

## VNITŘNÍ ŘÁD

### stomatologické praxe DENTANELA s.r.o.

Plné znění vnitřního řádu stomatologické praxe společnosti DENTANELA s.r.o., IČO: 242 02 525, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn.: C 188225, který je v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejího poskytování (dále jen „zákon o zdravotních službách“) a Etickým kodexem práv pacientů vydaným Ministerstvem zdravotnictví ČR ze dne 25.2.1992 (dále jen „vnitřní řád“).

#### I. Vymezení pojmů

1. **Zdravotní/lékařský výkon, péče o zdraví, léčba, léčebný plán** – poskytování zdravotních služeb ve smyslu zákona o zdravotních službách;
2. **Poskytovatel zdravotních služeb, zdravotnické zařízení** – DENTANELA s.r.o. jakožto právnická osoba disponující oprávněním k poskytování zdravotních služeb dle zákona o zdravotních službách;
3. **Lékař, zdravotnický personál/pracovník** – zaměstnanci DENTANELA s.r.o. jakožto poskytovatele zdravotních služeb;
4. **Pacient** – fyzická osoba, které jsou poskytovatelem zdravotních služeb poskytovány zdravotní služby ve smyslu zákona o zdravotních službách.

#### II. Povinnosti poskytovatele zdravotních služeb

1. Poskytovatel zdravotních služeb se zavazuje vykonávat péči o zdraví v oboru praktického zubního lékařství na úrovni současného moderního lékařského poznání v souladu s nejlepšími zdravotními zájmy pacienta, v souladu s platnými právními předpisy a tímto vnitřním řádem.
2. Poskytovatel zdravotních služeb se zavazuje vést jednotnou zdravotnickou dokumentaci pacienta dle zákona o zdravotních službách, a to v digitální podobě.
3. Poskytovatel zdravotních služeb nakládá s osobními údaji pacienta a s informacemi obsaženými ve zdravotnické dokumentaci pacienta v souladu s platnými právními předpisy. Zdravotnický personál je povinen zachovávat lékařské tajemství, využívat získané informace pouze k poskytování zdravotních služeb ve prospěch pacienta a poskytovat je pouze osobám určeným obecně závaznými předpisy. Výjimkou z povinné mlčenlivosti je komunikace mezi zdravotnickými pracovníky.
4. Poskytovatel zdravotních služeb si vyhrazuje právo na pořizování fotodokumentace pacientů za účelem doložení výsledků léčby.
5. Před každým zdravotním výkonem bude pacient informován lékařem v dostatečném rozsahu o svém zdravotním stavu (orálním stavu), o navrhované léčbě (léčebném plánu), důsledcích a možných rizicích spojených s léčbou, pokud to zdravotní stav pacienta umožňuje.
6. Při první návštěvě pacienta (před prvním zdravotním výkonem) bude pacient informován personálem o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady a odkázán na ceník (pokud to zdravotní stav pacienta umožňuje). Při následných návštěvách pacienta bude pacient informován před zdravotním výkonem o rozsahu předpokládané pacientem hrazené ceně poskytovaných služeb pouze odkazem na ceník; požádá-li o to pacient, bude mu očekávaná částka pacientem hrazeného zdravotního výkonu sdělena a blíže zdůvodněna.
7. V případě existence více možných variant léčby bude pacient seznámen lékařem s jednotlivými variantami a jejich cenou, pokud to zdravotní stav pacienta umožňuje.
8. Poskytovatel zdravotních služeb je povinen dodržovat etické zásady vztahu lékař – pacient, minimalizovat stres pacienta a eventuální bolestivost poskytované péče a komunikovat s pacientem tak, aby pacient porozuměl sděleným informacím.

