

Vnitřní řád zdravotnického zařízení

Platný od 1. ledna 2024

Vnitřní řád ZZ je vyvěšen v prostorách čekárny ordinace PsyQuo, s.r.o. a je umístěn na webových stránkách ordinace www.psyquo.cz.

Pobíráním péče v ordinaci PsyQuo, s.r.o. pacient vyjadřuje souhlas s tímto Vnitřním řádem.

1. Základní práva pacienta

Při poskytování zdravotních služeb v ordinaci PsyQuo, s.r.o. má pacient právo:

- na důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí
- na srozumitelný způsob informování o svém zdravotním stavu
- klást doplňující otázky týkající se zdravotního stavu
- vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravotních služeb
- být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení PsyQuo, s.r.o. (dále jen „Vnitřní řád“)
- pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům, nebo omezený ve způsobilosti k právním úkonům, má právo na přítomnost zákonného zástupce nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient svěřen na základě rozhodnutí soudu, nebo osoby jím určené, pokud jejich přítomnost nenaruší poskytování zdravotních služeb
- pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, je umožněn jeho pobyt ve zdravotnické zařízení, pokud nenaruší práva ostatních pacientů
- být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění. Ceny za výkony nehrazené pojišťovnou jsou umístěny na internetových stránkách ordinace a viditelně formou ceníku v ordinaci
- zanechat náměty a stížnosti zápisem do knihy stížností umístěné na sesterně
- vzdát se práva na poskytnutí informací o svém zdravotním stavu, a také může určit osobu, které tyto informace mají být sděleny
- zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho souhlasem, pokud se nejedná o výkony neodkladné zdravotní péče
- 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 (např. rušení vyšetření a léčebných úkonů hlukem apod.)

2. Povinnosti pacienta

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

- seznámit se a řídit se Vnitřním řádem poskytovatele zdravotních služeb
- dodržovat navržený individuální diagnostický a léčebný postup
- pravdivě informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka 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 Vnitřního řádu

- nepožívat před a během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se v odůvodněných případech na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře vyšetření za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Porušení této povinnosti je považováno za závažné porušení léčebného režimu. Podnapilé osoby nebo osoby pod vlivem návykových látek má poskytovatel oprávnění vykázat ze zdravotnického zařízení
- chovat se dle zásad občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu ke spolupacientům a zdravotnickým pracovníkům. Respektovat pokyny zdravotnických pracovníků. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, nebo jiné doprovázející osoby. Neobtěžovat hlukem či jiným porušením klidu personál či spolupacienty. Nerespektování zásad občanského soužití a dobrých mravů je považováno za hrubé porušení Vnitřního řádu a pacient může být ze zdravotnického zařízení vykázán
- 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
- prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti, je-li k tomu vyzván zdravotnickým pracovníkem
- respektovat skutečnost, že pořadí pacientů určuje lékař.
- respektovat, že v celém zdravotnickém zařízení zakázáno kouřit, a to i elektronické cigarety
- včas si u svého ošetřujícího lékaře zajistit užívanou medikaci. Z tohoto důvodu doporučujeme sledovat webové stránky poskytovatele, kde je uvedená plánovaná dovolená

3. Poskytování zdravotních služeb

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

4. Ordinační doba

- Ordinační doba je zveřejněna na dveřích ordinace a webových stránkách ordinace
- Objednaní pacienti jsou dle možností zváni do ordinace v čase, na který byli objednáni. Neobjednaní pacienti jsou zváni do ordinace, pokud možno, v pořadí příchodu; ovšem lékař, případně jím pověřená sestra, má právo pořadí ošetření pacientů změnit
- Do ordinace k ošetření přichází pacient čistě oblečený a umytý, pokud tomu nebrání jeho zdravotní stav
- V odůvodněných případech má možnost lékař neumožnit přítomnost blízkých osob při poskytování zdravotní služby

5. Objednání na vyšetření

- Pacienti se mohou na vyšetření objednat osobně nebo telefonicky či emailem
- Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, se včas předem omluví, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům. Zaslání omluvy je možné e-mailem

ošetřujícímu lékaři, telefonicky na sesternu, příp. zasláním SMS na mobilní číslo ošetřujícího lékaře

- V případě, že se pacient dvakrát bez omluvy nedostaví na domluvený termín s lékařem, bude mu účtován poplatek 500 Kč. Tento poplatek je splatný při další návštěvě u lékaře.

6. Čekání na vyšetření

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

7. Průběh vyšetření

- Vyšetření provádí lékař v ordinaci, kam pacient vstupuje na jeho výzvu. Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem zákonného zástupce nebo zmocněné osoby.

8. Zdravotnická dokumentace

- Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem lékaře. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci a osoby stanovené obecně závaznými předpisy
- Přejde-li pacient do péče k jinému lékaři, dosavadní lékař odešle novému registrujícímu lékaři na lékařovu písemnou žádost výpis ze zdravotní dokumentace. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

9. Informace o zdravotním stavu

- Informace o své nemoci a potřebných léčebných postupech pacient získá od lékaře
- S režimovými opatřeními ho seznámí lékař, event. ve spolupráci se zdravotní sestrou
- Má nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací; z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze pacientovi, příp. těm osobám, které písemně uvede v informovaném souhlasu s poskytováním zdravotní péče
- Informace o zdravotním stavu lze podávat telefonicky pouze po sdělení předem smluveného hesla, které je uvedeno v informovaném souhlasu
- Doklad o dočasné pracovní neschopnosti (dále DPN) vystavuje lékař na základě zjištění zdravotního stavu, nikoliv na žádost pacienta. Pokud se pacient bez předchozí omluvy nedostaví na plánovanou kontrolu v době DPN, a nebude reagovat na výzvu zdravotnického zařízení, bude mu DPN v nejbližším možném termínu ukončena

10. Ukončení či odmítnutí poskytování zdravotních služeb

Zdravotní zařízení může odmítnout přijetí pacienta do péče, pokud by jeho přijetím bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení

Zdravotnické zařízení může ukončit péči o pacienta dle §48 odst. 2 zákona o zdravotních službách 372/2011Sb.) v případě, že:

- se neřídí Vnitřním řádem zdravotnického zařízení
- pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů (např. opakované nevyužívání rezervovaného termínu vyšetření)
- pacient přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro poskytování zdravotních služeb - to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta; ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta
- nedodržuje navržený diagnostický a léčebný postup
- v souladu s Etickým kodexem České lékařské komory) má lékař právo odmítnout péči, je-li přesvědčen, že se nevytvořil potřebný vztah důvěry mezi ním a pacientem. Je však povinen doporučit (a v případě souhlasu zajistit) vhodný postup v pokračování léčby

MUDr. Ing. Urban Aleš, Ph. D., vedoucí lékař PsyQuo, s.r.o.