

## **Splošni pogoji poslovanja**

Očesni center Irman, medicina in razvoj, d.o.o., Savinjska cesta 2, 3310 Žalec, matična številka: 5317568000, davčna številka: SI79424287 (v nadaljevanju: Očesni center Irman) je odgovorna za upravljanje spletne strani [www.ocesneoperacije.si](http://www.ocesneoperacije.si) (v nadaljevanju: »spletna stran Očesni center Irman«).

Splošni pogoji uporabe opisujejo delovanje spletne strani Očesnega centra Irman, določajo pravice in obveznosti uporabnika vsebin in storitev spletne strani ter urejajo poslovni odnos med družbo Očesni center Irman in uporabnikom. Uporabnika spletne strani Očesnega centra Irman zavezujejo ti Splošni pogoji uporabe, ki so objavljeni in dostopni vsem obiskovalcem in uporabnikom spletne strani Očesnega centra Irman.

### **1. Opis vsebin spletne strani**

Spletna stran Očesnega centra Irman ponuja naslednje vsebine in funkcionalnosti:

Informacije o zdravstvenih storitvah, ki jih družba opravlja, splošne informacije za naročanje in dostopanje do storitev, cene storitev ter kontaktne podatke.

Izobraževalne vsebine, povezane z očesnim zdravjem, ki so informativne narave. Namenjene so tistim, ki se zdravijo zaradi težav z očmi in bi se želeli podrobneje informirati o naravi njihovega obolenja ter tistim, ki iščejo več informacij o možnostih za odpravo dioptrije in izboljšanja vida.

Možnost prijave na e-novice z namenom ozaveščanja o novostih in poučnih izobraževalnih vsebinah za uporabnika.

### **2. Vrste uporabnikov**

Obiskovalec spletne strani Očesnega centra Irman, ki zgolj pregleduje vsebine strani in se na strani ni registriral, ima status gosta. S tem statusom lahko pregleduje vse informativne vsebine na spletni strani in se prijavi za prejemanje e-novic.

### **3. Varovanje osebnih podatkov**

Družba Očesni center Irman se zavezuje k trajnemu varovanju vseh osebnih podatkov uporabnikov v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varovanju osebnih podatkov ter drugimi zakoni in predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov. Več o varstvu osebnih podatkov družbe Očesnega centra Irman lahko izveste v naši Politiki varstva osebnih podatkov.

#### **4. Omejitev odgovornosti**

Družba Očesni center Irman stremi k zagotavljanju čim bolj točnih, verodostojnih, razumljivih in kakovostnih informacij na svoji spletni strani. Vse objavljene vsebine so zgolj informativne narave in ne ustvarjajo nobene obveznosti med uporabniki in upravljavcem spletne strani Očesnega centra Irman. Družba Očesni center Irman ne prevzema odgovornosti za točnost podatkov ter morebitne napake v objavljenih informacijah. Vsebine na spletni strani Očesnega centra Irman niso namenjene samodiagnosticiranju ali zdravljenju očesnih težav. Glavni namen vsebin je seznanjanje zainteresirane javnosti s storitvami, ki jih opravlja družba Očesni center Irman, izobraževanje in ozaveščanje o očesnem zdravju ter olajševanje komunikacije zainteresiranih posameznikov z družbo Očesni center Irman.

Uporabnik na lastno odgovornost upošteva zapisane zdravstvene nasvete in priporočila. V primeru napak v tekstu oz. kadar uporabnik spletnega mesta napačno razume prebrano vsebino, družba Očesni center Irman ne nosi nobene kazenske oz. civilne odgovornosti, če se je posameznik na podlagi prebranih vsebin napačno diagnosticiral oz. zdravil. Nasveti, zapisani na spletni strani Očesnega centra Irman niso del procesa zdravljenja in storitev, ki jih sicer izvaja družba Očesni center Irman.

