

Vnitřní řád

Ambulance neurologie a fyzioterapie, MUDr. Kuliha Martin, Ph.D.

Základní práva pacienta

Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo:

1. **Klást doplňující otázky** týkající se zdravotního stavu.
2. Na důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí.
3. Na srozumitelný způsob informací o svém zdravotním stavu.
4. Vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravotních služeb.
5. Být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení (dále jen „vnitřní řád“).
6. Pacient **s omezenou svéprávností** má právo na přítomnost zákonného zástupce nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient svěřen na základě rozhodnutí soudu, nebo osoby jím určené, **pokud nenaruší jejich přítomnost poskytování zdravotních služeb.**
7. Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem je umožněn jeho pobyt v případě, že **nenaruší práva ostatních pacientů.**
8. Být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění. Ceny za výkony nehrazené pojišťovnou jsou umístěny formou ceníku na webových stránkách... a v čekárně ordinace.
9. Náměty a stížnosti je možné zanechat u lékaře.
10. Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho **souhlasem s výjimkou případů, které stanoví zákon.** Pacient má právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny.
11. Pacientovi **může být** umožněno absolvovat ambulantní vyšetření v doprovodu jím zvolené osoby nebo osob, zamezení vstupu do ordinace může být z **kapacitních důvodů** (větší počet osob) nebo z důvodu **nevhodného chování doprovázející osoby**.

Povinnosti pacienta

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

1. **Řídit se vnitřním řádem poskytovatele.**
2. Dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup.
3. Pravdivě informovat ošetřujícího lékaře o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb. **Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.**
4. Nepožívat před a během vyšetření **alkohol nebo jiné návykové látky** a podrobit se na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře v odůvodněných případech vyšetřením za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. **Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.**

5. Dodržovat **zákaz vstupu podnapilých osob nebo osob pod vlivem návykových látek** do zdravotnického zařízení, poskytovatel má oprávnění tyto osoby vykázat. **Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.**
6. Dodržovat **zákaz vstupu osob se střelnou, bodnou či sečnou zbraní**, poskytovatel má oprávnění tyto osoby vykázat. **Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.**
7. Chovat se dle zásad občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu k dalším pacientům i k lékaři (není akceptován křik, výhrůžky, vulgarismy, agresivní chování atp.). Je povinen respektovat pokyny lékaře. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, nebo jiné doprovázející osoby. Neobtěžovat hlukem či jiným rušením klidu ve zdravotnickém zařízení personál či pacienty. **Nerespektování zásad občanského soužití a dobrých mravů je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.**
8. Oznámit svému lékaři **každou změnu** telefonního či emailového kontaktu, zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího praktického lékaře, změnu bydliště, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.
9. Prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti.
10. Respektovat skutečnost, že pořadí pacientů určuje lékař.
11. V celém zdravotnickém zařízení **je zakázáno kouřit.**
12. V celém zdravotnickém zařízení **je zakázáno pořizovat jakékoliv audio vizuální nahrávky** (pořizování fotek, videí, zvukových nahrávek). **Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.**

- **Poskytování zdravotních služeb**

Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pacientům s doporučením k léčbě i bez něj. Výkony nehrazené pojišťovnou jsou umístěny v čekárně a na internetových stránkách ordinace formou ceníku.

- **Ordinační doba**

Ordinační doba je zveřejněna na dveřích ordinace. Objednaní pacienti jsou zváni do ordinace **podle možností v čase**, na který byli objednáni. Ošetření jsou pouze předem objednaní pacienti, ambulance neposkytuje akutní služby, pokud se nejedná o výkony neodkladné péče. V odůvodněném případě má lékař právo výše uvedená kritéria pořadí ošetření pacientů změnit. V odůvodněných případech má možnost lékař neumožnit přítomnost blízkých osob při poskytování zdravotní služby.

- **Objednání na vyšetření, konzultaci, fyzioterapii nebo objednání receptu**

Pacienti se mohou objednat přes formuláře na www.neurofyz.cz, emailem, **v omezené formě** telefonicky či osobně v ambulanci. **Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, se předem emailem či SMS omluví**, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům. V době určené pro objednané pacienty neposkytuje ambulance péči neobjednaným pacientům, výjimkou jsou výkony neodkladné péče.

- **Čekání na vyšetření**

Pacienti čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku do konce ordinační doby. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty. Zdravotnické zařízení za věci odložené v čekárně neručí, **po dobu vyšetření je umožněno odložit osobní věci přímo v ordinaci.**

- **Průběh vyšetření, průběh fyzioterapie, ergoterapie**

Vyšetření provádí lékař, fyzioterapeut, ergoterapeut v ordinaci, kam pacienti vstupují na jeho výzvu. Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem zákonného zástupce nebo zmocněné osoby.

- **Zdravotnická dokumentace**

Zdravotnická dokumentace pacienta vedená zdravotnickým zařízením je majetkem zdravotnického zařízení. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci a osoby stanovené obecně závaznými předpisy. Cena za kopírování dokumentace viz ceník ordinace. Pokud pacient přejde k jinému lékaři, dosavadní lékař vydá pacientovi **na jeho žádost** výpis ze zdravotní dokumentace.

- **Informace o zdravotním stavu**

Informace o své nemoci, potřebných léčebných postupech a režimových opatřeních získáte od lékaře, fyzioterapeuta, ergoterapeuta. Máte nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací, z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze Vám a pouze těm osobám, které Vás s Vaším souhlasem doprovázejí.

- **Ukončení či odmítnutí poskytování zdravotních služeb**

Poskytovatel zdravotních služeb může odmítnout přijetí pacienta do péče, pokud by přijetím pacienta bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení (§ 48 zákona č. 372/2011).

- **Poskytovatel zdravotních služeb může ukončit péči o pacienta dle § 48 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění, a to v případě, že pacient:**

- Se neřídí **vnitřním řádem** zdravotnického zařízení.
- Závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů (nevhodné chování, hluk, nedostatečná hygiena, ale i opakované nevyužívání rezervovaného termínu vyšetření).
- Přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro poskytování zdravotních služeb
- Nedodrží navržený diagnostický a léčebný postup. 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 Sb., o zdravotních službách, v platném znění). Povinnost dodržovat individuální léčebný plán a tím i léčebný režim je dána § 41 téhož zákona. Léčebný režim stanoví v rámci individuálního léčebného postupu lékař. Léčebný režim v sobě zahrnuje všechny léčebné postupy jako je podávání léků, rehabilitaci, pohybový režim, dietní opatření, absenci škodlivých návyků. Cílem je dosáhnout nejlepšího efektu poskytované péče.
- Pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb