

Opšti uslovi organizacije pružanja zdravstvene usluge

Uvodne odredbe

Korisnik usluga se za potrebne informacije pružanja zdravstvenih usluga prijavljuje prema uputstvima i uslovima navedenim na sajtu <http://dentalplaza.rs/>.

Ordinacija se obavezuje da korisniku usluga, pruži usluge koje su ugovorene ugovorom o pružanju usluga (u daljem tekstu ugovor).

Usmene informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u ugovoru ne obavezuju ordinaciju.

Korisnik usluga može biti svako fizičko lice (fizičko lice-pojedinačna ili grupna poseta), koje može boraviti na teritoriji Republike Srbije u skladu sa njenim zakonskim propisima.

Ugovor o pružanju usluga između ordinacije i korisnika usluga zaključuje se na osnovu ponude jedne ugovorne strane i prihvata te ponude od druge ugovorne strane.

Ordinacija u ponudi određuje rok za prihvatanje koji sadrži dan i čas kada počinje da teče i dan i čas kada ističe rok za prihvatanje.

U slučaju da je korisnik usluga odsutan u toku komunikacije sa ordinacijom u obavezi je da imenuje zastupnika korisnika usluga, o čemu pisanim putem obaveštava ordinaciju.

Slanje ili izlaganje kataloga, cenovnika, tarifa i drugih obaveštenja, kao i oglasi učinjeni putem štampe, letaka, radija, televizije ili na koji drugi način, ne predstavljaju ponudu ordinacije za zaključenje ugovora, nego samo poziv da se učini ponuda pod objavljenim uslovima.

Ugovor o pružanju usluga se može zaključiti putem: e-mail, faksom, slanjem pisma ili telegramom.

Odnos između ordinacije i korisnika usluga uređuje se ovim opštim uslovima i ugovorom koje prihvataju ugovorne strane kao tipiziranu poslovnu praksu, na osnovu opšte priznate slobode ugovaranja.

Prava i obaveze

Prava i obaveze ordinacije:

- da sa korisnikom usluga zaključi ugovor;
- korisniku usluga stavi na raspolaganje pisanim putem ili u elektronskom obliku ili na sajtu opšte uslove organizacije pružanja zdravstvene usluge;
- da ga informiše o ponudi mogućih vidova osiguranja u Republici Srbiji;
- da organizuje usluge koje su utvrđene ugovorom;
- da se stara o pravima i interesima korisnika usluga u skladu sa dobrim poslovnim običajima;

-da čuva kao tajnu sve što je saznao od korisnika usluga (Ordinacija neće povrediti ovu obavezu ako daje obaveštenja o korisniku usluga nadležnim i ovlašćenim državnim organima na njihov zahtev, ili, pak, trećim licima, ako to korisnik usluga odobri);

-da postupa po uputstvima koje mu je korisnik usluga blagovremeno dao, ako su ona u skladu sa ugovorom i uobičajenim poslovanjem ordinacije. Ako ordinacija smatra da dobijena uputstva ne odgovaraju ili su štetna po korisnika usluga upozoriće na to korisnika usluga i zahtevaće nova uputstva. Ukoliko korisnik usluga ne da potrebna uputstva, ordinacija ima pravo i u obavezi je da radi na način koji je u datim prilikama najpogodniji za korisnika usluga;

Prava i obaveze korisnika usluga:

-da se detaljno upozna sa uslovima pružanja stomatoloških usluga i usluga osiguranja;

-da po sopstvenom izboru obezbedi odgovarajuće polise putnog i boravišnog osiguranja;

-da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnjih poslova Republike Srbije www.mfa.gov.rs, o situaciji u zemlji, a preko sajta Ministarstva spoljnjih poslova države kroz koju prolazi u tranzitu o situaciji u toj državi ili na drugi način, naročito o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;

-da da istinite i potpune podatke kako bi ordinacija mogla da udovolji svojim ugovornim obavezama (korisnik usluga je dužan da obavesti ordinaciju o činjenicama koje su od uticaja na njihov međusobni odnos, u suprotnom odgovara za štetu koju pretrpi ordinacija);

-da omogući izvršenje ugovornih obaveza ordinacije tako da se uvek mora pojaviti u zakazano vreme (kada je u Republici Srbiji prema vremenu Republike Srbije), na za to označenom mestu i da sarađuje sa zaposlenima i drugim radno angažovanim licima u ordinaciji;

-da nadoknadi ordinaciji štetu koju bi ova pretrpela kao posledicu radnji ili propuštanja korisnika usluga, kao i druge troškove u vezi s tim;

Odgovornost

Ordinacija ne snosi odgovornost i/ili rizike za nesavesno ponašanje jednog ili više korisnika usluga ili njihovih pratilaca koji mogu dovesti do nepotrebnog zadržavanja ostalih korisnika usluga ili njihovih pratilaca.

