

**Zentist**

## I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť Zentist, s.r.o., so sídlom Karola Duchoňa 2438/9B, Galanta, 924 01, Slovenská republika, IČO: 45 295 611, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 24738/T, v mene ktorej koná MDDr. Júlia Bondor, konateľ (ďalej len „Poskytovateľ“) je poskytovateľom zubno-lekárskej zdravotnej starostlivosti v špecializačnom odbore stomatológia s internetovým sídlom spoločnosti [www.zentist.sk](http://www.zentist.sk).
2. Na účely týchto Všeobecných 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 (ďalej len „zdravotná starostlivosť“);
  - 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 (ďalej len „neodkladná zdravotná starostlivosť“);
  - c. Zdravotný výkon je ucelená činnosť zdravotníckeho pracovníka, ktorá predstavuje základnú jednotku poskytovania zdravotnej starostlivosti (ďalej len „zdravotný výkon“);
  - d. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je zdravotnícky pracovník určený Poskytovateľom na poskytovanie Zdravotnej starostlivosti osobe (ďalej len „Ošetrojúci zdravotnícky pracovník“); ak je takýmto ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom zubný lekár, ide o Ošetrojúceho lekára (ďalej len „Ošetrojúci lekár“), ak je ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom sestra, ide o Ošetrojúcu sestru (ďalej len „Ošetrojúca sestra“), ak je ošetrojúcim pracovníkom dentálna hygienička ide o Ošetrojúcu hygieničku (ďalej len „Ošetrojúca hygienička“);
  - e. Zdravotná dokumentácia je súbor údajov o zdravotnom stave osoby, o Zdravotnej starostlivosti a o službách súvisiacich s poskytovaním Zdravotnej starostlivosti tejto osobe (ďalej len „Zdravotná dokumentácia“);
  - f. Pacient je každá fyzická osoba, ktorej Poskytovateľ poskytuje Zdravotnú starostlivosť (ďalej len „Pacient“);
  - 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 (ďalej len „Dohoda“);
  - h. Cenník je zoznam Zdravotných výkonov poskytovaných Poskytovateľom s uvedením celkovej ceny Zdravotného výkonu a sumou doplatku Pacienta. Cenník je k dispozícii k nahliadnutiu v čakárni a na webovom sídle Poskytovateľa (ďalej len „Cenník“);

3. Účelom týchto Všeobecných podmienok je vymedziť niektoré podrobnosti právneho vzťahu, založeného Dohodou medzi Poskytovateľom a Pacientom. Všeobecné podmienky upravujú právny vzťah zdravotnej starostlivosti rámcovo. Právny vzťah zdravotnej starostlivosti ako celok je predmetom všeobecne záväzných právnych predpisov. Ustanovenia Všeobecných 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 Pacientom nad rámec všeobecne záväzných právnych predpisov.
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 zachovanej stomatológie, chirurgie, protetiky, pedostomatológie, endodoncie, röntgenológie a dentálnej hygieny.

## **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 ošetrovania. Objednaný termín je záväzný pre Poskytovateľa aj pre Pacienta. Pacient je oprávnený kedykoľvek, najneskôr 24 hodín pred objednaným termínom, tento termín zrušiť alebo objednať sa na iný možný termín. V prípade, ak Pacient zruší termín ošetrovania v lehote kratšej ako 24 hodín, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Pacientovi zmluvnú pokutu vo výške 20,- €. V prípade, ak sa Pacient bez predchádzajúceho ospravedlnenia nedostaví na plánovaný termín ošetrovania, na ktorý bol so svojim súhlasom objednaný Poskytovateľom, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Pacientovi zmluvnú pokutu podľa typu plánovaného zdravotného výkonu: a) preventívna prehliadka alebo dentálna hygiena vo výške 20,- €, b) stomatológia, vo výške 40,- € za každú začatú hodinu 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.
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:
  - a. Pacient sa dostane do omeškania so zaplatením čo i len časti odplaty za poskytnutú zdravotnú starostlivosť o viac ako 30 dní; alebo
  - b. Pacient sa opakovane nedostaví na plánovaný termín ošetrovania a svoje nedostavenie sa riadne Poskytovateľovi vopred neoznami podľa bodu 1 článku II Všeobecných podmienok.
4. Ukončenie Dohody nezbavuje Pacienta povinnosti uhradiť Poskytovateľovi svoje záväzky na odplate za poskytnutú zdravotnú starostlivosť, ktoré vznikli Pacientovi počas trvania Dohody s Poskytovateľom.
5. Poskytovateľ poskytuje ambulantnú zdravotnú starostlivosť v ordinačných hodinách schválených a potvrdených samosprávnym krajom. Právo byť prednostne ošetrovaní majú a) Pacienti so závažnou poruchou zdravia vyžadujúcou urgentné ošetrovanie (u ktorých by oneskorené ošetrovanie mohlo ohroziť ich zdravie alebo životy), b) Pacienti,

ktorým sa poskytuje neodkladná zdravotná starostlivosť alebo Pacienti so zdravotnými komplikáciami. O konečnom poradí Pacientov vždy po zohľadnení vyššie uvedených a prípadne ďalších relevantných kritérií rozhoduje Poskytovateľ.

