

## **VNITŘNÍ ŘÁD Pmg**

Vážená paní, vážený pane,  
děkujeme Vám za důvěru, kterou jste projevili tím, že jste se svěřili do péče našeho zdravotnického zařízení. Naší snahou je poskytnout Vám kvalitní, ohleduplně a s porozuměním vedenou zdravotní péči a pomoci Vám k dosažení našeho společného cíle.

### **Základní práva klienta**

Každý klient má právo ve zdravotnickém zařízení na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb. Nezletilý klient mladší 15 let může být ošetřen pouze v přítomnosti a se souhlasem svého zákonného zástupce (výjimku tvoří neodkladná péče). Nezletilý klient starší 15 let může být ošetřen bez přítomnosti svého zákonného zástupce pouze s jeho písemným souhlasem.

### **Ordinační a provozní doba**

Ordinační a provozní doba je zveřejněna u vstupu do ordinace a také na našich webových stránkách.

### **Objednání na vyšetření**

Klienti se mohou na vyšetření objednat osobně, nebo telefonicky, nebo e-mailem. V případě, že se klient na sjednaný termín nemůže dostavit, dostatečně dopředu telefonicky, osobně nebo e-mailem termín zruší, aby neblokoval rezervovaný čas jiným klientům.

### **Čekání na vyšetření**

Klienti a jejich doprovod čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku do konce ordinační doby. Během čekání mohou klienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro klienty. Je zakázáno obtěžovat klienty nadměrným hlukem nebo jiným nevhodným chováním, ničit a odnášet zařízení čekárny. Zdravotnické zařízení neručí za věci odložené v čekárně, po dobu vyšetření je umožněno odložit osobní věci přímo v ordinaci. V celém zdravotnickém zařízení je zakázáno kouřit a používat elektronické cigarety, dle zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek.

### **Pořadí vyšetření**

Při vyšetření a kontrolách klient vždy na požádání předkládá zdravotnímu personálu kartičku pojišťovny, která hradí výkony spojené se zdravotní péčí.

Zdravotní sestra nebo lékař vyzývají klienty ke vstupu do ordinace, dle objednávek. Čas objednání je časem, od kterého klient začíná čekat na vyšetření lékařem. Akutní klienti jsou zváni do ordinace v pořadí dle příchodu nebo akutnosti. Lékař určuje pořadí klientů dle akutního stavu. Pracovníci zdravotnického zařízení se snaží čekací dobu klientů minimalizovat.

## **Vyšetření**

Vyšetření lékařem probíhá v ordinaci, kam klienti vstupují na výzvu. Lékař poskytuje klientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem jeho zákonného zástupce. Lékař i zdravotní sestra jsou povinni zachovávat lékařské tajemství, využívat získané informace pouze k poskytování zdravotních služeb ve prospěch klienta a poskytovat je pouze osobám určeným obecně závaznými předpisy.

## **Jednodenní péče**

Při příchodu k výkonu předloží klient průkaz totožnosti, pro kontrolu s informovaným souhlasem a platnou kartičku zdravotní pojišťovny. Pokud si klient zdravotní službu hradí sám (samoplátce) předloží také doklad o zaplacení. Dále předloží zdravotnickou dokumentaci požadovanou k výkonu, např. laboratorní výsledky, vyjádření internisty k danému výkonu a jiné. S informovaným souhlasem o výkonu klienta seznámí lékař, se kterým se informovaný souhlas podepíše. Před vstupem do vyčleněných prostor si klient uloží věci do uzamykatelných skříněk. Cenné věci jako šperky, větší obnos peněz, platební karty, (týká se i mobilních telefonů) doporučujeme nechat doma. Za případnou ztrátu zdravotnické zařízení neručí. Během pobytu klient nesmí užívat žádná léčiva, o kterých není informován lékař. Jakékoliv negativní pocity nebo změny zdravotního stavu (bolesti, pocit nevolnosti,...) musí klient neprodleně hlásit zdravotní sestře nebo lékaři. Personál bude zdravotní stav klienta pravidelně sledovat a vyhodnocovat. Klid a ticho jsou nezbytným pomocníkem pro zajištění odpočinku po zákroku, proto jsou klienti povinni dodržovat klid, aby nedocházelo k rušení dalších klientů, kteří jsou přítomni. Za určitých okolností může být takové jednání považováno za porušení léčebného režimu. Opustit lůžko může klient vždy jen se souhlasem zdravotní sestry nebo lékaře.

