

Vnitřní řád EUC Klinika Kladno

Vnitřní řád EUC Klinika Kladno s.r.o., IČO 47539771 se sídlem Huťská 211, 272 01 Kladno (dále jen „**Klinika**“) upravuje zejména poskytování zdravotních služeb, práva a povinnosti pacientů a osob pacientům blízkých, zdravotnických pracovníků, jiných odborných pracovníků a dalších osob v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb, podmínky hodnocení kvality a bezpečí zdravotních služeb a další činnosti související s poskytováním zdravotních služeb. Tento vnitřní řád je zpracován podle z. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (dále jen „**zákon o zdravotních službách**“) a podle z. č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o specifických zdravotních službách**“).

1. Povinností každého klienta/pacienta po příchodu do zdravotnického zařízení je neprodleně se nahlásit na recepci Kliniky.
2. Po příchodu je klient/pacient vyzván k předložení dokladu totožnosti, k vyplnění formulářů a nahlášení dalších údajů, které svojí povahou mohou přispět ke zkvalitnění služeb.
3. Povinností každého klienta/pacienta je informovat o změně kontaktních údajů (adresy, telefonního čísla, e-mailu) a změně zdravotní pojišťovny.
4. Rodiče nezletilého klienta/pacienta nebo jiná osoba blízká bude vyzvána k písemnému souhlasu s ošetřením, je-li takový souhlas vyžadován zákonem nebo ze strany Kliniky.
5. Personálem Kliniky bude klient/pacient informován o způsobu hrazení nákladů za zdravotní služby, které mu budou poskytnuty na základě jeho souhlasu a které nejsou hrazeny zcela ani částečně ze zdravotního pojištění.
6. Pacient/Klient je povinen uhradit poskytovateli cenu provedených služeb dle platného ceníku ihned po vyšetření/popř. dle data splatnosti uvedeném na daňovém dokladu, pokud nejsou tyto služby hrazeny z veřejného zdravotního pojištění.
7. Personál Kliniky zaručuje maximální důvěru, mlčenlivost a ochranu všech získaných osobních údajů klienta/pacienta.
8. Klient/pacient může určit osoby, které mají právo na informace o jeho zdravotním stavu a mohou nahlížet do jeho zdravotní dokumentace. Klientům vzniká právo na přítomnost osob blízkých při poskytování zdravotnických služeb.
9. Z důvodu ochrany zdraví jak personálu, tak i návštěvníků zdravotnického zařízení může být počet pacientů v čekárně omezen tak, aby vzdálenost mezi nimi byla jasně vymezena. Pacienti jsou povinni řídit se lokálními nařízeními v rámci zdravotnického zařízení. Na výzvu personálu Kliniky nebo v rámci lokálních nařízení jsou pacienti i jeho doprovod povinni nasadit si ochranu úst a nosu.
10. Klient/pacient má právo na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
11. Klient/pacient je povinen při využívání zdravotních služeb pravdivě informovat lékaře či ostatní zdravotnický personál o všech skutečnostech a nezatajovat žádné informace.
12. Klient/pacient je povinen důstojně jednat s personálem Kliniky, zejména je povinen chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům a respektovat jejich pokyny. Dále je povinen chovat se ohleduplně ke spolupacientům.
13. Povinností lékaře je srozumitelně informovat klienta/pacienta o jeho zdravotním stavu, jeho vážnosti, zamýšlených řešeních léčby a možných rizicích, která mohou nastat.
14. Doklad o dočasné pracovní neschopnosti vystavuje lékař na základě zjištění zdravotního stavu, nikoliv na žádost pacienta/klienta. Obdobně lékař rozhoduje o následných vyšetření pacienta či o předpisu léků nebo zdravotních pomůcek.
15. Zdravotní personál má právo neposkytnout zdravotní služby v případě, že by došlo při jejich poskytování k přímému ohrožení života nebo k vážnému ohrožení zdraví.
16. Poskytovatel zdravotních služeb může odmítnout klienta, který si zařízení dobrovolně vybral, a to z vážných technických, bezpečnostních personálních důvodů nebo v případě, že by mohlo dojít ke snížení kvality služeb či ohrožení pacienta/klienta.
17. Poskytovatel zdravotních služeb může ukončit péči o klienta/pacienta v případě, že prokazatelně předá klienta/pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele zdravotních služeb nebo pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb.
18. V celém objektu zdravotnického zařízení je zákaz kouření, požívání alkoholu, a vnášení zbraní.
19. V případě požáru či jiného ohrožení klient/pacient dodržuje instrukce personálu. Únikové východy jsou viditelně označeny.
20. Klienti/pacienti odpovídají za své osobní a cenné věci, které by neměly být volně ukládány v čekárnách či jiných prostorách Kliniky na místech, které k tomu nejsou určeny.
21. Poskytovatel zdravotních služeb neodpovídá za dozor nezletilých dětí.
22. Pokud má klient/pacient smyslové/tělesné postižení a využívá psa se speciálním výcvikem (tj. vodícího nebo asistenčního psa), má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe v průběhu návštěvy zdravotnického zařízení.
23. Klient/pacient je povinen chovat se tak, aby nerušil ostatní klienty/pacienty, aby neohrožoval sebe ani ostatní klienty/pacienty a nezpůsobil žádnou újmu na majetku či vybavení zdravotnického zařízení Kliniky.

