



Všeobecné podmienky poskytovania zdravotnej starostlivosti spoločnosti PETRAMED, s.r.o.

/ďalej len „Podmienky“/

I.

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť PETRAMED, s.r.o., so sídlom Slov. dobrovoľníkov 984, 022 01 Čadca, IČO: 36 389 081, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 11930/L /ďalej len „PETRAMED“ alebo „Poskytovateľ“/ je poskytovateľom zubno-lekárskej zdravotnej starostlivosti v špecializačných odboroch stomatológia a čelustná ortopédia s internetovým sídlom spoločnosti www.petramed.sk.

2. Na účely týchto Podmienok majú nižšie uvedené pojmy nasledovný význam:

a) Zdravotná starostlivosť je súbor pracovných činností, ktoré vykonávajú zdravotnícki pracovníci Poskytovateľa v oblasti zubného zdravia, Zdravotná starostlivosť zahŕňa prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu;

b) Neodkladná zdravotná starostlivosť je zdravotná starostlivosť poskytovaná osobe pri náhlej zmene jej zdravotného stavu, ktorá bezprostredne ohrozuje jej život alebo niektorú zo základných životných funkcií, bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže vážne ohroziť jej zdravie, spôsobuje jej náhlu a neznesiteľnú bolesť alebo spôsobuje náhle zmeny jej správania a konania, pod ktorých vplyvom bezprostredne ohrozuje seba alebo svoje okolie;

c) Zdravotný výkon je ucelená činnosť zdravotníckeho pracovníka, ktorá predstavuje základnú jednotku poskytovania zdravotnej starostlivosti;

d) Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je zdravotnícky pracovník určený Poskytovateľom na poskytovanie Zdravotnej starostlivosti osobe; ak je takýmto ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom zubný lekár, ide o Ošetrojúceho lekára, ak je ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom sestra, ide o Ošetrojúcu sestru, ak je ošetrojúcim pracovníkom dentálna hygienička ide o Ošetrojúcu hygieničku;

e) Zdravotná dokumentácia je súbor údajov o zdravotnom stave osoby, o Zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním Zdravotnej starostlivosti tejto osobe,

f) Pacient je každá fyzická osoba, ktorej Poskytovateľ poskytuje Zdravotnú starostlivosť;

g) Dohoda je dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, ktorú Pacient uzatvára s Poskytovateľom. Predmetom Dohody je záväzok Poskytovateľa poskytovať za odplatu Pacientovi Zdravotnú starostlivosť na základe povahy diagnózy Pacienta a potreby vykonania stomatologických výkonov v dohodnutom rozsahu a za dohodnutých podmienok. Dohoda sa uzatvára v zásade písomne. Dohoda sa však považuje za uzavretú bez ohľadu na formu aj v prípade, ak sa Pacientovi poskytne Zdravotná starostlivosť aj bez uzavretia Dohody v písomnej forme, pričom nie je rozhodné z akého dôvodu sa tak stalo;

h) Cenník je zoznam zdravotných výkonov poskytovaných Poskytovateľom s uvedením celkovej ceny zdravotného výkonu, sumou doplatku Pacienta, sumou hradenou z verejného zdravotného poistenia. Cenník je k dispozícii k nahliadnutiu v čakárni Poskytovateľa.

3. Účelom týchto Podmienok je vymedziť niektoré podrobnosti právneho vzťahu, založeného Dohodou medzi Poskytovateľom a Pacientom. Tieto Podmienky upravujú Právny vzťah Zdravotnej starostlivosti rámcovo. Právny vzťah Zdravotnej starostlivosti ako celok je predmetom všeobecne záväzných právnych predpisov. Ustanovenia týchto Podmienok týkajúce sa poskytovania Zdravotnej starostlivosti sa použijú najmä za účelom špecifikácie vzťahu Pacienta a Poskytovateľa, vzájomných práv a povinností pri poskytovaní Zdravotnej starostlivosti a z dôvodu dovolenej úpravy vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom nad rámec všeobecne záväznej právnej úpravy.