#### **5. Vrste zdravstvenih storitev ter lokacije izvajanja**

Družba Očesni center Irman opravlja specialistične zdravstvene storitve s področja oftalmologije in očesne kirurgije ter estetike s poudarkom na operacijah za trajno odpravo dioptrije in operacijah sive mreže. Zdravstvene storitve se izvajajo ambulantno na naslednjih naslovih:

Na naslovu Očesni center Irman, Savinjska cesta 2, 3310 Žalec, se opravljajo naslednji pregledi in storitve:

- Specialistični ambulantni pregledi
- Pregled za predpis očal ali kontaktnih leč
- Podrobni pregled pred operacijo odprave dioptrije
- Pregled za operacijo sive mreže
- Laserske operacije za odpravo dioptrije
- Operacije z vstavitvijo znotrajočesne fakične leče
- Operacije z vstavitvijo znotrajočesne leče
- Operacije sive mreže
- Vsi kontrolni pregledi
- Pregledi za estetske posege
- Estetski posegi
- Male očesne operacije

- Pregled za zdravljenje keratokonusa
- Zdravljenje keratokonusa z metodo »Crosslinking«

Na naslovu Očesni center Irman, Štihova 9, 1000 Ljubljana, se opravljajo naslednje storitve:

- Specialistični ambulantni pregledi
- Pregled za predpis očal ali kontaktnih leč
- Podrobni pregled pred operacijo odprave dioptrije
- Pregled za operacijo sive mreže
- Vsi kontrolni pregledi
- Pregledi za estetske posege
- Pregled za zdravljenje keratokonusa

## **6. Naročanje za zdravstveno storitev**

Pacienti se lahko za zdravstvene storitve, ki jih izvaja družba Očesni center Irman naročijo telefonsko preko številke 041 724 995 za samoplačniške storitve in 051 288 012 za storitve na zavarovanje v delovnem času osebnega in telefonskega naročanja na naslovu Savinjska cesta 2, 3310 Žalec, preko e-pošte na naslovu [okulistika@irman.si](mailto:okulistika@irman.si) ali z izpolnitvijo obrazca za naročanje dostopnega na spletni strani Očesnega centra Irman.

Pacient, ki je že opravil pregled pri specialistu v ambulanti družbe Očesni center Irman, se lahko skladno z ugotovitvami pregleda in dogovorom z zdravnikom sklenjenim ob opravljenem pregledu, naroči na dogovorjeni operativni poseg. Vsem pacientom, ki so se že zdravili v ambulanti družbe Očesni center Irman je vedno omogočena prijava na kontrolni pregled. Družba Očesni center Irman si pridržuje pravico, da ob pregledu na podlagi ugotovitev zdravnika v primeru zdravstvenega stanja, ki ni povezano s predhodnimi zdravljenji ali kadar gre za kontrolo po več kot letu dni od prvega pregleda, pacientu ponovno obračuna prvi specialistični pregled.

## **7. Obseg zdravstvenih storitev in cene**

Opis posamezne storitve z bistvenimi vsebinami je v celoti naveden na spletni strani Očesnega centra Irman. Vse cene storitev so v EUR. DDV v skladu z 2. točko 1. odstavka 42. člena Zakon o davku na dodano vrednost - ZDDV-1 (Uradni list RS, št. 13/11 in nasl.) ni obračunan. Po opravljeni zdravstveni storitvi pacient prejme razdelan račun za opravljene zdravstvene storitve. Na zahtevo pacienta je izvajalec zdravstvenih storitev dolžan pacientu račun obrazložiti.

V primeru, da pacient, ki je naročen za operativni poseg v okviru osnovne storitve na poseg ne pride v določenem terminu, se mu določi nov termin za storitev ter zaračuna

znesek objavljen v ceniku za spremembo termina storitve. Pacientu naročenem za pregled ali operativni poseg v okviru polne storitve se določi nov termin brez obračuna dodatnih stroškov.

