

Vnitřní řád zdravotnického zařízení

1. Úvodní ustanovení

Vstupem do zdravotnického zařízení (čekárny, ordinace a dalších prostor) pacient a jeho doprovod souhlasí s níže uvedeným vnitřním řádem zdravotnického zařízení. Tento dokument stanovuje práva a povinnosti pacientů, jejich zákonných zástupců a doprovodu, stejně jako pravidla poskytování zdravotní péče a důsledky nedodržení stanovených pravidel. Vnitřní řád je vypracován v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, a dalšími souvisejícími právními předpisy.

2. Práva a povinnosti pacientů

Práva pacientů

1. Každý pacient má právo na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb.
2. Lékař i zdravotní sestra jsou povinni zachovávat lékařskou mlčenlivost.
3. Pacient případně jeho zákonný zástupce má právo na informace o svém zdravotním stavu, navržené léčbě, možných alternativách léčby a případných rizicích a komplikacích.
4. Pacient případně jeho zákonný zástupce má právo odmítnout navrženou léčbu, pokud tím neohrožuje zdraví ostatních osob, a podepsat negativní revers.
5. Pacient případně jeho zákonný zástupce má právo na přístup ke své zdravotnické dokumentaci a pořizování jejích kopií.
6. Pacient případně jeho zákonný zástupce může podat stížnost na kvalitu poskytované zdravotní péče.

Povinnosti pacientů

1. Pacient a jeho doprovod jsou povinni chovat se slušně k personálu a respektovat jeho pokyny.
2. Pacient případně jeho zákonný zástupce je povinen sdělit pravdivé informace o svém zdravotním stavu, anamnéze, užívaných lécích a dodržovat předepsaný léčebný režim.
3. Při nesouhlasu s navrhovaným léčebným postupem, povinným očkováním dle platného očkovacího kalendáře ČR apod., se pacient nebo jeho zákonný zástupce zavazuje bez odkladu stvrdit svůj nesouhlas svým vlastnoručním podpisem formuláře o odmítnutí (negativní revers).
4. Pacient a jeho doprovod je povinen respektovat hygienická pravidla zdravotnického zařízení a dodržovat opatření na ochranu veřejného zdraví.
5. Pacient a jeho doprovod nesmí poškozovat vybavení zdravotnického zařízení, hlučet, napadat slovně či fyzicky personál nebo ostatní pacienty. Zdravotnické zařízení si vyhrazuje právo přivolat Policii ČR v případě agresivního chování pacienta nebo jeho doprovodu, které ohrožuje zaměstnance nebo ostatní pacienty.
6. Za bezpečí dětí odpovídá jejich doprovod.
7. Pacient nebo jeho doprovod je povinen uhradit případné poplatky za zdravotní služby nehrzené z veřejného zdravotního pojištění dle platného ceníku zdravotnického zařízení.
8. Pacient nebo jeho zákonný zástupce je povinen co nejdříve doručit lékaři výsledky vyšetření od ambulantních specialistů nebo po hospitalizaci v nemocnici, aby mohl být zajištěn správný léčebný postup. Nesplnění této povinnosti může vést k ohrožení zdravotního stavu pacienta a narušení kontinuity péče.
9. Pacient nebo jeho zákonný zástupce je povinen oznámit do 7 dnů změnu zdravotní pojišťovny, bydliště, kontaktu či závažné změny zdravotního stavu.

3. Poskytovaná zdravotní péče

1. Zdravotnického zařízení poskytuje preventivní, diagnostickou a léčebnou péči pro děti od narození do 19 let.
2. Lékař poskytuje zdravotní služby pouze s informovaným souhlasem pacienta nebo jeho zákonného zástupce.
3. Nezletilý pacient mladší 15 let může být ošetřen pouze v přítomnosti zákonného zástupce nebo jím písemně zmocněné osoby.
4. Nezletilý pacient starší 15 let může být ošetřen bez přítomnosti zákonného zástupce, pokud k tomu zákonný zástupce udělil písemný souhlas.
5. Zdravotnického zařízení neprovádí lékařské výkony, které nejsou v souladu s odbornou praxí nebo legislativními požadavky.
6. Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům.

4. Registrace k praktickému lékaři

1. Registrovat se může pacient mladší 19 let, pokud uplynuly více než tři měsíce od předchozí registrace u jiného lékaře.
2. O registraci nezletilého pacienta žádají jeho zákonní zástupci.
3. O přijetí nebo zamítnutí žádosti o registraci rozhoduje lékař.
4. O přijetí registrace rozhodne registrující lékař potvrzením registračního listu, jehož kopii předá pacientovi nebo jeho zákonnému zástupci.
5. Registraci pacient a jeho zákonní zástupci přijímají podmínky vnitřního řádu tohoto zdravotnického zařízení a zavazují se k jejich dodržování.

5. Ordinační a provozní doba

1. Ordinační a provozní doba je zveřejněna u vstupu do čekárny a na webových stránkách zdravotnického zařízení.
2. Ordinační doba je rozdělena na časy pro nemocné a objednané pacienty.
3. V časech pro objednané pacienty, není možné ošetřování nemocných pacientů.
4. Příjem pacientů k ošetření končí 30 minut před skončením ordinační doby určené pro nemocné.
5. V době přestávky není možné poskytovat zdravotní péči ani konzultace.