24. Ve všech prostorách zdravotnického zařízení je zakázáno pořizovat jakékoliv fotografie, audio či videonahrávky bez souhlasu Kliniky a osob, které by případně měly být nahrávány či fotografovány.
25. Ceník služeb nehrazených z veřejného zdravotního pojištění jakož i další základní informace jsou k dispozici v budově Kliniky a na webových stránkách Kliniky www.euc.cz.
26. Ordinační doba jednotlivých ambulančí je zveřejněna na dveřích dané ambulance a na webových stránkách (www.euc.cz):
- v této době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci a poskytují zdravotní služby pacientům;
 - pořadí pacientů určuje vždy lékař nebo jiný zdravotník na základě posouzení pacientova stavu. Objednaní pacienti mají přednost, pokud se nejedná o neodkladnou péči či akutní stav.
27. Vzhledem k charakteru a chodu ambulančí může dojít k posunutí času objednání na vyšetření, někdy i o delší časový interval. Příčiny mohou být různé:
- do ordinace se dostaví pacienti, kteří potřebují vzhledem k charakteru svého onemocnění od personálu akutní/přednostní ošetření;
 - čas ošetření některého z předchozích pacientů se prodlouží závažností nebo komplikacemi jiného jeho onemocnění;
 - technické poruchy/výpadek proudu, vody, počítačové techniky;
 - jiné nepředvídatelné situace.
- Ve výše uvedených situacích žádáme všechny čekající klienty/pacienty o pochopení a toleranci.
28. K vyšetření ve zdravotnickém zařízení se pacienti objednávají. Objednání není nutné na klasickou radiologii. Aktuální ordinační doba viz výše.
- Ve výjimečných případech lze provést vyšetření pacienta i bez předchozí domluvy.
 - Čas, na který je pacient objednán, nepředstavuje nutné čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, od kdy je pacient přítomen v čekárně; časové možnosti pro jednotlivá ošetření jsou omezené. Je tedy nutné požadavek co nejvíce specifikovat. Např. pokud se objednáte na standardní ošetření, nebude obvykle možné provést prohlídku k vystavení jakéhokoliv potvrzení (řidičský průkaz, zbrojní průkaz, příspěvek na péči apod.), a to proto, že každá prohlídka představuje jiný čas u sestry a jiný u lékaře.
29. Pacienti/klienti se mohou na vyšetření objednat osobně na recepci, telefonicky na číslech 312 619 111, či online prostřednictvím svého účtu ve zdravotnické aplikaci mojeEUC dostupné z počítače či aplikace v chytrém telefonu. Objednání může provést také zdravotnický pracovník při vyšetření/ošetření pacienta.
30. Je nutné, aby se objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem omluvil a neblokoval tak rezervovaný čas jiným pacientům. Za včasnou omluvu je považována omluva nejdéle 24 hodin předem. Omluvu z vyšetření je možné realizovat telefonicky na číslech 312 619 111, na telefonních číslech konkrétní ordinace nebo elektronicky na e-mail: recepce.kladno@euc.cz. Opakovaná neomluvená absence pacienta zakládá právo Kliniky ukončit poskytování péče tomuto pacientovi/klientovi z důvodu neposkytování součinnosti z jeho strany a neobjednat ho na další vyšetření.
31. Postup výše popsany, se může změnit při mimořádných epidemiologických situacích, kdy je potřeba se řídit aktuálně zveřejněnými pokyny vedení.
32. Klinika, tedy poskytovatel zdravotních služeb, kterého si pacient zvolil, 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; překročením únosného pracovního zatížení se rozumí stav, kdy by zajištěním zdravotních služeb o tohoto pacienta došlo ke snížení úrovně kvality a bezpečnosti zdravotních služeb poskytovaných pacientům již přijatým;
 - není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu podle zákona o veřejném zdravotním pojištění; toto právo se nevztahuje na pojištěnce z jiných států Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru, Švýcarské konfederace, či ze států, se kterými má Česká republika uzavřenu smlouvu o sociálním zabezpečení, zahrnující ve věcném rozsahu nároky na zdravotní péči.
33. Klinika, tedy poskytovatel zdravotních služeb, může ukončit péči o pacienta v případě, že
- pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb;
 - prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele;
 - pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb;
 - klient/pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený individuální léčebný postup, nebo s poskytováním zdravotních služeb vysloví souhlas, ale neřídí se vnitřním řádem a jeho chování přitom není způsobeno zdravotním stavem;
 - přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další 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.
34. Klienti/pacienti jsou povinni řídit se tímto Vnitřním řádem.

Tento řád vydala ředitelka EUC Klinika Kladno s.r.o. a je platný od května 2024.