

Uvod

Za zdravljenje zob in ustne votline ter druge zobozdravstvene storitve v okviru obveznega zdravstvenega zavarovanja skrbi vaš izbrani osebni zobozdravnik. Izberete si ga praviloma med splošnimi zobozdravniki v zdravstvenem domu ali zasebnimi zobozdravniki, ki so sklenili pogodbo z Zavodom za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu ZZS). Njihov seznam mora biti vidno objavljen v zobozdravstveni ordinaciji ali čakalnici, z možnostmi izbire pa se lahko seznanite tudi v območni enoti ali izpostavi ZZS. Tu so vam enako kot v zobozdravstveni ordinaciji na voljo tudi podatki o pogodbeno določenih okvirnih čakalnih dobah za prvi pregled. Izbiro opravite tako, da pri izbranem zobozdravniku podpišete izjavo. Izbrani zobozdravnik vas lahko odkloni le, če ima že preveč prijavljenih oseb. Informacijo o tem lahko dobite na ZZS ali na spletni strani <https://zavarovanec.zzs.si> (poglavje: Izbira in zamenjava osebnega zobozdravnika). Vse potrebne zobozdravstvene storitve nato uveljavljate pri izbranem osebnem zobozdravniku, kadar je potrebno pa z njegovo napotnico tudi pri ustreznem specialistu. Brez napotnice ali k drugemu zobozdravniku lahko greste na račun obveznega zdravstvenega zavarovanja le, če potrebujete nujno zdravljenje ali nujno medicinsko pomoč, vaš osebni zobozdravnik pa ni dosegljiv. V posebej nujnih primerih lahko pomoč poiščete tudi pri zobozdravniku, ki nima pogodbe z ZZS. Zobozdravstvene storitve in druge pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja lahko pri zobozdravniku uveljavljate praviloma le z veljavno slovensko kartico zdravstvenega zavarovanja. Zobozdravnik je dolžan voditi čakalni seznam, v katerega vpiše datum in uro predvidenega obiska naročene zavarovane osebe.

Kakšne so vaše pravice?

Kot odrasla zavarovana oseba imate na račun obveznega zdravstvenega zavarovanja in ob upoštevanju standardov storitev in materialov pravico do:

- pregleda zob enkrat letno na lastno pobudo in kontrolnega pregleda šest mesecev po končanem zdravljenju,
- zdravljenja, polnjenja in nadgradnje zob,
- zdravljenja vnetnih in drugih sprememb v ustih vključno s kirurškimi posegi v območju ust in čeljusti,

- zoboprotetičnih nadomestkov v skladu s Pravili obveznega zdravstvenega zavarovanja in po načrtu osebnega zobozdravnika, ki ga pošlje v potrditev nadzornemu zobozdravniku ZZS na obrazcu »Predlog zoboprotetične rehabilitacije«. S tem predlogom vas je dolžan vaš osebni zobozdravnik seznaniti kot tudi s ceno storitev, ki jih krije obvezno zavarovanje, dopolnilno zavarovanje ali vi sami. Ta predlog morate podpisati, s čimer potrdite, da ste z njim in posledicami predlagane rehabilitacije soglašali. Predhodna potrditev predloga ni potrebna pri reparaturah in popravilih nadomestkov, ki jih ima zavarovana oseba že od prej, kot tudi ne pri nadomestkih, ki niso pravica iz obveznega zavarovanja. Predlog mora predvideti celotno rehabilitacijo v okviru pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Če še niste dopolnili 18 let starosti, imate tudi pravico do občasnega čiščenja zobnih oblog in odstranjevanja zobnega kamna ter do ortodontskega zdravljenja. Za zavarovane osebe do te starosti in študente je predviden in obvezen tudi posebni preventivni zobozdravstveni program, nekoliko širše pa so tudi njihove pravice do zoboprotetičnih nadomestkov.

Za pravico do zoboprotetičnih pripomočkov je potrebno predhodno zavarovanje. Pravico do zoboprotetičnih pripomočkov pridobite šest mesecev po prvi prijavi v obvezno zdravstveno zavarovanje ali šest mesecev po ponovni prijavi, če je bilo vaše zdravstveno zavarovanje v Sloveniji prekinjeno za več kot tri mesece.

Kaj so standardne storitve in materiali?

