

## **REGOLA INTERNA Pmg**

Cara signora, signore,

Vi ringraziamo per la fiducia che avete dimostrato dal fatto che ci avete affidato la cura della nostra struttura medica. Il nostro obiettivo è quello di fornirti un servizio di alta qualità, attento e comprensivo, e aiutarti a raggiungere il nostro obiettivo comune.

### **Diritti di base del cliente**

Ogni cliente ha il diritto al rispetto, alla dignità, al rispetto e al rispetto della privacy nella struttura sanitaria. Un cliente minore di età inferiore ai 15 anni può essere trattato solo in presenza e con il consenso del suo tutore legale (ad eccezione delle cure urgenti). Un cliente minore di età superiore ai 15 anni può essere trattato senza la presenza del suo rappresentante legale solo con il suo consenso scritto.

### **Ordinazione e ore di funzionamento**

L'ordinazione e gli orari di apertura sono pubblicati all'ingresso della clinica e sul nostro sito web.

### **Ordine per esame**

I clienti possono essere ordinati personalmente, per telefono o per e-mail. Se il cliente non può arrivare alla data concordata, lui o lei annullerà il termine con sufficiente anticipo telefonicamente, personalmente o via e-mail, per non bloccare il tempo riservato per altri clienti.

### **In attesa di un esame**

I clienti e i loro accompagnatori stanno aspettando un esame nella sala d'attesa, che è liberamente accessibile dall'inizio alla fine del tempo di ordinazione. Durante un'attesa, i clienti possono utilizzare la sala d'aspetto e i servizi igienici per i loro clienti nel solito modo. È vietato disturbare i clienti con rumore eccessivo o altri comportamenti inappropriati, distruggendo e portando via le strutture di attesa. La struttura medica non è responsabile per le cose differite nella sala d'attesa, è possibile rinviare gli effetti personali direttamente in ufficio durante l'esame. È vietato fumare e utilizzare sigarette elettroniche secondo la legge n. 65/2017 Coll., Sulla tutela della salute contro gli effetti nocivi delle sostanze che provocano dipendenza in tutta la struttura sanitaria.

### **Ordine di esame**

Durante gli esami e le verifiche, il cliente fornisce sempre una tessera di assicurazione medica al personale

Un'infermiera o un medico invita i clienti a entrare in chirurgia, secondo gli ordini. Il tempo di ordinazione è il tempo da cui il cliente inizia ad attendere l'esame di un medico. I clienti acuti sono invitati alla chirurgia in ordine di arrivo o di emergenza. Il medico determina l'ordine dei clienti in base alla condizione acuta. I dipendenti della struttura medica stanno cercando di minimizzare i tempi di attesa per i clienti.

## **Esame**

L'esame del medico avviene in una clinica in cui i clienti entrano nella sfida. Il medico fornisce al cliente un servizio medico solo con il suo consenso, o con il consenso del suo rappresentante legale. Sia il medico che l'infermiere sono obbligati a osservare il segreto medico, a utilizzare le informazioni ottenute solo per la fornitura di servizi sanitari a beneficio del cliente e a fornirli solo a persone determinate da regolamenti generalmente vincolanti.

## **Assistenza diurna**

All'arrivo, il cliente presenta la sua carta d'identità, per il consenso informato e una tessera sanitaria valida. Se il cliente paga egli stesso il servizio sanitario (auto-pagatore), fornirà anche una prova di pagamento. Presenterà inoltre la documentazione medica richiesta per le prestazioni, ad es. Risultati di laboratorio, commenti degli internisti sulla performance e altri. Con il consenso informato alla prestazione del cliente, viene informato il medico con il quale il consenso informato firma. Prima di entrare negli spazi designati, il cliente posiziona gli articoli in armadietti chiudibili a chiave. Oggetti di valore come gioielli, grandi quantità di denaro, carte di credito (anche per telefoni cellulari) si consiglia di lasciare a casa. La struttura medica non è responsabile per eventuali perdite. Durante il soggiorno, il cliente non deve assumere farmaci che non sono stati informati dal medico. Eventuali sentimenti negativi o cambiamenti di salute (dolore, sensazione di malessere, ...) devono essere segnalati immediatamente all'infermiere o al medico. Lo staff monitorerà e valuterà regolarmente lo stato di salute del cliente. Silenziosità e silenzio sono un aiuto indispensabile per il relax dopo l'intervento chirurgico, quindi i clienti sono tenuti a tacere per evitare di interferire con gli altri clienti presenti. In determinate circostanze, tale comportamento può essere considerato una violazione del regime di trattamento. Il cliente può lasciare il letto solo con il consenso di un'infermiera o di un medico.

