

## **Vnitřní řád ordinace**

Plné znění vnitřního řádu zubní ordinace Denter Peter Brecik s.r.o., který je v souladu s Předpisem č. 372/2011 Sb., tj. Zákonem o zdravotních službách a Etickým kodexem vydaným Ministerstvem zdravotnictví ČR dne 25.2.1992.

### Práva pacienta

1. Pacient má všechna práva dle Předpisu č. 372/2011 Sb., tj. Zákonu o zdravotních službách.
2. Pacient má právo na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
3. Pacient má právo získat od svého lékaře údaje potřebné k tomu, aby se mohl před zahájením každého nového diagnostického či terapeutického postupu zasvěceně rozhodnout, zda s ním souhlasí. Je náležitě informován o případných rizicích, která jsou s uvedeným postupem spojena. Pacient má právo znát alternativy. Má také právo klást doplňující otázky.
4. Pacient má v rozsahu, který povoluje zákon, právo odmítnout léčbu a být současně informován o důsledcích svého rozhodnutí.
5. Pacient má právo na ochranu osobních údajů.
6. Pacient má právo být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení.
7. Pacient má právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, je-li nezletilou osobou.
8. Pacient má právo na to, být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění.
9. Pacient má právo znát jméno lékaře a dalších zdravotnických pracovníků, kteří ho ošetřují. Má právo žádat soukromí a služby přiměřené možnostem ordinace. Přítomnost osob, které nejsou na léčbě přímo zúčastněny, musí odsouhlasit nemocný.

### Pravidla ordinace – návštěvní řád

#### Povinnosti pacienta

#### **Objednání se k lékaři**

1. Pacient je povinen (mimo úrazů a stavů ohrožujících život a zdraví) se na návštěvu objednat předem, nejlépe telefonicky na čísle: 772 724 491.
2. Lhůta objednání je dána momentálním vytížením ordinace. V ojedinělých případech může udělat lékař výjimku.
3. Objednání pacienti jsou bráni do ordinace přednostně, nicméně výhradní právo volby zůstává na ošetřujícím lékaři.
4. Pacient je povinen dostavit se na ošetření ve stanovený den a hodinu. Není možné termín bez předchozí domluvy měnit. Čas objednaného termínu není časem, kdy začíná daná návštěva, ale časem, ve který je pacient povinen se nacházet v prostorách čekárny.
5. Zasílání připomínkových SMS probíhá automaticky externím systémem a nelze na to spoléhat na 100%. Pacient je povinný hlídat si návaznost svých termínů sám.
6. Pokud se pacient nemůže na domluvený termín do ordinace dostavit, je povinen toto lékaři oznámit, a to nejméně 48 hodin před plánovanou návštěvou. Výjimku tvoří nenadále zhoršení zdravotního stavu či velmi závažná životní situace.

7. Při rušení termínu s předstihem menším než 2 pracovní dny si ordinace vyhrazuje právo účtovat storno poplatek ve výši 500 Kč. Při nedostavení se na sjednaný termín bez omluvy nebo pozdní omluvu jde o storno poplatek ve výši 1000 Kč. Pacient je osvobozen od storno poplatku v případě absence zapříčiněné nenadálým zhoršením zdravotního stavu nebo velmi vážnou životní situací.
8. Opakované rušení termínů, přeobjednávání se nebo dokonce absence je bráno jako porušování vnitřního řádu a vede k vyřazení pacienta z pravidelné péče.

### **Ošetření v případě akutní bolesti:**

1. V případě akutních bolestivých případů nabízíme našim registrovaným pacientům nejbližší volný termín v rámci ordinační doby, dle časových a kapacitních možností ordinace.
2. Vždy je nutné se předem telefonicky objednat na nejvhodnější termín.
3. Pokud se pacient dostaví bez předchozí domluvy, musí počítat s tím, že přednostně budou bráni objednaní pacienti.

### **Prokázání totožnosti**

1. Pacient má povinnost prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny.
2. Pacient má také povinnost na vyzvání předložit občanský průkaz či pas.