Obvezno zdravstveno zavarovanje krije zobozdravstvene storitve, ki jih opravi ali na katere vas napoti izbrani osebni zobozdravnik v skladu z veljavno strokovno doktrino. Te storitve morajo biti opravljene v pogodbeno določenem delovnem času, z uporabo standardnih materialov in upoštevanjem trajnostnih dob. Storitve, ki so opravljene v nočnem času (od 20. do 6. ure) ter ob nedeljah in praznikih ali ki jih opravi zobozdravnik, ki ni vaš izbrani osebni zobozdravnik oziroma nima pogodbe z ZZS, krije obvezno zavarovanje samo, če so bile nujne. Med nujne zobozdravstvene storitve štejejo predvsem huda vnetja in bolečine, krvavitve in poškodbe v predelu zob in ustne votline. Standardni materiali, za katere vam kot zavarovani osebi ne smejo posebej zaračunavati doplačil, so:

- za zalivke na sekalcih in podočnikih (vidno območje) fosfatni kompozitni materiali,
- za zalivke v ostalih zobeh amalgam,

- za vlite zalivke, prevleke krone in mostičke srebropaladijeve, zlatopaladijeve oziroma druge polžlahne zlitine, ki so najcenejše na tržišču,
- za zobne fasete v prevlekah, kronah in mostičkih akrilat ali kompozitni materiali,
- za proteze akrilati, pri delnih snemnih protezah pa ulita kovinska baza iz kobaltkromove ali podobnih zlitin.

Osebni zobozdravnik oziroma specialist, ki izdelava protetični nadomestek mora zagotoviti sledljivost uporabljenih kovin in v dokumentaciji zavarovane osebe hraniti tudi certifikat za uporabljeno kovino ali druge materiale.

Kaj je garancijska in trajnostna doba?

Koristno je poznati tudi garancijske in trajnostne dobe, ki začnejo teči z dnem, ko je bila storitev opravljena. Garancijska doba je čas, v katerem je izvajalec dolžan opraviti vsa morebitna potrebna popravila na svoj račun. Po izteku garancijske dobe krije stroške zamenjave in popravila obvezno zdravstveno zavarovanje.

Garancijska doba znaša za:

- zalivke 9 mesecev,
- prevleke, krone, mostičke in proteze 1 leto.

Za zalivke na mlečnih zobeh pri predšolskih otrocih ni garancijske dobe.

Trajnostna doba pa je doba, po preteku katere lahko zavarovana oseba dobi v breme obveznega zdravstvenega zavarovanja nov pripomoček, če je postal prejšnji zaradi anatomskih ali funkcionalnih sprememb neuporaben ali pa ga ni mogoče popraviti ali prilagoditi. Trajnostna doba zobozdravstvenih storitev in pripomočkov znaša za:

- vlite zalivke iz standardnih materialov – 3 leta,

Trajnostna doba zoboprotetičnih nadomestkov znaša pri:

- prevlekah, kronah in mostičkih in povezanih solitarnih prevlekah iz polplemenitih zlitin in pri estetskih prevlekah – 7 let,
- prevlekah pri zobeh, ki nosijo delne proteze – 3 leta,
- delnih protezah iz akrilata – 3 leta,
- totalnih protezah z akrilatno bazo – 5 let,
- protezah s kovinsko ploščo – 7 let,
- opornicah pri parodontopatijah – 3 leta,
- začasnih totalnih ali delnih protezah – 1 leto.

Z zobnim nadomestkom morate ravnati po navodilih zobozdravnika, ki vam v času trajnostne dobe zagotavlja tudi morebitna popravila. Če sta popravilo ali zamenjava potrebna zaradi anatomskih in funkcionalnih sprememb, ki so nastale v tem času, jo zaračuna obveznemu zdravstvenemu zavarovanju. Če se zobni nadomestek poškoduje zaradi neustrezne uporabe, popravilo ali zamenjavo pred iztekom trajnostne dobe plačate sami. V vseh drugih primerih pa gre popravilo na račun izvajalca. Vedeti morate tudi, da imate pravico do nove storitve ali zobnega nadomestka po izteku njegove trajnostne dobe le, če vaš izbrani osebni zobozdravnik ugotovi, da ni več ustrezen in ga je potrebno zamenjati iz strokovnih razlogov.

