

INTERNA PRAVILA Pmg

Poštovani,
hvala Vam poverenju ukazanom odlukom da se lečite u našoj medicinskoj ustanovi. Potrudićemo se da Vam odgovorno pružimo visokokvalitetnu i stručnu zdravstvenu negu i pomognemo u ostvarivanju zajedničkog cilja.

Osnovna prava klijenta

Svaki klijent ima pravo u našoj zdravstvenoj ustanovi na poštovanje, dostoјno ponašanje i uvažavanje privatnosti prilikom pružanja zdravstvenih usluga. Maloletni klijenti, mlađi od 15 godina, mogu se lečiti uz prisustvo i saglasnost njegovog / njenog staratelja ili pravnog zastupnika (izuzev hitne pomoći). Maloletnik, stariji od 15 godina, može pristupiti lečenju bez prisustva njegovog / njenog staratelja ili pravnog zastupnika sa njegovom pismenom saglasnosti.

Radno vreme klinike

Radno vreme klinike možete naći na ulazu u medicinsku ustanovu i na našoj web stranici.

Zakazivanja na pregled

Klijenti mogu obaviti zakazivanje lično, putem telefona ili putem e-maila. Ukoliko klijent ne može doći u dogovorenom terminu, neophodno je na vreme otkazati termin putem telefona, lično ili putem e-pošte, da ne bi blokirali termin drugim klijentima.

Čekanje na pregled

Klijenti čekaju pregled u čekaonici, koja je dostupna od početka do kraja radnog vremena medicinske ustanove. Tokom čekanja, klijenti mogu svršishodnim načinom koristiti čekaonicu i toalet.

Zabranjeno je uznemiravanje ostalih klijenata prekomernom bukom ili drugim neprimerenim ponašanjem, uništavanje i odnošenje predmeta kojima je čekaonica opremljena. Medicinska ustanova nije odgovorna za lične predmete odložene u čekaonici, koje je moguće odložiti direktno u ordinaciji tokom pregleda. Zabranjeno je u zdravstvenoj ustanovi pušiti i koristiti elektronske cigarete prema Zakonu br. 65/2017 Sb., o zaštiti zdravlja od štetnih uticaja supstanci koje izazivaju ovisnost.

Redosled pregleda

Tokom pregleda i kontrole klijent je obavezan da na zahtev zdravstvenog osoblja preda zdravstvenu karticu osiguranja, kojom pokriva obaveze vezane za zdravstveni pregled.

Medicinska sestra ili doktor poziva klijente da uđu u ordinaciju po dogovorenom redosledu.

Dogovoren termin je vreme od kojeg klijent počinje čekati na lekarski pregled. Akutni slučajevi imaju prednost u odnosu na ostale, u skladu sa hitnosti i ozbiljnosti situacije. Doktor određuje redosled klijenata u skladu sa trenutnim zdravstvenim stanjem. Zaposleni u zdravstvenoj ustanovi pokušavaju da minimaliziraju vreme čekanja za klijente.

Pregled

Lekarski pregled se obavlja u ordinaciji gde klijenti ulaze na poziv. Zdravstvena usluga od strane doktora je moguća uz predhodnu saglasnost klijenta ili njegovog zakonskog zastupnika. Medicinsko osoblje je obavezno da se ponaša u skladu sa kodeksom medicinske etike, da čuva profesionalnu tajnu i da dobijene informacije koristi isključivo za pružanje zdravstvenih usluga klijentu. Zdravstvene usluge mogu da pružaju samo osobama određenim opštim obavezujućim propisima.

Dnevna nega

Po dolasku, klijent je obavezan da pokaže važeći lični dokument, eventualno važeću zdravstvenu karticu. Ukoliko klijent sam plaća zdravstvene usluge, potrebno je da dostavi dokaz o uplati istih. Potrebno je da dostavi medicinsku dokumentaciju nepohodnu za intervenciju, npr. laboratorijske rezultate, internističke nalaze i drugo. Sve saglasnosti sa postupkom su potpisane i overene od strane doktora. Pre ulaska u medicinske prostorije, klijent može lične stvari da odloži i zaključa. Vrednije lične stvari kao što su nakit, veća količina novca, kreditne kartice, mobilne telefone, preporučuje se ostaviti kod kuće. Medicinska ustanova nije odgovorna za eventualni gubitak (nestanak) ličnih stvari. Tokom lečenja, klijent ne sme da koristi medikamente o kojima predhodno nije informisao doktora. Ukoliko dodje do promena zdravstvenog stanja neophodno je o tome odmah obavestiti medicinsku sestruru ili doktora. Medicinsko osoblje će redovno kontrolisati zdravstveno stanje klijenta. Mir i tišina su neizostavni za opuštanje klijenata nakon intervencije. Pod određenim okolnostima, drukčije ponašanje se može smatrati povredom režima lečenja. Klijent može napustiti krevet samo uz saglasnost medicinske sestre ili doktora. Tokom boravka o klijentu vode računa tim lekara i zdravstvenih radnika. Nakon postupka, klijent može napustiti zdravstvenu ustanovu isključivo uz pratnju osobe starije od 18 godina (ne preporučuje se putovanje javnim prevozom).