### **Léčba**

1. V případě, že dojde ke změně údajů uvedených ve vstupním anamnestickém dotazníku, pacient je povinen tyto změny bezodkladně oznámit.
2. Pacient je povinen docházet na preventivní prohlídku minimálně jednou ročně.
3. Pacient je povinen dbát o perfektní hygienu dutiny ústní. Při špatném stavu dásní nelze řadu zákroku správně provést a návštěva může být bez náhrady zrušena nebo může být zvolen radikálnější postup řešení aktuálního problému.
4. Pacient je povinen akceptovat pravidelnou dentální hygienu jako nezbytnou součást preventivní péče o ústní zdraví, pokud je to indikováno na základě předchozího vyšetření.
5. Pacient je povinen pečlivě dodržovat léčebný plán, po předchozím seznámení s ním na základě vyšetření lékařem či dentální hygienistkou.
6. V případě, že pacient svůj termín zruší nebo se na něj nedostaví, a současně se neobjedná na nový termín tak, aby dodržel plán terapie doporučený na základě předchozího vyšetření, jedná se o nedodržení plánu terapie. Pokud se toto děje opakovaně, opravňuje nás to k vyřazení pacienta z kartotéky a ukončení registrace. Za nedodržení léčebného plánu u nezletilých osob zodpovídá jejich zákonný zástupce.
7. Lékař si vyhrazuje právo možnosti odmítnout nebo ukončit léčbu, pokud požadavky pacienta odporují odbornému přesvědčení lékaře.
8. Lékař si vyhrazuje právo možnosti odložit domluvený zákrok v případě, že se pacient dostaví na ošetření se zánětem horních dýchacích cest, virózou nebo závažným celkovým onemocněním znemožňujícím řádné ošetření, případně pokud ošetřující pojme podezření na tento stav.

## **Cenová ujednání**

1. Orientační ceník zdravotních služeb je pacientovi k dispozici v čekárně ordinace a na [www.denter.cz](http://www.denter.cz). Kompletní ceník pak k nahlédnutí v ordinaci.
2. Cenový návrh pro daného pacienta sdělí lékař pacientovi na základně vyšetření, a to před vlastním léčebným výkonem.
3. V případě komplikací či větší technické náročnosti ošetření, které nemusí být patrné před započítáním léčby, může být plánovaná cena finálně navýšena dle reálně provedených zákroků
4. Platba probíhá hotově nebo platebním terminálem. V případě externí výroby protetických výrobků (v laboratoři) může být vyžadována zálohová platba ve výši 50-100%.

## **Reklamace**

1. Lékař poskytuje záruku 6 měsíců na přímé výkony (výplně) a 2 roky na protetické práce (korunky, můstky).
2. Podmínkou poskytnutí záruky je dodržování preventivních prohlídek a preventivní dentální hygieny dle doporučení lékaře.
3. Záruka se nevztahuje na dočasné práce, endodontické ošetření, stomatologické výkony povahy služeb (dentální hygiena, bělení, výkony na měkkých tkáních atd.).
4. Důvody k celkovému nebo částečnému zrušení záruky jsou:
  - a) nedbalost k domácí ústní hygieně (zánět dásní, povlaky, zubní kámen)
  - b) neuposlechnutí lékařského doporučení
  - c) nesprávné používání protézy či péče o ní
  - d) neléčená dysfunkce čelistního kloubu, špatné skusové poměry či přetěžování zubů
  - e) zranění v oblasti hlavy a krku s možným poraněním zubů nebo čelisti.
5. Stížnost či reklamaci musí pacient primárně podat přímo u lékaře, který v rámci evidence stížností musí věc projednat a v zákonné lhůtě vyřídit.

## **Pacientovo chování v prostorách čekárny a ordinace**

1. Pacient přichází na lékařské vyšetření upraven a čistý, v souladu se základními hygienickými návyky.
2. V prostorách čekárny se chová tiše, usadí se a vyčká příchodu sestry.
3. Dále také pacient úmyslně neničí nebo neodcizuje vybavení čekárny, toalet nebo ordinace.
4. Pacient je povinen dodržovat vnitřní řád ordinace.
5. Stejně jako pacient i lékař a další ošetřující personál mají právo na důstojné jednání, s úctou a respektem.
6. Do prostoru ordinace i čekárny je zakázáno vodění zvířat.

## Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád byl sepsán v souladu se Zákonem o zdravotních službách.

Tento řád je umístěn v čekárně zubní ordinace Denter Peter Brecik s.r.o. a na [www.denter.cz](http://www.denter.cz).

V Libouchci, dne 1.2.2022