### III. Práva poskytovatele zdravotních služeb

1. Objednaní pacienti jsou zváni do ordinace pokud možno v čase, na který byli objednáni. Ve výjimečných případech si poskytovatel zdravotních služeb však vyhrazuje právo zrušit nebo posunout sjednaný čas ošetření, a to pouze v následujících případech:
  - a) lékař se musí věnovat neplánovanému akutnímu zákroku na jiném pacientovi, kde by odložením takového zákroku mohl být pacient poškozen na svém zdraví nebo životě;
  - b) ošetření předchozího pacienta se neplánovaně prodloužilo;
  - c) lékař je z důvodu nemoci v pracovní neschopnosti;
  - d) v případě závažných technických překážek, zejména porucha technologií (RTG, UZ, IT atd.), přerušování dodávek vody či elektrické energie.
2. Poskytovatel zdravotních služeb je oprávněn měnit termíny vyšetření. V případě změny termínu informuje pacienta včas o takové změně telefonicky či e-mailem.
3. Poskytovatel je oprávněn jednorázově odmítnout poskytování zdravotních služeb, pakliže:
  - a) Pacient se dostaví se zpožděním na objednaný termín vyšetření, neboť z provozních důvodů může i malé zpoždění znamenat významnou provozní komplikaci;
  - b) pacient onemocněl zánětem horních cest dýchacích nebo jiným závažným onemocněním (zejména chřipkové onemocnění, angína, herpetické onemocnění rtu nebo ústní sliznice či jiné infekční onemocnění) znemožňujícím řádné provedení zdravotního výkonu, nejde-li o akutní případ ohrožující pacienta;
  - c) pacient jeví známky požití alkoholických nápojů či návykových látek;
  - d) pacient nedodržel instrukce lékaře před ošetřením (např. užívání léků, jídla apod.);
  - e) se pacient neřídí tímto vnitřním řádem;
  - f) pacient nedodrží a nerespektuje mimořádná hygienická opatření během pandemie;
  - g) to neumožňují provozní nebo kapacitní důvody;
  - h) to neumožňují další zákonné důvody.
4. Poskytovatel zdravotních služeb je oprávněn trvale odmítnout poskytování zdravotních služeb nebo ukončit léčbu, pakliže:
  - a) pacient se opakovaně (tj. dvakrát a vícekrát) nedostavil na objednaný termín vyšetření;
  - b) pacient se opakovaně omluvil z vyšetření méně než 24 hodin před objednaným termínem;
  - c) pacient odmítá spolupracovat s lékařem, nedodrží nařazený léčebný plán, se kterým souhlasil a nejeví zájem o ošetření;
  - d) poskytovatelem zdravotních služeb nebyl pacientovi v předchozích 36 měsících proveden žádný zdravotní výkon;
  - e) se pacient neřídí tímto vnitřním řádem;
  - f) požadavky pacienta odporují odbornému profesnímu přesvědčení lékaře;
  - g) to neumožňují provozní nebo kapacitní důvody;
  - h) pacient se změnou či doplněním tohoto vnitřního řádu nesouhlasí a písemně ji odmítne;
  - i) to neumožňují další zákonné důvody.
5. Poskytovatel zdravotních služeb je oprávněn se souhlasem pacienta přizvat k provedení zdravotního výkonu osoby připravující se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.

### IV. Práva pacienta

1. Pacient má ústavně zaručené právo na zdravotní péči, její dostupnost i spravedlivý přístup podle jeho vlastních potřeb, má právo na profesionální péči, právo aktivně spolupracovat při lékařských výkonech, právo sám se svobodně rozhodovat a disponuje všemi právy dle zákona o zdravotních službách.
2. Zdravotní výkon vyžadující podle platných předpisů Informovaný souhlas s lékařským vyšetřením a léčebným postupem (nejčastěji spočívající v extrakci zubu/ů) může být

