

Interný systém hodnotenia bezpečnosti pacienta

Poskytovateľ zubno-lekárskej ambulantnej starostlivosti

Obchodné meno: Mint Dental s.r.o.

Sídlo: Ostravská 8, 040 11 Košice

Miesto prevádzkovania:

IČO: 46750959

(ďalej len „poskytovateľ“)

Čl. I

Základné ustanovenia

- 1.1 Interný systém hodnotenia bezpečnosti pacienta je systém na identifikáciu, analýzu, riadenie a predchádzanie nežiaducich udalostí.
- 1.2 Minimálne požiadavky na interný systém hodnotenia bezpečnosti pacienta sú upravené podľa § 9b ods. 4 zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 578/2004 Z. z.“) a vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 444/2019 Z. z. o minimálnych požiadavkách na interný systém hodnotenia bezpečnosti pacienta (ďalej len „vyhláška č. 444/2019 Z. z.“).
- 1.3 Pri hodnotení bezpečnosti pacienta u poskytovateľa sa posudzuje:
 - a) bezpečná identifikácia pacientov,
 - b) bezpečnosť pri používaní liekov a ich uchovávaní,
 - c) optimálne postupy hygieny rúk pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti,
 - d) riešenie neodkladných stavov,
 - e) bezpečná komunikácia,
 - f) dodržiavanie práv pacientov a osôb podľa osobitného predpisu,
 - g) sledovanie spokojnosti pacientov,
 - h) ordinačné hodiny a zastupiteľnosť.
- 1.4 Ošetrojúci zdravotnícky pracovník je zdravotnícky pracovník určený poskytovateľom na poskytovanie zdravotnej starostlivosti osobe.
- 1.5 Neodkladná zdravotná starostlivosť (ďalej len „neodkladná starostlivosť“) je zdravotná starostlivosť poskytovaná osobe pri náhlej zmene jej zdravotného stavu, ktorá bezprostredne ohrozuje jej život alebo niektorú zo základných životných funkcií, bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže vážne ohroziť jej zdravie, spôsobuje jej náhlu a neznesiteľnú bolesť alebo spôsobuje náhle zmeny jej správania a konania, pod ktorých vplyvom bezprostredne ohrozuje seba alebo svoje okolie.
- 1.6 Diagnostika je zisťovanie a hodnotenie zdravotného stavu osoby a v prípade zistenia poruchy zdravia alebo choroby určenie závažnosti poruchy zdravia alebo choroby; jej výsledkom je určenie choroby.
- 1.7 Liečba je vedomé ovplyvnenie zdravotného stavu osoby s cieľom navrátiť jej zdravie, zabrániť ďalšiemu zhoršovaniu jej zdravotného stavu alebo zmierniť prejavy a dôsledky jej choroby.
- 1.8 Ordinačné hodiny sú časový úsek, v ktorom poskytovateľ poskytuje ambulantnú starostlivosť okrem poskytovania ambulantnej pohotovostnej služby a zubno-lekárskej pohotovostnej služby.

