

Vnitřní řád EUC Klinika Zlín

Vnitřní řád EUC Klinika Zlín a.s., IČO 60726636 se sídlem Třída Tomáše Bati 5135, 760 01 (dále jen „**Klinika**“) upravuje zejména poskytování zdravotních služeb, práva a povinnosti klientů/pacientů (dále jen „**Klient**“) a osob klientům 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 po příchodu do zdravotního zařízení je neprodleně se nahlásit na recepci Kliniky.
2. Po příchodu je klient vyzván k předložení průkazu pojištění, případně k vyplnění formulářů a nahlášení dalších údajů, které svojí povahou mohou přispět ke zkvalitnění služeb.
3. Povinností každého klienta je neprodleně informovat o změně kontaktních údajů (adresy, telefonního čísla, e-mailu) a změně zdravotní pojišťovny.
4. Registrovaný klient do 8 dnů oznámí svému dosavadnímu registrujícímu lékaři každou změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího lékaře v jiné odbornosti, změnu bydliště, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.
5. Rodiče nezletilého klienta nebo jiná osoba blízká bude vyzvána k písemnému souhlasu s ošetřením, je-li takový souhlas vyžadován zákonem nebo ze strany Kliniky.
6. Personálem Kliniky bude klient informován o způsobu hrazení nákladů za zdravotní služby, které mu budou poskytnuty na základě jeho souhlasu, pokud nejsou tyto služby zcela ani částečně hrazeny z veřejného zdravotního pojištění.
7. Klient je povinen uhradit poskytovateli cenu provedených služeb dle platného ceníku ihned po vyšetření, popř. dle data splatnosti uvedeném na faktuře, pokud nejsou tyto služby hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. Dále může být klient požádán o úhradu zálohy na poskytované služby. Odmítnutí těchto úhrad je v rozporu s vnitřním řádem zařízení a je důvodem k ukončení poskytovaných služeb klientovi.
8. Personál Kliniky zaručuje maximální důvěru, mlčenlivost a ochranu všech získaných osobních údajů klienta.
9. Klient 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.
10. Z důvodu ochrany zdraví jak personálu, tak i návštěvníků zdravotnického zařízení může být počet osob v čekárně omezen tak, aby vzdálenost mezi nimi byla jasně vymezena. Klienti jsou povinni řídit se lokálními nařízeními v rámci zdravotnického zařízení. Na výzvu personálu Kliniky nebo v rámci lokálních nařízení jsou klient i jeho doprovod povinni nasadit si ochranu úst a nosu.
11. Klient má právo na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
12. Klient je povinen při využívání zdravotních služeb pravdivě informovat lékaře či ostatní zdravotnický personál o všech skutečnostech a nezatajovat žádné informace.
13. Klient 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.
14. Povinností lékaře je neprodleně a srozumitelně informovat klienta o jeho zdravotním stavu, jeho vážnosti, zamýšlených řešeních léčby a možných rizicích, která mohou nastat.
15. Doklad o dočasné pracovní neschopnosti vystavuje lékař na základě zjištění zdravotního stavu, nikoliv na žádost klienta. Obdobně lékař rozhoduje o následných vyšetřeních klienta či o předpisu léků nebo zdravotních pomůcek.
16. Zdravotní personál má právo neposkytnout zdravotní služby v případě, že by došlo při jejich poskytování k přímému ohrožení života nebo k vážnému ohrožení zdraví.
17. V celém objektu zdravotnického zařízení je zákaz kouření, požívání alkoholu, drog a vnášení zbraní.
18. V případě požáru či jiného ohrožení klient dodržuje instrukce personálu. Únikové východy jsou viditelně označené.
19. Klienti si ručí za své osobní a cenné věci, které by neměly být volně ukládány v čekárnách či jiných prostorách Kliniky, které k tomu nejsou určeny.
20. Poskytovatel zdravotních služeb neručí za dozor nezletilých dětí.
21. Pokud má klient 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.
22. Klient je povinen chovat se tak, aby nerušil ostatní klienty, aby neohrožoval sebe ani jiné klienty a nepůsobil žádnou újmu na majetku či vybavení zdravotnického zařízení Kliniky.
23. 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.
24. Ceník služeb nehrazených z veřejného zdravotního pojištění jakož i další základní informace jsou k dispozici na webových stránkách Kliniky www.euc.cz
25. Ordinační doba jednotlivých ambulancí je zveřejněna na dveřích dané ambulance a na webových stránkách (www.euc.cz):
 - a. v této době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci a poskytují zdravotní služby klientům;
 - b. ordinační doba může být rozdělena na hodiny pro nemocné (objednané a neobjednané) a zdravé klienty (preventivní prohlídky, očkování, administrativní úkony, vyšetření k posudkům). Tyto informace jsou vždy zveřejněny u ordinační doby;
 - c. pořadí klientů určuje vždy lékař na základě posouzení klientova stavu. Objednaní klienti mají přednost, pokud se nejedná o neodkladnou péči či akutní stav;
 - d. v ordinační době pro zdravé klienty není možné ošetření nemocného klienta bez předchozí telefonické nebo e-mailové domluvy se sestrou či lékařem;
 - e. příjem posledního klienta je 30 minut před koncem ordinační doby.