4. Poskytovateľ má uzatvorenú zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti so zdravotnými poisťovňami: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s., Union zdravotná poisťovňa, a.s. a Dôvera zdravotná poisťovňa, a. s.

5. Poskytovateľ poskytuje za odplatu komplexné služby pre Pacientov v oblasti zachovnej stomatológie, ortodoncie, chirurgie, implantológie, pedostomatológie, endodoncie a dentálnej hygieny Zdravotníckymi pracovníkmi špecializovanými v danej oblasti a lekárskej služby prvej pomoci.

II.

Poskytovanie zdravotnej starostlivosti a Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti

1. Pacient sa za účelom poskytnutia zdravotnej starostlivosti u Poskytovateľa objedná telefonicky, osobne alebo prostredníctvom elektronického formuláru na stránke internetového sídla Poskytovateľa na termín ošetrenia. Objednaný termín je záväzný pre Poskytovateľa aj pre Pacienta. Pacient je oprávnený kedykoľvek, najneskôr 48 hodín pred objednaným termínom, tento termín zrušiť alebo objednať sa na iný možný termín. V prípade, ak Pacient zruší termín ošetrenia v lehote kratšej ako 48 hodín alebo ak sa nedostaví na termín ošetrenia, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Pacientovi zmluvnú pokutu vo výške 20,- €.
2. Poskytovateľ poskytuje Pacientovi zdravotnú starostlivosť na základe Dohody, ktorú uzatvára Poskytovateľ s Pacientom najneskôr v deň prvého poskytnutia zdravotnej starostlivosti Pacientovi Poskytovateľom. To neplatí pri poskytovaní Neodkladnej zdravotnej starostlivosti a pri špecializovanej ad hoc zdravotnej starostlivosti.
3. Dohoda môže byť skončená: a/ písomnou dohodou; b/ výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany a to aj bez uvedenia dôvodu, v jednomesačnej výpovednej dobe, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane; c/ odstúpením od Dohody zo strany Poskytovateľa, v prípade, ak: - Pacient sa dostane do omeškania so zaplatením čo i len časti odplaty za poskytnutú Zdravotnú starostlivosť o viac ako 7 dní; - Pacient sa opakovane nedostaví na plánovaný termín ošetrenia a svoje nedostavenie sa riadne Poskytovateľovi vopred neoznámí podľa bodu 1 článku II, tretia veta Podmienok.
4. Poskytovateľ poskytuje Pacientovi zdravotnú starostlivosť Ošetrojúcim lekárom individuálne určeným Poskytovateľom na základe povahy diagnózy Pacienta a potreby vykonania špecializovaných zdravotných výkonov u Pacienta.
5. Pacient je povinný pri každom ošetrení informovať ošetrojúceho lekára o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na zdravotný stav Pacienta /anamnéze, infekčných ochoreniach, tehotenstve, akútnej nevoľnosti, resp. inej zmeny zdravotného stavu/. Poskytovateľ a Ošetrojúci lekár nenesú zodpovednosť za poškodenie alebo zhoršenie zdravotného stavu Pacienta, ktorý porušil túto povinnosť.
6. Pacient je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa o každej zmene jeho osobných údajov /najmä, ale nie výlučne: zmena priezviska, bydliska, telefónneho čísla, zdravotnej poisťovne/.
7. Pacient je povinný pri ošetrení predložiť preukaz poistenca a doklad totožnosti. Osoby mladšie ako osemnásť rokov musia byť doprevádzané zákonným zástupcom alebo inou plnoletou osobou písomne splnomocnenou zákonným zástupcom na zastupovanie a rozhodovanie o liečbe maloletého Pacienta.
8. Pred poskytnutím Zdravotnej starostlivosti Ošetrojúci zdravotnícky pracovník informuje Pacienta o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia Zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia Zdravotnej starostlivosti. Poučenie sa poskytuje písomne, zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom slobodne sa rozhodnúť pre informovaný súhlas /ďalej aj „Poučenie a informovaný súhlas pacienta“/.
9. Pacient je povinný riadne sa oboznámiť s obsahom Poučenia a informovaného súhlasu pacienta vzťahujúceho sa k poskytnutiu zdravotnej starostlivosti Pacienta. Skutočnosť, že Pacient je v citovom rozporení v dôsledku plánovanej Zdravotnej starostlivosti, nezbavuje Pacienta povinnosti riadne sa oboznámiť s obsahom Poučenia a informovaného súhlasu pacienta a posúdiť dôsledky svojho rozhodnutia .
10. Pri poskytovaní Zdravotnej starostlivosti má každý Pacient právo na a) ochranu dôstojnosti, rešpektovanie svojej telesnej integrity a psychickej integrity, b) informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu, c) poskytnutie poučenia, d) odmietnutie poskytnutia Zdravotnej starostlivosti okrem prípadov, v ktorých podľa všeobecne záväzného právneho predpisu možno poskytnúť Zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu, e) zachovanie mlčanlivosti o všetkých údajoch týkajúcich sa jeho zdravotného stavu, o skutočnostiach súvisiacich s jeho zdravotným stavom, ak v prípadoch ustanovených osobitným, všeobecne záväzným právnym predpisom nie je Ošetrojúci zdravotnícky pracovník zbavený tejto mlčanlivosti.
11. Pacient je povinný zaplatiť Poskytovateľovi odplatu spojenú s poskytnutím Zdravotnej starostlivosti v rozsahu, v ktorom nie je úplne alebo sčasti hrazená z verejného zdravotného poistenia, a s ktorej výškou úhrady súhlasil.