### **Seznanitev s postopki zdravljenja in pridobitev soglasja pacienta za izvedbo operativnega posega**

Skladno z zakonom o pacientovih pravicah je vsak pacient ob pregledu s strani zdravnika v primeru predlaganega operativnega posega seznanjen s sledečim:

- z njegovim zdravstvenim stanjem in verjetnim razvojem ter posledicah bolezni ali poškodbe,
- cilju, vrsti, načinu izvedbe, verjetnosti uspeha ter pričakovanih koristih in izidu predlaganega medicinskega posega oziroma predlaganega zdravljenja,
- možnih tveganjih, stranskih učinkih, negativnih posledicah in drugih neprijetnostih predlaganega medicinskega posega oziroma predlaganega zdravljenja, vključno s posledicami njegove opustitve,
- morebitnih drugih možnosti zdravljenja,
- postopkih in načinih zdravljenja, ki v Republiki Sloveniji niso dosegljivi ali niso pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Z vsem navedenim je pacient seznanjen ob izvedbi podrobnega pregleda pred operacijo. Ob tem obisku pacient prejme izvod obrazca za pisno privolitvev. Podpisan izvod obrazca za pisno privolitvev pacient predloži osebno najkasneje ob obisku za izvedbo operativnega posega, pred izvedbo operativnega posega. Brez pisne privolitve pacienta izvedba operativnega posega ni možna. Kopijo izpolnjenega in podpisanega privolitvenega obrazca prejme tudi pacient.

### **8. Pravica družbe Očesnega centra Irman do odklonitve izvedbe operativnega posega in naknadnega odstopa od izvedbe operativnega posega**

Vsak pacient pred dogovorom za operativni poseg opravi pregled pri zdravniku specialistu v eni izmed ambulant družbe Očesni center Irman. Na podlagi opravljenega očesnega pregleda, pogovora s pacientom ter ob upoštevanju druge s strani pacienta predložene relevantne medicinske dokumentacije zdravnik poda mnenje o primernosti pacienta za izvedbo določenega operativnega posega. Ob tem pregledu lahko zdravnik poda mnenje, da pacient ni primeren za izvedbo katerega koli operativnega posega za izboljšanje vida, da je pogojno primeren, kar pomeni, da v času pregleda niso izpolnjeni vsi pogoji za varno izvedbo posega, obstaja pa verjetnost, da se bo to čez čas spremenilo, ali da je primeren za izvedbo operativnega posega. Le pacienti, ki so ocenjeni kot primerni za izvedbo operativnega posega se lahko na podlagi pozitivnega mnenja zdravnika specialista odločijo ter naročijo za izvedbo operativnega posega.

Pacienti, ki so ocenjeni kot pogojno primerni, se lahko čez čas ponovno naročijo za pregled in oceno primernosti za izvedbo operativnega posega. V primeru pogojne primernosti za operativni poseg ali neprimernosti za operativni poseg, družba Očesni center Irman ni dolžna povrniti pacientu plačila za izvedbo predoperativnega pregleda.

Zdravnik družbe Očesnega centra Irman, ki bo izvedel operativni poseg ima kadarkoli zaradi razlogov na podlagi katerih lahko sklepa, da povečujejo tveganje in zmanjšujejo varnost in / ali uspešnost posega, pravico do odstopa od izvedbe posega. V primeru razlogov, ki so povezani s trenutnim stanjem pacienta in so prehodne narave (prebolevanje spremljajočega obolenja, novo ugotovljena očesna ali druga obolenja, odsotnost zahtevanih predoperativnih preiskav, nosečnost) zdravnik pacientu lahko predlaga nov termin za izvedbo posega ali se pacienta obvesti, da bo prejel nov termin predvidenega posega naknadno, ko bodo minili razlogi za trenutno neprimernost za operativni poseg. V primeru naknadno ugotovljenih trajnih razlogov za neprimernost za operativni poseg, zdravnik pacientu pojasni razloge.

Operativnega posega se ne izvede tudi v primeru, da pacient odkloni podajo pisnega soglasja za izvedbo operativnega posega na za to predvidenem obrazcu, ki ga je izdelala družba Očesnega centra Irman.