6. Objednání na vyšetření

1. Pacienti se na preventivní prohlídky a očkování objednávají telefonicky nebo e-mailem.
2. Na akutní vyšetření se nelze objednat předem.
3. Objednaný pacient je povinen se včas dostavit nebo se předem omluvit.
4. Lékař si vyhrazuje právo změnit termín neakutního vyšetření.
5. Opakované nedostavení se k objednanému vyšetření může vést k omezení poskytování neakutních služeb.

7. Pořadí vyšetření

1. Objednaní pacienti mají přednostní právo na vyšetření.
2. Neobjednaní pacienti jsou zváni dle příchodu, avšak konečné pořadí určuje lékař.
3. Akutní případy mají přednost před neakutními případy.

8. Telefonické konzultace

1. Telefonické konzultace jsou možné pouze v ordinacní době pro nemocné.
2. Výsledky vyšetření jsou dostupné telefonicky v čase 9:00 - 10:00.
3. V případě zdravotních obtíží nenahrazuje telefonická konzultace osobní návštěvu ordinace.
4. V případě akutního ohrožení života volejte 155.

9. Zdravotnická dokumentace

1. Zdravotnická dokumentace pacienta je majetkem zdravotnického zařízení.
2. Nahlížet do zdravotnické dokumentace a pořizovat kopie mohou pouze oprávněné osoby.
3. Při změně registrace k jinému lékaři, stávající registrující lékař odešle novému lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace.
4. Ochrana osobních údajů pacienta je zajištěna v souladu s platnou legislativou.

10. Důsledky porušení vnitřního řádu

1. Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb (ukončením registrace) pacientovi, který opakovaně porušuje vnitřní řád, má opakovaně neomluvené absence na plánovaná vyšetření, odmítá navrženou léčbu, neodůvodněně porušuje léčebný režim, nespolupráce při léčbě nebo ohrožuje ostatní pacienty.
2. Ukončení péče probíhá dle § 48 odst. 2 písm. d) zákona č. 372/2011 Sb. se zasláním písemného vyrozumění pacientovi. Výjimku tvoří případy akutní péče, kde je lékař povinen poskytnout nezbytnou pomoc.

11. Ochrana práv zaměstnanců zdravotnického zařízení

1. Zaměstnanci zdravotnického zařízení mají právo na bezpečné pracovní prostředí a ochranu před verbální i fyzickou agresí pacientů nebo jejich doprovodu. Jakékoli formy slovního napadání, vyhrožování nebo agresivního chování vůči zdravotnickému personálu jsou nepřijatelné a budou řešeny ve spolupráci s Policií ČR.
2. Zdravotnické zařízení je oprávněno odmítnout pokračovat v péči o pacienty, kteří osobně nebo jejich doprovod svým chováním opakovaně narušují provoz zdravotnického zařízení nebo verbálně či fyzicky napadají jeho zaměstnance.
3. Zaměstnanci zdravotnického zařízení mají právo neposkytnout zdravotní služby v případě, že by došlo při jejich poskytování k přímému ohrožení jejich života nebo vážnému ohrožení zdraví.

12. Pořizování audiovizuálních záznamů a používání telefonů

1. Pořizování jakýchkoli audiovizuálních záznamů (fotografií, videí či zvukových nahrávek) v prostorách zdravotnického zařízení je možné pouze se souhlasem lékaře.
2. Skryté nahrávání bez souhlasu lékaře je nepřípustné a může být považováno za zásah do ochrany osobnosti.
3. Záznamy pořízené ve zdravotnickém zařízení nesmí být šířeny nebo zveřejňovány bez souhlasu dotčených osob.
4. Používání mobilních telefonů ve zdravotnickém zařízení je povoleno pouze v tichém režimu a nesmí narušovat chod zdravotnického zařízení. Telefonování je možné pouze v neodkladných situacích, jinak pacienty žádáme, aby svůj hovor uskutečnili mimo zdravotnické zařízení.

13. Posudková činnost a lhůty pro vyřízení požadavků pacientů

1. Lékař vystavuje potvrzení o zdravotním stavu, posudky pro školy, zaměstnavatele, sportovní kluby a jiné instituce v souladu se zákonem č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách.
2. Standardní lhůta pro vyřízení žádosti o posudek nebo potvrzení je 10 pracovních dnů, pokud není stanoveno jinak.
3. V případě žádosti pacienta nebo jeho zákonného zástupce o urgentní vystavení dokumentu (do druhého pracovního dne) rozhodne lékař, zda je možné této žádosti vyhovět. Urgentní vystavení dokumentu je zpoplatněno dle platného ceníku zdravotnického zařízení.
4. Lékař má právo odmítnout vystavení potvrzení, pokud by bylo v rozporu s jeho odborným názorem nebo platnou legislativou.

14. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád nabývá platnosti dnem jeho zveřejnění a je závazný pro všechny pacienty zdravotnického zařízení a jejich doprovod. Změny vnitřního řádu budou oznámeny prostřednictvím vývěsky v čekárně a na webových stránkách ordinace.