

VNITŘNÍ ŘÁD AMBULANTNÍHO ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ

DermaConcept s.r.o.

IČO: 293 70 736, se sídlem Česká 338, 664 31 Česká, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 76114
(dále také jako „zdravotnické zařízení“)

Vážení pacienti,

vážíme si Vaší důvěry a zájmu o zdravotní služby našeho zdravotnického zařízení, ve kterém poskytujeme zdravotní péči se zaměřuje na dermatologii, tedy kožní lékařství, z komplexního úhlu. Zabýváme se jak léčením nemocí, které postihují kůži, tak estetickou medicínou, která se zaměřuje na vylepšení vzhledu, korekci známek stárnutí a výsledných stavů po některých onemocněních. S pomocí moderních diagnostických a léčebných metod se Vám budeme snažit poskytnout tu nejlepší zdravotní péči. K tomu je však nutná i vaše spolupráce. V souladu s § 41 odst. 1 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotnických službách (dále jen „**zákon o zdravotnických službách**“) jsou všichni pacienti povinni se řídit vnitřním řádem zdravotnického zařízení, jak je obsažen dále v textu.

Dodržování vnitřního řádu je velmi důležité při spolupráci pacienta a ošetřujícího lékaře či jiného zdravotnického pracovníka, a proto Vás žádáme o dodržování následujících pravidel.

I. POVINNOSTI PACIENTA PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

1. Pacient je povinen dodržovat povinnosti plynoucí mu ze zákona nebo tohoto vnitřního řádu, kdy v případě opakovaného nebo závažného porušení těchto povinností je zdravotnické zařízení oprávněno pacientovi odmítnout poskytnout zdravotní péči nebo poskytování péče ukončit, pokud tímto nedojde k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

Dostavení se do zdravotnického zařízení

2. Pacient je povinen dostavit se na každé plánované ošetření či kontrolu (dále jen „**ošetření**“) včas. Pacient bere na vědomí, že sjednaná doba ošetření je pouze **orientační** a může se s ohledem na individuální podmínky poskytování služeb měnit (zejména opozdit nebo protáhnout). Poslední pacient bude přijat k ošetření nejméně **30 minut** před koncem ordinační doby.
3. Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na ošetření, je povinen se předem včas omluvit a neblokovat tak rezervovaný čas jiným pacientům. Objednaný pacient je povinen omluvit se nejméně 60 min před sjednaným termínem ošetření, a to telefonicky na telefonním čísle do ordinace příslušného lékaře zdravotnického zařízení. Neomluvená absence na objednaném termínu je porušením tohoto vnitřního řádu.
4. V případě opakovaného (3x a více) neomluveného nedostavení se objednaného pacienta na ošetření, je zdravotnické zařízení oprávněno péči o takového pacienta ukončit. O ukončení péče ze strany zdravotnického zařízení bude pacient písemně informován, a to prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve zdravotnické dokumentaci pacienta.

Přítomnost ve zdravotnickém zařízení

5. Do zdravotnického zařízení pacient vstupuje **v doprovodu maximálně 1 dospělé osoby**.
6. Pacienti čekají na ošetření v čekárně, která je přístupná v době ordinačních hodin. Ordinační doba je zveřejněna na vstupních dveřích do zdravotnického zařízení a na webových stránkách <https://dermaconcept.cz/kontakt/>. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny. Pacient je povinen své **osobní věci neodkládat v čekárně**, ale vždy je vzít s sebou do ordinace.
7. **Je zakázáno obtěžovat ostatní pacienty, návštěvníky a pracovníky zdravotnického zařízení nevhodným chováním, ničit a odnášet vybavení zdravotnického zařízení, vnášet do ordinace či čekárny zbraně, střelivo, výbušniny a jiné nebezpečné předměty či látky.**
8. Rovněž je **zakázán vstup se zvířaty** (s výjimkou asistenčního či vodícího psa), **jízdními koly, koloběžkami apod** (s výjimkou kompenzačních pomůcek).

9. V prostorách ordinace i čekárny je **přísný zákaz kouření a konzumace alkoholu a jiných omamných a psychotropních látek**.
10. Je zakázáno pořizování jakýchkoliv fotografií, videonahrávek nebo audionahrávek ve všech prostorách zdravotnického zařízení bez souhlasu pověřeného vedoucího pracovníka a bez souhlasu osob, které by případně měly být natáčeny nebo fotografovány.
11. Pacient, který poruší shora uvedené zákazy, a to i jeden z nich, může být z čekárny či ordinace vykázan. V případě opakovaného (2X a více) nebo závažného (zejména ohrožení pacientů nebo personálu zdravotnického zařízení) porušení shora ustanovených zákazů je zdravotnické zařízení oprávněno péči o takového pacienta ukončit. O ukončení péče ze strany zdravotnického zařízení bude pacient písemně informován, a to prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve zdravotnické dokumentaci pacienta.

