

Zubní lékaři s.r.o.

Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 24234711

Stomatologové s.r.o.

Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 07631766

VNITŘNÍ PROVOZNÍ ŘÁD

Vážené pacientky, vážení pacienti,

vítáme Vás na stránkách soukromého nestátního zdravotnického zařízení Zubní lékaři s.r.o. a Stomatologové s.r.o. Náš tým zubních lékařů, dentálních hygienistek je připraven Vám poskytnout profesionální, kvalitní a moderní léčbu pro celou rodinu.

Důvěru, kterou do nás vkládáte se budeme snažit nezklamat. Poskytováním zdravotnické péče se zabýváme od roku 2003.

V roce 2017 jsme vybudovali stomatologickou kliniku na adrese Pod Krejčárkem 975/2, Praha 3 a naším cílem je nabízet zdravotnickou péči ve stomatologii pro celou rodinu. Péči na vysoké úrovni, s použitím nejmodernějších metod a poznatků současné vědy. To vše v příjemném prostředí a ruku v ruce s moderním léčebným vybavením.

Snahou všech našich lékařů, středního zdravotnického i ostatního personálu je poskytování citlivé, odborné a bezbolestné péče. Respekt k Vaším potřebám je součástí naší každodenní práce.

Součástí úspěchu léčby či zákroku je Vaše spolupráce, zejména pozitivní přístup a důvěra k ošetřujícímu lékaři. Je třeba mít respekt k jeho práci, ale i k ostatním pacientům. V případě, že se nemůžete dostavit na Vámi objednaný termín, prosím neprodleně informujte recepci, neboť je vysoce pravděpodobné, že péči či zákrok potřebuje jiný pacient. Akutní pacienti čekají na co nejrychlejší ošetření.

Proto prosím, dodržujte pravidla nastavená v tomto vnitřním řádu společností Zubní lékaři s.r.o. a Stomatologové s.r.o.

VNITŘNÍ PROVOZNÍ ŘÁD

ZÁKLADNÍ PRÁVA PACIENTA

Každý pacient nestátního zdravotnického zařízení společnosti Zubní lékaři s.r.o. a Stomatologové s.r.o. má právo na ohleduplné a důstojné zacházení a soukromí při poskytování zdravotních služeb.

Nezletilý pacient mladší 15 let může být ošetřen pouze v přítomnosti a se souhlasem svého zákonného zástupce nebo písemně zmocněné osoby.

Nezletilý pacient starší 15 let může být ošetřen bez přítomnosti svého zákonného zástupce s jeho písemným souhlasem. Souhlas je nutné vypsát do standardizovaného formuláře společnosti, který je k dispozici na recepci.

Každý pacient/pacientka si může vybrat svého ošetřujícího lékaře, v případě, že tento přijímá nové pacienty a jeho odbornost odpovídá danému výkonu.

Každý pacient/pacientka má právo být v plném rozsahu informována o svém zdravotním stavu a postupu léčby/zdravotní péče.

PŘIJETÍ NOVÉHO PACIENTA

Nový pacient může navštívit naše soukromé nestátní zdravotnické zařízení Zubní lékaři s.r.o. a Stomatologové s.r.o. po předchozím objednání, které může provést prostřednictvím recepcí, a to:

- telefonicky na čísle +420 728 791 851
- e-mailem na adresu recepce@zubnilekari.com

Je třeba, aby nový pacient sdělil důvod, proč žádá ošetření, zda je jeho problém akutní (bolestivý), jméno a příjmení lékaře, časovou představu, kdy chce být ošetřen. Součástí objednání je informace o e-mailu a telefonním čísle pacienta.

Podmínkou přijetí nového pacienta je souhlas s vnitřním řádem a vyplnění vstupního „Anamnestického dotazníku“ a to pravdivě a zcela úplně.

Zubní lékaři s.r.o.

Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 24234711

Stomatologové s.r.o.

Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 07631766

VNITŘNÍ PROVOZNÍ ŘÁD

Anamnestický dotazník je k dispozici pro vyplnění na recepci v elektronické či písemné podobě. Nepravdivé sdělení údajů v anamnestickém dotazníku bude mít za následek nesprávně zvolený léčebný program. Důsledky plynoucí z nesprávného léčebného postupu se mohou projevit na zdraví pacienta.

