



Jak najít zubního lékaře

Informační materiál České stomatologické komory

Jak najít zubního lékaře
Informační materiál České stomatologické komory

Vydala Česká stomatologická komora v květnu 2023.

Adresa: Slavojova 22, 128 00 Praha 2

tel.: +420 234 709 611, e-mail: info@dent.cz, www.dent.cz

Redakce: Kancelář ČSK

Grafický design a sazba: Norbert Lang

Výroba: Helma Beta, spol. s r. o.



Obsah

Mám neodkladný zdravotní problém (náhlá nebo intenzivní bolest, otok). Co mám dělat?.....	4
Hledám registrujícího poskytovatele.....	6
Když už opravdu nemám registrujícího zubního lékaře, jak mám postupovat?.....	8
Musí mě zubní lékař registrovat?.....	9
Co dalšího je dobré vědět.....	10

Mám neodkladný zdravotní problém (náhlá nebo intenzivní bolest, otok). Co mám dělat?

1. Nečekat na odpoledne či na večer

Zubního lékaře, který vám poskytne neodkladnou péči, najdete vždy snáze v běžných ordinačních hodinách. Zubní lékaři mívají pro neodkladné případy vyhrazeny ordinační hodiny spíše ráno než dopoledne či odpoledne. Váš zdravotní stav se navíc může dále zhoršovat. Pacient, který se dostaví večer na pohotovost s tím, že jej od rána bolí zub a neměl čas zajít ke svému zubnímu lékaři přes den, může být po vyšetření odmítnut s tím, že jeho zdravotní stav není neodkladný.

2. Obrátit se přednostně na svého registrujícího zubního lékaře

Je vždy výhodné obrátit se na svého registrujícího zubního lékaře. Je to právě váš registrující zubní lékař, kdo zná váš zdravotní stav nejlépe, a je proto schopen v neodkladné situaci nejlépe zasáhnout.

Přes 80 % všech českých občanů má svého registrujícího zubního lékaře. Může se stát, že nevíte, kdo je vaším registrujícím zubním lékařem. V takovém případě se obraťte na svoji zdravotní pojišťovnu, která vám informaci

o tom, u kterého zubního lékaře jste registrován/a, sdělí. (pozn.: Pojištěnec může být registrován i u nesmluvního poskytovatele. V takovém případě zdravotní pojišťovna informace o registraci nemají).

3. Obrátit se na kteréhokoliv zubního lékaře v jeho ordinačních hodinách

Pokud vás náhle nebo intenzivně bolí zuby, je povinen vám pomoci každý zubní lékař ve svých ordinačních hodinách. Povinnost poskytnout pacientovi neodkladnou péči mají jak poskytovatelé zdravotních služeb, kteří mají smlouvu se zdravotní pojišťovnou, tak poskytovatelé bez smlouvy se zdravotní pojišťovnou.

Někteří zubní lékaři mají pro neodkladné případy vyčleněnu část ordinační doby (obvykle ráno). Je jistě výhodné tuto dobu využít, není-li to ale vzhledem k vývoji zdravotního stavu možné, lze poskytnutí neodkladné péče žádat kdykoliv v ordinační době. Zubní lékař není povinen a často ani schopen se neobjednanému pacientovi věnovat okamžitě, nesmí jej však poslat pryč, aniž by jej alespoň vyšetřil. Zda potřebujete neodkladnou péči, posoudí vždy zubní lékař. Může se proto podle okolností stát, že zubní lékař vám

po vyšetření žádný další výkon neprovede a doporučí vám např. analgetika s tím, že problém není neodkladný a pro jeho řešení se můžete objednat.

Neodkladná péče je vždy péčí hrazenou ze zdravotního pojištění, a to i tehdy, pokud byla pojištění poskytnuta nesmluvním poskytovatelem. V praxi to znamená, že pojištěnec za neodkladnou péči neplatí žádnou přímou úhradu. Každý poskytovatel zdravotních služeb je povinen pojištění takovou péči ve svých ordinačních hodinách poskytnout. Bude se jednat o péči směřující k odstranění bolesti či jiného neodkladného stavu (vyšetření včetně rentgenové diagnostiky, anestezie, extrakce, některé chirurgické výkony, provizorní výplň). V rámci neodkladné péče se neprovádějí definitivní výplně (tzv. plomby), endodontická ošetření (plnění zubních kanálků), protetická ošetření, velké chirurgické zákroky ani preventivní prohlídky.

4. Zajít na pohotovost

Návštěva zubní pohotovosti je na místě v situacích, kdy se váš zdravotní stav zhorší mimo běžnou pracovní dobu. Zubní pohotovost organizuje kraj pro celé své území. V různých krajích bývá zajišťována různě. Informace o tom, kdy a kde je zubní pohotovost v konkrétních krajích zajištěna, lze nalézt na webových stránkách jednotlivých krajů, případně i na webových stránkách České stomatologické komory (www.dent.cz/pohotovosti). Na pohotovosti vám bude poskytnuta jen neodkladná péče. Váš zdravotní stav posoudí vždy zubní lékař. Pokud zubní lékař vyšetřením zjistí, že váš zdravotní stav nevyžaduje poskytnutí neodkladné péče, nemůže vás ošetřit. Zdravotní služby poskytnuté na pohotovosti jsou pro pojištěnce vždy hrazené ze zdravotního pojištění. Pojištěnec na místě zaplatí jen regulační poplatek (aktuálně 90 Kč).

Hledám registrujícího poskytovatele

Jste pacientem, který nemá žádný neodkladný či akutní zdravotní problém, ale hledáte (nového) registrujícího zubního lékaře za účelem poskytování primární stomatologické péče (namísto pojmu „primární péče“ se často používá pojem „pravidelná péče“, který lépe vystihuje to, že jde o péči poskytovanou dlouhodobě, nikoliv jen nárazově či náhodně).

Důvody, proč někdo hledá registrujícího zubního lékaře, jsou různé:

- **Pacient nikdy neměl registrujícího zubního lékaře**

Podle dat zdravotních pojišťoven více než čtyři pětiny všech českých pojištěnců mají svého registrujícího poskytovatele v oboru zubní lékařství. Znamená to, že drtivá většina českých pacientů je registrována u zubního lékaře, který je povinen jim poskytovat tzv. pravidelnou péči. Pokud pacient neví, kdo je jeho registrujícím poskytovatelem, může se obrátit na svoji zdravotní pojišťovnu, která mu to sdělí.

- **Registrující zubní lékař ukončil činnost**

Ukončení činnosti poskytovatele (např. odchod zubního lékaře do důchodu) je aktuálně nejčastějším důvodem ztráty zubního lékaře. Z hlediska pacienta je důležité, zda odcházející zubní lékař má právního nástupce či nikoliv. Pokud na místě, kam pacient byl zvyklý k zubnímu lékaři chodit, pracuje nový zubní lékař, je pravděpodobné, že tento nový zubní lékař převzal registrované pacienty původního zubního lékaře. Informaci o tom, zda převzal registrované pacienty původního zubního lékaře, sdělí pacientovi nový zubní lékař; tuto informaci má zcela jistě i zdravotní pojišťovna, které se pojištěnec může též dotázat. Pokud nový zubní lékař registrované pacienty svého předchůdce převzal, jsou u něj pacienti registrováni a mají právo na to, aby jim nový zubní lékař poskytoval pravidelnou péči. Pokud

k převzetí pacientů nedošlo (nový zubní lékař není právním nástupcem původního zubního lékaře), stojí i přesto za to se na nového zubního lékaře co nejdříve obrátit a požadovat novou registraci. Je totiž pravděpodobné, že nový zubní lékař (zejména krátce po zahájení činnosti) bude mít volnou kapacitu pro registraci pacientů. Přičemž platí, že pokud má zubní lékař volnou kapacitu, je povinen pacienty registrovat.

● **Registrující zubní lékař pacienta vyškrtl z evidence**

Zubní lékař může jednostranně ukončit péči o registrovaného pacienta, musí však při tom dodržet přísná zákonná pravidla.

Zubní lékař může jednostranně ukončit péči o pacienta, jestliže

- a) prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného zubního lékaře,
- b) pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,
- c) pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů,
- d) pacient úmyslně a soustavně nedodržuje navržený individuální léčebný postup, nebo
- e) pacient přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb.

Z jiných důvodů zubní lékař registrovaného pacienta ze své péče vyloučit nemůže. Tak např. není možné ukončit péči o pacienta z důvodu, že pacient u zubního lékaře dlouho nebyl nebo že odmítá absolvovat některá vyšetření či ošetření.

O ukončení péče je zubní lékař povinen pacientovi vystavit písemné potvrzení, ve kterém musí být důvod ukončení péče uveden. Pokud by zubní lékař ukončil péči o registrovaného pacienta z jiných než zákonných důvodů, jednalo by se o přestupek. K projednání takového přestupku je příslušný krajský úřad kraje, ve kterém se nachází ordinace dotčeného zubního lékaře.