ČI. II

Bezpečná identifikácia pacienta

- 2.1 Prvotná identifikácia pacienta prebieha prostredníctvom predloženia preukazu poistenca alebo elektronického občianskeho preukazu poskytovateľovi. V prípade cudzinca sa identifikácia preukazuje platným cestovným dokladom, ktorým je pas alebo iný doklad totožnosti.
- 2.2 Overenie identifikácie pacienta, ktorý nie je schopný potvrdiť vlastné identifikačné údaje prebieha vyžiadanim si mena, priezviska a rodného čísla pacienta a overením správnosti a pravdivosti poskytnutých údajov v ambulantnom informačnom systéme poskytovateľa. V prípade pacienta, ktorý nie je vedený v ambulantnom informačnom systéme, overenie správnosti a pravdivosti údajov sa overí na webovom portáli Úradu pred dohľad nad zdravotnou starostlivosťou <https://www.portaludzs.sk/>.
- 2.3 V prípade, ak identifikácia pacienta nie je možná podľa odsekov 2.1 a 2.2 môže ošetrojúci zdravotnícky pracovník odmietnuť poskytnutie zdravotnej starostlivosti. Odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti nie je možné v prípade potreby poskytnutia neodkladnej zdravotnej starostlivosti. Odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti a dôvody odmietnutia ošetrojúci zdravotnícky pracovník zaznamená do zdravotnej dokumentácie pacienta alebo osobitnej evidencie zriadenej pre tento účel.
- 2.4 Pri identifikácii zákonného zástupcu pacienta alebo inej oprávnenej osoby sa postupuje podľa odsekov 2.1 až 2.3.
- 2.5 Poskytovateľ priebežne sleduje, hodnotí a prijíma opatrenia na odstraňovanie zistených nedostatkov.
- 2.6 Poskytovateľ v prípade zistenia závažných nedostatkov vyhotoví o opatreniach prijatých na ich odstránenie záznam.

ČI. III

Bezpečnosť pri používaní liekov a ich uchovávaní

- 3.1 Sestra v elektronickej forme vedie zoznam uchovávaných liekov na ambulancii s uvedením názvu lieku, názvu liečiva, sily lieku, liekovej formy, množstve lieku vyjadrenom počtom balení, výrobnej šarže, dátumu otvorenia, ak ide o liek k opakovanému použitiu (napr. masť) a dátumu expirácie.
- 3.2 Sestra každý posledný pondelok v kalendárnom mesiaci skontroluje zoznam uchovaných liekov za účelom kontroly evidencie množstva a expirácie liekov. V prípade, že v nasledujúcom kalendárnom mesiaci má liek expirovať, sestra oznámi túto skutočnosť zubnému lekárovi, ktorý zabezpečí bezodkladne výmenu expirujúceho lieku. Po vykonaní výmeny vykoná sestra záznam v zozname uchovávaných liekov. Preexpirovaný liek zubný lekár odovzdá lekárni alebo osobe, ktorá je na základe zmluvy s poskytovateľom oprávnená zabezpečiť zber a zneškodňovanie vyradených liekov.
- 3.3 Sestra vykoná záznam v zozname uchovávaných liekov vždy po akejkoľvek dispozícii s liekmi, a to s uvedením a aktualizáciou informácií podľa odseku 3.1.
- 3.4 Lieky sa v ambulancii poskytovateľa skladujú za podmienok určených výrobcami tak, aby ich bolo možné jednoducho identifikovať a bolo minimalizované riziko ich zámény, pričom sa dbá na špeciálne požiadavky na ich uchovávanie uvedené v súhrne charakteristických vlastností lieku.
- 3.5 Lieky sa v ambulancii poskytovateľa uskladňujú v uzamykateľnej skrini so zámkom; teplota v miestnosti nesmie presiahnuť 25 stupňov Celzia. Lieky vyžadujúce podľa SPC chladový režim (termolabilné liečivá) sa uchovávajú v chladničke vybavenej teplomerom pri teplote 2 až 8 stupňov Celzia. V prípade zistenie, že nebola dodržaná teplota skladovania lieku. Zubný lekár okamžite lieky vyradí a odovzdá ich osobe podľa odseku 3.2 na zabezpečenie ich zberu a zneškodnenia.
- 3.6 Lieky sa uchovávajú podľa abecedy, podľa liekovej formy. Oddelene sa uchovávajú lieky na vnútorné a vonkajšie použitie. Lokálne anestetiká sa skladujú oddelene od celkových anestetík.