Ordinacija ne snosi odgovornost i nije dužna upoznati korisnika usluga i njihove pratiocce, državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata i da sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno.

Ordinacija ne preuzima odgovornost za izgubljeni, oštećeni ili ukradeni prtljag i lične stvari.

Isključuje se odgovornost ordinacije za dela onih osoba nad kojima ordinacija nema direktnu kontrolu i nisu zaposleni kod nje kao i u slučaju štrajkova, zatvaranja granica, prirodnih katastrofa, terorističkih akata, demonstracija, blokada saobraćajnica, sanitarnih i zdravstvenih

poremećaja, poremećaja komunikacija, rata, zatvaranja aerodroma, luke i sve drugo što je van kontrole ordinacije.

Ordinacija ne može biti odgovorna korisniku usluga ili pratiocu za fakultativne i naknadno izvršene usluge koje izvrši i naplati neposredni pružalac usluga, a nisu bile pisanim putem ugovorene.

Plaćanje, otkaz, odustanak

Cene su formirane na osnovu poslovne politike ordinacije i ne mogu biti predmet prigovora – reklamacije.

Kada korisnik usluga potpiše ili potvrdi ugovor dužan je da u roku od 3 radna dana uplati depozit - kaparu u visini od _____% od ukupne cene za planirane pružene zdravstvene usluge. Uplaćeni depozit - kapara uračunava se u cenu.

Depozit – kapara obavezuje ordinaciju pružaoca zdravstvenih usluga da su obezbeđeni termini za pružanje zdravstvenih usluga.

Po prijemu fakture (računa) ili potvrde o uplaćenom depozitu - kapari, počinje za obe ugovorne strane da važi ugovorni odnos.

Ukoliko se ne izvrši plaćanje prema načinu i rokovima kako su definisani ugovorom, ordinacija ima pravo da posle obaveznog upozorenja, otkáže pružanje zdravstvenih usluga i zadrži uplaćeni depozit-kaparu (kapara kao odustanica).

Ukoliko korisnik usluga posle isplate dela ili ukupne cene odustane od ugovora, dužan je da pismeno izvesti ordinaciju.

Datum prijema pismenog otkaza od strane ordinacije predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada ordinaciji.

Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije, i drugih bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa.

Ne dobijanje vize za ulazak ili nedozvoljavanje ulaska u Republiku Srbiju ili bilo koju tranzitnu državu, zbog čega korisnik usluga ili pratilac mora da odustane od ugovora smatra se njegovim odustankom – otkazom u smislu ovih opštih uslova.

Ordinacija može odustati od ugovora, bez obaveze na naknadu štete, ako pre ili za vreme izvršavanja ugovora nastupe izvanredne okolnosti koje se nisu mogle predvideti, ni izbeći ili otkloniti, a koje bi, da su postojale u vreme zaključenja ugovora, predstavljale opravdan razlog za ordinaciju da ugovor ne zaključi.

U slučaju odustanka ordinacije od ugovora pre njegovog izvršenja, ordinacija mora u celini vratiti ono što je primila bez prava korisnika usluge ili pratioca na drugo obeštećenje.

Ordinacija može odustati od ugovora bez ikakve obaveze ili kakve naknade ako korisnik usluga ili pratilac ometa sprovođenje zdravstvene usluge ili ako se u toj meri ponaša protivno odredbi ugovora da je opravdan momentalni raskid.

Ako je ordinacija odustala od ugovora za vreme njegovog izvršenja, ima pravo na pravičnu naknadu za ostvarene ugovorene usluge, a dužna je preduzeti sve nužne mere za zaštitu interesa korisnika usluga.