Režim lečenja

Režim lečenja je skup mera i procedura koje omogućavaju tretman i minimaliziraju njegove moguće rizike, uključujući i promene životnog stila. Režim lečenja je sastavni deo procesa individualnog lečenja (§ 3 Zakona br. 372/2011). Obaveza usaglašavanja sa individualnim planom lečenja, a time i režimom lečenja, propisana je u članu 41 Zakona br. 372/2011 "O zdravstvenim uslugama i uslovima njihovog respektovanja". Režim lečenja obuhvata: korištenje terapije, zdravu ishranu, izbegavanje štetnih navika, mirovanje. Cilj je ostvariti najbolji efekat nege. Ako klijent namerno i više puta ili ozbiljno ometa režim lečenja, doktor i medicinsko osoblje ne snose odgovornost za ishod lečenja. Takva situacija može biti razlog za prekidanje ambulantne nege u našoj medicinskoj ustanovi.

Informacije o zdravstvenom stanju

Informacije o Vašem zdravstvenom stanju i potrebnom postupku lečenja dobijete od doktora. Klijent ima pravo da dobije potpunu, jasnu i iscrpujuću informaciju od doktora i medicinskog osoblja. Zbog zaštite ličnih podataka, informacije će biti pružene samo klijentu ili onima koji imaju njegovu pismenu saglasnost za dobijanje takvih informacija. Zdravstvene informacije se ne mogu predavati telefonom. Telefonom mogu biti predane samo one informacije, koje su nepohodne za organizaciju.

Obaveštenje o promenama

Klijent ima obavezu da obavesti doktora o bilo kakvoj promeni njegovog zdravstvenog osiguranja, promeni osiguravajuće kuće, promeni prebivališta, broja telefona, ozbiljne promene zdravstvenog stanja.

Zdravstvena dokumentacija

Medicinska dokumentacija klijenta, koju vodi lekar, je vlasništvo medicinske ustanove. Pregledati, prikupljati izvestaje i praviti kopije može samo doktor ili drugi zdravstveni radnik, klijent, njegovi pravni zastupnici i ovlašćena lica. Ukoliko klijent odluči da predje u drugu zdravstvenu ustanovu, ima pravo da traži izvod iz svoje zdravstvene dokumentacije. Ovaj izvod će biti izdan i naplaćen prema važećem cenovniku. Izvod sadrži sve podatke potrebne za pružanje dodatnih zdravstvenih usluga klijentu.

Plaćanje usluga

Pored standardne zdravstvene nege pokrivene osnovnim zdravstvenim osiguranjem, naša zdravstvena ustanova takođe pruža dodatnu negu i preglede koji nisu pokriveni osnovnim zdravstvenim osiguranjem. Cenovnik ovih usluga možete naći u čekaonici ili na web stranici naše zdravstvene ustanove.

Žalbe, sugestije i pohvale

Mišljenja i iskustva klijenata su za nas veoma vredan izvor informacija. Možete nas kontaktirati sa sugestijama, pozitivnim i negativnim komentarima, lično ili pismeno. Možete takođe koristiti „Knjigu utisaka“ koju možete dobiti na recepciji medicinske ustanove. Da bismo mogli da odgovorimo na Vaše predloge i sugestije, molimo vas da navedete kontakt e mail ili tel. za odgovor. Uputstva za postupak pravljenja žalbe možete naći na našim web stranicama.

Posledice kršenja internih pravila

Zdravstvena ustanova može prekinuti pružanje zdravstvene zaštite klijentu koji ozbiljno ograničava prava drugih klijenata, namerno i svesno ne ispunjava predloženi postupak ili ne poštuje interna pravila. (Član 48 (2) Zakona o zdravstvenim uslugama br. 372/2011 Sb.)

Klijent, njegov zakonski zastupnik ili neko drugo prateće lice je obavezno da se pristojno odnosi prema zdravstvenom osoblju medicinske ustanove.

Interni propisi koji regulišu prava i obaveze klijenata (pacijenata), u skladu sa Zakonom br. 372/2011 Sb., o zdravstvenim uslugama.

Mnogo uspeha u Vašem lečenju želi Vam Pronatal.

Dokument validan od 1. 1. 2018.