● **Pacient se přestěhoval**

Přestěhování pacienta je častým důvodem ztráty registrujícího zubního lékaře. Pacient, který se přestěhoval, by měl vždy zvážit, zda se mu nevyplatí ke svému stávajícímu zubnímu lékaři dojíždět. Rozhodnutí, zda dojíždět ke svému stávajícímu zubnímu lékaři, nebo zda hledat nového samozřejmě závisí na mnoha faktorech: vzdálenost, zdravotní stav pacienta, dopravní spojení. Je třeba mít na paměti, že podle právních předpisů se předpokládá, že zubní lékař má být dostupný do vzdálenosti odpovídající 35 minutám jízdy autem.

● **Pacient není spokojen se svým stávajícím zubním lékařem nebo s jeho cenami nebo s novým zubním lékařem, který převzal praxi**

Pojištěnec je oprávněn změnit svého registrujícího zubního lékaře jednou za tři měsíce. Dokud to neudělá, je registrován u svého původního zubního lékaře, který je povinen mu poskytovat tzv. pravidelnou stomatologickou péči. Z hlediska systémového není možno takového pojištěnce považovat za pacienta bez zubního lékaře.

Pojištěnci, kteří hledají zubního lékaře, protože jejich registrující zubní lékař je pro ně příliš drahý, tvoří významnou část ze skupiny pacientů, kteří tzv. nemohou najít zubního lékaře. Ve skutečnosti však tito pojištěnci svého zubního lékaře mají, pouze se s ním nemohou dohodnout na podmínkách poskytování určité části poskytovaných služeb, konkrétně na ceně péče nehrazené ze zdravotního pojištění. Zákony nicméně garantují pojištěncům dostupnost péče hrazené ze zdravotního pojištění, nikoliv péče nehrazené. Současně platí, že zubní lékař, který je ve smluvním vztahu s pojištěncovou zdravotní pojišťovnou, je povinen pojištěnci přednostně nabízet zdravotní služby hrazené ze zdravotního pojištění. Pokud pojištěnec požaduje nehrazenou péči, záleží na tom, zda se se zubním lékařem na jejím poskytnutí a ceně dohodne či nikoliv. Pokud se nedohodnou, na trvání registrace pojištěnce to nemá vliv.

Když už opravdu nemám registrujícího zubního lékaře, jak mám postupovat?

● Nespěchat a nebýt ve stresu

Stále se bavíme o situaci, kdy nemáte žádný akutní problém. Pokud byste jej měl/a, máte možnost se obrátit prakticky na každého zubního lékaře (více o tom v části věnované pacientům s neodkladným zdravotním problémem).

Žádný pacient, který z jakéhokoliv důvodu nemá svého registrujícího zubního lékaře, nepotřebuje být registrován okamžitě. Registrace v konečném důsledku znamená, že vám bude váš registrující zubní lékař provádět prohlídky hrazené ze zdravotního pojištění. Preventivní prohlídka se přitom podle zákona provádí jednou ročně; na nalezení registrujícího zubního lékaře proto není třeba spěchat.

● Hledat informace

Informace o tom, kteří zubní lékaři registrují nové pacienty, lze zjišťovat mnoha způsoby. Dobrým zdrojem jsou bezesporu internet a sociální sítě. Měl/a byste pamatovat na to, že není dobré hledat jakéhokoliv zubního lékaře, ale právě takového, který (z hlediska např. ordinační doby nebo cen nehrazené péče) odpovídá vaší představě a možnostem. Je vhodné se ptát na doporučení přátel, známých či kolegů. Řada zaměstnavatelů zajišťuje pro své zaměstnance závodní stomatologickou péči. Informace o volných kapacitách u zubních lékařů mají někdy k dispozici i obce. Úplný přehled poskytovatelů zdravotních služeb lze nalézt na stránkách České stomatologické komory [1] nebo

v Národním registru poskytovatelů zdravotních služeb [2]. Žádná z těchto databází však neobsahuje údaje o tom, kteří poskytovatelé přijímají nové pacienty.

● Obrátit se na zdravotní pojišťovnu

Tím, kdo je ze zákona povinen vám zajistit dostupnost stomatologické péče, je vaše zdravotní pojišťovna. Její sít smluvních poskytovatelů by měla být nastavena tak, aby nejdelší dojezdová vzdálenost k ambulantnímu zubnímu lékaři nepřesáhla 35 minut autem.