- zdravotnickým zařízením proveden pouze za podmínky, že k němu pacient poskytne svobodný a informovaný souhlas dokumentu „*Informovaný souhlas s lékařským vyšetřením a léčebným postupem*“, specifikující název vyšetření či popis léčebného postupu, pro které je nutný písemný souhlas pacienta (zákonného zástupce). Pacient má právo být informován o účelu a povaze poskytované zdravotní péče a každého vyšetřovacího nebo léčebného výkonu, jakož i o jeho důsledcích, alternativách a rizicích. Na základě těchto informací má právo svobodně, bez nátlaku a s dostatkem času na rozvážení a s možností klást doplňující dotazy se rozhodnout, zda navrhovaný výkon podstoupí (dále jen „**informovaný souhlas**“).
3. Pacient, případně jeho zákonný zástupce či zmocněná osoba, má právo nahlížet a pořizovat výpisy a kopie ze zdravotnické dokumentace, která je vedená poskytovatelem zdravotních služeb.
  4. Pokud se pacient přeregistruje k jinému zubnímu lékaři, dosavadní registrující lékař odešle novému lékaři výpis ze zdravotní dokumentace pouze na základě žádosti pacienta – výhradně však skrze pacienta do pacientových rukou, příp. na adresu bydliště pacienta na náklady pacienta. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování další zdravotní péče pacientovi. Stejně tak může pacient obdržet na datovém nosiči své RVG či UZ snímky. Pořízení výpisu, kopie RVG a UZ snímků je zpoplatněna dle ceníku služeb poskytovatele zdravotních služeb (administrativní úkon).
  5. Je-li pacient nezletilou osobou nebo osobou omezené na svéprávnosti, má právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, pokud jejich přítomnost nenaruší poskytování zdravotních služeb.
  6. Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem je umožněna jeho přítomnost v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů.
  7. Pacient, který není schopen komunikace s lékařem z fyzických, psychických, kulturních, náboženských nebo jiných důvodů, se musí dostavit v doprovodu osoby, která je schopná či ochotná tuto komunikaci vést a pacientovi jí zprostředkovat.
  8. Pacient má právo být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje.
  9. Pacient má právo znát jméno, popřípadě jména, a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele zdravotních služeb na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky.
  10. Pacient má právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.
  11. Pacient má právo na poskytování zdravotních služeb v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.

## V. Povinnosti pacienta

### A. Registrace pacienta, smluvní zdravotní pojišťovny, změna osobních údajů pacienta

1. Pro přijetí pacienta do zdravotní péče poskytovatele zdravotních služeb je pacient povinen vyplnit vstupní formulář „*Dotazník pacienta*“, a to pravdivě a zcela úplně. Dotazník pacienta je k dispozici pro vyplnění na recepci v elektronické podobě na tabletu. Jakékoli nepravdivé sdělení údajů v dotazníku pacienta může mít za následek nevhodně zvolený léčebný plán se všemi následky z toho plynoucími.
2. Při registraci pacienta do zdravotnického zařízení je pacient povinen se prokázat průkazem zdravotní pojišťovny a ještě jedním identifikačním dokladem (občanský průkaz, řidičský

- průkaz, cestovní pas). Průkazem zdravotní pojišťovny je pacient povinen se prokázat při příchodu do zdravotnického zařízení při každé další návštěvě lékaře.
3. V případě, že je pacient pojištěn u zdravotní pojišťovny, se kterou nemá poskytovatel zdravotních služeb smluvní vztah, je povinen si hradit pomocí přímé platby i výkony, kterou jsou v běžných případech hrazené ze systému zdravotního pojištění. Zdravotními pojišťovnami, se kterými má zdravotnické zařízení uzavřenou smlouvu o úhradách poskytování zdravotní péče jsou Všeobecná zdravotní pojišťovna (VZP), Oborová zdravotní pojišťovna (OZP), Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky (VOZP), Zaměstnanecká pojišťovna Škoda (zps), Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra ČR (ZP MV ČR) a RBP, zdravotní pojišťovna. Aktuální seznam pojišťoven, se kterými je zdravotnické zařízení ve smluvním vztahu je také k dispozici na webových stránkách [www.dentanela.cz](http://www.dentanela.cz).
  4. Pacient je povinen bez zbytečného odkladu sdělit poskytovateli zdravotních služeb veškeré změny, které u něho nastaly od poslední návštěvy/ošetření, a to zejména změny kontaktního telefonního čísla, e-mailu, adresy bydliště, zdravotního stavu, zdravotní pojišťovny nebo druhu zdravotního pojištění.