- 3.7 Liek pacientovi podáva sestra podľa indikácie zubného lekára po predchádzajúcej identifikácii pacienta a overení údajov o pacientovi z jeho zdravotnej dokumentácie.
- 3.8 Pred podaním lieku sestra overí vzhľad a celistvosť obalu lieku a overí, či sa dodržali zásady zaobchádzania s liekom uvedené v SPC. Každý nesúlad je dôvodom na nepodanie lieku.
- 3.9 O podaní lieku, ktorý si prinieslo z domu pacient rozhoduje zubný lekár. Pacientovi je možné takýto liek podať len v prípade, že liek je jednoznačne identifikovateľný, t.j. uložený v obale s uvedením názvu a sily lieku, s vyznačenou expiráciou. Lieky bez uvedenej expirácie nemožno podávať. Rovnako tak nemožno podávať lieky prinesené v dávkovači.
- 3.10 Liek na podanie sestra pripravuje pred pacientom, nepripravuje ho dopredu pre viacerých pacientov z dôvodu prevencie chybného podania.
- 3.11 Pri aplikácii injekčných liekov sa používajú jednorazové ihly a striekačky.
- 3.12 Pred každou aplikáciou injekcie sestra postupuje nasledovne:
 - a) pripraví si všetky pomôcky – liek, ihlu, alkoholový tampón, bavlnenú gázu, nádobu na likvidácie ostrých predmetov
 - b) skontroluje názov lieku, koncentráciu a spôsob aplikácie.
 - c) naplní injekčnú striekačku
 - d) skontroluje liek v injekčnej striekačke
 - e) vyberie miesto podania injekcie
 - f) otrie kožu v mieste podanie injekcie alkoholovým tampónom
 - g) aplikuje liek
 - h) zlikviduje celú injekčnú striekačku vhadením do nádoby určenej na ostré predmety.
- 3.13 Poskytovateľ priebežne sleduje, hodnotí a prijíma opatrenia na odstraňovanie zistených nedostatkov.
- 3.14 Poskytovateľ v prípade zistenia závažných nedostatkov vyhotoví o opatreniach prijatých na ich odstránenie záznam.

Čl. IV

Optimálne postupy hygieny rúk pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti

- 4.1 Poskytovateľ zabezpečí, aby každý zdravotnícky pracovník v deň nástupu do práce absolvoval vstupné školenie o prevádzkovom poriadku zdravotníckeho zariadenia v oblasti optimálnych postupov hygieny rúk a bariérovej starostlivosti.
- 4.2 Školenie vykonáva poskytovateľom určený zdravotnícky pracovník (ďalej len „školiteľ“). Školiteľ vyhotoví záznam o školení, ktorý podpisuje školiteľ a školený zamestnanec.
- 4.3 Poskytovateľ zabezpečí periodické školenia všetkých zdravotníckych pracovníkov a iných odborných pracovníkov zdravotníckeho zariadenia najmenej jedenkrát ročne, spravidla vo februári podľa odsekov 4.1 a 4.2.
- 4.4 Poskytovateľ priebežne sleduje, hodnotí a prijíma opatrenia na odstraňovanie zistených nedostatkov.
- 4.5 Poskytovateľ v prípade zistenia závažných nedostatkov vyhotoví o opatreniach prijatých na ich odstránenie záznam.

Čl. V

Riešenie neodkladných stavov

- 5.1 Zdravotnícke zariadenie je vybavené resuscitačným setom a protišokovou skrinkou .
- 5.2 Kontrola funkčnosti zdravotníckych pomôcok a prístrojov na riešenie neodkladných stavov sa vykonáva najmenej v ročnej periodicite. Kontrolu vykonáva poskytovateľom určený zubný lekár. Určený zubný lekár vyhotoví o každej kontrole záznam.
- 5.3 Sledovanie expirácie liekov je upravené v Čl. III.