Průběh ošetření pacienta

12. Pořadí ošetření pacientů vždy určuje lékař nebo jím pověřený pracovník zdravotnického zařízení. **Pacient vstupuje do ordinace až po vyzvání pověřeným pracovníkem nebo lékařem.**
13. Před vstupem do ordinace je pacient **povinen vypnout mobilní telefon nebo vyzvánění**. Do ordinace k ošetření přichází pacient po **řádné osobní hygieně, čistě oblečený**, pokud tomu nebrání jeho zdravotní stav.
14. Ošetřující lékař nebo jiný zdravotnický pracovník před poskytováním zdravotních služeb informuje pacienta o jeho zdravotním stavu, navrženém individuálním léčebném postupu, ceně služeb, možných komplikacích, předpokládaném vývoji a případných alternativách k léčebnému postupu. **Pacient má vždy právo klást doplňující otázky ke svému zdravotnímu stavu a navrženému léčebnému postupu.**
15. Veškeré zdravotní služby jsou poskytovány pouze na základě **souhlasu pacienta** (konkludentního, ústního nebo písemného) uděleného **po poučení ošetřujícím lékařem či jiným zdravotnickým pracovníkem**.
16. V případě nesouhlasu s navrženým léčebným postupem a odmítnutí poskytování konkrétních zdravotních služeb je pacient povinen sepsat se svým ošetřujícím lékařem, příp. jím pověřeným zdravotnickým pracovníkem negativní revers (odmítnutí poskytnutí zdravotní péče), a tento také podepsat.
17. Pacient je vždy **povinen dodržovat individuální léčebný režim stanovený ošetřujícím lékařem či jiným zdravotnickým pracovníkem**, tento plán se v čase může měnit v závislosti na aktuálním zdravotním stavu.
18. Pacient je povinen pravdivě informovat ošetřující zdravotnický personál o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb.
19. Registrovaný pacient je povinen co nejdříve nahlásit zdravotnickému zařízení veškeré důležité změny týkající se jeho osobních údajů (jméno, bydliště, telefon, e-mail a další) a pojištění (zejm. při změně pojišťovny). Změny je možno nahlásit telefonicky, e-mailem nebo osobně v průběhu ordinační doby.
20. Pacient je povinen **uhradit částku za poskytnuté služby nehrazené ze systému veřejného zdravotního pojištění**. Ceny služeb jsou uvedeny v platném ceníku dostupném ve zdravotnickém zařízení a na webových stránkách <https://dermaconcept.cz/cenik/> a jsou splatné nejpozději v den poskytnutí služby. Platba je prováděna zpravidla bankovním převodem, nebo platbou prostřednictvím QR kódu či v hotovosti. Neuhrazení poskytnutých služeb je porušením povinností pacienta, kdy po marné výzvě k úhradě může být prodloužení pacienta s úhradou delší než 30 dnů považováno za podstatné porušení povinností pacienta ve smyslu výše uvedeného.

II. REGISTRACE DO ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ

1. K registraci do zdravotnického zařízení se pacient musí vždy prokázat platným dokladem totožnosti a průkazem zdravotní pojišťovny. Při registraci je pacient povinen poskytnout veškeré informace dle vstupního informačního dotazníku.
2. V případě pacienta, který nemluví česky, slovensky nebo anglicky, je nutné, aby měl s sebou osobu, která zajistí tlumočení do jazyka, kterému pacient rozumí (překladatel). Nutnost překladatele je pacient povinen ověřit si předem, před osobní návštěvou zdravotnického zařízení.

III. ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ PACIENTA DO PÉČE

1. Zdravotnické zařízení odmítnout přijetí pacienta do péče ze zákonem stanovených důvodů, tedy pokud:

- a. by přijetím pacienta bylo **překročeno únosné pracovní zatížení** nebo jeho přijetí brání **provozní důvody**, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení;
 - b. není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu podle zákona o veřejném zdravotním pojištění s výjimkami stanovenými zákonem.
2. Dále je zdravotnické zařízení oprávněno ukončit péči o pacienta, pokud:
- a. prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele;
 - b. pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb (to neplatí, jde-li o registrujícího poskytovatele);
 - c. pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb;
 - d. pacient **opakovaně nebo závažným způsobem porušuje povinnosti** stanovené mu tímto vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno jeho zdravotním stavem;
 - e. **přestal poskytovat součinnost** nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb a toto není způsobeno jeho zdravotním stavem.

IV. STÍŽNOST PACIENTA

1. Proti postupu zdravotnického zařízení je pacient, jeho zástupce nebo osoba blízká (dále jen „**stěžovatel**“), oprávněn podat stížnost, a to písemně zdravotnickému zařízení.
2. Zdravotnické zařízení vyřídí stížnost ve lhůtách podle zákona o zdravotních službách, obvykle do 30 dnů ode dne jejího obdržení.
3. Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu.

V. ZDRAVOTNÍ SLUŽBY POSKYTOVÁNÉ S PÍSEMNÝM SOUHLASEM PACIENTA

1. Následující zdravotní služby poskytuje zdravotnické zařízení pouze s písemným informovaným souhlasem pacienta:
 - a. Mikroehličková radiofrekvence Morpheus 8
 - b. Laserová epilace (Diolaze XL)
 - c. Ošetření intenzivním pulzním světlem Lumecca
 - d. Laserový skin tightening
 - e. Frakční laserový resurfacing
 - f. Laserový dermatochirurgický zákrok
 - g. Aplikace dermálních výplní
 - h. Aplikace botulotoxinu
 - i. Vlasová mezoterapie
 - j. Niťový lifting
2. Pokud pacient odmítne písemný souhlas s poskytnutím uvedených zdravotních služeb zdravotnickému zařízení udělit, je zdravotnické zařízení oprávněno pacientovi požadované zdravotní služby neposkytnout.

V Brně dne 1. 3. 2025

DermaConcept s.r.o.
MUDr. Martina Neradová,
jednatelka