#### **B. Objednání se, omluva absence, poplatek za opakovanou absenci**

1. Pacient je povinen se na návštěvu, vyjma případů akutní bolesti, objednat předem, a to telefonicky na čísle: 233 375 683 nebo prostřednictvím e-mailové adresy [dentanela@dentanela.cz](mailto:dentanela@dentanela.cz).
2. V případě akutní bolesti pacient neprodleně kontaktuje zdravotnické zařízení na tel. č. + 420 233 375 683 a domluví si nejbližší možný termín ošetření.
3. Lhůta objednání je dána momentálním vytižením ordinace. V ojedinělých případech může udělat lékař výjimku.
4. Objednaní pacienti jsou bráni do ordinace přednostně, nicméně výhradní právo volby zůstává ošetřujícímu lékaři.
5. Pacient je povinen se dostavit na ošetření ve stanovený den a hodinu. Z provozních důvodů může i malé zpoždění znamenat významnou provozní komplikaci.
6. Pokud se pacient nemůže na domluvený termín do ordinace dostavit, je povinen to lékaři oznámit, a to nejméně 24 hodin před plánovanou návštěvou. Omlouvání a případné přeobjednání termínů pacient provádí na telefonním čísle 233 375 683 nebo e-mailem na adrese [dentanela@dentanela.cz](mailto:dentanela@dentanela.cz).
7. Ve výjimečných případech je možné i ošetření mimo provozní dobu, které je však zpoplatněno částkou 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých), za každou započatou hodinu navíc k ošetření.
8. V případě, že se pacient na sjednaný termín opakovaně (tj. dvakrát a vícekrát) nedostaví nebo se opakovaně předem řádně a včas dle výše uvedeného bodu neomluví a termíny návštěv opakovaně (tj. alespoň dvakrát) propadnou, poskytovateli zdravotních služeb vzniká nárok na částku 1000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) sloužící jako paušální kompenzace za ušlý zisk poskytovatele zdravotních služeb (ztráta na výdělku - úhrada časové ztráty za prostoj). Částka je splatná v den pacientovy opakované neomluvené absence a poskytovatel zdravotních služeb je oprávněn ji následně vyúčtovat pacientovi. O této skutečnosti jsou již registrovaní pacienti výslovně informováni při první návštěvě zdravotnického zařízení po vydání (účinnosti) tohoto vnitřního řádu a dále též vždy při registraci pacienta k poskytovateli zdravotních služeb skrze dokument „Dotazník pacienta“, čímž potvrzují jejich vědomí o tom, že motivací tohoto mechanismu není účtování sankčních částek poskytovatelem zdravotních služeb, nýbrž náhrada prostojů pracovníků zdravotnického zařízení a nákladů s tím souvisejících a dále preventivní působení na zamezení neomluvených absencí.

### **C. Příchod do zařízení, pravidla chování v prostorách čekárny a ordinace**

1. Pacient je povinen přicházet do zdravotnického zařízení upravený a čistý, a to v souladu se základními hygienickými návyky.
2. Pacient je při příchodu do zdravotnického zařízení povinen nahlásit svou přítomnost na recepci nebo na k tomu určeném místě.
3. V prostorách čekárny se poté pacient usadí a vyčkává na výzvu zdravotnického personálu ke vstupu do ordinace. Pacient se chová ohleduplně i vůči zdravotnickému zařízení, tedy úmyslně neničí nebo neodcizuje vybavení čekárny ani ordinace. Během čekání mohou pacienti využívat zařízení čekárny a WC pro pacienty.
4. Pacient je povinen se vůči personálu a ostatním pacientům chovat s úctou a respektem.
5. Ve zdravotnickém zařízení je přísný zákaz kouření, konzumace alkoholu a užívání omamných a psychotropních látek. Zákaz se vztahuje i na všechny typy elektronických cigaret a podobných zařízení sloužících k inhalaci tabáku nebo jeho náhražek.
6. V prostorách poskytovatele zdravotních služeb je pořizování zvukových a obrazových nahrávek možné pouze po dohodě s příslušným zdravotnickým či jiným pracovníkem. Ze závažných důvodů lze pořizování nahrávek omezit či neumožnit.
7. Vyšetření lékařem probíhá v ordinaci zdravotnického zařízení, kam pacient vstupuje na výzvu zdravotnického personálu.