- 5.4 Poskytovateľ má vypracovaný plán školenia všetkých zdravotníckych pracovníkov v poskytovaní prvej pomoci a v riešení neodkladných stavov, ktorá sa vykoná minimálne dvakrát ročne. Školenie vykonáva akreditovaný inštruktor prvej pomoci.
- 5.5 Pri vzniku neodkladného stavu na ambulancii zubný lekár vykoná nasledovné úkony:
- a) zhodnotí situáciu bez ohrozenia vlastného zdravia a života,
 - b) zistí príznaky úrazu alebo ochorenia,
 - c) poskytne neodkladnú prvú pomoc,
 - d) zabezpečí privolanie záchranej zdravotnej služby zavolaním na tiesňovú linku 112 alebo 155.
- 5.6 V prípade, ak je v ambulancii v čase vzniku alebo riešenia neodkladného stavu pacienta len jeden zdravotnícky pracovník, tento:
- a) zhodnotí situáciu bez ohrozenia vlastného zdravia a života,
 - b) zistí príznaky úrazu alebo ochorenia,
 - c) poskytne neodkladnú prvú pomoc,
 - d) privolá záchrannú zdravotnú službu zavolaním na tiesňovú linku 112 alebo 155.
- 5.7 Poskytovateľ priebežne sleduje, hodnotí a prijíma opatrenia na odstraňovanie zistených nedostatkov.
- 5.8 Poskytovateľ v prípade závažných nedostatkov vyhotoví o opatreniach prijatých na ich odstránenie záznam.

ČI. VI

Bezpečná komunikácia

- 6.1 Cieľom bezpečnej komunikácie je minimalizovať komunikačnú bariéru, ktorá môže vzniknúť medzi ošetroujúcim zdravotníckym pracovníkom a pacientom. Úroveň komunikácie závisí od vzdelania, veku, záujmu pacienta o vlastné zdravie a jeho zdravotného stavu.
- 6.2 Ošetrojúci zdravotnícky pracovník poskytuje pacientovi dostatočný čas na konzultáciu tak, aby pacient mohol v potrebnom rozsahu popísať svoj zdravotný stav, vrátane odpovedí a vysvetlení na položené otázky.
- 6.3 Ošetrojúci zdravotnícky pracovník musí poskytovať pacientovi informácie takým vhodným spôsobom a formou, aby pacient poskytnutým informáciám porozumel. Ošetrojúci zubný lekár pri komunikácii s pacientom počas rozhovoru nepoužíva odborné výrazy alebo profesijný slang, volí terminológiu a formulácie zrozumiteľné veku, vzdelaniu a stavu pacienta, používa primárne pozitívne formulácie, pričom podstatné informácie pacientovi zopakuje, nevytvára dojem, že je v časovom strese.
- 6.4 Ak pacient nedokáže popísať svoj zdravotný stav, ošetrojúci zdravotnícky pracovník mu kladie otázky. Otázky kladené pacientovi sa formulujú jasne a zrozumiteľne, s ohľadom na jeho vzdelanie a inteligenciu. Otázky musia byť neutrálne a nesmú naznačovať očakávanú odpoveď. Dôležité sú aj záporné odpovede, napr. chýbanie nejakého príznaku.
- 6.5 V rámci rozhovoru ošetrojúci zdravotnícky pracovník od pacienta zisťuje: komplexnú anamnézu zdravotného stavu pacienta. Anamnestické údaje ošetrojúci zdravotnícky pracovník zaznamená vo forme elektronického zdravotného záznamu v elektronickej zdravotnej knižke pacienta, prípadne zapíše do zdravotnej dokumentácie pacienta.
- 6.6 Po odobratí anamnézy poučí ošetrojúci zdravotnícky pracovník pacienta o účele a povahe diagnostických výkonov, následkoch a rizikách diagnostických výkonov, o možnostiach voľby navrhovaných diagnostických postupov a rizikách odmietnutia diagnostických výkonov a následne umožní pacientovi klásť otázky. Ošetrojúci zdravotnícky pracovník sa musí uistiť, že pacient poskytnutým informáciám rozumie, poprípade pacientovi dovysvetlí, čo nebolo pacientom pochopené. Po poučení ošetrojúci zdravotnícky pracovník poskytne pacientovi dostatočný časový priestor na udelenie informovaného súhlasu.
- 6.7 Informácie o poskytnutí poučenia, odmietnutí poučenia, udelení informovaného súhlasu, o odmietnutí informovaného súhlasu alebo o odvolaní informovaného súhlasu, je ošetrojúci zdravotnícky pracovník