6. Pacient rešpektuje, že vzhľadom na povahu služby (poskytovanie zdravotnej starostlivosti) sa nedá vylúčiť, že mu Poskytovateľ v deň, kedy sa Pacient dostavil na ošetrovanie, nestihne z kapacitných dôvodov poskytnúť službu. Ak k takejto situácii dôjde, Poskytovateľ si s Pacientom dohodne najbližší možný termín ošetrovania. Ne poskytnutie ošetrovania z kapacitných dôvodov sa nepovažuje za porušenie Dohody alebo Všeobecných podmienok.
7. Poskytovateľ poskytuje Pacientovi zdravotnú starostlivosť Ošetrojúcim lekárom individuálne určeným Poskytovateľom na základe povahy diagnózy Pacienta a potreby vykonania špecializovaných zdravotných výkonov u Pacienta.
8. Pacient je povinný pri každom ošetrovaní informovať Ošetrojúceho lekára o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na zdravotný stav Pacienta, najmä, nie však výlučne, o anamnéze, infekčných ochoreniach, tehotenstve, akútnej nevoľnosti a o akejkoľvek inej zmene zdravotného stavu. Poskytovateľ a Ošetrojúci lekár nenesú zodpovednosť za poškodenie alebo zhoršenie zdravotného stavu Pacienta, ktorý porušil túto povinnosť. Pacient je povinný poskytovať pravdivé informácie a pravdivo odpovedať na otázky Ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka.
9. Pacient je povinný bezodkladne informovať Poskytovateľa o každej zmene jeho osobných údajov, najmä, nie však výlučne, o zmene priezviska, bydliska, telefónneho čísla, zdravotnej poisťovne.
10. Pacient je povinný pri ošetrovaní 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 a na poskytnutie informovaného súhlasu s poskytnutím zdravotnej starostlivosti.
11. 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 zrozumiteľne, ohľaduplne, bez nátlaku, s možnosťou a dostatočným časom slobodne sa rozhodnúť pre informovaný súhlas (ďalej len „Poučenie“).
12. Pacient je povinný riadne sa oboznámiť s obsahom Poučenia a podľa svojej slobodnej vôle udeliť Poskytovateľovi informovaný súhlas vzťahujúci sa k poskytnutiu zdravotnej starostlivosti Pacientovi (ďalej len „Informovaný súhlas“) alebo odmietnuť udeliť informovaný súhlas vzťahujúci sa k poskytnutiu zdravotnej starostlivosti Pacientovi. Informovaný súhlas udeľuje Pacient Poskytovateľovi písomne. Pacient má právo Informovaný súhlas kedykoľvek slobodne odvolať. Skutočnosť, že Pacient je v citovom rozporení v dôsledku plánovanej zdravotnej starostlivosti, nezbavuje Pacienta povinnosti riadne sa oboznámiť s obsahom Poučenia a taktiež nemá táto skutočnosť vplyv na vážnosť a slobodu prejavenej vôle Pacienta pri udeľovaní Informovaného súhlasu s poskytnutím zdravotnej starostlivosti, ani na schopnosť posúdenia dôsledkov svojho rozhodnutia.
13. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti má každý Pacient právo, za podmienok ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi, 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 záväzných právnych predpisov 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 usta-



novených osobitným, všeobecne záväzným právnym predpisom nie je Ošetrujúci zdravotnícky pracovník zbavený tejto mlčanlivosti, f) zmiernenie utrpenia a g) humaný, etický a dôstojný prístup zdravotníckych pracovníkov.