Během pobytu o klienty pečuje tým lékařů a zdravotních pracovníků, kteří jsou vedení vedoucím lékařem a vrchní sestrou.

Opustit zdravotnické zařízení po zákroku, může klient pouze za doprovodu osoby starší 18ti let (není doporučena cesta MHD).

## **Léčebný režim**

Léčebný režim je soubor opatření a postupů, která podporují léčbu a minimalizují její možná rizika, včetně úpravy životního stylu. Léčebný režim je nedílnou součástí individuálního léčebného postupu (§3 zákona č.372/2011). Povinnost dodržovat individuální léčebný plán a tím i léčebný režim je dána § 41 zákona č. 372/2011 „O zdravotních službách a podmínkách jejich dodržování“. Léčebný režim stanoví v rámci individuálního léčebného postupu pro

každého klienta lékař. Léčebný režim v sobě zahrnuje veškeré léčebné postupy jako je podávání léků, pohybový režim, dietní opatření, absence škodlivých návyků. Cílem je dosáhnou nejlepšího efektu poskytované péče. V případě, kdy bude klient vědomě a opakovaně, případně závažným způsobem léčebný režim porušovat, nemůže lékař a zdravotní zařízení převzít odpovědnost za výsledek léčení. Taková situace může být důvodem k ukončení ambulantní péče v našem zdravotnickém zařízení.

### **Informace o zdravotním stavu**

Informace o svém zdravotním stavu a potřebných léčebných postupech získá klient od lékaře. S režimovými opatřeními seznámí lékař klienta ve spolupráci se zdravotní sestrou. Klient má nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací. Z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze klientovi a pouze těm osobám, které písemně uvede v informovaném souhlasu s poskytováním zdravotní péče. Informace o zdravotním stavu nelze podávat telefonicky. Telefonicky budou sděleny pouze organizační informace.

### **Oznamování změn**

Klient oznámí lékaři každou změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu bydliště a telefonního čísla, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.

### **Zdravotnická dokumentace**

Zdravotnická dokumentace klienta vedená lékařem je majetkem zdravotnického zařízení. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze lékař (případně jiný zdravotní pracovník), klient, jeho zákonní zástupci a zmocněné osoby. Pokud se klient rozhodne přejít do jiného zdravotnického zařízení, má právo si zažádat o výpis ze své zdravotní dokumentace. Teno výpis mu bude vydán a zpoplatněn, dle aktuálně platného ceníku. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb klientovi.

### **Úhrada služeb**

Naše zdravotnické zařízení poskytuje kromě standardní péče hrazené z veřejného zdravotního pojištění i nadstandardní péči a vyšetření, která nejsou hrazena z veřejného zdravotního pojištění. Ceník těchto výkonů je vyvěšen v čekárně a také na webových stránkách našeho zdravotnického zařízení.

### **Stížnosti, podněty a pochvaly**

Názory a zkušenosti klientů jsou pro nás velmi cenným zdrojem informací. Můžete se na nás obracet s podněty a připomínkami kladnými, stejně tak zápornými, a to osobně nebo písemně.

K Vašim připomínkám je možné také využít formulář *Anketa spokojenosti klientů*, který obdržíte na recepci společně v deskách s dalšími informacemi a materiály k léčbě. Pro možnost vyjádření se k Vašemu podnětu, prosím uvádějte kontakt pro odpověď.

Postup pro podání stížností naleznete na webových stránkách našeho zdravotnického zařízení.

### **Důsledky porušení vnitřního řádu**

Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb klientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních klientů, úmyslně a soustavně nedodrží navržený léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem. (§48 odst.2 zákona o zdravotních službách č.372/2011Sb.)

Klient, jeho zákonný zástupce či další doprovázející osoba má povinnost chovat se slušně k veškerému zdravotnickému personálu zdravotního zařízení.

Vnitřní řád upravující práva a povinnosti klientů (pacientů), dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

Mnoho úspěchů při Vaší léčbě Vám přeje skupina Pmg.

Platnost dokumentu od: 1. 1. 2018