



Vnitřní řád spolupráce Pikr-Dent s.r.o.

platný od 1. 3. 2021

Všichni pacienti jsou povinni řídit se vnitřním řádem praxe po celou dobu trvání své registrace. Nerespektování vnitřního řádu spolupráce vede bez výjimky k ukončení registrace.

1. Objednávání pacientů

- a. Na návštěvu v ordinaci za účelem konzultace, vyšetření nebo ošetření se mohou objednat pouze pacienti registrovaní do péče v našem zdravotnickém zařízení.
- b. Pacienti, kteří nejsou registrovaní do péče v našem zdravotnickém zařízení, jsou objednávaní na vstupní vyšetření pouze na základě momentální kapacity celého zařízení. Momentální kapacitu monitorují a pravidelně vyhodnocují pouze ošetřující lékaři, a to jednou týdně.
- c. Objednávání pacientů probíhá výhradně na recepci. Všechny změny v termínech objednání lze provádět telefonicky, textovou zprávou nebo emailem.
- d. Termíny objednání jsou závislé na druhu vyšetření nebo ošetření a řídí se provozními pravidly praxe. Každému pacientovi budou nabídnuty maximálně tři možné termíny objednání, z nichž si jeden vybere. Pacient dále může zažádat o zařazení do seznamu čekajících na náhradní termín.
- e. Údaje o objednaném termínu (den, čas, popis vyšetření nebo ošetření) jsou pacientovi sděleny ústně, na objednávací kartičce, SMS zprávou nebo emailem. Údaje o svých objednávkách může pacient sledovat také v online klientské zóně iklient.cz. (Vstup do klientské zóny iklient.cz získává pacient na recepci. Více informací na recepci.)
- f. Záznamy o všech telefonních hovorech (i těch, které nejsou spojeny) jsou průběžně zaznamenávány. Recepční není povinen zvednout každý příchozí hovor okamžitě. V případě neúspěšných pokusů o spojení využijte komunikaci textovou formou.
- g. Pacienti, kteří vyžadují vyšetření bez předchozího objednání (tzv. akutní případy), jsou povinni se k vyšetření přihlásit předem – telefonicky nebo emailem, a je jim přidělen čas objednání podle momentálních možností v ordinacích.

2. Potvrzování termínů

- a. Ke každému objednanému termínu je naším systémem odeslána potvrzující SMS zpráva. Objednaní pacienti jsou povinni zkontrolovat svůj termín a čas objednání

a následně odpovědět na tuto SMS zprávou potvrzením „ANO“ nebo kontaktovat recepci jiným způsobem a potvrdit tak svou účast na objednaném termínu, popř. svou účast zrušit, a to nejpozději 24 hodin předem.

- b. V případě, že termín není pacientem potvrzen, může být kontaktován recepcí nebo asistentkou lékaře pro potvrzení termínu. V případě, že se nepodaří 24 hodin předem termín potvrdit, termín zaniká. O tomto bude pacient informován SMS zprávou a emailem. Pacient se musí objednat na nový řádný termín. V případě, že je pacient v rámci plánu terapie dále objednan na další navazující termíny, i tyto termíny budou zrušeny nebo přesunuty, aby byl respektován plán terapie.
- c. V případě, že pacient zruší svůj termín méně než 24 hodin předem, bude mu fakturován storno poplatek ve výši 300 Kč.
- d. V případě, že pacient termín předem potvrdí a následně se bez předchozí omluvy nedostaví, bude mu fakturován jednorázový storno poplatek v celkové výši 1000Kč.
- e. Pacient je osvobozen od storno poplatku v případě absence zapříčiněné vážnou životní situací.

3. Příchod do ordinace

- a. Pacienti jsou povinni dostavit se do ordinace včas, tj. nejpozději v čas objednání.
- b. Vstup do celého zařízení je omezen počtem osob v ordinacích a v čekárně. Osoby přicházející bez předchozí domluvy nebudou vpuštěny do budovy.
- c. Pozdní příchody jsou bez výjimky brány jako nedostavení se na termín ošetření bez omluvy.
- d. Čas objednaného termínu není časem vyšetření nebo ošetření, ale časem, ve který je pacient povinen se nacházet v prostorách čekárny. Čas vyšetření a ošetření určuje lékař, dentální hygienistka nebo asistentka, a to v závislosti na momentálním vytížení kapacity zařízení.

