



## Všeobecné podmienky poskytovania zdravotnej starostlivosti spoločnosti MediHead s.r.o.

/ďalej len „Podmienky“/

### I.

#### Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné podmienky poskytovania zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb v zdravotníckom zariadení – špecializovaná ambulancia zubného lekárstva a dentálnej hygieny MediHead s.r.o. , so sídlom Štefánikova 3882/20, 080 01 Prešov, IČO: 51 729 750, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č.: 36440/P, internetové sídlo spoločnosti [www.medihead.sk](http://www.medihead.sk) /ďalej len „MediHead“ alebo „Poskytovateľ“/ - upravujú práva a povinnosti vo vzťahoch, vznikajúcich medzi Poskytovateľom a pacientmi / klientmi, ktorí využívajú zdravotnú starostlivosť a ostatné doplnkové služby zubno-lekárskej zdravotnej starostlivosti v špecializačných odboroch dentálna hygiena, záchovná stomatológia, chirurgia, protetika, implantológia, pedostomatológia alebo endodoncia.

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

a) Zdravotná starostlivosť predstavuje pracovné činnosti, vykonávajúce zdravotníckymi pracovníkmi Poskytovateľa v orofaciálnej oblasti, v oblasti zubného zdravia a zahŕňajúce prevenciu, dispenzarizáciu, diagnostiku, liečbu;

b) Neodkladná zdravotná starostlivosť je zdravotná starostlivosť poskytovaná osobe pri náhlej zmene jej zdravotného stavu, bezprostredne ohrozujúcej 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 komplexná 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 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;

i) Dohoda o poskytnutí špecializovanej zubnej starostlivosti, je dohoda, ktorú Pacient uzatvára s Poskytovateľom, a ktorej predmetom je poskytnutie špecializovanej zubnej zdravotnej starostlivosti, v Pacientom vybranej a Poskytovateľom indikovanej oblasti zdravotnej starostlivosti a to v dentálnej hygieny, záchovnej stomatológii, chirurgii, protetike, implantológii, pedostomatológii alebo endodoncii. Dohoda o poskytnutí špecializovanej zubnej starostlivosti sa nepovažuje za Dohodu, ktorú má Pacient uzavretú s iným poskytovateľom zdravotnej starostlivosti.

3. Účelom týchto Podmienok je vymedziť podrobnosti právneho vzťahu, založeného medzi Poskytovateľom a Pacientom na základe dohody. 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 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.

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

## II.

### Poskytovanie zdravotnej starostlivosti a Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti

1. Pacient sa za účelom poskytnutia zdravotnej starostlivosti u Poskytovateľa objedná telefonicky alebo osobne na termín ošetrenia. Objednaný termín je pre Pacienta záväzný. 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, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Pacientovi zmluvnú pokutu vo výške 20,- €. V prípade, ak sa Pacient bez predchádzajúceho ospravedlnenia nedostaví na plánovaný termín ošetrenia, na ktorý bol so svojim súhlasom objednaný Poskytovateľom, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Pacientovi zmluvnú pokutu podľa typu plánovaného zdravotného výkonu: a) dentálna hygiena (vrátane preventívnej prehliadky) vo výške 26,- €, za každú začatú polhodinu omeškania v rozsahu najviac podľa celkového plánovaného času zdravotného výkonu; b) stomatológia, vo výške 40,- €, za každú začatú polhodinu omeškania v rozsahu najviac podľa celkového plánovaného času zdravotného výkonu; c) stomatochirurgia, vo výške 60,- €, za každú začatú polhodinu omeškania v rozsahu najviac podľa celkového plánovaného času zdravotného výkonu.

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/ vzájomnou písomnou dohodou; b/ výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných 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 30 dní; - Pacient sa opakovane nedostaví na plánovaný termín ošetrenia a svoje nedostavenie sa riadne Poskytovateľovi vopred neoznami podľa bodu 1 článku II, tretia veta Podmienok. Ukončenie Dohody nezabavuje Pacienta povinnosti uhradiť Poskytovateľovi svoje záväzky na odplate za poskytnutú zdravotnú starostlivosť, ktoré vznikli Pacientovi počas trvania Dohody s Poskytovateľom.

4. Poskytovateľ poskytuje Pacientovi zdravotnú starostlivosť Ošetrujúcim 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 ošetrujúceho 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 Ošetrujúci 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. Podmienkou poskytovania zdravotnej starostlivosti je poučenie Pacienta o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia Zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov, ako aj o 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. 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 Ošetrujúci zdravotnícky pracovník zbavený tejto mlčanlivosti.

10. Pacient je povinný zaplatiť Poskytovateľovi odplatu spojenú s poskytnutím Zdravotnej starostlivosti v rozsahu stanovenom cenníkom Poskytovateľa uvedenom na jeho webovom sídle.

11. 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 Ošetrujúceho 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 zaviniením - 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 Ošetrujúceho lekára.

12. 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 nariadením Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a voľnom pohybe takýchto údajov a zákonom č.18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov v platnom znení, ako aj súvisiacich právnych predpisov. Pacient, ako dotknutá osoba udeľuje Poskytovateľovi dobrovoľný výslovný súhlas so spracovaním svojich osobných údajov v rozsahu uvedenom v Dohode a/alebo počas poskytovania Zdravotnej starostlivosti za účelom poskytovania Zdravotnej starostlivosti a doplnkových služieb, vrátane objednávanie, zúčtovania, komunikácie a vedenia zodpovedajúcej agendy, vrátane komunikácie s využitím elektronických prostriedkov a /alebo prostredníctvom poštového styku s dotknutým pacientom.

2. Osobné údaje Pacienta v rozsahu meno, priezvisko, rodné číslo, kontaktné údaje, termíny návštev, meno a priezvisko ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka, vek, pohlavie a zdravotná poisťovňa, údaje o zdravotnom stave Pacienta budú spracúvané v informačnom systéme určenom na evidenciu a manažment Pacientov v rámci Poskytovateľa. Prevádzkovateľom tohto informačného systému je spoločnosť MediHead s.r.o.

3. 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 na 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.

4. Pacient ako dotknutá osoba na základe písomnej žiadosti má právo u Poskytovateľa namietať voči spracúvaniu jej osobných údajov, ktoré sú spracúvané na účely priameho marketingu, vrátane profilovania. Ak Pacient ako dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účely priameho marketingu, vrátane profilovania, Poskytovateľ ďalej tieto osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

#### IV.

##### Záverečné ustanovenia

1. Pacient podpisom Dohody a Dohody o poskytnutí špecializovanej zubnej starostlivosti prehlasuje, že sa v celom rozsahu oboznámil s ustanoveniami týchto Podmienok, súhlasí s ich obsahom a dikciou, a to skutočne, slobodne a vážne, nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok.
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, neúčinné, alebo nevykonateľné nebude to mať vplyv na platnosť, účinnosť, alebo vykonateľnosť 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 starostlivosti. 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 2020.