

1. Základní ustanovení

Vnitřní řád Polikliniky Prahy 7, příspěvkové organizace zřizované Městskou částí Praha 7, sídlem Františka Křížka 683/22, Praha 7, 170 00, IČO: 44797362 (dále „PP7“ nebo „Poliklinika Prahy 7“) upravuje 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“).

2. Práva a povinnosti pacientů

21. Pacient má při poskytování zdravotních služeb právo na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči, prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky, zejména pak má právo:

- na úctu, důstojné zacházení a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb;
- znát jméno lékaře a dalších zdravotnických pracovníků, kteří ho ošetřují;
- získat od svého lékaře údaje potřebné k tomu, aby mohl před zahájením každého dalšího nového diagnostického a terapeutického postupu zvasně rozhodnout, zda s ním souhlasí. Vyjma případů akutního ohrožení, má být náležitě informován o případných rizicích, která jsou s uvedeným postupem spojena. Pokud existuje více alternativních postupů nebo pokud pacient vyžaduje informace o léčebných alternativách, má na seznámení s nimi právo;
- vzdát se podání informace o svém zdravotním stavu, popřípadě může určit, které osobě má být podána. Záznam o vzdání se podání informace o zdravotním stavu a určení osoby, které má být informace o zdravotním stavu podána, je součástí zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi. Pacient se nemůže vzdát podání jde-li o informaci, že pacient trpí infekční nemocí nebo jinou nemocí, v souvislosti, s níž může ohrozit zdraví nebo život jiných osob;
- odmítnout léčbu (v rozsahu, který povoluje zákon) a má být současně informován o zdravotních důsledcích takového rozhodnutí;
- očekávat, že veškeré zprávy a záznamy týkající se jeho léčby jsou považovány za důvěrné. Ochrana informací o nemocném musí být zajištěna i v případech počítačového zpracování;
- očekávat, že jeho léčba bude vedena s přiměřenou kontinuitou. Má právo vědět předem, jací lékaři, v jakých ordinčních hodinách a na jakém místě jsou mu k dispozici; s touto skutečností se pacienti mohou aktuálně seznamovat i na webu www.poliklinikaprahy7.eu
- na podrobné a jemu srozumitelné vysvětlení v případě, že se lékař rozhodl k nestandardnímu postupu či experimentu, které je nutné podložit písemným vědomým souhlasem pacienta. Pacient může kdykoliv, a to i bez uvedení důvodu, z experimentu odstoupit, když byl poučen o případných zdravotních důsledcích takového rozhodnutí;
- v závěru života má právo na citlivou péči všech zdravotníků, kteří musí respektovat jeho přání, pokud tato nejsou v rozporu s platnými zákony.

22. Pacient má při poskytování zdravotních služeb dále právo:

- vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele, popřípadě zdravotnického pracovníka, než který mu poskytuje zdravotní služby;
- na přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, je-li nezletilou osobou;
- na přítomnost opatrovníka, popřípadě osoby určené opatrovníkem, je-li osobou, jejíž svéprávnost je omezena tak, že není způsobilá posoudit poskytnutí zdravotních služeb, popřípadě důsledky jejich poskytnutí;
- být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady;
- nahlížet do zdravotnické dokumentace o něm vedené, požít si výpisy nebo kopie; vyžádat si zprávu o poskytnutých zdravotních službách;

f. podat písemnou stížnost dle Směrnice k vyřizování stížností na průběh poskytování zdravotních služeb;

23. Pacient se smyslovým postižením nebo s těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody má při komunikaci související s poskytováním zdravotních služeb právo

dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelnými dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou.

24. Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem (vodící pes nebo asistenční pes), má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe při ambulantním vyšetření.

25. Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen¹:

- odmítnout navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas;
- 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;
- řídít se ordinačními hodinami a vnitřním řádem zdravotnického pracoviště;
- nepožívat před/během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky;
- prokázat svou totožnost občanským průkazem, jestliže o to poskytovatel nebo zdravotnický pracovník, jehož prostřednictvím poskytovatel poskytuje pacientovi zdravotní služby, požádá;
- uhradit Poliklinice Prahy 7 cenu poskytnutých zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které mu byly poskytnuty s jeho souhlasem;
- zajistit si tlumočení do českého jazyka vlastními silami a na vlastní náklady, pokud nerozumí českému jazyku;
- řádně se omlouvat z objednaných termínů, jakmile se dozví o skutečnosti, že se nebude moci na plánované vyšetření dostavit;
- v případě pravidelně poskytované fyzioterapie či psychoterapie, se řádně omluvit z objednaného termínu, jakmile se dozví o skutečnosti, že se nebude moci na termín terapie dostavit, a to 24 hodin předem. Pokud se pacient bez omluvy bez řádného zdůvodnění nedostaví v termínu objednání, nemusí mu být nabídnut další termín terapie a může být požádán o náhradu škody, která PP7 vznikla v souvislosti s tím, že se pacient nedostavil do ambulance. Výše smluvní pokuty se rovná ceně vyšetření/terapie, kterou by si PP7 vyúčtovala k úhradě u příslušné zdravotní pojišťovny. Pacient bude o této skutečnosti poučen při zahájení poskytování péče a toto stvrdí svým podpisem informovaného souhlasu².

3. Odmítnutí přijetí pacienta do péče³, ukončení poskytování péče

3.1. Poskytovatel, 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;
- by vzdálenost místa pobytu pacienta neumožňovala v případě poskytování zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství výkon návštěvní služby;
- 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.