Durante la permanenza sui clienti, il team di medici e operatori sanitari, che sono il medico principale e l'infermiere, si prendono cura di loro.

Lasciare la struttura medica dopo la procedura, il cliente può essere accompagnato da una persona di età superiore ai 18 anni (la via di trasporto pubblico non è raccomandata).

## **Regime di guarigione**

Un regime di trattamento è un insieme di misure e procedure che supportano il trattamento e riducono al minimo i possibili rischi, incluso l'aggiustamento dello stile di vita. Il regime di trattamento è parte integrante del processo di guarigione il regime di trattamento è dato dalla sezione 41 della legge n. 372/2011 "sui servizi sanitari e le condizioni per la loro osservanza". Il regime di trattamento fornisce un medico per la procedura di trattamento individuale per

ogni cliente. Il regime di trattamento comprende tutte le terapie come somministrazione di farmaci, regime di movimento, dieta, senza abitudini dannose. L'obiettivo è ottenere l'effetto migliore. Se un cliente deliberatamente e ripetutamente, o interferisce seriamente con il regime di trattamento, un medico e un operatore sanitario non possono assumersi la responsabilità per l'esito del trattamento. Una tale situazione può essere un motivo per porre fine alle cure ambulatoriali nella nostra struttura medica.

### **Informazioni sanitarie**

Informazioni sul tuo stato di salute e sulle tue esigenze di trattamento saranno ottenute dal tuo medico. Lui / lei familiarizzerà con l'infermiera con le disposizioni del regime. Il Cliente ha il diritto di fornire informazioni complete, comprensibili ed esaustive. A causa della protezione dei dati personali, questi verranno forniti solo al cliente e solo a quelle persone che forniscono informazioni scritte in consenso scritto alla prestazione di assistenza sanitaria. Le informazioni sulla salute non possono essere inviate per telefono. Solo le informazioni organizzative verranno comunicate telefonicamente.

### **Notifica di cambiamenti**

Il cliente deve notificare al medico qualsiasi cambiamento nella cassa malati, cambiamento del tipo di assicurazione sanitaria, cambio di residenza e numero di telefono, licenziamento dal trattamento istituzionale e gravi cambiamenti dello stato di salute.

### **Documentazione sulla salute**

La documentazione medica di un cliente guidato da un medico è di proprietà della struttura medica. La visualizzazione e la raccolta di copie e copie può essere effettuata solo dal medico (o da un altro operatore sanitario), dal cliente, dai suoi rappresentanti legali e da persone autorizzate. Se il cliente decide di passare a un'altra struttura sanitaria, ha il diritto di richiedere un estratto dalla sua cartella clinica. Questo elenco verrà emesso e addebitato in base al listino prezzi corrente. L'elenco contiene tutti i dati necessari per fornire servizi sanitari aggiuntivi al cliente.

### **Pagamento di servizi**

Oltre alle cure standard coperte dall'assicurazione sanitaria pubblica, la nostra struttura sanitaria fornisce anche assistenza ed esami extra che non sono coperti dall'assicurazione sanitaria pubblica. Il listino prezzi di queste esibizioni è pubblicato nella sala d'attesa e anche sul sito web della nostra struttura medica.

### **Reclami, suggerimenti e lodi**

Le opinioni e le esperienze dei clienti sono una preziosa fonte di informazioni per noi. Puoi contattarci con suggerimenti e commenti positivi e negativi, sia personalmente che per iscritto. Puoi anche utilizzare il modulo di soddisfazione del cliente, che ricevi alla reception insieme ad altre informazioni e materiali di trattamento, per i tuoi commenti. Per l'opportunità di commentare il vostro reclamo, si prega di fornire un contatto per la risposta.

Puoi trovare reclami sul sito web della nostra struttura medica.

### Conseguenze della violazione delle regole interne

La struttura medica può terminare la fornitura di servizi sanitari al cliente, che limita fortemente i diritti degli altri clienti, deliberatamente e sistematicamente non rispetta il trattamento o la procedura proposta non è disciplinato da norme interne. (Articolo 48 (2) della Legge sui servizi sanitari n. 372/2011 Coll.)

Il cliente, il suo rappresentante legale o altro accompagnatore ha il dovere di comportarsi con integrità per tutto il personale medico nella struttura sanitaria.

Normative interne che disciplinano i diritti e gli obblighi dei clienti (pazienti), ai sensi della legge n. 372/2011 Coll., Sui servizi sanitari.

Molti successi nel trattamento sono desiderati dal gruppo Pmg.

Documento valido dal: 1. 1. 2018