- 26.** Vzhledem k charakteru a chodu ambulancí může dojít k posunutí času objednání na vyšetření, někdy i o delší časový interval. Příčiny mohou být různé, v níže uvedených situacích žádáme všechny čekající klienty o pochopení a toleranci:
- a. do ordinace se dostaví klienti, kteří potřebují vzhledem k charakteru svého onemocnění od personálu akutní/přednostní ošetření;
 - b. čas ošetření některého z předchozích klientů se prodlouží závažností nebo komplikacemi jiného jeho onemocnění;
 - c. technické poruchy - výpadek proudu, vody, počítačové techniky aj.;
 - d. jiné nepředvídatelné situace.
- 27.** K vyšetření ve zdravotnickém zařízení se klienti objednávají. Objednání není nutné na chirurgii a také k praktickému lékaři v časech určených pro akutní klienty. Časy pro akutní klienty mají vyčlenění i někteří ambulantní specialisté. Aktuální ordinační doba je viz výše.
- a. ve výjimečných případech lze provést vyšetření klienta i bez předchozí domluvy;
 - b. čas, na který je klient objednán, nepředstavuje čas, kdy klient vstupuje do ordinace, ale čas, od kdy je klient přítomen v čekárně; časové možnosti pro jednotlivá ošetření a prohlídky jsou omezené. U objednávání 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.
- 28.** Klienti se mohou na vyšetření objednat osobně na recepci, telefonicky na telefonním čísle 571 857 111, 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.
- 29.** Je nutné, aby se objednaný klient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem omluvil, a neblokoval tak rezervovaný čas jiným klientům. Za včasnou omluvu je považována omluva nejdéle 24 hodin předem. Omluvit se z vyšetření/ošetření je možné na telefonním čísle 571 857 111, na telefonních číslech konkrétní ordinace nebo elektronicky na e-mail: recepce.zlin@euc.cz. Opakovaná neomluvená absence klienta zakládá právo Kliniky ukončit poskytování péče tomuto klientovi z důvodu neposkytování součinnosti z jeho strany a neobjednat ho na další vyšetření.
- 30.** Postup výše popsany, se může změnit při mimořádných epidemiologických situacích, kdy je potřeba se řídit aktuálně zveřejněnými pokyny vedení.
- 31.** Klienti na lůžkovém oddělení se řídí Provozním řádem lůžkového oddělení.
- 32.** Klinika, tedy poskytovatel zdravotních služeb, kterého si klient zvolil, může odmítnout přijetí klienta do péče, pokud:
- a. by přijetím klienta 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 klienta došlo ke snížení úrovně kvality a bezpečnosti zdravotních služeb poskytovaných klientům již přijatým;
 - b. 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 klienta v případě, že:
- a. prokazatelně předá klienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele;
 - b. pomínou důvody pro poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jde-li o registrujícího poskytovatele (praktické lékařství a gynekologie); ustanovení § 47 odst. 2 zákona o zdravotních službách není dotčeno;
 - c. klient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb;
 - d. klient závažným způsobem omezuje práva ostatních klientů, 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;
 - e. přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem klienta; ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví klienta.
- 34.** Klinika, tedy poskytovatel zdravotních služeb nesmí odmítnout přijetí klienta do péče, jde-li o klienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči, jde-li o porod nebo jde o zdravotní služby, které jsou nezbytné z hlediska ochrany veřejného zdraví nebo ochrany zdraví při práci, dále jde-li o krizové situace nebo výkon ochranného léčení nařízeného soudem, pokud jiný právní předpis nestanoví jinak.
- 35.** Klinika je výukovým pracovištěm pro kvalifikační a další vzdělávání lékařů a nelékařských zdravotnických pracovníků. Tito studenti či školenci jsou součástí zdravotnického týmu, který o klienta pečuje. Klient má právo znát nejen jméno, popřípadě jména, a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb, ale i osob připravujících se v rámci EUC Klinika Zlín na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky. Klient má rovněž právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.
- 36.** Klienti jsou povinni řídit se tímto Vnitřním řádem.