

Závazné smluvní a všeobecné obchodní podmínky

Tyto smluvní a všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravují smluvní vztah mezi poskytovatelem zdravotních služeb a pacientem – klientem (příjemcem zdravotních služeb).

Poskytovatel zdravotních služeb: **U SMILE s.r.o.**, IČ: 09725733, dále jako „U SMILE“ či „poskytovatel“.

Termínem „léčba“ či „péče“ či „výkon“ či „ošetření“ se rozumí poskytování zdravotních služeb ve smyslu zákona o zdravotních službách (zákon č. 372/2011 Sb.) a občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

Termínem „lékař“ se rozumí poskytovatel zdravotní péče jednající za poskytovatele, a to jak v pozici zubního lékaře, tak i v pozici dentální hygienistky.

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, asistentky a pomocného zdravotnického personálu

Povinnosti poskytovatele

U SMILE se zavazuje vykonávat zdravotní péči v oboru praktického zubního lékařství na úrovni současného moderního lékařského poznání, v souladu s nejlepšími zájmy zdravotního stavu pacienta a v souladu s platnými předpisy a vnitřními řády U SMILE.

U SMILE se zavazuje vést zdravotnickou dokumentaci pacienta dle platných předpisů.

U SMILE nakládá s informacemi uloženými v dokumentaci dle zásad ochrany osobních údajů a dalšími zákonnými předpisy.

Před každým zdravotním výkonem bude pacient informován lékařem v dostatečném rozsahu o svém orálním zdravotním stavu, o navrhovaném léčebném postupu (léčebném plánu) i o povaze, důsledcích a možných rizicích spojených s daným zdravotním výkonem. V případě existence více možných variant léčby seznámí U SMILE pacienta s jednotlivými variantami a cenovou náročností.

U SMILE se bude snažit objednávat pacienty na dohodnutý čas tak, aby minimalizoval čekání pacientů. U SMILE je povinen dodržovat všechny etické zásady vztahu lékař/pacient, snažit se minimalizovat stres a eventuální bolestivost poskytované péče a komunikovat s pacientem tak, aby pacient všemu rozuměl. U SMILE je povinen komunikovat (před ošetřením) i následně zúčtovat (po ošetření) poskytnuté zdravotní služby.

U SMILE si vyhrazuje právo možnosti odmítnout či ukončit léčbu, pokud:

- pacient nedodrží navržený léčebný postup
- pacient se dopustí neomluvené absence – bez včasné omluvy a vysvětlení nedodrží sjednaný termín
- pacient se neřídí vnitřním řádem poskytovatele či omezuje práva jiných pacientů
- požadavky pacienta odporují odbornému profesnímu přesvědčení lékaře
- z dalších zákonných důvodů (provozní či kapacitní důvody)
- z důvodu nerespektování pokynů lékaře a pomocného zdravotnického personálu směřujících k dodržení hygienických a preventivních opatření

Povinnosti pacienta

Pacient je povinen:

- dodržovat navržený léčebný postup
- řídit se vnitřním řádem poskytovatele a jeho pokyny
- pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu a souvisejících záležitostech
- pečovat o své orální zdraví odpovídajícím způsobem tak, aby se vyvaroval všech odstranitelných (preventabilních) zdravotních rizik
- akceptovat preventivní prohlídky a preventivní dentální hygienu jakou nezbytnou součástí léčby
- poskytnout součinnost při zdravotním výkonu a kontrole průběhu léčebného procesu
- dbát o vysoký standard své zubní hygieny

Pacient je povinen dodržovat sjednané termíny jednotlivých lékařských výkonů v souladu s léčebným plánem, preventivními prohlídkami a plánem výkonů dentální hygienistky. Za sjednaný termín se považuje termín zapsaný v systému poskytovatele a poskytovatel jej musí pacientovi sdělit – ústně, telefonicky či e-mailem.

Poskytovatel je oprávněn měnit termíny a informovat pacienta (ústně, telefonicky či e-mailem) o takové změně.

Pacient si je vědom a výslovně bere na vědomí, že v případě jeho včasného neomluveného nedodržení smlouveného termínu výkonu (dále jen „absence“) vzniká poskytovateli škoda za promarněný čas.

Pro případ absence (dle předchozího odstavce) ze strany pacienta tímto obě strany sjednávají paušální smluvní pokutu.

Poskytovatel a pacient se v rámci těchto podmínek, ke kterým pacient výslovně přistupuje, dohodli, že v případě porušení povinnosti pacienta dostavit se na plánovaný termín výkonu, na kterém se pacient a poskytovatel dohodli, a to bez včasné omluvy, tj. v případě absence, uhradí pacient poskytovateli, nedohodnou-li se jinak, smluvní pokutu ve výši 3000 Kč/hod v případě absentovaného poskytnutí služby zubaře a smluvní pokutu ve výši 1500 Kč v případě absentovaného poskytnutí služby dentální hygieny.

