

Vnitřní řád ambulancí

Vnitřní řád upravuje provoz, práva a povinnosti pacienta v ambulancích Nemocnice.

Každý pacient přicházející k ambulantnímu vyšetření/ ošetření je povinen vždy ohlásit svůj příchod na recepci k ověření údajů, potvrzení Vašeho příchodu a tím zahájení čekací doby.

Pacient je povinen se tímto vnitřním řádem řídit.

NSANS poskytuje ambulantní zdravotní služby:

1. Praktické lékařství.
2. Specializované ambulance v oborech
 - vnitřní lékařství a břišní sonografie;
 - gastroenterologie a endoskopie;
 - kardiologie a ergometrie, echokardio;
 - neurologie;
 - plicní, vč. funkčního vyšetření a dechové rehabilitace;
 - alergologie a imunologie;
 - rehabilitační lékařství;
 - fyzioterapie;
 - geriatric;
 - ambulance hojení chronických ran.

Objednání do ambulantní péče NSANS (Nemocnice sv. Alžběty Na Slupi s.r.o.)

Objednání se žádankou-zájemci o vyšetření/ ošetření v ambulanci NSANS se mohou objednat na základě písemného doporučení lékaře, které předloží při první návštěvě v ambulanci lékaře.

Objednání bez žádanky-žádá-li pacient o vyšetření/ ošetření bez doporučení ošetřujícího lékaře, ústně informuje přímo lékaře v ordinaci NSANS o důvodech a svých obtížích.

- **osobní objednání**

Pacient osobně navštíví recepci NSANS, sdělí požadavek k objednání a předá k nahlédnutí osobní doklady, platný průkaz pojištěnce a dále se řídí doporučením pracovníků recepce. Je založena zdravotní karta.

- **telefonické objednání**

Pacient využije telefonického kontaktu č. 221 969 358, sdělí požadavek k objednání a dále se řídí doporučením pracovníků recepce. K opakované návštěvě odborné návštěvě NSANS se pacient může objednat telefonicky přímo v odborné ambulanci.

Při první osobní návštěvě na sjednané datum pacient předkládá v recepci osobní doklady, platný průkaz pojištěnce k nahlédnutí a k založení zdravotní karty. Při opakované návštěvě provádí ambulantní sestra kontrolu osobních dokladů (zejména zdravotní pojištění, kontaktní údaje).

- **elektronické objednání**

Pacient využije kontaktního formuláře pro objednání na [www.strankach](http://www.strankach.nemocnice.cz) nemocnice, kde zvolí v prvním kroku specializaci ambulance, ve druhém kroku vyplní formulář, vč. svého požadavku na vyšetření/ ošetření a v posledním kroku odešle. Pacient je následně kontaktován pracovníky recepce, kdy jsou dohodnuty datum a čas návštěvy. Při první osobní návštěvě na sjednané datum pacient předkládá v recepci osobní doklady, platný průkaz pojištěnce k nahlédnutí a k založení zdravotní karty.

Registrace do ambulance praktického lékaře

Pacient se objedná výše uvedenými způsoby s požadavkem registrace k praktickému lékaři. Pacient může požádat o registraci u praktického lékaře, jestliže je starší 18 let, a pokud uplynuly více než 3 měsíce od jeho předchozí registrace u jiného praktického lékaře. O přijetí registrace rozhoduje praktický lékař dle volné kapacity své ambulance, dle Zákona 372/ 2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

K registraci je pacient povinen předložit platný průkaz zdravotní pojišťovny a Výpis ze zdravotnické dokumentace, příp. další lékařské zprávy, pokud je má pacient k dispozici.

Objednání ke kontrole/ opakovanému vyšetření

Pacient má již založenou zdravotní kartu do konkrétní ambulance.

- datum a čas kontrolního vyšetření/ ošetření obdrží při odchodu z ordinace z posledního vyšetření;
- pacient je kontaktován pracovníkem NSANS, který mu sdělí datum a čas další kontroly;
- pacient se objedná sám ke kontrole a využije možnosti objednání (osobní, telefonické, elektronické).

V případě, že vyžaduje vyšetření a léčbu u jiného specialisty, je nutné založit novou zdravotní kartu pro konkrétní specializovanou ambulanci. V tomto případě pacient postupuje podle bodu Objednání do ambulantní péče NSANS. Pacient může využít všechny způsoby pro objednání a založení zdravotní karty k jinému specialistovi.