Při úvodní registraci je třeba se prokázat průkazkou zdravotní pojišťovny, a dalším identifikačním dokladem (občanský průkaz, řidičský průkaz, cestovní pas). Průkazkou zdravotní pojišťovny je pacient povinen se prokázat při příchodu na recepci při každé další návštěvě lékaře. Zároveň je pacient povinen aktivně sdělit všechny změny, které u něho nastaly od poslední návštěvy / ošetření. Zejména změny kontaktního telefonu, e-mailu, adresy pobytu, změny zdravotního stavu či změnu zdravotní pojišťovny.

ČEKÁNÍ NA OŠETŘENÍ

Pacient objednaný na konkrétní den a hodinu se dostaví alespoň 10 minut před tímto termínem na recepci a nahlásí své jméno a předloží průkazku pojištěnce. V den objednání pacient obdrží email s termínem a jménem lékaře ke kterému je objednán. Přílohou emailu je soubor, který po uložení do elektronického diáře, pacienta upozorní na jeho termín, a to 2 dny předem. Cca 1-2 dny před ošetřením každý pacient obdrží CGM-SMS připomínku, což poskytuje dostatek času pro případné přebjedení z osobních důvodů. V případě, že se nemůžete dostavit na Vámi objednaný termín, prosím neprodleně informujte recepci, neboť je vysoce pravděpodobné, že péči či zákrok potřebuje jiný pacient. Akutní pacienti čekají na co nejrychlejší ošetření.

Pacient vyčká na recepci či v čekárně na výzvu sestry, která ho zavola či odvede do dané ordinace. Na recepci si může odložit svrchní oděv na místa k tomu určená. Během čekání by měl každý pacient využít čekací dobu k seznámení se s ceníkem zdravotnických výkonů, který je k dispozici na každé recepci či dalších informací na www.zubnilekari.com. Samozřejmostí je WC, dentální koutek pro pacienty k dispozici zdarma.

Důrazně doporučujeme, aby cenné věci, peníze, platební karty a osobní doklady pacient nikdy neodkládal na recepci či v jiných prostorách zdravotnického zařízení a měl je vždy u sebe.

Ve výjimečných případech může být ošetření pacienta zrušeno nebo posunuto, a to pouze v následujících případech:

- ošetření předchozího pacienta se neplánovaně prodloužilo
- lékař je z důvodu nemoci v pracovní neschopnosti
- lékař se musí věnovat neplánovanému akutnímu zákroku na jiném pacientovi, kde by odložením takového zákroku mohl pacient být poškozen na svém zdraví nebo životě
- v případě závažných technických překážek – přerušení dodávek vody či elektrické energie, či technické poruchy

POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům, a to včetně akutní péče.

Neregistrovaným pacientům může být poskytnuta akutní zdravotní péče pouze v případě volných kapacit neobsazených registrovanými pacienty.

Poskytujeme zdravotní péči jak standardní hrazenou ze systému zdravotního pojištění, tak i nadstandardní s finanční účastí pacienta.

Kompletní ceník standardních i nadstandardních výkonů je k dispozici na recepci. S výší případných doplateků je pacient seznámen před každým zdravotnickým výkonem ošetřujícím lékařem v ordinaci. Výběr z ceníku je zveřejněn na webových stránkách. Pacienti pojištěni, které odmítly uzavřít smlouvy se společností Zubní lékaři s.r.o. a Stomatologové s.r.o jsou povinni si hradit pomocí přímé platby i výkony, kterou jsou v běžných případech hrazené ze systému zdravotního pojištění. Všechny zdravotní pojišťovny, se kterými má naše zařízení uzavřené smlouvy o úhradách poskytování zdravotní péče jsou k dispozici na webových stránkách.

Zubní lékaři s.r.o.

Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 24234711

Stomatologové s.r.o.

Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 07631766

VNITŘNÍ PROVOZNÍ ŘÁD

V případě, že pacient vyžaduje doprovod jím zvolené osoby nebo osob bude mu po dohodě s lékařem umožněn. Důvodem pro omezení či zamezení vstupu do ordinace může být kapacita dané ordinace (přílišný počet osob) nebo nevhodné chování doprovázejících osob-y (např. rušení vyšetření hlukem apod.).