14. 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. Výška odplaty za poskytnutie zdravotnej starostlivosti Pacientovi Poskytovateľom je uvedená v Cenníku Poskytovateľa. Pacient je povinný sa s platným Cenníkom oboznámiť.
15. Poskytovateľ poskytuje štandardne záruku za akosť materiálov a výrobkov použitých na protetické výrobky, na výplne a endodonciu v trvaní 2 roky. Záručná doba začína plynúť dňom ošetrovania, pri ktorom sa výrobky a materiály zapracovali pri ošetrovaní 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 vo vade materiálu, 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 Ošetrujúceho lekára.
16. 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. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“), ustanoveniami zákona č. 576/2004 z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o zdravotnej starostlivosti“) a ustanoveniami súvisiacich právnych predpisov. Poskytovateľ uchováva osobné údaje a Zdravotnú dokumentáciu Pacienta po dobu 20 rokov od posledného poskytnutia zdravotnej starostlivosti Pacientovi Poskytovateľom. Po uplynutí tejto doby budú všetky údaje Pacienta odstránené z informačného systému Poskytovateľa. Pacient podpisom Dohody súhlasí so spracovaním osobných údajov Poskytovateľom za účelom poskytnutia zdravotnej starostlivosti a vedenia Zdravotnej dokumentácie v zmysle Zákona o zdravotnej starostlivosti.
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 manažment Pacientov v rámci Poskytovateľa. Prevádzkovateľom tohto informačného systému je Poskytovateľ.
3. 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) kategóriu spracúvaných údajov; c) identifikáciu príjemcov alebo kategóriu príjemcov, ktorému boli alebo majú byť osobné údaje poskytnuté; d) informáciu o dobe uchovávaní osobných údajov; e) od Poskytovateľa opravu osobných údajov Pacienta; f) informáciu o zdroji, z ktorého boli získané jej osobné údaje na spracúvanie; g) vymazanie osobných údajov; h) presnosť osobných údajov; ako aj ďalšie práva priznané Pacientovi zákonom o ochrane osobných údajov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov. Takisto má Pacient právo iniciovať konanie o ochrane osobných údajov podľa § 100 a nasl. Zákona o ochrane osobných údajov.

#### IV. Závěrečné ustanovenia

1. Pacient podpisom Dohody a prehlasuje, že sa v celom rozsahu oboznámil s ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok, porozumel im, pričom tieto zodpovedajú jeho záujmom a zámerom, súhlasí s ich obsahom, a to skutočne, slobodne a vážne, nie v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok. Pacient potvrdzuje, že mal dostatočný časový priestor oboznámiť sa so Všeobecnými podmienkami a Poskytovateľ mu výslovne poskytol možnosť sa k nim vyjadriť.
2. Právne vzťahy založené Dohodou a Všeobecnými podmienkami, ako aj tie, ktoré v nej nie sú výslovne uvedené, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory vyplývajúce z právneho vzťahu medzi Poskytovateľom a Pacientom sa budú riešiť predovšetkým cestou dohody a zmieru medzi stranami. Ak sa Poskytovateľ a Klient nedohodnú inak, prípadných sporoch budú rozhodovať príslušné súdy Slovenskej republiky.
3. V prípade, že sa niektoré ustanovenie Dohody alebo Všeobecných podmienok stane sčasti alebo celkom neplatné alebo neúčinné, nebude to mať vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Dohody a Všeobecných podmienok, pokiaľ z ich povahy nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu. Namiesto neplatných a/alebo neúčinných ustanovení sa použije právna úprava, ktorá, pokiaľ je to právne možné, sa čo najviac približuje zmyslu a účelu ustanovenia, ktoré je postihnuté neplatnosťou alebo neúčinnosťou.
4. Poskytovateľ zverejňuje Všeobecné podmienky na webovom sídle poskytovateľa.
5. Pacient je oprávnený kedykoľvek počas trvania právneho vzťahu s Poskytovateľom požiadať o poskytnutie vyhotovenia týchto Všeobecných podmienok v elektronickej forme.
6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie Všeobecných podmienok bez osobitnej dohody s Pacientom, pričom ním upravené znenie Všeobecných podmienok sa stáva pre Pacienta záväzným, 10 dní po ich zverejnenia na webovom sídle Poskytovateľa alebo neskorším dňom uvedeným v zmenených/doplnených Všeobecných podmienkach. Spolu s oznámením o zmene bude na webovom sídle zverejnené aj úplné nové znenie Všeobecných podmienok.
7. V prípade, že Pacient nebude so zmenou/doplnením Všeobecných podmienok súhlasiť, je oprávnený z tohto dôvodu zrušiť Dohodu písomným oznámením o odstúpení, ktoré musí byť doručené Poskytovateľovi najneskôr posledný deň pred nadobudnutím účinnosti zmeny Všeobecných podmienok. Odstúpenie musí mať písomnú formu, pričom za písomnú formu sa považuje aj oznámenie odstúpenia prostredníctvom elektronickej pošty na mailovú adresu [www.zentist.sk](http://www.zentist.sk).
8. Tieto Všeobecné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť každej Dohody uzatvárajanej medzi Poskytovateľom a Pacientom. V prípade, ak Všeobecné podmienky obsahujú ustanovenia odlišné od Dohody, majú ustanovenia Dohody prednosť pred ustanoveniami Všeobecných podmienok.
9. Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. decembra 2020.