



## **Vnitřní řád MDDr. Michal Pedras s.r.o.**

Vážený klienti,

prosíme, abyste si přečetli vnitřní řád naší ordinace a podpisem ho odsouhlasili. Dodržováním vnitřního řádu nám umožníte poskytovat kvalitní péči pro vás i ostatní klienty.

Tento vnitřní řád se vztahuje na poskytování zdravotních služeb společností MDDr. Michal Pedras s.r.o. IČ 04383362 sídlem U Svobodárny 2460/3a, 19000 Praha 9 a je závazný pro všechny pacienty poskytovatele a platný od 1. 10.2025.

Každý pacient má právo na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb, jakož i další práva vymezená v zákoně 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pacienti a jejich doprovod jsou povinni respektovat zásady občanského soužití a dobrých mravů, neomezovat práva ostatních pacientů, zdržet se vulgarismů a jakéhokoliv nevhodného chování.

### **Léčebný plán**

Po absolvování vstupní prohlídky či konzultace je lékařem navržen léčebný plán. Ten může být klientovi sdělen ústně, případně písemně. Registrace pacienta nastává po odsouhlasení léčebného plánu pacientem.

### **Delegování ke specialistům**

V naší ordinaci může působit více zdravotníků s různou ordinační dobou a specializací v oblasti zubního lékařství – například dentální hygiena, endodoncie, stomatochirurgie, ortodoncie atd. Je možné, že budete delegováni k různým odborníkům v rámci naší ordinace, v rámci polikliniky i mimo ni. S tímto rozdělením odborné práce podepsáním vnitřního řádu udělujete souhlas.

### **Objednávání/rušení termínů**

Mobilní telefon ordinace má číslo +420602111941 a není možné se dovolat po ukončení ordinační doby. Pacienti se objednávají nejlépe telefonicky, či elektronicky.

Pokud se nám nedovoláte, bude vám na základě zmeškaného hovoru zavoláno zpět, jakmile nám to čas a volné ruce dovolí.

Pokud byste náš hovor neobdrželi, prosíme kontaktujte nás znovu, nejlépe telefonicky nebo emailem na [info@michaldent.cz](mailto:info@michaldent.cz)

### **Potvrzování termínů**

Je nutné potvrdit SMS zprávy, které vám připomínají sjednaný termín. **Pokud sms nepotvrdíte, nebo termín nepotvrdíte telefonicky, bude vám asistentka volat a pokud se vám nedovolá, může se stát, že na vaše místo bude objednan jiný pacient.** Pokud sms služba nebude v provozu a připomínkovou sms od nás neobdržíte, není to známka zrušení termínu a s termínem prosíme počítejte a přijďte. V případě nejasností raději zavolejte.

### **Změna termínů**

Poskytovatel má právo určovat a měnit termíny poskytování zdravotních služeb, přičemž je povinen informovat pacienta (ústně, telefonicky, emailem, smskou apod.) o takové změně. Při určení nebo změně termínu poskytnutí zdravotních služeb poskytovatel přihlíží k možnostem a potřebám pacienta.

### **Neomluvená absence**

**Neomluvená absence je porušením tohoto vnitřního řádu. Při neomluvené absenci jsme oprávněni vás vyřadit z kartotéky, čímž se automaticky ruší veškeré další objednané termíny.**

Omluvit se z termínu je potřeba min. 24 hod. předem, abychom stihli objednat jiné klienty, kteří na ošetření čekají a to telefonicky, smskou či emailem.

Pokud máte zpoždění, nebo dopředu víte, že na termín nestiháte včas přijít (dopravní situace apod.), sdělte nám to prosím telefonicky.

### **Jednorázové odmítnutí poskytnutí zdravotních služeb (odmítnutí ošetření/vyšetření)**

Poskytovatel zdravotních služeb si vyhrazuje právo **odmítnout** poskytnutí zdravotních služeb pacientovi v případech vymezených v obecně závazných právních předpisech, a to zejména v případech:

- pacient se dostaví na sjednaný termín se zpožděním 15 a více minut,
- pacient jeví známky požití alkoholu nebo jiných omamných či psychotropních látek,
- pacient onemocněl akutním zánětem horních cest dýchacích nebo jiným závažným či přenosným onemocněním znemožňujícím řádné poskytnutí zdravotní služby,
- pacient nedodržel instrukce lékaře ohledně chování před poskytnutím zdravotní služby (užívání či přerušení medikace apod.)
- pacient se chová vulgárně nebo agresivně vůči personálu či ostatním pacientům,
- pacient nedodrжуje základní zásady hygieny,
- požadavky pacienta odporují odbornému profesnímu přesvědčení lékaře (postupu lege artis) a pacient na svých požadavcích i přes upozornění na tuto skutečnost trvá.

### **Trvalé ukončení poskytování zdravotních služeb (vyškrtnutí z evidence)**

Poskytovatel zdravotních služeb si vyhrazuje právo **ukončit** poskytnutí zdravotních služeb pacientovi v případech vymezených v obecně závazných právních předpisech, a to zejména v případech:

- pacient souhlasí s jeho předáním do péče jiného poskytovatele,
- pacient porušuje tento vnitřní řád a jeho chování není omluvitelné zdravotním stavem, zejména pokud se opakovaně bez včasné omluvy (minimálně 24 hodin před sjednaným termínem) nedostaví k poskytnutí zdravotní služby v objednaném termínu,
- pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů,
- pacient úmyslně a soustavně nedodržuje individuální léčebný plán,
- pacient přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb a není to způsobeno jeho zdravotním stavem,
- pacient vysloví nesouhlas s poskytováním zdravotních služeb.