Kdaj morate storitve doplačati ali plačati?

Če storitve uveljavljate pri svojem izbranem osebnem zobozdravniku in spoštujete predpisani postopek ter ste prostovoljno zdravstveno zavarovani za doplačila, plačate le storitve, ki niso pravica (npr. čiščenje zobnih oblog in odstranjevanje zobnega kamna pri odraslem) in doplačate za nadstandardne materiale (neamalgamske »bele« zalivke na ličnikih in kočnikih, zlato ipd.). Svetujemo vam, da pred izvedbo nadstandardnih storitev ali uporabo nadstandardnih materialov od izvajalca zahtevate, naj vam vnaprej predloži predračun, ki ga pisno potrdite.

Kadar ne gre za nujne storitve, morate zobozdravstvene storitve in zobne nadomestke v celoti plačati v naslednjih primerih:

- če vam jih opravi zobozdravnik, ki ni vaš izbrani osebni zobozdravnik,
- če se odločite za zdravstveni zavod ali zobozdravnika, ki nima pogodbe z ZZS,
- če vam jih z vašim soglasjem opravijo v samoplačniški ambulanti izven pogodbeno določenega delovnega časa z ZZS,
- če jih zahtevate v nočnem času med 20. in 6. uro, ob nedeljah in dela prostih dnevih.

Za vsako plačilo ali doplačilo zahtevajte račun, ki vam ga je izvajalec v skladu z zakonskimi določili dolžan izstaviti. Pred začetkom izdelave zoboprotetičnega nadomestka vam mora vaš izbrani osebni zobozdravnik predstaviti vse možne rešitve, in še zlasti pojasniti, katere so zagotovljene v obveznem zdrav-

stvenem zavarovanju oziroma za katere boste morali plačati sami, če boste z njihovo izdelavo soglašali. Prav tako vam mora zobozdravnik vnaprej predstaviti možnosti uporabe materialov za izdelavo zobnoprostetičnega nadomestka in pojasniti, katere materiale vam zagotavlja obvezno zdravstveno zavarovanje. Vse to mora zapisati na posebnem obrazcu, na »Predlogu za zobnoprostetično rehabilitacijo«. Na tem obrazcu morajo biti navedeni tudi zneski, ki jih bo za opravljeno delo plačalo obvezno oziroma dopolnilno zdravstveno zavarovanje oziroma znesek, ki ga boste morali poravnati iz lastnih sredstev, če boste soglašali z izdelavo storitev, ki niso pravica v obveznem zdravstvenem zavarovanju ali če boste želeli ali soglašali z izdelavo nadomestka iz dražjih (nadstandardnih) materialov. Ta predlog morate podpisati, saj s tem potrdite svoje soglasje s predlaganim načrtom zobnoprostetične rehabilitacije in tudi z višino morebitnega doplačila ali plačila storitev, ki niso zagotovljene v obveznem zdravstvenem zavarovanju. Zobozdravnik izpolni predlog v dveh izvodih, od katerih enega zadrži zase v medicinski dokumentaciji, drugega pa preda zavarovani osebi.

»Predlog zobnoprostetične rehabilitacije« je javna listina. Predlagamo vam, da ne podpisujete neizpolnjenih obrazcev, temveč, da od vašega izbranega osebnega zobozdravnika zahtevate, da vas pouči o celotnem načrtu zobnoprostetične rehabilitacije in ceni storitev, oziroma materialov, ki jih boste morali plačati sami. Popolno izpolnjeno listino mora zobozdravnik posredovati ZZZS, ki ugotovi, ali je načrtovani in s pacientom (vami) dogovorjeni zobnoprostetični nadomestek (proteza, mostiček...) pravica iz sredstev obveznega in dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja ali ne, oziroma v kolikšnem deležu. V primeru, da je predlog zobnoprostetične rehabilitacije s strani ZZZS zavrjen, je na hrbtni strani obrazca naveden tudi razlog zavrnitve. Vaša pravica je, da ste z razlogom zavrnitve seznanjeni.