Prigovori i reklamacije

Usmene i bilo koje druge vrste informacija, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u pisanom ugovoru, ne obavezuju ordinaciju i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora – reklamacije korisnika usluga ili njegovog pratioca.

Ako korisnik usluga ili njegov pratilac nije posebno ugovorio usluge posebnih – dopunskih karakteristika i kvaliteta, nema osnova za podnošenje prigovora ordinaciji.

Pravo na povećanje ugovorene cene

Ordinacija može zahtevati povećanje ugovorene cene samo ako je posle zaključenja ugovora došlo do promena u kursu razmene valute ili do promene u cenama.

Završne odredbe

Bankovne provizije u finansijskim transakcijama idu na teret korisnika usluga/pratioca.

Sa stranim korisnicima usluga jezik komunikacije je engleski. U prethodnom dogovoru sa ordinacijom jezik komunikacije može biti i drugi ali to se mora navesti u ugovoru.

Korisnik zdravstvenih (medicinskih) usluga ima određena prava i dužnosti o čemu se detaljno upoznajte u kontaktu sa pružaocem zdravstvenih (medicinskih) usluga u ordinaciji (formular “Informisani pristanak pacijenta”).

Primena propisa

Na odnose iz ugovora o pružanju zdravstvenih (medicinskih) usluga, u svemu se ima primenjivati pravo Republike Srbije.

U slučaju spora, ako se ne može rešiti mirnim putem, u svakom slučaju (lična, teritorijalna, stvarna i svaka druga) ugovara se nadležnost suda Republike Srbije.

Korisnik usluga i njegov pratilac su dužni da poštuju sve važeće propise Republike Srbije.

Ovi opšti uslovi važe od 01.06. 2022 godine.

Opšte informacije sa kojima pacijent treba da bude upoznat pre odlučivanja za stomatološku intervenciju

- Plaćanje se vrši avansno 50% pre početka stomatološke intervencije, a preostalih 50% pre cementiranja protetskog rada.
- Postoji mogućnost povećanja iznosa na konačnom računu pacijenta, usled promene plana terapije u toku trajanja stomatološkog procesa izrade.
- Lekar koji je radio hiruršku intervenciju, neće pacijentu raditi izradu protetske nadoknade.
- Tokom trajanja stomatološkog procesa, na zbrinjavanju pacijenta će raditi više lekara.

- Dental Plaza zadržava pravo promene lekara, koji trenutno vrši stomatološku intervenciju na pacijentu, uz prethodno obaveštenje i odobrenje od strane pacijenta.
- Ukoliko pacijent zakasni, odloži ili se ne pojavi na zakazan termin, Dental Plaza zadržava pravo produženja roka za završetak stomatološkog rada.
- Dental Plaza zadržava pravo promene termina pacijentu, u skladu sa internom organizacijom, o čemu će pacijent biti blagovremeno obavešten.
- Ukoliko se pacijent ne javi na telefonski poziv ili ne odgovori na SMS poruku prilikom provere dolaska na zakazan termin najkasnije 24h pre zakazanog termina, ordinacija Dental Plaza zadržava pravo da pacijentu otkaže zakazan termin bez prethodnog obaveštenja.
- Usled neplaniranih okolnosti, može doći do probijanja unapred određenih rokova za izradu protetskog rada.
- Prilikom primanja pacijenata na zakazan termin, moguće je da dođe do kašnjenja sa početkom intervencije, usled nepredviđenih okolnosti.
- Dental plaza ne priznaje troškove (smeštaj, prevoz, bolničko lečenje, intervencije drugog stomatologa i ostali troškovi..), koji su nastali usled komplikacija nakon završene stomatološke intervencije, bez obzira da li je pacijent sa prebivalištem na teritoriji Srbije ili u inostranstvu.
- U slučaju ponovnog dolaska u ordinaciju, zbog eventualnih komplikacija, Dental Plaza ne refundira troškove dolaska, smeštaja, transfera i boravka.
- Postoji mogućnost ponovnog dolaska na manje stomatološke korekcije protetskog rada, što može rezultirati dodatnim troškovima pacijenata (smeštaj, boravak, prevoz i odsustvo sa posla, itd.) koje pacijenti snose sami.
- Pacijent je u obavezi da dolazi jednom godišnje na redovne/zakazane kontrole jer u slučaju nedolaska gubi pravo na reklamaciju. U prvih godinu dana, kontrole su besplatne, dok se svaka kontrola nakon isteka ovog perioda, naplaćuje po važećem cenovniku.
- Dental Plaza ne vrši podsećanje pacijenata na dolazak na završetak protetskog i hirurškog dela rada, kao i redovne/zakazane kontrole. Nakon završenog protetskog i hirurškog rada, pacijent je u obavezi da se samoinicijativno javi i zakaže termin, na osnovu preporuke lekara stomatologa.
- Po sudskomedicinskom tumačenju, svaka stomatološka intervencija se smatra invazivnom, samim tim, svaki pacijent će individualno, doživeti osećaj i intenzitet bola, bez obzira na korišćenje najsavremenije tehnologije i medikamenata.
- Pacijent je usmeno i pismeno informisan od strane lekara, koji je izvršio pregled, da na zubima, na kojima je rađena intervencija endodontski tretman zuba (vađenje živca zuba), u budućnosti, može doći do potencijalnih komplikacija i dodatnih troškova lečenja.
- Uspešnost integracije (srastanje) zubnih implantata u koštano tkivo je oko 95% (prema svetskoj statistici). Dental Plaza ne snosi odgovornost, ukoliko se zubni implantati ne integrišu u koštano tkivo, u sledećim slučajevima: usled neadekvatne oralne higijene, male količine koštane mase i male gustine kosti, lošeg opšteg zdravstvenog stanja

