

PRAVIDLA PRO REZERVACI A RUŠENÍ TERMÍNŮ OŠETŘENÍ

(dále jen „Pravidla“)

Poskytovatel zdravotních služeb:

Alto Dent s.r.o., IČO: 24065056

se sídlem: Peroutkova 531/81, Jinonice (Praha 5), 158 00

zastoupená: MDDr. Annou Bělikovou

(dále jen „poskytovatel“)

1. Úvodní ustanovení a účel Pravidel

1. Tato Pravidla jsou součástí Vnitřního řádu poskytovatele vydaného v souladu s § 41 odst. 1 písm. a) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.
2. Účelem těchto Pravidel je zajištění plynulého chodu ordinace, minimalizace čekacích dob pacientů a efektivní využití kapacity zdravotnických pracovníků. S ohledem na vysokou náročnost stomatologických výkonů je nezbytné, aby se pacienti dostavovali k ošetření včas.

2. Sjednávání termínů a informační SMS

1. Termín ošetření (rezervace) je sjednáván po vzájemné dohodě mezi pacientem (klientem) a poskytovatelem (osobně, telefonicky, e-mailem, online). Sjednaný termín je závazný pro obě strany.
2. Jako bezplatnou službu nad rámec svých povinností zasílá poskytovatel pacientovi zpravidla 2 dny (48 hodin) před plánovaným termínem upozorňující SMS zprávu.
3. Případné neodeslání, nedoručení nebo pozdní doručení této SMS zprávy má pouze informativní charakter a nezbavuje pacienta povinnosti dostavit se na sjednaný termín, který byl řádně dohodnut.

3. Pravidla pro rušení termínů ze strany pacienta

1. Pokud se pacient nemůže na sjednaný termín dostavit, je povinen jej zrušit nejpozději 48 hodin před jeho začátkem.
2. Termín lze zrušit následujícími způsoby:
 - osobně v ordinaci,
 - telefonicky na čísle: +420 777 763 886,
 - formou SMS na čísle: +420 777 763 886,
 - e-mailem na adrese: info@altodent.cz.
3. Oznámení o zrušení termínu je vůči poskytovateli účinné v okamžiku, kdy mu bylo doručeno (např. v momentě doručení SMS či e-mailu do schránky poskytovatele). Poskytovatel se zavazuje zrušení termínu pacientovi bez zbytečného odkladu potvrdit.

4. Důsledky zmeškání termínu nebo pozdního zrušení

A. U služeb hrazených z veřejného zdravotního pojištění

1. V souladu s § 48 odst. 6 písm. a) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách poskytovatel neúčtuje pacientům žádné finanční sankce ani storno poplatky za zmeškání termínu u výkonů, které jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou.
2. Zmeškání sjednaného termínu bez včasné omluvy je však považováno za porušení Vnitřního řádu poskytovatele a za neposkytnutí součinnosti nezbytné pro poskytování zdravotních služeb.
3. Pokud pacient bez vážného a doloženého důvodu (např. náhlé onemocnění doložené lékařem, vyšší moc) opakovaně (2x a více) zmešká sjednaný termín nebo jej zruší v době kratší než 48 hodin před začátkem, je poskytovatel oprávněn ukončit péči o pacienta podle § 48 odst. 2 písm. d) a e) zákona o zdravotních službách. O ukončení péče vystaví poskytovatel pacientovi písemnou zprávu s odůvodněním.

B. U služeb NEHRAZENÝCH z veřejného zdravotního pojištění (např. dentální hygiena, estetické zákroky, nadstandardní protetika)

1. U služeb, které si pacient hradí sám (přímá úhrada), se vztah mezi poskytovatelem a pacientem řídí občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.).
2. Pokud pacient zruší sjednaný termín nehrazeného ošetření méně než 48 hodin před jeho začátkem, nebo se na termín nedostaví, případně pokud je termín zrušen ošetřujícím z důvodu pozdního příchodu pacienta o více než 10 minut, je pacient povinen uhradit storno poplatek (kompenzaci za blokovanou kapacitu) ve výši 900 Kč.
3. Poskytovatel je oprávněn tento storno poplatek pacientovi prominout v případě, že se pacient nemohl dostavit z nepředvídatelných a závažných objektivních důvodů (např. náhlé akutní onemocnění, úraz, havárie), které poskytovateli bez zbytečného odkladu doloží. Každý případ posuzuje lékař/dentální hygienistka individuálně.
4. S ohledem na nepředvídatelné životní situace má každý pacient právo na jednu bezplatnou omluvu zmeškaného nebo pozdně zrušeného termínu za kalendářní rok bez jakéhokoliv postihu či účtování storno poplatku.

5. Zálohy na náročné ošetření

1. V případě plánování časově (2 a více hodin) nebo finančně náročného ošetření, které není hrazeno z veřejného zdravotního pojištění, nebo v případě, že se pacient v minulosti opakovaně nedostavil na sjednaný termín, je poskytovatel oprávněn požadovat složení zálohy na ošetření až do výše 100 % předpokládané ceny výkonu.
2. Tato záloha musí být uhrazena před definitivní rezervací termínu v rezervačním systému poskytovatele. Složená záloha bude započtena na celkovou cenu poskytnutého ošetření.

6. Pozdní příchod pacienta

1. Většinu stomatologických výkonů a ošetření dentální hygieny není možné z technologických a odborných důvodů zkrátit či urychlit, aniž by byla ohrožena kvalita a bezpečnost poskytované péče.
2. V případě pozdního příchodu pacienta o 10 a více minut je ošetřující lékař či dentální hygienistka oprávněna rozhodnout, zda je z technologického a časového hlediska možné ošetření provést, případně zda bude ošetření provedeno v omezeném rozsahu.
3. Pokud ošetření z důvodu pozdního příchodu pacienta nelze provést, termín propadá a u nehrazených služeb je poskytovatel oprávněn účtovat storno poplatek dle bodu 4.B těchto Pravidel.

Alto Dent s.r.o.
MDDr. Anna Bělíková