Po končanemu zdravljenju oziroma opravljenih storitvah vam je vaš izbrani osebni zobozdravnik dolžan izstaviti račun za opravljene storitve, ki ne sodijo v obvezno zavarovanje ali za materiale, ki jih to ne krije. Če vam ne izstavi računa, ga zahtevajte sami. Znesek na računu za zobnoprostetične nadomestke, ki jih morate poravnati sami, se mora ujemati z zneskom, ki je naveden na »Predlogu za zobnoprostetično rehabilitacijo«.

Izvajalci v dejavnosti zobozdravstva izstavijo zavarovanim osebam specifikacijo opravljenih in ZZZS zaračunanih storitev, in sicer izključno na osnovi zahteve zavarovane osebe. Specifikacija mora vključevati minimalni nabor podatkov: kratek opis storitev, datume obravnave, število točk ter znesek, zaračunan ZZZS.

Kam se lahko obrnete po pomoč, kam naslovite pritožbo?

V zvezi s strokovnimi vprašanji, ki so povezana z vašim zdravstvenim stanjem, vprašanji glede univerzalnih pacientovih pravic ali glede čakalne dobe se obrnite na zdravnika, na vodstvo zdravstvenega zavoda, zastopnika pacientovih pravic ali na Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic.

Strokovna vprašanja lahko naslovite tudi Ministrstvu za zdravje ali Zdravniški zbornici Slovenije.

Glede pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, postopkov njihovega uveljavljanja, obveznosti plačil in podobnega pa smo vam na voljo pri ZZZS.

Pri tem imate več možnosti:

- lahko zahtevate, da zaposleni v območni enoti ali izpostavi zabeleži vašo izjavo na zapisnik ali
- svoj problem vpišete v pritožno knjigo oziroma svoje pisno vprašanje, pripombo ali pritožbo oddate v poseben nabiralnik v prostorih enote ali izpostave ZZZS.

Določeni delavci ZZZS pri izpostavah in območnih enotah so posebej zadolženi, da se na vsako pripombo ali pritožbo takoj odzovejo, jo proučijo ter začno ustrezen postopek preverjanja in ukrepanja. Pri tem morajo upoštevati načelo varstva osebnih podatkov. Če želite in izpeljava postopka to omogoča, vam bodo zagotovili tudi anonimnost. Za sprejemanje pritožb so odgovorni vodje izpostav in vodje ustreznih oddelkov v območnih enotah. Vaša pravica je tudi, da vam povedo, koliko časa bo preverjanje predvidoma trajalo.

Želimo vam veliko zdravja in čim manj zapletov, kadar potrebujete zdravstveno pomoč!

Dodatne informacije:

- pooblaščenice uradne osebe na izpostavah, območnih enotah in Direkciji ZZZS,
- avtomatski telefonski odzivnik ZZZS na tel. št. **01/30 77 300**,
- spletna stran **<http://www.zzsz.si>**,
- ZZZS območna enota Celje, tel. št. 03/42 02 000,
- ZZZS območna enota Koper, tel. št. 05/66 87 200,
- ZZZS območna enota Krško, tel. št. 07/49 02 490,
- ZZZS območna enota Kranj, tel. št. 04/23 70 100,
- ZZZS območna enota Ljubljana, tel. št. 01/30 77 200,
- ZZZS območna enota Maribor, tel. št. 02/29 09 300,
- ZZZS območna enota Murska Sobota, tel. št. 02/53 61 550,
- ZZZS območna enota Nova Gorica, tel. št. 05/33 81 000,
- ZZZS območna enota Novo mesto, tel. št. 07/39 33 500,
- ZZZS območna enota Ravne na Koroškem, tel. št. 02/82 10 100.

Pravne podlage, ki opredeljujejo pravice in postopke pri uveljavljanju pravic zavarovanih oseb v zdravstveni dejavnosti, so:

- Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (Uradni list RS št. 72//06 – uradno prečiščeno besedilo in naslednji),
- Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja (Uradni list RS št. 30/03 – uradno prečiščeno besedilo in naslednji),
- pogodba med konkretnim izvajalcem zdravstvenih storitev (zdravstvenim zavodom ali zasebnim zdravnikom) in ZZZS.

Pravica do storitev zobozdravstvene dejavnosti



Izdal in založil: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Mik lošičeva cesta 24, Ljubljana.
Oblikovanje: Imago, d. o. o., tisk: Tiskarna Skušek, d. o. o., Ljubljana, marec 2017

ZZZS

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

www.zzsz.si

