**VNITŘNÍ ŘÁD ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ**

Název a adresa zdravotnického zařízení:

Dentální hygiena Apolena, Marie Horáková, DiS.

Stamicova 1968/21, Praha 6, 162 00, Poliklinika DAM s.r.o., ordinace 210

Vážení pacienti, vážím si vaší důvěry a zájmu o ošetření na mém pracovišti. S pomocí moderních diagnostických a léčebných metod se vám budu snažit navrátit vaše zdraví nebo zmírnit vaše zdravotní obtíže. K tomu je však nutná i vaše spolupráce. Proto váš žádám o dodržování následujících doporučení.

Každý pacient má ve zdravotnickém zařízení právo na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb. Povinností pacientů je chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům, respektovat jejich pokyny, chovat se slušně a ohleduplně k ostatním pacientům či jejich doprovodu. Každý pacient je povinen se před ošetřením seznámit s Vnitřním řádem.

Ordinační a provozní doba je zveřejněna u vstupu do zdravotnického zařízení stránkách pracoviště www.dhapolena.cz. Příjem posledního objednaného pacienta většinou končí 1hod před koncem ordinačních hodin. K ošetření v ordinaci se pacienti objednávají předem, a to online, telefonicky nebo e-mailem na uvedených kontaktech pracoviště anebo osobně v rámci ordinační doby pracoviště. V naléhavých případech, zejména v případě potřeby poskytnutí akutní péče, lze provést vyšetření pacienta i bez předchozí domluvy. Domluvený termín vyšetření je závazný a v případě, že se objednaný pacient nemůže dostavit na vyšetření, je povinen sjednanou návštěvu zrušit telefonicky, emailem nebo osobně nejpozději 24 hodin předem. Neomluvená absence na objednaném termínu vyšetření je porušením Vnitřního řádu. Opakované neomluvené absence mohou být důvodem k ukončení poskytování zdravotní péče v našem zařízení.

Pacienti čekají na ošetření v čekárně, která je přístupná v době ordinačních hodin. Během čekání mohou obvyklým způsobem používat zařízení čekárny. Pacient má povinnost své osobní věci neodkládat v čekárně, ale vždy je nezbytné vzít s sebou do ordinace. Čas čekání mohou pacienti využít k přípravě na vyšetření, kdy si připraví doklad totožnosti, seznam léků, zprávy z proběhlých vyšetření. Je zakázáno obtěžovat ostatní pacienty nevhodným chováním, ničit a odnášet zařízení čekárny. Je zakázáno vnášet do ambulance či čekárny zbraně, střelivo, výbušniny a jiné nebezpečné předměty či látky. Rovněž je zakázán vstup se zvířaty (s výjimkou asistenčního či vodícího psa), jízdními koly, koloběžkami apod. V prostorách ambulance i čekárny je přísný zákaz kouření a konzumace alkoholu a jiných návykových látek. Pacientovi jevícímu známky požití alkoholu či jiných omamných látek může být odmítnuto ošetření a může být z čekárny vykázán. Pořadí ošetření pacientů vždy určuje dentální hygienistka nebo jí pověřený pracovník. Pacient vstupuje do ordinace až po vyzvání zdravotnickým pracovníkem.  Pacienti jsou zváni do ordinace podle možností v čase, na který byli objednání. Mou snahou je objednací časy dodržovat, ale každý pacient potřebuje individuální péči, což nelze předem časově přesně ohraničit. Proto prosím omluvte případné zdržení.

Do ordinace k ošetření přichází pacient po řádné osobní hygieně, čistě oblečený, pokud tomu nebrání jeho zdravotní stav.

Na pracovišti je poskytována péče nehrazená ze zdravotního pojištění. Většina pojišťoven nějakou měrou zpětně přispívá na absolvovanou dentální hygienu. Ceník služeb je dostupný v ordinaci a na webových stránkách. Úhrada je možná v hotovosti nebo přes QR kód v ordinaci. Souhlas s poskytnutím zdravotních služeb stvrzuje pacient ústně nebo písemně. V případech, kdy je zdravotnickým pracovištěm vyžadován k některým výkonům a postupům písemný Informovaný souhlas pacienta, je pacient zdravotnickým pracovníkem poučen, je mu vše vysvětleno, stvrdí poskytnutí informací podpisem Informovaného souhlasu. Informace o zdravotním stavu pacienta poskytuji výhradně osobám určených pacientem na základě jeho písemného souhlasu. Předávání zdravotních informací jinému lékaři si pacient zajistí sám, pokud se s lékařem nedohodne jinak. Nahlášení změn, tedy změnu osobních údajů (bydliště, příjmení, email, telefon...) a změnu zdravotní pojišťovny je pacient povinen nahlásit zdravotnickému personálu poskytujícímu zdravotní péči před ošetřením. Zdravotnická dokumentace vedená ošetřujícím je majetkem poskytovatele zdravotních služeb. Nahlížet do zdravotnické dokumentace a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci a osoby stanovené obecně závaznými předpisy na základě písemné žádosti. Pokud pacient přechází do jiné ordinace, vyhotovím mu na základě jeho žádosti výpis ze zdravotnické dokumentace, který bude obsahovat všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb. Zákonem stanovená lhůta pro jeho vyhotovení je 30 dní od obdržení žádosti. Vaše osobní údaje shromažďujeme po dobu, kterou stanoví právní předpisy. V případě epidemiologicky významné situace je pacientům v prostorách zdravotnického zařízení doporučeno nosit ochranu dýchacích cest, tedy respirátor nebo roušku.

Poskytovatel, kterého si pacient zvolil, je oprávněn odmítnout přijetí pacienta do péče z důvodů překročení únosného pracovního zatížení způsobujícího snížení kvality a bezpečnosti péče. Vnitřní řád je pro všechny pacienty závazný. Není povinností pacienta souhlasit s Vnitřním řádem, ale nesouhlas je zároveň nesouhlasem s poskytnutím zdravotní péče a objednáním v našem zdravotnickém zařízení. Pacient si dle svého uvážení může zvolit jinou ambulanci či jiné zdravotnické zařízení, které bude jeho požadavkům více vyhovovat.

Vnitřní řád je dostupný na www.dhapolena.cz i v ordinaci. Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem zdravotnického zařízení. (§ 48 odst. 2 zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb.). Vztah mezi zdravotníkem a pacientem je založen na vzájemné důvěře. Mým cílem je být vaším partnerem při péči o vaše zdraví.

Děkuji, že respektujete Vnitřní řád.