Dva dny před plánovaným vyšetřením obdrží pacient SMS zprávu s datem, hodinou vyšetření v konkrétní ambulanci.

Žádáme všechny objednané pacienty, kteří se nemohou dostavit na vyšetření v předem objednaný čas, aby svou nepřítomnost ohlásili na recepci NSANS.

Uvolněný termín bychom mohli nabídnout dalšímu čekajícímu pacientovi.

Za dodržení děkuje personál i čekající pacienti.

Objednací/ čekací doba na vyšetření/ ošetření v NSANS

Objednací doba se liší v jednotlivých ambulancích a pacient si ji může ověřit na recepci NSANS osobně, nebo telefonickým dotazem.

Čekací doba-pacienti jsou objednávaní na konkrétní čas, proto čekací doba objednaných pacientů ve specializovaných ambulancích nepřesahuje 20 minut. V mimořádných případech, kdy je potřeba vyšetřit akutního pacienta, přicházejícího bez objednání, může být čekací doba posunuta. Informaci čekajícím objednaným pacientům podává sestra ambulance.

Čekací doba u praktického lékaře-ordinační doba praktického lékaře je rozdělena na akutní péči bez objednání, vždy v ranních a dopoledních hodinách, kdy pacienti přichází bez objednání. V této části ordinační doby sestra ambulance řídí provoz dle naléhavosti jednotlivých případů.

Pro objednané pacienti k praktickému lékaři je vymezena samostatná část ordinační doby, kdy čekací doba nepřesahuje 20 min.

Poslední pacient je přijat k vyšetření/ ošetření 30 minut před koncem ordinační doby.

Průběh vyšetření

1. Při vstupu do ambulance pacient vždy předkládá platný průkaz pojištění.
 - pacient, občan ČR, bez platného zdravotního pojištění bude vyšetřen/ ošetřen pouze v život ohrožujících případech bez přímé platby;
 - pacient, občan ČR, bez platného zdravotního pojištění, který není v akutním zdravotním stavu bude veškeré náklady spojené s vyšetřením/ ošetřením hradit z vlastních zdrojů, úhrada probíhá v recepci NSANS;
 - pacient, není občanem ČR, bez platného zdravotního pojištění v ČR bude vyšetřen/ ošetřen za přímou platbu, nebo s využitím jeho sjednaného platného komerčního zdravotního pojištění;
 - pacient, není občanem ČR, s platným zdravotním pojištěním v ČR bude vyšetřen/ ošetřen za úhradu z veřejného zdravotního pojištění, jsou-li provedené výkony hrazeny;
2. Pokud zdravotní stav pacienta vyžaduje provedení výkonu, u kterého je ze zákona nutný souhlas pacienta, lékař pacientovi vysvětlí postup vyšetření a jeho rizika, a předloží pacientovi písemný text, tzv. „Souhlas s výkonem“ k podpisu. Svým podpisem pacient s provedením výkonu souhlasí a stvrzuje, že byl obeznámen se všemi okolnostmi souvisejícími s výkonem.
3. V případě, že nesouhlasíte s výkonem, s léčebným postupem, s vyšetřením/ ošetřením, nebo jiným plánovaným ambulantním výkonem v rámci léčby, můžete toto odmítnout, a to podepsáním formuláře „Negativní reverz“, nebo záznamem lékaře do zdravotnické dokumentace, kde je podrobně popsán výkon, který odmítáte, komplikace, které mohou vzniknout při odmítnutí. To vše stvrzujete Vaším podpisem.