● Kam nevolat

S konkrétními požadavky na zajištění zubního lékaře nemá smysl obracet se na krajské úřady, Ministerstvo zdravotnictví ani na Českou stomatologickou komoru. Nemají totiž žádné nástroje, jak konkrétnímu pacientovi zajistit poskytovatele ambulantních zdravotních služeb jakékoliv odbornosti.

● Jak kontaktovat zubní lékaře

Mnoho poskytovatelů zdravotních služeb v oboru zubní lékařství dnes má své webové stránky, kde jsou uvedeny příslušné kontakty a také způsob, jak se objednávat či žádat o registraci. Je dobré, pokud se pacienti přizpůsobí tomu, jak si poskytovatelé přejí být kontaktováni. Přispějí tak k plynulosti práce v ordinaci a tím i k případnému zvýšení kapacity zubních lékařů.

[1] www.dent.cz/zubni-lekari [2] <https://nrpzs.uzis.cz/index.php?pg=vyhledavani-poskytovatele--pro-verejnost>

Musí mě zubní lékař registrovat?

Zubní lékař musí pacienty přijímat za účelem poskytování pravidelné (primární) péče a registrovat je. Odmítnout pacienta registrovat smí jen z těchto zákonem stanovených důvodů:

- **Pacient není pojištěn u zdravotní pojišťovny, se kterou je zubní lékař ve smluvním vztahu.** Zubní lékaři, kteří nemají smlouvu se zdravotní pojišťovnou, nejsou povinni pacienty registrovat vůbec. Pozor: zde hovoříme o registraci, tedy o přijetí do pravidelné péče. V případě neodkladného zdravotního stavu vás musí ošetřit i nesmluvní zubní lékař (více o tom v části věnované pacientům s neodkladným zdravotním problémem).
- **Zubní lékař není pro specifické potřeby pacienta vybaven.** Obecně platí, že ambulantní poskytovatel zdravotních služeb v oboru zubní lékařství musí být věcně i technicky vybaven pro poskytování pravidelné péče hrazené ze zdravotního pojištění pro každého. Existují však výjimečné případy, kdy tomu tak být nemusí. Tak např. pacienta s tělesnou hmotností přesahující 180 kg nebude schopna většina zubních lékařů přijmout do péče, protože běžná stomatologická křesla nemají tak vysokou nosnost. Takový pacient bude muset hledat poskytovatele se speciálním vybavením.
- **Přijetím pacienta do péče by bylo překročeno únosné pracovní zatížení zubního lékaře.** To je nejčastější důvod, pro který zubní lékaři odmítají nové pacienty – mají plno. Je dobré vědět, že podle zákona se plnou kapacitou rozumí stav, kdy by přijetím nového pacienta došlo ke snížení kvality a bezpečnosti služeb poskytovaných pacientům přijatým dříve. V České republice není stanoven počet pacientů, které musí zubní lékař registrovat. Zkušenosti z minulosti v České republice a ze srovnatelného zahraničí (Německo, Rakousko, Slovensko) ukazují, že jeden praktický zubní lékař, který pracuje tzv. na plný úvazek (nejedná-li se o specializovaného stomatochirurga či parodontologa), by měl bez obtíží zvládnout 1 200 až 1 500 registrovaných pacientů.

Co dalšího je dobré vědět

Čekací listiny a hromadné registrační akce

Registrace pacienta je administrativní úkon, ke kterému dochází po přijetí do primární péče. V praxi jde o podpis pacienta na registračním listu. Dochází k němu obvykle při první návštěvě v ordinaci v souvislosti s tzv. vstupním vyšetřením.

Někteří zubní lékaři evidují zájemce o registraci z řad pacientů a zapisují je na různé čekací listiny. Taková praxe je žádoucí. Jakmile se zubnímu lékaři uvolní kapacita, ihned postupně oslovuje pacienty z čekací listiny, zda mají ještě zájem o registraci, a objedná je na první návštěvu, kdy proběhne vlastní registrace.

Naopak nevhodné a v konečném důsledku protiprávní jsou hromadné registrační akce, kdy poskytovatel oznámí, že v určitý omezený čas bude na určitém místě provádět registrace nových pacientů.

Tzv. vstupní prohlídka je u smluvních poskytovatelů vždy hrazená ze zdravotního pojištění

Pokud přicházíte poprvé k zubnímu lékaři, který má smlouvu s vaší zdravotní pojišťovnou, provede vám zubní lékař tzv. komplexní vyšetření při převzetí pojištěnce do péče. Tento výkon je plně hrazen ze zdravotního pojištění. Jste-li pojištěncem nebo

pojištěnkou zdravotní pojišťovny, neplatíte smluvním zubním lékařům za vstupní vyšetření. Odmítejte i tzv. konzultace před registrací, jsou-li placené.