Pacienti zbavení svéprávnosti mají právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce nebo osoby jím určené, pokud nenaruší jejich přítomnost poskytování zdravotních služeb. Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem je umožněn jeho pobyt v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů.

Pacient, který není schopen komunikace s lékařem z fyzických, psychických, kulturních, náboženských nebo jiných důvodů, se musí dostavit v doprovodu osoby, které je schopná či ochotná tuto komunikaci vést a pacientovi jí zprostředkovat.

Před každým zákrokem je pacientovi ze strany ošetřujícího lékaře vysvětlen postup zákroku, jeho předpokládaná cena a pacient následně vždy podepisuje v ordinaci informovaný souhlas. Informovaný souhlas je pak založen do pacientovi zdravotnické dokumentace.

V našem zdravotnickém zařízení Zubní lékaři s.r.o., Stomatologové s.r.o. je přísný zákaz kouření, manipulace s ohněm, konzumace alkoholu a užívání omamných a psychotropních látek. Zákaz se vztahuje i na všechny typy elektronických cigaret a podobných zařízení sloužících k inhalaci tabáku nebo jeho náhražek. Současně platí přísný zákaz ničení či poškozování vybavení a součástí jak společných prostor domu, chodeb, recepcie, čekáren, WC, dentálního koutku či vybavení ordinací.

ODMÍTNUTÍ POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

Naše zařízení společností Zubní lékaři s.r.o., Stomatologové s.r.o. si vyhrazuje v souladu se Zákonem č. 372/2011 Sb. (Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování) odmítnout poskytnutí zdravotní péče, a to zejména v těchto případech:

Jednorázové odmítnutí poskytování zdravotních služeb:

- pacient se dostaví se zpožděním na objednaný termín vyšetření / zákroku. Z provozních důvodů může i malé zpoždění znamenat významnou provozní komplikaci
- pacient je nositelem závažné infekční choroby, respiračního onemocnění
- pacient je zcela zjevně pod vlivem alkoholických, psychotropních či jiných návykových látek
- pacient nedodržel instrukce lékaře před ošetřením (např. užívání léků, jídla apod.)
- pacient se chová vulgárně nebo agresivně vůči personálu nebo ostatním pacientům
- pacient nedodržuje základní zásady hygieny, má znečištěný oděv

V těchto odůvodněných případech a v případě souhlasu pacienta můžeme přistoupit na řešení kdy se pacient bude objednávat prostřednictvím aplikace SALUTEA. Aplikace SALUTEA pacientovy umožní, aby si objednaný termín rezervoval pouze v případě, že uhradí rezervační poplatek, který se započte v případě, že se dostaví na ošetření. Pokud se ani v tomto případě nedostaví, poplatek bude započten. Kompletní podmínky jsou obsaženy v předmětné aplikaci.

Trvalé odmítnutí poskytování zdravotních služeb:

- pacient se 2× a vícekrát nedostavil na objednaný termín vyšetření / zákroku
- pacient se 2× a vícekrát omluvil z vyšetření / zákroku méně, než 48 hodin před objednaným termínem
- pacient odmítá spolupracovat s lékařem, nedodržuje nařízené léčebné postupy

Odmítnutí poskytování zdravotní péče projedná komise, jejíž součástí je ošetřující lékař, vedoucí lékař a jednatel společnosti. O výsledku bude proveden záznam do zdravotní karty včetně konkrétního důvodu a současně bude pacientovi sděleno buď ošetřujícím lékařem nebo pracovníkem provozu, a to buď telefonicky nebo e-mailem.

Zubní lékaři s.r.o.
Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 24234711

Stomatologové s.r.o.
Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 07631766

VNITŘNÍ PROVOZNÍ ŘÁD

PROVOZNÍ DOBA

Provozní doba našeho zařízení je uvedena na webových stránkách www.zubnilekari.com, také před vstupem do jednotlivých ordinací. Případná mimořádná omezení provozní doby jsou pouze z vážných provozních důvodů a jsou vždy oznámeny.

PŘÁVO NA INFORMACE

Váš ošetřující lékař vám poskytne informace o potřebných léčebných postupech v souvislosti s Vaší nemocí, stejně tak i s případným režimovými opatřeními. Nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací, z důvodu ochrany osobních údajů máte pouze Vy a osoby, které písemně uvedete v informovaném souhlasu s poskytováním zdravotní péče.