V primeru, da pacient ne poda pisnega soglasja za opravo operativnega posega in se posledično operativnega posega ne izvede, ima družba Očesni center Irman pravico, da obdrži 10-30% kupnine. Ta znesek se odšteje od zneska kupnine, ki jo mora družba Očesnega centra Irman pacientu vrniti najkasneje v 30 dneh od termina predvidenega operativnega posega. Pacientom, ki so bili naknadno odklonjeni za izvedbo operativnega posega zaradi medicinskih razlogov družba Očesni center Irman povrne plačano kupnino operativnega posega v celoti. Pri pacientih kjer se med samim posegom zaradi anatomskih posebnosti očesa izkaže, da ni možno izvesti Femto LASIK tehnike laserske odprave dioptrije in se zato izvede LASEK tehnika se obračuna cena LASEK tehnike in dodatno samo porabljen potrošni material za Femto LASIK tehniko.

## **9. Pacientove dolžnosti**

Za doseganje kakovostne in varne zdravstvene oskrbe je pacient dolžan:

- dejavno sodelovati pri varovanju, krepitvi in povrnitvi lastnega zdravja;
- v času bolezni ravnati v skladu s prejetimi strokovnimi navodili in načrti zdravljenja, v katere je ustno oziroma pisno privolil;
- pristojnemu zdravniku in drugim pristojnim zdravstvenim delavcem dati vse potrebne in resnične informacije v zvezi s svojim zdravstvenim stanjem, ki so mu znane in so pomembne za nadaljnjo zdravstveno oskrbo, zlasti podatke o svojih

sedanjih in preteklih poškodbah ter boleznih in njihovem zdravljenju, predhodnih očesnih posegih, boleznih v družini, morebitnih alergijah in zdravilih, ki jih uživa, obvestiti zdravstvene delavce o nenadnih spremembah zdravstvenega stanja, ki se pojavijo med zdravljenjem;

- biti obziren in spoštljiv do zasebnosti in drugih pravic drugih pacientov ter zdravstvenih delavcev;
- spoštovati objavljene urnike, hišni red in predpisane organizacijske postopke izvajalcev zdravstvenih storitev;
- skladno z internim pravilnikom o preprečevanju okužb seznaniti zaposlene o možnosti prebolevanja nalezljivega obolenja;
- spoštovati standarde za higieno rok;
- za otroke mlajše od 15 let je obvezno spremstvo staršev oziroma zakonitih zastopnikov.

## **10. Možnosti plačila**

Nudimo različne možnosti načinov plačil, kot so:

- plačilo z gotovino na lokaciji storitve,
- plačilo s plačilno kartico na lokaciji storitve,
- plačilo s predhodnim nakazilom,
- plačilo na obroke s kreditno ali plačilno kartico na lokaciji storitve,
- plačilo z nakazilom iz tujine.

Pošta Slovenije, banke in mobilni operaterji uporabnikom za vsako plačilo obračunajo provizijo skladno s svojim cenikom. Ti stroški niso upoštevani v cenah storitev družbe Očesnega centra Irman.

### **a) Plačilo z gotovino na lokaciji storitve**

Storitve in plačilo storitve z gotovino zaključite izvedete na lokaciji opravljene storitve.

### **b) Plačilo s predhodnim nakazilom**

Naročeno blago lahko na vaši banki ali spletni banki plačate z nakazilom na transakcijski račun podjetja Očesni center Irman, medicina in razvoj, d.o.o., Savinjska cesta 2, 3310 Žalec, št. SI56 6100 0001 0349 471 pri Delavski Hranilnici d.d. Plačilo izvedete na osnovi prejetega predračuna potem, ko oddate naročilo. Pri plačilu obvezno navedite točen sklic in nam tako omogočite, da informacijo o plačilu avtomatično prenesemo v naš informacijski sistem.

c) Plačilo s kreditno ali plačilno kartico na lokaciji storitve

Naročeno blago lahko varno plačate s kreditno oz. plačilno kartico (MasterCard, Diners, Visa, Visa Electron, Maestro) po opravljeni storitvi na lokaciji storitve. Plačnik mora biti ista oseba ali organizacija, ki je lastnik kreditne kartice. V primerih, ko imetnik kartice ni državljan Slovenije ali pa uporablja kreditno kartico, ki ni bila izdana v Sloveniji ter v primerih, ko prejemnik in plačnik nista isti osebi, si pridržujemo pravico do dodatnega preverjanja identitete plačnika in prejema pisne izjave preko e-pošte ali telefaksa, da plačnik soglaša s plačilom storitve.

