařízení je zakázáno kouřit.
- Pacient je povinen dodržovat vnitřní řád zdravotnického zařízení.
- Pacientům jsou k dispozici 3 parkovací místa před zdravotnickým zařízením, parkování je povoleno pouze po dobu návštěvy zdravotnického zařízení.

- Zdravotní sestra pravidelně vychází do čekárny, po konzultaci s lékařem určuje pořadí pacientů. Čas objednání je časem, od kterého pacient čeká na vyšetření lékařem. Objednaní pacienti jsou zváni do ordinace, pokud možno v čase, na který byli objednáni.
- Čas objednání není dogmatem, na které vzniká nárok. Pracovníci zdravotnického zařízení se snaží čekací dobu pacientů minimalizovat.
- Pacient má povinnost prokázat svou totožnost občanským průkazem a na vyzvání předložit průkaz zdravotní pojišťovny. Pokud pacient nedokáže prokázat svou totožnost a platnost zdravotního pojištění, není zdravotnické zařízení povinno zdravotní služby poskytnout.
- Vyšetření lékařem probíhá v ordinaci, kam pacienti vstupují na výzvu zdravotní sestry. Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem jeho zákonného zástupce. Lékař i zdravotní sestra jsou povinni zachovávat lékařské tajemství, využívat získané informace pouze k poskytování zdravotních služeb a poskytovat je pouze osobám určeným obecně závaznými předpisy. Výjimkou z povinné mlčenlivosti je komunikace mezi zdravotnickými pracovníky.
- Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem lékaře. Pokud se pacient přeregistruje k jinému zubnímu lékaři, dosavadní registrující lékař odešle novému lékaři výpis ze zdravotní dokumentace pouze na základě žádosti. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

Objednání

- Pacient je povinen se na návštěvu objednat předem, nejlépe prostřednictvím webových stránek www.innovadent.cz nebo telefonicky na čísle: 721 396 911 či prostřednictvím emailu: vojtova@innovadent.cz
- Lhůta objednání je dána momentálním vytížením ordinace.
- Pacient je povinen dostavit se na ošetření ve stanovený den a hodinu. Není možné, vzhledem k ohleduplnosti k ostatním pacientům, termín bez předchozí domluvy měnit.
- Pokud se pacient vícekrát nedostaví na plánovanou návštěvu bez omluvy či nejeví zájem o ošetření a nedodrжуje léčebný plán, bude do roka od poslední návštěvy vyřazen z evidence. Pacient na tuto skutečnost bude upozorněn na nahlášené telefonní číslo nebo email.
- Pacientovi je v ordinaci nabídnut termín na příští preventivní prohlídku, která by měla proběhnout každý rok, případně dle uvážení ošetřujícího každého půl roku. Pokud se neobjedná, musí si termín preventivní prohlídky hlídat sám.
- Absenci pacienta lze v předstihu omluvit a sjednat náhradní termín. Omluva musí být provedena nejpozději 24 hodin předem – osobně v ordinaci, prostřednictvím emailu na vojtova@innovadent.cz nebo telefonicky / sms na číslo +420 721 396 911.
- V případě, že se neomluvené absence (tj. minimálně 24 hodin předem) na předem dohodnutý termín, mohou být účtovány následující storno poplatky: 1500,- za hodinu neomluvené absence nebo dle charakteru plánovaného ošetření.
- Při neomluvené návštěvě se automaticky ruší další domluvené termíny.
- Motivací tohoto ustanovení není účtování pokut, ale zamezení neomluvených absencí a prostojů nákladného zdravotnického zařízení.

- Poskytovatel je oprávněn měnit termíny a informovat pacienta (ústně, telefonicky či emailem) o takové změně. Sjednaný čas ošetření může být posunut s ohledem na nepředpokládané okolnosti při ošetření.

Ošetření v případě akutní bolesti

- Jedná se o ošetření akutních bolestivých případů či úrazů. V případě takových okolností nabízíme našim registrovaným pacientům nejbližší termín v rámci ordinační doby.
- Vždy je však nutné se předem objednat. K objednání může pacient využít online objednání přes webové stránky nebo email.
- Abychom zamezili zbytečnému čekání a zajistili dostatek času na dané ošetření, popište prosím Vaše obtíže, ať Vám můžeme vyhradit dostatečně dlouhý termín.
- Pokud se pacient dostaví bez předchozí domluvy, musí počítat s tím, že přednostně budou ošetřeni objednaní pacienti.