Telefonicky informace o Vašem zdravotním stavu nepodáváme. Telefonicky sdělujeme pouze organizační informace (možnost zahájení léčby, termín kontroly, termín objednaných navazujících zdravotních služeb). Vaše právo vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravotních služeb nezpochybňujeme.

ZDRAVOTNICKÁ DOKUMENTACE

Naše zařízení vedou zdravotnickou dokumentaci pacienta v digitální, případně listinné podobě. Zdravotnickou dokumentaci vede lékař. Pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci nebo osoby stanovené obecně závaznými předpisy do ní mohou nahlížet a pořizovat z ní výpisy a kopie. V případě, že se pacient přeregistruje k jinému lékaři, pak na jeho žádost nebo pacienta odešle lékař novému registrujícímu lékaři výpis ze zdravotní dokumentace – výhradně však prostřednictvím pacienta, na pacientovu adresu či osobně do pacientových rukou.

Výpis ze zdravotnické dokumentace se provede pouze v případě žádosti pacienta, nejedná se o automatickou službu.

Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotní péče pacientovi.

PŘEDEPISOVÁNÍ RECEPTŮ

Recepty na léčiva předepisuje pacientovi vždy a jen jeho ošetřující lékař. eRecept ve formě SMS či emailu je možné vystavit v souladu s léčebným postupem „lege artis“. Recept je možné zaslat pouze na kontakty (e-mail, telefon), které jsou uvedené v kartě pacienta. Elektronický recept je možné vystavit pouze na přímou a jasnou žádost pacienta.

REKLAMACE, STÍŽNOSTI, NÁMĚTY A PŘIPOMÍNKY

Každý pacient má právo uplatnit reklamaci, stížnost či si vyžádat konzultaci léčebného postupu. V případě technické reklamace (např. protetické práce) se pacient prostřednictvím recepce obrátí na svého ošetřujícího lékaře. Postup při vyřizování stížností se řídí zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

Všechny náměty, připomínky či stížnosti, která se netýkají reklamace ošetření, ale například přístupu lékařů, personálu, nebo připomínky k organizačním záležitostem směřujte prostřednictvím recepce přímo na jednatele společnosti, který celý případ prošetří a o výsledku vždy nejpozději do 30 kalendářních dnů informuje stěžovatele.

Osoby, které jsou oprávněny podat stížnost proti postupu poskytovatele (zdravotnického zařízení) při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem

Zubní lékaři s.r.o.

Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 24234711

Stomatologové s.r.o.

Pod Krejčárkem 975/2
130 00 Praha 3
IČ: 07631766

VNITŘNÍ PROVOZNÍ ŘÁD

Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb. V platném znění a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (GDPR) v informačních systémech společnosti. Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byla učiněna opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyzooměn a s řešením souhlasí.

Ze stížností musí být patrné:

- jméno a příjmení stěžovatele, kontaktní adresa stěžovatele, e-mail, telefon
- jméno, příjmení a adresa pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele (v tom případě je třeba ke stížnosti doložit plnou moc pacienta k vyřízení stížnosti stěžovatelem)
- předmět stížnosti (konkrétní a jasný popis okolností, které jsou podnětem k podání stížnosti)
- datum a podpis stěžovatele

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. V případě společností Zubní lékaři s.r.o. a Stomatologové s.r.o. je to Magistrát hl. m. Prahy, odbor správních činností ve zdravotnictví a sociální péči. Zároveň stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

OCHRANA OSOBNÍCH A CITLIVÝCH ÚDAJŮ

Společnosti Zubní lékaři s.r.o. a Stomatologové s.r.o. na základě své činnosti - poskytovatele zdravotních služeb zpracovává osobní a citlivé informace. Ochrana údajů je prováděna dle zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (GDPR) – evropské regulace o nakládání s osobními údaji.

K osobním a citlivým datům mají přístup pouze zaměstnanci, kteří tyto údaje potřebují pro výkon svého povolání – například ošetřující lékař. Veškerá manipulace s těmito údaji je regulována vnitřní směrnici a sledována pomocí IT mechanismů (tzv. logování přístupů). Osobní a citlivé údaje v listinné podobě jsou zabezpečeny mechanickým i elektronickým způsobem, údaje v elektronické podobě jsou chráněné elektronickými prostředky hardwarového i softwarového charakteru včetně nezbytného šifrování.