- povinný zaznamenať v príslušnom elektronickom zdravotnom zázname pacienta v jeho elektronickej zdravotnej knižke pacienta.
- 6.8 Ak ošetrojúci zdravotnícky pracovník vedie zdravotnú dokumentáciu v písomnej forme, informáciu o spôsobe poučenia, obsahu poučenia, odmietnutí poučenia, informovanom súhlase, odmietnutí informovaného súhlasu a odvolaní informovaného súhlasu, je povinný zapísať do zdravotnej dokumentácie pacienta.
- 6.9 Ak informovaný súhlas dal zákonný zástupca pacienta, súčasťou elektronického zdravotného záznamu alebo zápisu do zdravotnej dokumentácie pacienta je aj vyjadrenie osoby nespôsobilej dať informovaný súhlas s poskytnutím zdravotnej starostlivosti.
- 6.10 V prípade potreby je ošetrojúci zdravotnícky pracovník povinný umožniť pacientovi prítomnosť ním privedeného a plateného tlmočníka alebo inej osoby.
- 6.11 Ošetrojúci zdravotnícky pracovník v komunikácii s pacientom použije obrazové materiály (postery, fotografie), písomné komunikačné a inštruktážne pomôcky, obrazovo - zvukové záznamy, ak sú tieto dostupné, a to najmä v takých prípadoch, ak pacient napriek opakovanému vysvetleniu nechápe poskytnutým informáciám alebo vtedy, ak sa javí použitie názorných pomôcok účelnejšie.
- 6.12 Poskytovateľ priebežne sleduje, hodnotí a prijíma opatrenia na odstraňovanie zistených nedostatkov.
- 6.13 Poskytovateľ v prípade závažných nedostatkov vyhotoví o opatreniach prijatých na ich odstránenie záznam.

Čl. VII

Dodržovanie práv pacientov a sledovanie spokojnosti pacientov s poskytovanou zdravotnou starostlivosťou

- 7.1 Ošetrojúci zdravotnícky pracovník informuje pacientov alebo zákonných zástupcov o ich právach.
- 7.2 Za účelom informovania pacientov alebo zákonných zástupcov o ich právach má poskytovateľ vypracovanú písomnú informáciu, ktorú poskytne pacientovi alebo zákonnému zástupcovi pri prvej návšteve ambulancie. Pacient alebo zákonný zástupca podpíše jeden rovnopis písomnej informácie.
- 7.3 Pacientom, ktorí nemôžu čítať poskytovateľom poverený zamestnanec poskytne informáciu o ich právach slovne alebo vo forme zvukového záznamu.
- 7.4 Písomná informácia je nepretržite prístupná na webom sídle poskytovateľa a v ambulancii.
- 7.5 Za účelom ochrany osobných vecí a cenností pacientov poskytovateľ zverejňuje na vstupe do ambulancie upozornenie pacientov, aby si osobné veci a cennosti brali so sebou do ambulancie.
- 7.6 Poskytovateľ priebežne sleduje spokojnosť pacientov anonymným dotazníkom. Dotazník je dostupný v čakárni alebo na webovom sídle poskytovateľa. Pacienti dotazník zasielajú poštou na adresu miesta prevádzky ambulancie, osobne odovzdajú v mieste prevádzky ambulancie alebo dotazník elektronicke vyplnia a odošlú poskytovateľovi prostredníctvom webového sídla poskytovateľa.
- 7.7 Poskytovateľ pravidelne vyhodnocuje dotazník spokojnosti pacientov.
- 7.8 Poskytovateľ priebežne sleduje, hodnotí a prijíma opatrenia na odstraňovanie zistených nedostatkov.
- 7.9 Poskytovateľ v prípade závažných nedostatkov vyhotoví o opatreniach prijatých na ich odstránenie záznam.