12. Poskytovateľ poskytuje štandardne záruku za akosť materiálov a výrobkov použitých na protetické výrobky v trvaní 5 rokov, na implantáty v trvaní 10 rokov, na výplne a endodonciu v trvaní 2 roky. Záručná doba začína plynúť dňom ošetrenia, pri ktorom sa výrobky a materiály zapracovali pri ošetrení Pacientovi. Záruka sa nevzťahuje na komplikácie (vady), ktoré si Pacient spôsobil sám, nesprávnou hygienou alebo starostlivosťou v rozpore s pokynmi Ošetrojúceho lekára alebo sú spôsobené zásahom tretej osoby, ktorých príčina nespočíva v chybnom materiáli, na prípady spočívajúce v biologických faktoroch organizmu Pacienta a na poškodenia vonkajším zavinením - úrazy Pacienta, pády alebo údery do tváre, ktorých výsledkom je mechanické poškodenie. Podmienkou trvania záruky sú riadna ústna hygiena zo strany Pacienta, pravidelné kontroly u Poskytovateľa a pravidelné návštevy dentálnej hygieničky podľa periodicity odporúčaní Ošetrojúceho lekára.

13. Pacient si uplatní reklamáciu u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po zistení vady, na ktorú sa reklamácia vzťahuje. Poskytovateľ sa zaväzuje vybaviť reklamáciu najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

III.

Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje Pacienta sú spracúvané v súlade s ustanoveniami zákona č. 122/2013 Z.z., ustanoveniami zákona č. 576/2004 z. z. a ustanoveniami súvisiacich právnych predpisov. Poskytovateľ uchováva osobné údaje a údaje o zdravotnej starostlivosti a zdravotnom stave Pacienta po dobu 20 rokov odo dňa posledného ošetrenia Pacienta Poskytovateľom. Po uplynutí tejto doby budú všetky údaje Pacienta odstránené z informačného systému Poskytovateľa.

2. Osobné údaje Pacienta v rozsahu meno, priezvisko, rodné číslo, kontaktné údaje, termíny návštev, meno a priezvisko ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka, vek, pohlavie a zdravotná poisťovňa, údaje o zdravotnom stave Pacienta budú spracúvané v informačnom systéme určenom na manažment Pacientov v rámci Poskytovateľa. Prevádzkovateľom tohto informačného systému je spoločnosť PETRAMED. Osobné údaje podľa tohto bodu budú spracúvané sprostredkovateľmi (§ 8 zákona č. 122/2013 Z. z.) a môžu byť poskytnuté tretím stranám.

