

Vnitřní řád ordinace

Plné znění vnitřního řádu zubní ordinace společnosti MUDr. Dita Bergmanová – zubní ordinace, který je v souladu s Předpisem č. 372/2011 Sb., tj. Zákonem o zdravotních službách a Etický kodexem vydaným Ministerstvem zdravotnictví ČR dne 25.2.1992.

Práva pacienta

1. Pacient má všechny práva dle Předpisu č. 372/2011 Sb., tj. Zákonu o zdravotních službách
2. Pacient má ústavně zaručené právo na zdravotní péči, její dostupnost i spravedlivý přístup podle jeho vlastních potřeb, má právo na profesionální péči, právo aktivně spolupracovat při lékařských výkonech, právo sám se svobodně rozhodovat.
3. Pacient má právo na informovaný souhlas.
Jakýkoli výkon v oblasti péče o zdraví může být proveden pouze za podmínky, že k němu poskytne svobodný a informovaný souhlas (výjimkou jsou případy v zákoně výslovně uvedené, tj. je-li mu uloženo povinné léčení; jde-li o nosiče závažné přenosné nemoci; jeví-li známky duševní choroby nebo intoxikace a zároveň ohrožuje sám sebe nebo své okolí). Má právo být informován o účelu a povaze poskytované zdravotní péče a každého vyšetřovacího nebo léčebného výkonu, jakož i o jeho důsledcích, alternativách a rizicích. Na základě těchto informací má právo svobodně, bez nátlaku a s dostatkem času na rozvážení a s možností klást doplňující dotazy se rozhodnout, zda navrhovaný výkon podstoupí.
Pacient má v rozsahu, který povoluje zákon, právo odmítnout léčbu a má být současně informován o zdravotních důsledcích svého rozhodnutí.
4. Pacient má právo na ochranu osobních údajů.
5. Pacient má právo být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení (dále jen „vnitřní řád“).
6. Pacient má právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, je-li nezletilou osobou.
7. Pacient má právo na to, být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje.
8. Pacient má právo na to, znát jméno, popřípadě jména, a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky..
9. Pacient má právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.
10. Pacient má právo na poskytování zdravotních služeb v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.

Pravidla ordinace – návštěvní řád

Povinnosti pacienta

Objednání se k lékaři

1. Pacient je povinen se na návštěvu objednat předem, nejlépe telefonicky na čísle:
Hradec Králové 603 252 766 nebo 732 606 141
České Meziříčí 734 324 600
2. Lhůta objednání je dána momentálním vytížením ordinace. V ojedinělých případech může udělat lékař výjimku.
3. Objednaní pacienti jsou bráni do ordinace přednostně, pořadí pacientů určuje lékař nebo sestra.
4. Ve výjimečných případech je možné i ošetření mimo pracovní dobu, které je však zpoplatněno 3000,- Kč, slovy třemi tisíci korunami českými, navíc k ceně ošetření.
5. 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.
6. Pokud se pacient nemůže na domluvený termín do ordinace dostavit, je povinen to lékaři oznámit, a to nejméně 2 pracovní dny před plánovanou návštěvou.
7. V případě, že se pacient předem neomluví a na termín návštěvy se nedostaví, bude v následující návštěvě napomenut.
8. V případě opakovaného pozdního odhlášení se z termínu nebo nedostavení se na delší lékařský výkon, má lékař právo před objednáním pacienta na další návštěvu vybírat vratnou zálohu ve výši 1000,-Kč, slovy jeden tisíc korun českých, za každou započatou hodinu. U dentální hygienistky činí tato vratná záloha 500,-Kč. Termín návštěvy si pacient přijde dohodnout osobně do ordinace, kde zároveň zaplatí vratnou zálohu. V případě, že se pacient na náhradní termín dostaví, bude mu záloha vrácena v plné výši, v případě opačném bez náhrady propadne.
9. Pokud se pacient vícekrát nedostaví na plánovanou návštěvu bez omluvy či nejeví zájem o ošetření a nedodržuje léčebný plán, bude do roka od poslední návštěvy vyřazen z evidence. Pacient na tuto skutečnost bude upozorněn na nahlášené telefonní číslo nebo adresu.
10. Pacientovi je v ordinaci nabídnut termín na příští preventivní prohlídku, která by měla proběhnout každého půl roku. Pokud se neobjedná, musí si termín preventivní prohlídky hlídat sám.

Ošetření v případě akutní bolesti

1. Jedná se o ošetření akutních bolestivých případů či úrazů. V případě takových okolností nabízíme našim klientům (registrovaným pacientům) nejbližší termín v rámci ordinační doby, obvykle ještě týž den, maximálně do druhého pracovního dne. Vždy je však nutné se telefonicky či osobně objednat. Doporučujeme objednat se telefonicky v pracovní den mezi 7,30 - 8,00h.
2. Abychom zamezili zbytečnému čekání a zajistili dostatek času na dané ošetření, popište prosím našim sestřám Vaše obtíže, aby Vás mohly objednat na termín časově přiměřený pro Vaše ošetření.
3. Pokud se pacient dostaví bez předchozí domluvy, musí počítat s tím, že přednostně budou bráni pacienti objednaní.
4. Ošetření bude provedeno jedním z našich lékařů, bez ohledu na to, kdo je Váš ošetřující lékař. Pokud bude pacient trvat na ošetření pouze svým ošetřujícím lékařem, termín objednání se může výrazně posunout.