ČI. VIII

Ordinačné hodiny a zastupiteľnosť poskytovateľa

- 8.1 Poskytovateľ zverejňuje informáciu o ordinačných hodinách schválených a potvrdených samosprávnym krajom na viditeľnom mieste vo vstupných priestoroch alebo v priestoroch čakárne, vrátane zabezpečenia pravidelnej aktualizácie tak, aby boli zhodné so skutočným stavom.
- 8.2 Informácia o ordinačných hodinách obsahuje:
- a) meno a priezvisko zubného lekára,
 - b) meno a priezvisko sestry a iného zdravotníckeho pracovníka/zdravotníckych pracovníkov,
 - c) odborné zameranie ambulancie (špecializačný odbor),
 - d) začiatok a koniec ordinačných hodín,
 - e) úplnú adresu miesta prevádzky ambulancie poskytovateľa, telefonický kontakt a kontakt prostredníctvom elektronickej pošty.
- Ak na ambulancii poskytuje zdravotnú starostlivosť viacero zubných lekárov alebo sestier, poskytovateľ uvedie v informácii o ordinačných hodinách mená a priezviská všetkých zubných lekárov a sestier s rozsahom ordinačných hodín, v ktorých daná osoba pracuje na ambulancii.
- 8.3 V prípade schválenia zmeny ordinačných hodín samosprávnym krajom poskytovateľ zabezpečí najneskôr 24 hodín pred zmenou ordinačných hodín ich zverejnenie na mieste podľa odseku 8.1 s uvedením účinnosti dátumu zmeny ordinačných hodín.
- 8.4 Poskytovateľ zabezpečí informovanie pacientov o neprítomnosti konkrétneho ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka zverejnením informácie na mieste podľa odseku 8.1. Poskytovateľ zabezpečí informovanie pacientov počas dočasného prerušenia poskytovania zdravotnej starostlivosti o poskytnutí neodkladnej zdravotnej starostlivosti iným poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v rámci jeho ordinačných hodín s uvedením jeho presného a úplného označenia, kontaktných údajov, ordinačných hodín a presnej adresy zverejnením informácie na mieste podľa odseku 8.1. Poskytovateľ zároveň oznámi neprítomnosť príslušnému samosprávnemu kraju prostredníctvom národného zdravotníckeho informačného systému.
- 8.5 Poskytovateľ priebežne sleduje, hodnotí a prijíma opatrenia na odstraňovanie zistených nedostatkov.
- 8.6 Poskytovateľ v prípade závažných nedostatkov vyhotoví o opatreniach prijatých na ich odstránenie záznam.

Schválil: MUDr. Daniel Urban, PhD.

Dňa 31.12.2020


podpis

Príloha č. 1

Informácia o právach pacientov

Práva pacientov sú upravené v Dohovore o ľudských právach a biomedicíne, Európskej charte práv pacientov a právnych predpisoch účinných v Slovenskej republike.

Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti má každý pacient právo:

