

# VNITŘNÍ ŘÁD AMBULANTNÍHO ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ

Vážení pacienti/klienti, vážíme si vaší důvěry a zájmu o ošetření na našem pracovišti. S pomocí moderních zdravotních metod se vám budeme snažit navrátit vaše zdraví nebo zmírnit vaše zdravotní či estetické obtíže. K tomu je však nutná i vaše spolupráce. Proto váš žádáme o dodržování následujících doporučení.

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

Ordinační a provozní doba je zveřejněna u vstupu do zdravotnického zařízení a na webových stránkách pracoviště [www.aurumaesthetic.cz](http://www.aurumaesthetic.cz). Příjem posledního objednaného pacienta/klienta končí 30 minut před koncem ordinačních hodin.

Ke konzultaci či ošetření v naší ambulanci **se pacienti/klienti objednávají předem**, a to telefonicky zejména prostřednictvím kontaktního centra nebo dle uvedených kontaktů pracoviště anebo osobně v rámci ordinační doby daného pracoviště. Domluvený termín ošetření je závazný a v případě, že se objednaný pacient/klient nemůže dostavit, je povinen sjednanou návštěvu zrušit telefonicky, mailem nebo osobně nejpozději 24 hodin předem. Neomluvená absence na objednaném termínu ošetření je porušením Vnitřního řádu. Opakované neomluvené absence mohou být důvodem k ukončení poskytování zdravotní péče v našem zařízení.

Pacienti/klienti čekají na ošetření/konzultaci v čekárně, která je přístupná v době ordinačních hodin. Během čekání mohou obvyklým způsobem používat zařízení čekárny. Pacient/klient má povinnost své osobní věci neodkládat v čekárně, ale vždy je nezbytné vzít je s sebou do ambulance. Čas čekání mohou pacienti/klienti využít k přípravě na ošetření, kdy si připraví doklad totožnosti, seznam léků, zprávy z proběhlých ošetření, vyšetření či hospitalizací. Je zakázáno obtěžovat ostatní pacienty/klienty 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/klientovi jevícímu známky požití alkoholu či jiných omamných látek může být odmítnuto ošetření a může být z čekárny vykázán. Pořadí ošetření pacientů/klientů vždy určuje lékař nebo jím pověřený pracovník. Pacient/klient vstupuje do ambulance až po vyzvání zdravotnickým pracovníkem nebo lékařem. Před vstupem do ambulance si vypne mobilní telefon nebo vypne vyzvánění. Pacienti/klienti jsou zváni do ambulance podle možnosti v čase, na který byli objednáni. Naší snahou je objednáací časy dodržovat, ale každý pacient/klient potřebuje individuální péči, což nelze předem časově přesně ohraničit. Proto prosím omluvte případné zdržení. Do ambulance k ošetření přichází pacient/klient po řádné osobní hygieně, čistě oblečený, pokud tomu nebrání jeho zdravotní stav.

Na pracovištích je poskytována **péče nehrazená** ze zdravotního pojištění. Ceník služeb nehrazených ze zdravotního pojištění je dostupný v čekárně i v ordinaci. Úhrada je možná v hotovosti, přes internetové bankovníctví, tzv. QR kód nebo kartou e-Benefit.

**Souhlas s poskytnutím zdravotních služeb** stvrzuje pacient/klient písemně. Pacient/klient je zdravotnickým pracovníkem poučen a je mu vše vysvětleno, poskytnutí informací stvrdí pacient/klient podpisem Informovaného souhlasu.

Informace o zdravotním stavu pacienta/klienta poskytujeme výhradně osobám určených pacientem/klientem na základě jeho písemného souhlasu. Předávání zdravotních informací jinému lékaři si pacient/klient zajistí sám, pokud se s lékařem nedohodne jinak.

Nahlášení změn, tedy změnu osobních údajů (bydliště, příjmení, email, telefon...) je pacient/klient povinen nahlásit zdravotnickému personálu poskytujícímu zdravotní péči na daném pracovišti před ošetřením.

Nahlížet do zdravotnické dokumentace a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient/klient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci a osoby stanovené obecně závaznými předpisy na základě písemné žádosti. Pokud pacient/klient přechází k jinému lékaři, vyhotovíme 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 či v případě příznaků nachlazení je pacientům/klientům v prostorách zdravotnického zařízení doporučeno nosit ochranu dýchacích cest, tedy respirátor nebo roušku.

Poskytovatel, kterého si pacient/klient zvolil, je oprávněn odmítnout přijetí pacienta/klienta do péče z důvodů překročení únosného pracovního zatížení způsobujícího snížení kvality a bezpečnosti péče; z důvodu, že za úhradu poskytnutých zdravotních služeb odmítá. (§ 48 odst. zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb.).

Vnitřní řád je pro všechny pacienty/klienty závazný. Není povinností pacienta/klienta souhlasit s Vnitřním řádem, ale nesouhlas je zároveň nesouhlasem s poskytnutím zdravotní péče a objednáním v našem zdravotnickém zařízení. Pacient/klient si dle svého uvážení může zvolit jinou ambulanci či jiné zdravotnické zařízení, které bude jeho požadavkům více vyhovovat. Vnitřní řád je dostupný na [www.aurumaesthetic.cz](http://www.aurumaesthetic.cz), v čekárně i v ordinaci.

Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi/klientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů/klientů, úmyslně a soustavně nedodrží 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/klientem je založen na vzájemné důvěře. Naším cílem je být vaším partnerem při péči o vaše zdraví a vzhled. Děkujeme, že respektujete náš Vnitřní řád.

Vedení společností AURUM AESTHETIC CLINIC s.r.o.