pacijenta, davanja netačne anamneze, dijabetisa, osteoporozе, nesavesnog uzimanje medikamenata. Pacijent samostalno snosi odgovornost i sve troškove, nastale zbog eventualne zamene zubnog implanta, ugradnjom novog implanta (reimplantacijom).

- Pacijent nema nikakvo pravo na reklamaciju protetskog rada, ukoliko je do reklamacije došlo zbog sledećih komplikacija:
lomljenje nastalo svesnim i nesvesnim škripanjem zuba, preko dana i u toku noći (bruksomanija i bruksizam), lomljenje zuba usled fizičke traume (fizička povreda, konzumiranje pretvrde hrane, loše navike kao što su grickanje olovaka i noktiju, nepravilne kretnje vilice), upale zubnih desni i upale tkiva oko zubnih implantata, zbog neadekvatne oralne higijene, gubitak zubnih implantata zbog loših koštanih uslova i zbog lošeg opšteg zdravstvenog stanja pacijenta, nedolazak na redovne godišnje kontrole, itd. U navedenim slučajevima, opciju zamene ili korekcije protetskog rada moguće je izvršiti isključivo o trošku pacijenta.
- Ukoliko pacijent nakon završenog protetskog rada, odbije da nosi zaštitni splint protiv pucanja keramike (okluzalni splint) i da koristi vodeni tuš (waterpik aparat) koji služi za adekvatno održavanje oralne higijene - desni, implantata, krunica, rizikuje da izgubi prava na reklamacije na implantate i protetski rad.
- U slučaju potrebe za korigovanjem ili ponavljanjem protetskog rada, iz utvrđenih razloga koje procenjuju lekari ordinacije Dental Plaza, korekciju je moguće izvršiti samo jednom u okviru plaćene cene rada.
- Opcija povraćaja novca, za bilo koju izvršenu stomatološku uslugu, u bilo kom slučaju, nije moguća.
- Dental Plaza ne uvažava mišljenje drugih lekara stomatologa, prilikom utvrđivanja bilo kakvih nedoumica u vezi sa planom terapije i izradom protetskog rada.
- Dental Plaza savetuje pacijentima da se detaljno informišu o uslovima garancije za sve stomatološke usluge, pre odlučivanja na intervenciju, kako ne bi, u budućnosti, došlo do nesporazuma u tumačenju istih.
- Dental Plaza savetuje pacijentima da detaljno pročitaju kompletnu stomatološku dokumentaciju (anamneza, saglasnosti, informativni pristanak i ugovor), koja im se daje na potpisivanje, pre početka stomatološke intervencije.

Ordinacija „DENTAL PLAZA” Beograd

dr Igor Sojanović, osnivač