- na prístup k takým zdravotníckym službám, aké si vyžaduje jeho zdravie. Zdravotnícke služby musia zaručovať rovnaký prístup každému, bez diskriminácie na základe finančných možností, miesta bydliska, druhu choroby alebo doby prístupu k zdravotníckej starostlivosti,
- na prístup ku všetkým druhom informácií týkajúcich sa jeho zdravotného stavu, zdravotníckych služieb a ich využívania,
- slobodne si vybrať na základe dostatočných informácií spomedzi rôznych liečebných metód a poskytovateľov,
- na zachovanie dôverného prístupu k svojim osobným informáciám, vrátane informácií týkajúcich sa jeho zdravotného stavu a možných diagnostických alebo liečebných metód, ako aj na ochranu svojho súkromia pri výkone diagnostických vyšetrení, prehliadke a lekárskom ošetrení alebo chirurgickom zákroku vo všeobecnosti,
- na diagnostické a liečebné programy čo najviac prispôbené jeho osobným potrebám,
- na odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti okrem prípadov, v ktorých podľa zákona možno poskytnúť zdravotnú starostlivosť bez informovaného súhlasu a ide o:
 - a) neodkladnú zdravotnú starostlivosť a informovaný súhlas nemožno získať včas získať alebo ho možno predpokladať,
 - b) ochranné liečenia uložené súdom a poskytovanie zdravotnej starostlivosti na základe rozhodnutia súdu,
 - c) ústavnú zdravotnú starostlivosť, ak ide o osobu, ktorá šíri prenosnú chorobu, ktorá závažným spôsobom ohrozuje jej okolie, alebo
 - d) ambulatnú zdravotnú starostlivosť alebo ústavnú zdravotnú starostlivosť, ak ide o osobu, ktorá v dôsledku duševnej choroby alebo s príznakmi duševnej poruchy ohrozuje seba alebo svoje okolie, alebo ak hrozí vážne zhoršenie jej zdravotného stavu.

Právo na výber poskytovateľa zdravotnej starostlivosti sa nevťahuje na:

- osobu, ktorá je vo väzbe, vo výkone trestu odňatia slobody alebo vo výkone detencie,
- žiadateľa o azyl,
- osobu, ktorej sa poskytuje zdravotná starostlivosť na základe rozhodnutia súdu podľa osobitného predpisu,
- osobu, ktorá je príslušníkom ozbrojených síl Slovenskej republiky, Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Národného bezpečnostného úradu, Zboru väzenskej a justičnej stráže, Horskej záchranej služby, Hasičského a záchranného zboru, ak takejto osobe určil poskytovateľ služobný orgán alebo služobný úrad.

Ak sa domnívate, že Vám nebola poskytnutá zdravotná starostlivosť správne alebo sa domnívate, že iné rozhodnutie ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti je nesprávne, máte právo písomne požiadať poskytovateľa o nápravu. Poskytovateľ je povinný písomne informovať o spôsobe vybavenia žiadosti najneskôr do 30 dní od podania žiadosti, ak z obsahu žiadosti nevyplýva nutnosť konať bezodkladne alebo v kratšej lehote.

Príloha č. 2

Dotazník spokojnosti pacientov

Overil si zubný lekár alebo sestra Vašu totožnosť pred začatím vyšetrenia?

Áno **Nie** **Neviem**

Hovoril s Vami zubný lekár spôsobom, ktorému ste rozumeli?

Áno **Nie** **Neviem**

Bol zubný lekár ochotný odpovedať na Vaše otázky?

Áno **Nie** **Neviem**

Boli ste spokojný s podaním informácie o Vašom zdravotnom stave a poskytnutom vyšetrení?

Áno **Nie** **Neviem**

Boli ste spokojný s podaním informácie o spôsobe Vašej liečby a s ďalším odporúčaním?

Áno **Nie** **Neviem**

Boli ste spokojný so správaním zubný lekára?

Áno **Nie** **Neviem**

Boli ste spokojný so správaním sestry?

Áno **Nie** **Neviem**

Ako dlho ste čakali na termín vyšetrenia? Bola pre Vás dĺžka čakania na termín vyšetrenia prijateľná?

.....

Áno **Nie** **Neviem**

Sú pre Vás ordinačné hodiny ambulancie vyhovujúce?

Áno **Nie** **Neviem**

Vyplnený dotazník pošlite prosím na adresu: Mint Dental, s.r.o., Ostravská 8, 040 11 Košice