Smluvní pokuta je splatná na výzvu poskytovatele a poskytovatel je oprávněn ji vyúčtovat pacientovi.

Pacient bere na vědomí, že motivací tohoto ustanovení není účtování smluvních pokut, ale zamezení neomluvených absencí a prostojů nákladného zdravotnického zařízení, což bere na vědomí.

V případě první neomluvené absence v řádném termínu se poskytovatel zavazuje účtovat tuto smluvní pokutu maximálně v rozsahu 50 % z dohodnuté smluvní pokuty.

Při opakované absenci tzn. druhá a další neomluvená absence bude smluvní pokuta uplatněna v plné výši.

Absenci pacienta lze bez uplatnění smluvních pokut v předstihu omluvit a sjednat náhradní termín. Omluva musí být v takovém případě provedena nejpozději 24 hodin před sjednaným

termínem, a to osobně v ordinaci U SMILE, prostřednictvím elektronické pošty na email recepce@usmile.cz nebo SMS zprávou či hovorem na tel. číslo: 774 964 183.

V případě včasné omluvy dle předchozího ustanovení není poskytovatel oprávněn pacientovi smluvní pokutu účtovat.

Nadstandardní stomatologie

U SMILE nabízí širokou škálu výkonů nadstandardní stomatologie, s orientací na kvalitu, nejmodernější technologie a mini-invazivní (bezbolestné) výkony.

Pro umožnění bezbolestného výkonu pacient souhlasí s aplikací lokální anestezie volenou lékařem dle momentálního zdravotního stavu pacienta.

I v oblasti nadstandardní péče vždy existuje více variant léčby a pacient dostává na výběr z několika možností. Pacient je vždy informován o možných variantách péče a jejich cenách – ještě před poskytnutím ošetření.

Zubní ordinace U SMILE má smlouvy se zdravotními pojišťovnami.

- VZP – Všeobecná zdravotní pojišťovna, 111
- ZPMVČR – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR, 211
- OZP – Odborová zdravotní pojišťovna, 207
- VOZP – Vojenská zdravotní pojišťovna, 201
- ČPZP – Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, 205

Pacient bere na vědomí, že pojišťovny v ČR hradí pouze malou část nákladů kvalitní stomatologie, a navíc jen při použití levnějších materiálů a postupů.

Většina typů ošetření, která vedou k dlouhodobému zachování či kvalitní náhradě chrupu pacienta bohužel v současné době hrazeny pojišťovnou nejsou nebo je pojišťovny platí jen z části a pacient si musí tato poskytnutá ošetření doplatit.

Plně hrazené ošetření zdravotní pojišťovnou:

- Vstupní a preventivní prohlídky
- Digitální snímkování I.O. RTG a OPG
- Lokální anestezie
- Extrakce zubů
- Amalgamové výplně
- Celkové náhrady

Částečně hrazené ošetření zdravotní pojišťovnou:

- Protetické výrobky laboratoře – korunky, můstky, onlay, inlay, čepy, zubní náhrady

Ošetření nehrazené zdravotní pojišťovnou:

- Fotokompozitní výplně, endodontické ošetření, zubní implantáty

Naším cílem je kvalita poskytnutého ošetření, jež vede k esteticky dokonalému a dlouhotrvajícímu zdravému úsměvu.

V případě navrhnutého lékařského postupu poskytovatele, či navrhovaného použití zdravotnického materiálu či aplikace lokální anestezie (a to vše i ve standardní stomatologii) se má za to a pacient tuto skutečnost bere na vědomí, že pacient s navrhnutým postupem a

použitím zdravotnického materiálu souhlasí, pokud nevyjádří před realizací postupu a použitím zdravotnického materiálu svůj nesouhlas.

Reklamacce

U SMILE poskytuje záruku 2 roky (od momentu dokončení) na všechny výplně a protetické práce (korunky, můstky). 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: nedbalost k ústní hygieně, neuposlechnutí lékařského doporučení, nesprávné používání protézy, neléčená dysfunkce čelistního kloubu, systémové choroby ovlivňující stav orálního zdraví (diabetes, epilepsie, osteoporóza, cytostatická léčba atd.), zranění v oblasti hlavy a krku s možností poranění zubů nebo čelisti.

Stížnost či reklamaci musí pacient primárně podat přímo u poskytovatele, který v rámci evidence stížností musí věc projednat a v zákonné lhůtě 30 dnů vyřídit.

Závěrečná ujednání

Tyto závazné smluvní a všeobecné obchodní podmínky jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele: www.usmile.cz

Pro pacienta jsou tyto smluvní a všeobecné obchodní podmínky platné a účinné ode dne, kdy je pacient registrován jako pacient poskytovatele, přičemž rozhodným okamžikem je podpis registračního formuláře, kterým je uzavřena smlouva o poskytování zdravotní péče.

Tyto smluvní a všeobecné obchodní podmínky jsou připojeny k registračnímu formuláři (smlouvě o poskytování zdravotní péče) a jsou jeho nedílnou a neoddělitelnou součástí.