3. Poskytovateľ dáva na vedomie Pacientovi, že Poskytovateľ poveril spracúvaním osobných údajov Pacienta spoločnosť Swiss Post Solutions, s.r.o., so sídlom Púchovská 16, 830 05 Bratislava, IČO: 35 843 390, za účelom zdigitalizovania a archivácie zdravotnej dokumentácie Pacienta.

4. Osobné údaje Pacienta v rozsahu meno, priezvisko, dátum narodenia, telefonický kontakt, bydlisko, údaj o štátnom občianstve, údaje týkajúce sa právneho vzťahu, vrátane platieb a informácií o plnení záväzkov v právnom vzťahu budú spracúvané v informačnom systéme určenom evidenciu platieb a na vymáhanie pohľadávok Poskytovateľa. Prevádzkovateľom tohto informačného systému je vždy Poskytovateľ. Osobné údaje podľa tohto bodu môžu byť poskytnuté a budú spracúvané všeobecným súdom príslušným na konanie voči Pacientovi, exekútorom vybraným Poskytovateľom, advokátom vybraným Poskytovateľom a daňovým úradom príslušným pre Poskytovateľa.

5. Pacient ako dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti od Poskytovateľa vyžadovať a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané, b) vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod zákona č. 122/2013 Z. z.; c) vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého boli získané jej osobné údaje na spracúvanie, d) vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, e) opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, f) likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil, ak to zákon nevyklučuje; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie, g) likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona, h) blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak Poskytovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu Pacienta.

6. Právo Pacienta ako dotknutej osoby podľa odseku 5. písm. e) a f) tohto článku možno obmedziť, len ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana Pacienta, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.

7. Pacient ako dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti má právo u Poskytovateľa namietat' voči a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu, a žiadať ich likvidáciu, b) využívaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) zákona č. 122/2013 Z. z. (titul, meno, priezvisko a adresa dotknutej osoby) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo c) poskytovaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) zákona č. 122/2013 Z. z. (titul, meno, priezvisko a adresa Pacienta, emailova adresa a telefónny kontakt) na účely priameho marketingu.

IV.

Závěrečné ustanovenia

1. Pacient podpisom Dohody prehlasuje, že sa v celom rozsahu oboznámil s ustanoveniami týchto Podmienok, pričom tieto zodpovedajú jeho záujmom a zámerom, súhlasí s ich obsahom a dikciou, a to skutočne, slobodne a vážne, nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok. Pacient potvrdzuje, že mal dostatočný časový priestor oboznámiť sa s Podmienkami a Poskytovateľ mu výslovne poskytol možnosť sa k nim vyjadriť.
2. Právne vzťahy založené Dohodou a Podmienkami sa riadia právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. V prípade, že niektoré z ustanovení Dohody alebo Podmienok sa stane neplatné, nebude to mať vplyv na platnosť ostatných ustanovení Dohody a Podmienok.
3. Dohoda môže byť zmenená alebo doplnená na základe vzájomnej dohody jej zmluvných strán výlučne formou vzostupne očíslovaného písomného dodatku podpísaného oboma účastníkmi Dohody na jednej listine, inak sú jej zmeny a doplnky neplatné.
4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie Podmienok, pričom ním upravené znenie Podmienok sa stáva pre Pacienta záväzným okamihom ich zverejnenia na webovom sídle Poskytovateľa.
5. Tieto Podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Dohody uzatváranej medzi Poskytovateľom a Pacientom pri poskytnutí zdravotnej. V prípade, ak Podmienky obsahujú ustanovenia odlišné od Dohody, majú ustanovenia Dohody prednosť pred ustanoveniami Podmienok.
6. Tieto Podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. septembra 2017.