Právo odmítnutí ošetření

- Nejde-li o akutní případ ohrožující pacienta, má personál právo odmítnout ošetření pacienta, který má chřipkové onemocnění, zánět horních cest dýchacích, angínu, herpetické onemocnění rtu nebo ústní sliznice či jiné infekční onemocnění.
- Zdravotnický personál má právo předčasně ukončit poskytování zdravotnické služby nebo odmítnout k ošetření pacienta, který jeví známky požití alkoholických nápojů či návykových látek.
- Pacient nemocný Hepatitidou C, AIDS a podobných chronických onemocnění je povinen oznámit personálu své infekční onemocnění. Bude ošetřen za zvýšených hygienických podmínek ve speciálním režimu.

Právo lékaře k ukončení léčby

- Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, který omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrжуje navržený léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem.
- Opakovaná neomluvená absence, kdy se pacient předem telefonicky nebo osobně neomluvil, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům, zakládá důvod k ukončení poskytování zdravotních služeb pacientovi.
- Lékař má právo odmítnout nebo ukončit léčbu pacienta, jestliže požadavky pacienta odporují odbornému profesnímu přesvědčení lékaře.

Garantovaná záruka

- Záruka je poskytována v rozsahu zákonné záruky podle obecně závazných právních předpisů.
- Lékař poskytuje záruku 1 rok (od momentu dokončení) na všechny hrazené definitivní výplně (záruka se vztahuje na uvolnění nebo prasknutí výplně vedoucí k jejímu uvolnění, nikoliv na

odštípnutí výplně nebo zubu, záruka se také nevztahuje na odumření kořenového kanálku) a 2 roky na definitivní protetické práce (korunky, můstky...)

- Záruka se vztahuje na stálobarevnost keramiky, uvolnění protetické práce, záruka se nevztahuje na poškození – odštípnutí keramické povrchové vrstvy keramiky, na vznik zubního kazu pod korunou, dále nelze zaručit, že se nerozvine alergická reakce na některou ze složek kovové slitiny.

- Záruční doba opravy a úpravy individuálně zhotoveného stomatologického výrobku se řídí nadále občanským zákoníkem a trvá tři měsíce.

- Podmínkou poskytnutí záruky je dodržování preventivních prohlídek (jejichž interval určí ošetřující) a dodržování úrovně dentální hygieny. Nebudou-li indexy hygieny (PBI, CPI, OHI) dostačující, nemůžeme Vám garantovat trvanlivost ošetření.

- Záruka se nevztahuje na dočasné práce – tj. pryskyřičné korunky a můstky, dále na ošetření kořenových kanálků, stomatologické výkony povahy služeb (dentální hygiena, bělení, výkony na měkkých tkáních atd.).

- Záruka se nevztahuje na vady způsobené:

o opotřebením výrobku způsobené jeho obvyklým užíváním

o konáním či opomenutím pacienta

o vnějšími vlivy

o nesprávným nebo nevhodným způsobem užívání či údržby

o změnou zdravotního stavu pacienta

o změnou anatomických poměrů pro které byl výrobek zhotoven

o úrazem, násilím, působením chemických látek, které jsou v organismu člověka cizorodé, včetně léčivých přípravků, ani působením extrémních nebo lidskému organismu nepřírodných fyzikálních vlivů, byť by tyto vlivy byly v základu vyvolány přirozenou funkcí organismu pacienta (např. kousání do kamínků, skla, kostí, užití zubů k otevírání lahví, zkracování nití, vlasce...)

- Důvody k celkovému nebo částečnému zrušení záruky mohou být:

a) nedbalost k ústní hygieně, na níž byl pacient opakovaně upozorněn

b) neuposlechnutí lékařského doporučení

c) nesprávné používání protézy

d) neléčená dysfunkce čelistního kloubu

e) zranění v oblasti hlavy a krku s možným poraněním zubů nebo čelisti.

f) systémové choroby ovlivňující stav orálního zdraví (diabetes, epilepsie, osteoporóza, cytostatická léčba atd.)

Tento vnitřní řád byl sepsán v souladu s Ústavou ČR a Zákonem o zdravotních službách.

Tento řád je umístěn v čekárně a na vyžádání je k dispozici i přímo v ordinaci MDDr.

Vojtové. Dále na webových stránkách www.innovadent.cz.