4. Osobní údaje, dotazník zdravotního stavu

- a. Všichni příchozí pacienti jsou bez výjimky povinni se prokázat platným průkazem totožnosti a platným průkazem pojištěnce. Dále jsou povinni vyplnit nebo zkontrolovat platnost svých osobních údajů a údajů o zdravotním stavu (tzv. Dotazník zdravotního stavu).
- b. V případě chybného uvedení údajů, které budou mít za následek neztotožnění údajů pojištěnce s údaji zdravotních pojišťoven, bude pacientovi účtován administrativní poplatek dle platného ceníku za provedení změn údajů a komunikaci se zdravotní pojišťovnou. V případě vzniku nedoplatku ze strany zdravotní pojišťovny v důsledku chybně uvedených údajů ze strany pacienta bude pacientovi fakturována cena ošetření se splatností ke dni ošetření včetně administrativního poplatku a úroku z prodlení.

- c. Pacient je povinen uvádět všechny své údaje pravdivě a v plném rozsahu.
- d. Všechny osobní údaje zpracováváme dle platných nařízení o ochraně osobních údajů. Všechny osobní údaje jsou součástí zdravotnické dokumentace.

5. Náhradní termíny

- a. Objednaní pacienti mají možnost se přihlásit do seznamu čekajících. Pacienti ze seznamu čekajících jsou přednostně kontaktováni při uvolnění dřívějších termínů, které mohou využít místo svých původních objednávek.
- b. Při využití náhradního termínu původní termín zaniká.
- c. Pacienti ze seznamu čekajících budou kontaktováni maximálně třikrát, poté jsou automaticky z tohoto seznamu vyřazeni. Pacientům vyřazeným ze seznamu čekajících zůstává původní termín objednání.

6. Ceny výkonů a výrobků

- a. Ceny výkonů se řídí platným ceníkem naší praxe. Ceny výrobků se řídí platným ceníkem spolupracujících laboratoří.
- b. Péče poskytovaná pacientům na základě smlouvy se zdravotní pojišťovnou pacienta je hrazena ze zdravotního pojištění.
- c. Pacient je povinen před každým výkonem uvést, zda si přeje čerpat péči hrazenou ze zdravotního pojištění.
- d. Pacient bude při vznesení dotazu vždy informován o předpokládaném cenovém rozsahu výkonu.
- e. Pacientovi může být na základě jeho žádosti sestaven předběžný cenový plán k výkonu nebo léčebnému plánu.
- f. Při zhotovení výrobků je pacientovi sestaven předběžný cenový plán a určena výše zálohy za ošetření. Po zahájení výroby výrobků již nelze měnit zadání ani měnit cenu.
- g. Pacient je povinen uhradit výkony a výrobky v plné výši nejpozději v den ošetření či předání, popř. požádat o údaje k bankovnímu převodu se splatností na základě osobní domluvy.

7. Průběh léčebné péče, léčebný plán

- a. Všichni pacienti jsou bez výjimky povinni se dostavit alespoň dvakrát za kalendářní rok v minimálním časovém rozestupu 5 měsíců na pravidelnou preventivní prohlídku.
- b. V případě, že je pacientovi při vyšetření doporučena terapie, jsou mu přiděleny termíny ošetření.
- c. 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. Pacient je na toto upozorněn nejpozději při následujícím vyšetření.

- d. V případě, že pacient svůj termín opakovaně zruší nebo se na něj nedostaví, a současně se neobjedná na nový termín tak, aby udržel plán terapie doporučený na základě předchozího vyšetření, jedná se o opakované nedodržení plánu terapie. Toto chování nás opravňuje k ukončení registrace pacienta v naší praxi.
- e. Za dodržení plánu terapie u nezletilých osob zodpovídají jejich rodiče či zákonný zástupce.

8. Informace

- a. Všichni pacienti jsou průběžně informováni o svém zdravotním stavu, léčebném plánu, vzniku nebo zániku objednávek, cenových plánech a ostatních náležitostech. Pacient je povinen, zvláště při vzniku nejasností či pochybností, neprodleně vznést dotaz na kteréhokoli člena našeho týmu, a to vždy včas před podstoupením vyšetření či ošetření, o kterém tyto pochybnosti má. V případě, že pacient vyšetření či ošetření dobrovolně podstupuje, bereme na vědomí, že je již bez dalších dotazů nebo námitek srozuměn s průběhem, náležitostmi, důsledky a předpokládaným výsledkem, omezeními i cenou vyšetření nebo ošetření a s tímto souhlasí.

Povinností pacientů je řídit se vnitřním řádem poskytovatele zdravotních služeb. Seznámení s tímto vnitřním řádem stvrzujete svým podpisem při vyplňování zdravotního dotazníku.