Prokázání totožnosti

1. Pacient má povinnost prokázat svou totožnost občanským průkazem.
2. Pacient má také povinnost na vyzvání předložit platný průkaz zdravotní pojišťovny.

Léčba

1. Pacient je povinen pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu a souvisejících záležitostech.
2. Pacient je povinen pečlivě dodržovat léčebný plán, po předchozím souhlasu s ním a za podmínky, že s ním byl řádně seznámen. Pacient má možnost konzultace s lékařem telefonicky, emailem nebo dle domluvy.
3. Lékař si vyhrazuje právo možnosti odmítnout nebo ukončit léčbu, pokud:
 - a) pacient nedodrží navržený léčebný plán, se kterým souhlasil, nejeví zájem o ošetření,
 - 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 ošetření,
 - f) z dalších zákonných důvodů (provozní či kapacitní důvody).
4. Pacient bude docházet na preventivní prohlídky v intervalu 1x za 6 měsíců.
5. Pacient je povinen dbát na hygienu dutiny ústní a udržovat ji na úrovni, která může být kontrolována indexy CPI, PBI, OHI. V případě, že nebude dosaženo uspokojivých výsledků, nemusí být výkon, na který byl pacient objednan, proveden.
6. Neprovádíme zastaralé non-lege artis postupy, což může být důvodem odmítnutí léčby na pojišťovnu v případě, že by to mohlo poškodit pacienta a jeho zdraví.

Cenová ujednání

1. Ceník zdravotních služeb je pacientovi k dispozici v ordinaci.
2. Přibližný cenový plán ošetření obdrží pacient současně s léčebným plánem. Před každým léčebným zákrokem bude pacientovi poskytnuta informace o charakteru výkonu a jeho ceně.
3. 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.
4. Platba probíhá hotově, ev. po předchozí domluvě s lékařem převodem na účet na základě vystavené faktury. V případě externí výroby protetických výrobků (v laboratoři) je vyžadována zálohová platba ve výši 50% z finální ceny.

Záruka a Reklamáce

1. Záruka je poskytována v rozsahu zákonné záruky podle obecně závazných právních předpisů. Záruka se tak vztahuje na vady, které se projeví jako rozpor se smlouvou o zhotovení stomatologického výrobku na zakázku po převzetí výrobku pacientem v záruční době. Vadou se rozumí takový stav výrobku, v jehož důsledku výrobek nemá dohodnuté, popisované, resp. předpokládané vlastnosti, případně vlastnosti obvyklé, nebo v jehož důsledku neodpovídá právním předpisům nebo účelu, pro který byl zhotoven.
2. Záruka se nevztahuje na opotřebení výrobku způsobené jeho obvyklým užíváním.

3. Záruka se nevztahuje na vady způsobené konáním či opomenutím pacienta ani na vady způsobené vnějšími vlivy.
4. Záruka se tak nevztahuje zejména na vady způsobené nesprávným nebo nevhodným způsobem užívání či údržby, změnou zdravotního stavu pacienta, změnou anatomických poměrů, pro které byl výrobek zhotoven, úrazem, násilím, působením chemických látek, které jsou v organizmu člověka cizorodé, včetně léčivých přípravků, ani působením extrémních nebo lidskému organizmu nepřírozených fyzikálních vlivů, byť by tyto vlivy byly v základu vyvolány přirozenou funkcí organizmu pacienta (např. kousání do kamínků, skla, kostí, užití zubů k otevření lahví, zkracování nití, vlasce, artistické výkony – tzv. polykání ohně, přenášení břemen v zubech apod.).
5. Lékař poskytuje záruku 1 rok (od momentu dokončení) na všechny hrazené definitivní výplně (na vypadnutí, nikoliv na odštípnutí výplně nebo zubu, záruka se také nevztahuje na odumření kořenového kanálku) a 2 roky na definitivní protetické práce (korunky, můstky..). Záruční doba opravy a úpravy individuálně zhotoveného stomatologického výrobku se řídí nadále občanským zákoníkem a trvá tři měsíce.
6. 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.).
7. Podmínkou poskytnutí záruky je dodržování preventivních prohlídek (dvakrát ročně) a dodržování úrovně dentální hygieny. Nebudou-li indexy hygieny (PBI, CPI, OHI) dostačující, nemůžeme Vám garantovat trvanlivost ošetření.
8. Důvody k celkovému nebo částečnému zrušení záruky mohou být:
 - a) nedbalost k ústní hygieně, na niž byl pacient opakovaně upozorněn při vyšetřeních,
 - b) neuposlechnutí lékařského 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.
9. 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 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.

Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád byl sepsán v souladu s Ústavou ČR a Zákonem o zdravotních službách. Tento řád je umístěn v čekárně zubní ordinace společnosti MUDR. Dita Bergmanová – zubní ordinace, a vyžádání je k dispozici i přímo v ordinaci. Dále na webových stránkách www.zubyhk.cz a facebookovém odkaze MUDr. Dita Bergmanová – zubní lékař.

V Hradci Králové, dne 1.1.2018