### **D. Léčba, předepisování receptů na léčiva**

1. Pacient je povinen pravdivě informovat poskytovatele zdravotních služeb o svém zdravotním stavu, užívaných lécích a souvisejících záležitostech.
2. Pacient nemocný Hepatitidou C, HIV pozitivní, či nemocný jinými infekčními chorobami je povinen toto své onemocnění oznámit personálu. Bude pak ošetřen za speciálních zpřísněných podmínek ve speciálním režimu.
3. Pacient je povinen pečlivě dodržovat léčebný plán po předchozím souhlasu a za podmínky, že s ním byl řádně seznámen. V souvislosti s péčí o zdraví pacienta se pacient může kdykoliv obrátit na lékaře při vyšetření, telefonicky, e-mailem nebo dle domluvy.
4. Pacient je povinen dbát na hygienu dutiny ústní a udržovat ji na úrovni, která může být kontrolována indexem krvácivosti dásní (PBI). V případě, že nebude dosaženo uspokojivých výsledků, nemusí být výkon, na který byl pacient objednan, proveden.
5. Pacientovi se doporučuje docházet na stomatologickou preventivní prohlídku minimálně jednou za 12 měsíců.
6. Recepty na léčiva předepisuje pacientovi vždy a pouze jeho ošetřující lékař. Pokud to léčebný postup umožňuje a jedná se o postup, který je „lege artis“, je možné zaslat pacientovi tzv. eRecept, a to SMS nebo formou e-mailu. Recept je možné zaslat pouze na kontaktní údaje (e-mail, telefon), které jsou uvedené v kartě pacienta. Zaslat elektronický recept je možné pouze na přímou a jasnou žádost pacienta.

### **E. Ceník zdravotních služeb**

1. Ceník zdravotních služeb je pacientovi k dispozici v čekárně a ordinaci nebo taktéž na webových stránkách [www.dentanela.cz](http://www.dentanela.cz) (dále jen „ceník“). Souhlasem s provedením lékařského výkonu vyjadřuje pacient souhlas s ceníkem.
2. Platba probíhá hotově nebo platební kartou. V případě externí výroby protetických výrobků (v laboratoři) může být vyžadována zálohová platba ve výši alespoň 50 %. Pacient je povinen uhradit poskytovateli zdravotních služeb cenu provedených zdravotních služeb a protetických prací dle platného ceníku. Odmítnutí úhrady je v rozporu s vnitřním řádem a je důvodem k ukončení poskytovaných zdravotních služeb pacientovi.

## F. Nezletilí pacienti

1. Nezletilý pacient mladší 15 let může být ošetřen pouze v přítomnosti a se souhlasem zákonného zástupce nebo jím písemně zmocněné osoby.
2. Nezletilý pacient starší 15 let může být ošetřen bez přítomnosti svého zákonného zástupce s jeho písemným souhlasem.

## VI. Provozní doba

1. Aktuální provozní doba poskytovatele zdravotních služeb je k dispozici u vchodových dveří zdravotnického zařízení a na webových stránkách [www.dentanela.cz](http://www.dentanela.cz).
2. Případné mimořádné uzávěrky v provozní době jsou pouze z vážných provozních důvodů a jsou vždy oznámeny na webových stránkách [www.dentanela.cz](http://www.dentanela.cz) a vyvěšeny u vchodových dveří zdravotnického zařízení.

## VII. Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Poskytovatel zdravotních služeb zpracovává, v rámci poskytování zdravotních služeb, citlivé a osobní informace. K ochraně těchto údajů přistupuje s maximální pečlivostí a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (GDPR) a Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES/.
2. K osobním a citlivým datům mají přístup pouze zaměstnanci poskytovatele zdravotních služeb, kteří tyto údaje potřebují pro výkon zdravotní služby – například ošetřující lékař. Veškerá manipulace s těmito údaji je regulována vnitřními předpisy a sledována pomocí IT mechanismů (tzv. logování přístupů). Osobní a citlivé údaje v listinné podobě jsou zabezpečeny mechanickým i elektronickým způsobem, údaje v elektronické podobě jsou chráněny elektronickými prostředky hardwarového i softwarového charakteru.