O naplnění důvodu pro trvalé ukončení poskytování zdravotních služeb rozhoduje poskytovatel, který v takovém případě vydá pacientovi písemnou zprávu, ve které bude uveden důvod ukončení.

### **Ošetření/vyšetření dětí**

Děti ošetřujeme s maximální citlivostí. Upozorňujeme však rodiče, že v případě, kdy dítě není ošetřitelné a nespolupracující, násilím neošetřujeme. V takovém případě budete doporučení na specializované dětské stomatologické pracoviště.

### **Akutní stavy**

Akutní stavy budou ošetřeny s ohledem na pracovní vytížení a to neprodleně. Neakutní stavy v rámci několika dnů. S akutním stavem prosíme volejte vždy předem.

Akutním stavem není vypadlá zubní výplň, zub citlivý několik dnů apod. Akutním stavem jsou: otok spojený s horečkou (+ 38 °C) nebo silná náhlá bolest, na kterou nezabírají analgetika, závažný úraz atd.

### **Záruky**

Poskytovatel poskytuje záruku na protetické práce (korunky, můstky atd.) a to po dobu 2 let od dokončení příslušné protetické práce. Podmínkou poskytnutí záruky je prokazatelně dodržování léčebného plánu, preventivních prohlídek jednou ročně a preventivní dentální hygieny dle doporučení lékaře. Záruka se nevztahuje na dočasné protetické práce, na endodontické ošetření, zubní výplně, stomatologické výkony povahy dentální hygieny, bělení zubů, výkony na měkkých tkáních apod.

Existují důvody pro vyloučení nebo omezení aplikace záruky a těmi jsou: pacientův nedbalý přístup k ústní hygieně, neuposlechnutí doporučení lékaře, nesprávné používání protetické práce, hrubé zacházení s protetickou prací, neléčená dysfunkce čelistního kloubu, systémové choroby ovlivňující stav orálního zdraví (diabetes, epilepsie, osteoporóza, cytostatická léčba, psychiatrická léčba apod.), zranění v oblasti hlavy a krku s možným poraněním zubů nebo čelisti.

## Obecná pravidla

- Pacient je povinen se při vstupu do ordinace prokázat platným průkazem zdravotní pojišťovny a/nebo v případě nepojištěných pacientů či pochybností poskytovatele o totožnosti jednající osoby (i) platným průkazem totožnosti.
- Pořadí pacientů určuje lékař. Naší prioritou je dodržovat časy objednání, to však nelze bezvýhradně.
- Při známkách respiračních a jiných onemocnění nemusíte být do ordinace vpuštěni a budete přeobjednáni.
- Při známkách operu (a to i zaschlého) se prosím přeobjednejte. Nemusíte být vpuštěni do ordinace. Pokud se jedná o akutní stav, opar si přelepte náplastí z lékárny.
- Při změně zdravotního stavu nebo změny užívání léků jste povinni tuto změnu nahlásit při příští návštěvě. Tato povinnost platí i pro rodiče svých dětí či zákonné zástupce dětí.
- Při změně osobních údajů (jména, bydliště, zdravotní pojišťovny, telefonu, emailu atd.) jste povinni změny při příští návštěvě oznámit.
- Pacienti, kteří vykazují známky požití omamných či psychotropních látek před termínem ošetření/vyšetření v naší ordinaci, nebudou do ordinace vpuštěni.
- V čekárně platí zákaz kouření a konzumace alkoholu či jiných návykových omamných či psychotropních látek.
- **Kuřáky prosíme, aby v den ošetření nejlépe nekouřili.**
- V čekárně platí zákaz hlasitého telefonování či jiného obtěžujícího jednání vůči ostatním pacientům.
- V čekárně i v ordinaci je přísný zákaz pořizování jakýchkoli fotografií, videonahrávek nebo audionahrávek bez souhlasu osob, které by případně měly být natáčeny či fotografovány.
- Pacienti si do ordinace vezmou všechny své věci z čekárny. Za věci odložené bez dozoru kdekoli mimo ordinaci neručíme.
- Vstup do ordinace je podmíněn řádnou osobní a dentální hygienou.
- Pacient do ordinace vstupuje pouze na vyzvání.
- Nezletilý pacient může být ošetřen/vyšetřen pouze v přítomnosti zákonného zástupce nebo jím písemně zmocněné osoby.
- Ceník poskytovaných služeb je k dispozici v ordinaci i na internetových stránkách a může být průběžně aktualizován. Klient je povinen se s ceníkem seznámit.
- Soustavné nedodržování léčebného plánu může vést k vyřazení z evidence. Za nedodržování léčebného plánu může být považováno např. nechození na preventivní prohlídky, odmítnutí léčby aj.
- Podpisem vnitřního řádu klient souhlasí s tím, že pokud pojišťovna odmítne proplatit léčbu, klient je povinen ji zpětně uhradit lékaři.
- **Čas domluveného termínu je čas, kdy začínáte čekat na ošetření v čekárně.**

Naše ordinace si zakládá na přátelském a milém prostředí, ale „pořádek dělá přátele“ – proto vznikl tento Vnitřní řád.

Snažíme se všem pacientům maximálně vyhovět. V případě, že nejste s něčím spokojeni, budeme rádi, pokud nebudete psát do internetových diskuzí či recenzí negativní hodnocení nebo komentáře a raději nás prosím kontaktujte případně i anonymně na emailové adrese [info@michaldent.cz](mailto:info@michaldent.cz). Budeme se snažit situaci vyřešit.

Vážení klienti, děkuji za spolupráci a dodržování tohoto vnitřního řádu.

MDDr. Michal Pedras

Vyplněním a podepsáním anamnestického dotazníku zároveň podepisujete i souhlas s tímto Vnitřním řádem, tj. i ceníkem poskytovaných služeb.