4. Ambulantní péče NSANS poskytuje i výkony, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. Ceník služeb, které nejsou hrazené z veřejného zdravotního pojištění je veřejně dostupný v čekárně ordinace, nebo ambulanci, nebo na [www.stránkách](http://www.stránkách.nemocnice.cz) nemocnice. Pacient má povinnost uhradit poskytnuté zdravotní služby, nehrazené z veřejného zdravotního pojištění, na recepci NSANS v den vyšetření.
5. Každý pacient odcházející z ambulantního vyšetření/ ošetření obdrží písemnou zprávu se závěrem/ doporučením.
6. Veškeré výkony, výsledky, vyšetření/ ošetření aj. záznamy jsou uloženy ve zdravotní kartě pacienta a jsou majetkem zdravotnického zařízení. V případě, že pacient potřebuje k jakémukoli účelu, kterýkoliv dokument ze své zdravotní karty, bude mu tento dokument zkopírován, nebo vyhotoven Výpis ze zdravotní dokumentace, nebo si může zdravotnickou dokumentaci prohlédnout, a to vždy na základě písemné žádosti za úhradu stanovenou ceníkem NSANS. Osoby oprávněné k nahlížení, přebírající informace, nebo kopii zdravotnické dokumentace pacienta jsou přesně vyjmenovány společně s podmínkami v Zákoně 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

Povinnosti pacienta při čerpání zdravotních služeb

1. Pacient je povinen dodržovat sjednané termíny ambulantních návštěv, a to zejména z důvodu kontinuálního sledování zdravotního stavu a nepřerušovaného pokračování léčby.
2. V případě, že se pacient nemůže dostavit na objednaný termín, ohlásí svoji nepřítomnost na recepci NSANS nejpozději 24 hodin předem a je mu nabídnut jiný termín návštěvy lékaře.
3. Pacient ve svém zájmu je povinen pravdivě informovat ošetřující zdravotnický personál 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.
4. Pacient je povinen oznámit na recepci NSANS každou změnu stavu, zaměstnání, zdravotní pojišťovny a trvalého bydliště při nejbližší návštěvě lékaře.
5. Každý návštěvník NSANS si je vědom, že se pohybuje ve zdravotnickém zařízení a tomu podřídí své vystupování a jednání.
6. Návštěvník NSANS (pacient, i jeho doprovod) je povinen v případě existujícího virového onemocnění mít zakryty dýchací cesty (nos, ústa) respirátorem po celou dobu pobytu c NSANS vč. ordinace lékaře.
7. Pacient je povinen sledovat a dodržovat mimořádná opatření vyhlášena NSANS.
8. V celém areálu NSANS platí zákaz vstupu veškerých zvířat, vyjma asistenčních psů.
9. V celém areálu NSANS platí pro pacienty a návštěvníky zákaz kouření a užívání alkoholických, nebo jiných návykových látek.
1. Je zakázáno kouřit a požívat alkohol či jiné návykové látky v prostorách ordinace. Taktéž prosím do ordinace nevodíte psy (kromě asistenčních psů) ani jiná zvířata.
2. Je zakázáno pořizování jakýchkoliv fotografií, videonahrávek nebo audionahrávek ve všech prostorách zdravotnického zařízení bez souhlasu pověřeného vedoucího pracovníka a bez souhlasu osob, které by případně měly být natáčeny nebo fotografovány.

Porušení vnitřního řádu má důsledky. V případě opakovaného anebo závažného porušení tohoto vnitřního řádu můžeme Vaši péči oprávněně ukončit na základě ustanovení § 48 odst. 2 (d) Zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. V případě ukončení Vaší péče z důvodu porušení vnitřního řádu Vám dáme písemné vyrozumění s uvedením důvodů pro tento krok, v souladu s §48 odst. 5 stejného předpisu.

Odmítnutí přijetí pacienta do péče (§ 48 zákona č. 372/2011 Sb.)

Poskytovatel, kterého si pacient zvolil, může odmítnout přijetí pacienta do péče, pokud:

1. 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 pacientů již přijatým,
2. 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.

Poskytovatel zdravotních služeb může ukončit péči o pacienta v případě, že:

1. prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele,
2. pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jde-li o registrujícího poskytovatele; ustanovení § 47 odst. 2 není dotčeno,
3. pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,
4. 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.

Důsledky porušení vnitřního řádu

1. Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem (§48 odst. 2 zákona o zdravotních službách č.372/2011Sb.)

2. V případě ukončení péče z důvodu porušení vnitřního řádu dostane pacient písemné vyrozumění s uvedením důvodů opravňujících k tomuto kroku, v souladu s §48 odst. 5 stejného předpisu.

MUDr. Ivana Doleželová, MBA

Náměstek LPP

Mgr. Marcela Tomanová, MBA, LL.M.

Náměstek NNZOK