## VIII. Reklamace, stížnosti, záruka

1. Každý pacient má právo na reklamaci a stížnost či konzultaci léčebného plánu. Pokud se jedná o technickou reklamaci (například protetické práce), pacient se svou reklamací obrací vždy na svého ošetřujícího lékaře, a to skrze recepci. Postup při vyřizování stížností se řídí zákonem o zdravotních službách.
2. Záruka je poskytována v rozsahu zákonné záruky podle obecně závazných právních předpisů. Záruka se tak vztahuje na vady, které se projeví jako rozpor se smlouvou o zhotovení stomatologického výrobku na zakázku po převzetí výrobku pacientem v záruční době. Vadou se rozumí takový stav výrobku, v jehož důsledku výrobek nemá dohodnuté, popisované, resp. předpokládané vlastnosti, případně vlastnosti obvyklé, nebo v jehož důsledku neodpovídá právním předpisům nebo účelu, pro který byl zhotoven.
3. Záruka se nevztahuje na:
  - a) opotřebením výrobku způsobené jeho obvyklým užíváním;
  - b) vady způsobené konáním či opomenutím pacienta ani na vady způsobené vnějšími vlivy;
  - c) vady způsobené nesprávným nebo nevhodným způsobem užívání či údržby, změnou zdravotního stavu pacienta, změnou anatomických poměrů, pro které byl výrobek zhotoven, úrazem, násilím, působením chemických látek, které jsou v organismu člověka cizorodé, včetně léčivých přípravků, ani působením extrémních nebo lidskému organismu nepřírodných fyzikálních vlivů, byť by tyto vlivy byly v základu vyvolány přirozenou funkcí organismu pacienta (např. kousání do kamínků, skla, kostí, užití zubů k otevření lahví,

- zkracování nití, vlasce, artistické výkony – tzv. polykání ohně, přenášení břemen v zubech apod.);
- d) dočasné práce;
  - e) endodontické ošetření (ošetření kořenových kanálků);
  - f) stomatologické výkony povahy služeb (dentální hygiena, bělení, výkony na měkkých tkáních atd.).
4. Lékař poskytuje záruku po dobu 1 roku od dokončení lékařského výkonu na všechny hrazené definitivní výplně (na vypadnutí, nikoliv na odštípnutí výplně nebo zubu, záruka se také nevztahuje na odumření zubní dřevě) a záruku po dobu 2 let od dokončení lékařského výkonu na celokeramické a metalokeramické protetické práce (záruka se vztahuje na stálobarevnost keramiky, uvolnění protetické práce, její rozlomení vedoucí k jejímu uvolnění, nevztahuje se však na poškození – odštípnutí keramické povrchové vrstvy keramiky). Záruční doba opravy a úpravy individuálně zhotoveného stomatologického výrobku se řídí nadále občanským zákoníkem a trvá 24 měsíců.
  5. Podmínkou poskytnutí záruky je dodržování preventivní prohlídky jednou ročně a dodržování dobré úrovně dentální hygieny. Nebude-li index krvácivosti dásní (PBI) dostačující, zdravotnické zařízení nemůže garantovat trvanlivost ošetření.
  6. Důvody k celkovému nebo částečnému zrušení záruky mohou být:
    - a) nedbalost k ústní hygieně, na níž byl pacient opakovaně upozorněn při vyšetřeních;
    - b) neuposlechnutí lékařského doporučení;
    - c) nesprávné používání protézy;
    - d) neléčená dysfunkce čelistního kloubu;
    - e) systémové choroby ovlivňující stav orálního zdraví (diabetes, epilepsie, osteoporóza, cytostatická léčba atd.);
    - f) zranění v oblasti hlavy a krku s možným poraněním zubů nebo čelisti.

## IX. Závěrečná ustanovení

1. Tento vnitřní řád je účinný ke dni 1. 4. 2025.
2. Tento vnitřní řád je zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup na webových stránkách [www.dentanela.cz](http://www.dentanela.cz), a je také vyvěšen v čekárně poskytovatele zdravotních služeb. Pacient zdravotnického zařízení vystaví při první návštěvě po účinnosti tohoto vnitřního řádu písemné potvrzení o seznámení se s tímto vnitřním řádem a jeho akceptaci.
3. Znění vnitřního řádu může poskytovatel zdravotních služeb jednostranně měnit či doplňovat. Nové znění vnitřního řádu vyvěsí na svých webových stránkách s upozorněním, že došlo ke změně vnitřního řádu. Poskytovatel zdravotních služeb registrovanému pacientovi změnu vnitřního řádu dále oznámí při jeho nejbližší návštěvě zdravotnického zařízení. Pokud pacient se změnou či doplněním vnitřního řádu nesouhlasí, může změny a doplnění vnitřního řádu bez zbytečného odkladu po jejich oznámení písemně odmítnout; v takovém případě je poskytovatel zdravotních služeb oprávněn pacientovi trvale odmítnout poskytování zdravotních služeb nebo ukončit léčbu. Pokud pacient nové znění vnitřního řádu písemně neodmítne, platí, že je akceptuje. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění vnitřního řádu.