Co pro mě musí udělat moje zdravotní pojišťovna

Zdravotní pojišťovna je povinna vám jako svému pojištěnci zajistit místní a časovou dostupnost ambulantních zdravotních služeb v oboru zubní lékařství. V praxi to znamená, že byste neměl/a být nucen/a cestovat k zubnímu lékaři déle než 35 minut autem.

V případě neodkladné péče (náhlá nebo intenzivní bolest, život ohrožující stavy) se můžete obrátit na kteréhokoliv zubního lékaře v jeho ordinačních hodinách, mimo běžné ordinační hodiny pak na pohotovost, která v různém rozsahu funguje ve všech krajích České republiky (více o tom v části věnované pacientům s neodkladným zdravotním problémem). Neodkladnou péči zdravotní pojišťovna uhradí každému poskytovateli. Neodkladná péče tak je nepochybně zajištěna pro každého.

Povinnost zdravotní pojišťovny zajistit dostupnost péče se vztahuje i na tzv. pravidelnou péči. Součinnost zdravotní pojišťovny však nemůžete požadovat, pokud jste registrován/a u zubního lékaře, který je pro vás dostupný, a pouze hledáte změnu.

Role kraje

Krajský úřad vydává poskytovatelům zdravotních služeb oprávnění k činnosti, není však v naprosté většině případů jejich zřizovatelem. Drtivá většina poskytovatelů zdravotních služeb (a to nejen v oboru zubní lékařství) jsou podnikatelé, vůči kterým krajský úřad vykonává nanejvýš kontrolní pravomoc.

Krajský úřad vám nemůže zajistit registrujícího zubního lékaře a nemá ani informace o tom, kteří zubní lékaři přijímají nové pacienty.

Kraj ze zákona odpovídá za organizaci pohotovostní služby v oboru zubní lékařství. To v praxi znamená, že zřizuje nebo smluvně zajišťuje poskytovatele, kteří se na pohotovostní službě podílejí.

Na krajský úřad se můžete obrátit se stížností na porušování povinností ze strany poskytovatele zdravotních služeb (např. nezákonné odmítnutí přijetí do pravidelné péče, nezákonné odmítnutí poskytnutí neodkladné péče, nezákonné vyloučení z péče apod.).

Role obce

Některé obce sbírají informace o volných kapacitách lékařů a zubních lékařů na svém území. Některé obce dokonce nabízejí poskytovatelům zdravotních služeb různé pobídky s cílem rozšířit nabídku zdravotních služeb na svém území. Důležité je, že poskytování těchto pobídek nesmí vést k tomu, že by občané těchto obcí byli zvýhodňováni v přístupu ke zdravotním službám před jinými pacienty. Jinými slovy, zubní lékař vás nesmí odmítnout přijmout do péče jen proto, že nejste občanem obce, která mu přispěla na zařízení jeho nové ordinace.

A co Ministerstvo zdravotnictví?

Role Ministerstva zdravotnictví je koncepční a systémová. Pro konkrétního pacienta nemůže Ministerstvo zdravotnictví udělat v podstatě nic. Nemá dokonce ani pravomoc řešit stížnosti konkrétních pacientů na konkrétní poskytovatele (to je úkolem krajského úřadu) nebo na konkrétní zubní lékaře (to je zase úkolem České stomatologické komory).

Česká stomatologická komora dbá na pravidla a etiku výkonu povolání

Česká stomatologická komora vám nemůže zajistit zubního lékaře ani poradit s vaším zdravotním problémem. Nemá ani informace o tom, který zubní lékař přijímá nové pacienty. Úkolem České stomatologické komory je dohlížet na to, aby zubní lékaři postupovali při výkonu svého povolání odborně, v souladu s jeho etikou a způsobem stanoveným zákony. Tuto svoji úlohu plní Česká stomatologická komora jednak tím, že zubní lékaře intenzivně vzdělává, jednak tím, že prošetřuje stížnosti na zubní lékaře a v případě, že jim prokáže disciplinární provinění, též ukládá sankce.

Jak najít zubního lékaře
Informační materiál České stomatologické komory

Vydala Česká stomatologická komora v květnu 2023.
Adresa: Slavojova 22, 128 00 Praha 2
tel.: +420 234 709 611, e-mail: info@dent.cz, www.dent.cz
Redakce: Kancelář ČSK

Grafický design a sazba: Norbert Lang
Výroba: Helma Beta, spol. s r. o.