

# Vnitřní řád

zubní ordinace FK Dent Most s.r.o., IČ: 08459916, dále „poskytovatel“

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.

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 a pomocného zdravotnického personálu.

## Povinnosti poskytovatele zdravotních služeb

1. Poskytovatel se zavazuje vykonávat zdravotní péči voboru praktického zubního lékařství na úrovni současného moderního lékařského poznání v souladu s nejlepšími zdravotními zájmy pacienta a v souladu s vnitřním řádem.
2. Poskytovatel se zavazuje vést jednotnou dokumentaci pacienta dle platných předpisů.
3. Poskytovatel nakládá s informacemi uloženými v dokumentaci dle zásad ochrany osobních údajů a dalšími zákonnými předpisy.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo na pořizování fotodokumentací pacientů za účelem doložení výsledků léčby.
5. Před každým zdravotním výkonem bude pacient informován lékařem v dostatečném rozsahu o svém orálním stavu, o navrhované léčbě postupu (léčebného plánu) i povaze, důsledcích a možných rizicích spojených se zdravotním výkonem.
6. Vpřípadě existence více možných variant léčby seznámí poskytovatel pacienta s jednotlivými variantami a cenovou náročností.
7. Poskytovatel je povinen dodržovat všechny etické zásady vztahu lékař/pacient, minimalizovat stres a eventuální bolestivost poskytované péče a komunikovat spacientem tak, aby pacient všemu rozuměl.
8. Poskytovatel si vyhrazuje právo možnosti odmítnout nebo ukončit léčbu, pokud:
  - (a) pacient nedodrží navržený léčebný postup,
  - (b) pacient se opakovaně dopustí neomluvené absence – bez včasné omluvy nedodrží sjednaný termín,
  - (c) pacient se neřídí vnitřním řádem poskytovatele či omezuje práva jiných pacientů,
  - (d) požadavky pacienta odporují odbornému profesnímu přesvědčení lékaře,
  - (e) pacient onemocněl akutním zánětem horních cest dýchacích nebo jiným závažným celkovým onemocněním znemožňujícím řádné vyšetření,

(f) z dalších zákonných důvodů (provozní či kapacitní důvody).

## Povinnosti pacienta

Pacient je povinen:

- a. dodržovat navržený léčebný postup,
- b. řídit se vnitřním řádem poskytovatele,
- c. pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu a souvisejících záležitostech,
- d. pečovat o své orální zdraví odpovídajícím způsobem, aby se vyvaroval všech odstranitelných zdravotních rizik,
- e. akceptovat preventivní prohlídky a preventivní dentální
- f. hygienu jako nezbytnou součást léčby,
- g. poskytnout součinnost při zdravotním výkonu a kontrole průběhu léčebného procesu,
- h. dbát o vysoký standard své ústní hygieny,
- i. respektovat zákaz fotografování a filmování v prostorách ordinace.

## Sjednané termíny

- Pacient je povinen dodržovat sjednané termíny jednotlivých lékařských výkonů v souladu s léčebným plánem a preventivními prohlídkami. Za sjednaný termín se považuje termín zapsaný v systému poskytovatele a poskytovatel jej musí pacientovi sdělit – ústně, na objednáč kartičku, telefonicky nebo emailem.
- Poskytovatel je oprávněn měnit termíny a informovat pacienta (ústně, telefonicky, emailem či poštou) 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.
- Absenci pacienta lze v předstihu omluvit a sjednat náhradní termín. Omluva musí být v takovém případě provedena nejpozději 24 hodin předem – osobně v ordinaci, prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky.

## Reklamace

- Poskytovatel poskytuje záruku 2 roky (od momentu dokončení) na protetické práce (korunky, můstky).
- Podmínkou poskytnutí záruky je dodržování preventivních prohlídek dvakrát ročně.
- 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:

- (a) nedbalost k ústní hygieně,
- (b) neuposlechnutí k lékařskému doporučení,
- (c) nesprávné používání protézy,

- (d) neléčená dysfunkce čelistního kloubu,
- (e) systémové choroby ovlivňující stav orálního zdraví (diabetes, epilepsie, osteoporóza, cytostatická léčba atd.),
- (f) zranění v oblasti hlavy a krku s možným poraněním zubů nebo čelisti.

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

## **Cenové ujednání**

Ceník zdravotních služeb je pacientovi k dispozici v ordinaci.

Cenový návrh pro daného pacienta sdělí lékař pacientovi na základě vyšetření, a to před vlastním léčebným výkonem.

V případě komplikací a větší časové náročnosti ošetření může být plánovaná cena finálně navýšena dle aktuální minutové sazby ordinace, která je zpřístupněna v ceníku ordinace.

Platba probíhá hotově.

## **Nezletilí pacienti**

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.

Do prostor ordinace i čekárny je zakázáno vodění zvířat.

Lékař má právo určovat pořadí pacientů.

Text vnitřního řádu je pacientovi k dispozici v ordinaci a na internetových stránkách [www.mudrkovarmost.cz](http://www.mudrkovarmost.cz).