d) Plačilo na obroke s kreditno ali plačilno kartico na lokaciji storitve

VISA Electron

Komitenti banke NovaKBM lahko nakup na 2 do 12 obrokov opravite z obročno kreditno kartico Visa Electron. Vsi pogoji obročnega odplačevanja z obročno kreditno kartico Visa Electron kartico so predmet dogovora med banko NovaKBM in uporabnikom kartice. Dodatna dokumentacija ni potrebna.

DINERS

Slovenski uporabniki Diners kartic lahko nakup na 3 do 6 obrokov izvedejo ob oddaji naročila. Izbrati je potrebno dolžino kreditiranja. Za plačilo na obroke mora imeti uporabnik Diners kartice sklenjeno ustrezno pogodbo z družbo Erste card.

NLB kartica

Slovenski uporabniki NLB kartic v kolikor imajo sklenjeno ustrezno pogodbo za obročno plačevanje, lahko nakup na 3 do 12 obrokov izvedejo ob oddaji naročila. Izbrati je potrebno dolžino kreditiranja.

e) Plačilo z nakazilom iz tujine

Nakazilo preko bank izven Slovenije izvedite z reguliranim čezmejnim plačilom SEPA. Ob nakazilu izpolnite IBAN in BIC.

BANK NAME: DELAVSKA HRANILNICA D.D., 1000 Ljubljana

IBAN: SI56 0100 0000 6100 025

BIC/SWIFT koda: HDELSI22

## 11. Pritožbe in spori

Družba Očesni center Irman stremi k temu, da vse zdravstvene storitve opravlja strokovno v skladu s pravili zdravniške stroke in skladno z veljavno zakonodajo. Skladno s temi usmeritvami si družba prizadeva tudi pri zagotavljanju učinkovitega sistema obravnavanja pritožb.

V primeru težav ali pritožb lahko uporabnik spletne strani Očesnega centra Irman pritožbo poda telefonsko v času obratovanja ambulate na številko 041 724 995 ali pošlje elektronsko pošto na [pisarna@irman.si](mailto:pisarna@irman.si). Postopek obravnave pritožbe je zaupne narave. Rok za oddajo pritožbe je 30 dni po opravljeni storitvi.

Družba Očesni center Irman si po svojih najboljših močeh prizadeva, da se morebitni spori rešijo sporazumno. Družba se tudi zaveda pomembnosti reševanja nastalih sporov z mediacijo oz. katerokoli drugo sodobno obliko alternativnega reševanja sporov. Zato si družba Očesni center Irman prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo s posredovanjem zunanjega strokovnjaka, ki pomaga strankama najti sporazumno rešitev.

Ne glede na zgoraj navedeno vsakemu pacientu, ki opravi zdravstveno storitev v ambulanti Očesnega centra Irman pripadajo vse pravice v skladu z Zakonom o pacientovih pravicah - ZPacP. Pacient, ki meni, da so mu bile kršene pravice, ima možnost podati pisno ali ustno pritožbo odgovorni osebi za reševanje pritožb pacientov družbe Očesni center Irman. Pri uresničevanju njegovih pravic pacientu svetuje, pomaga ali ga zastopa zastopnik pacientovih pravic. Kontaktne podatke zastopnikov pacientovih pravic po krajih lahko najdete na spletni strani Ministrstva za zdravje.

Ti Splošni pogoji uporabe veljajo od dneva njihove objave na spletni strani. Pridržujemo si pravico do spremembe teh Splošnih pogojev uporabe brez predhodnega obvestila uporabnikov. Vaša nadaljnja uporaba spletne strani Očesnega centra Irman in storitev družbe Očesni center Irman po takem obvestilu pomeni, da se strinjate z revidiranimi Splošnimi pogoji uporabe. Priporočamo, da redno pregledujete Splošne pogoje uporabe, da zagotovite, da ste seznanjeni z vsemi spremembami.