3.2. Poskytovatel může ukončit péči o pacienta v případě, že:

- prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele;
- pominou 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;
- pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb;
- pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrží navržený individuální léčebný postup, nebo s poskytováním zdravotních služeb vysloví souhlas, ale neřídí se vnitřním řádem a jeho chování přítom není způsobeno zdravotním stavem;

e. přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb⁴; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta; ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta;

f. Pacient se opakovaně (tedy více než 2x) a bez závažného důvodu nedostavuje k věcně i časově souvisejícímu ošetření, toto platí včetně plánovaných a lékařem rezervovaných preventivních prohlídek u svého registrujícího lékaře⁵.

3.3. Poskytovatel nesmí odmítnout přijetí pacienta do péče

- jde-li o pacienta, 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.

4. Práva a povinnosti zdravotních pracovníků

4.1. Povinnosti zdravotnických pracovníků:

- poskytovat zdravotní služby, ke kterým získal odbornou nebo specializovanou způsobilost, v rozsahu odpovídajícímu jeho způsobilosti a zdravotnímu stavu pacienta,
- poskytovat zdravotní služby na náležité odborné úrovni,
- řídít se etickými principy,
- poskytovat neprodleně odbornou první pomoc každému, jestliže by bez této pomoci byl ohrožen jeho život nebo vážně ohroženo zdraví a není-li pomoc včas dosažitelná obvyklým způsobem, a zajistit mu podle potřeby poskytnutí zdravotních služeb,
- zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb.

4.2. Zdravotnický pracovník má právo:

- získat od pacienta informace o tom, že pacient, kterému má poskytovat zdravotní služby, je nosičem infekční nemoci,
- získat od pacienta informace o dalších závažných skutečnostech týkajících se pacientova zdravotního stavu,
- neposkytnout zdravotní služby v případě, že by došlo při jejich poskytování k přímému ohrožení jeho života nebo vážnému ohrožení jeho zdraví.
- odmítnout poskytnutí zdravotních služeb pacientovi v případě, že by jejich poskytnutí odporovalo jeho svědomí nebo náboženskému vyznání,
- vyžadovat po pacientovi prokázání totožnosti občanským průkazem s právem odmítnout léčbu, pokud pacient odmítne prokázat svou totožnost a nejde o neodkladnou péči.

5. Ordinační a provozní doba

5.1. Provozní doba Polikliniky je zveřejněna na vstupních dveřích do zdravotnického zařízení a na webových stránkách PP7 (www.poliklinikaprahy7.eu).

5.2. Ordinační doba jednotlivých ambulancí je zveřejněna na dveřích dané ambulance a na webových stránkách (www.poliklinikaprahy7.eu);

- v této době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci a poskytují zdravotní služby pacientům;
- ordinační doba může být rozdělena na hodiny pro nemocné (objednané a neobjednané) a zdravé pacienty (preventivní prohlídky, očkování, administrativní úkony, vyšetření posudků). Tyto informace jsou vždy zveřejněny u ordinační doby.
- pořadí pacientů určuje vždy lékař na základě posouzení pacientova stavu. Objednaní pacienti mají přednost, pokud se nejedná o neodkladnou péči či akutní stav;
- v ordinační době pro zdravé pacienty není možné ošetření nemocného pacienta bez předchozí telefonické nebo e-mailové domluvy se sestrou či lékařem;
- příjem posledního pacienta je 30 minut před koncem ordinační doby.

¹ § 41 zákona o zdravotních službách

² Vzor informovaného souhlasu je nedílnou součástí tohoto vnitřního předpisu.

³ 3 § 48 zákona o zdravotních službách

⁴ Pacient se opakovaně (tedy více než 2x) a bez závažného důvodu nedostavuje k věcně i časově souvisejícímu ošetření.

⁵ Příslušná zdravotní pojišťovna může při opětovném nesplnění podrobit se na vyzvání preventivní prohlídce podle § 12 písm. e) zákona o veřejném zdravotním pojištění uložit pojištěnci pokutu až do výše 500 Kč.

6. Objednání na vyšetření

6.1. K vyšetření ve zdravotnickém zařízení se pacienti objednávají. Objednání není nutné na chirurgii, na rentgen v rámci RDG oddělení a k praktickému lékaři v časech určených pro nemocné pacienty.

a. ve výjimečných případech lze provést vyšetření pacienta i bez předchozí domluvy;

b. čas, na který je pacient objednán, nepředstavuje čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, odkdy je pacient přítomen v čekárně; časové možnosti pro jednotlivá ošetření a prohlídky 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;

- vzhledem k charakteru a chodu ambulancí může dojít k posunutí času objednání, někdy i o delší časový interval. Příčiny mohou být různé:

- do ordinace se dostávají pacienti, kteří potřebují vzhledem k charakteru svého onemocnění ošetření 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 aj.

- jiné nepředvídatelné situace.

Ve výše uvedených situacích žádáme všechny čekající pacienty o pochopení a toleranci.

6.2. Pacienti se mohou na vyšetření objednat osobně nebo telefonicky průběhu ordinace doby ambulance.

6.3. Je nutné, aby se objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem omluvil, a neblokoval tak rezervovaný čas jiným pacientům.

6.4. Postup výše popsany, se může změnit při mimořádných epidemiologických situacích, kdy je potřeba se řídit aktuálně zveřejněnými pokyny vedení PP7.

7. Vyvolávací systém

V Poliklinice je instalován vyvolávací systém, který mají povinnost používat jak pacienti, tak lékaři.

Při vstupu do budovy si pacient vytiskne pořadový lísteček dle charakteru vyšetření pro danou ambulanci. Toto platí jak pro objednané, tak pro neobjednané pacienty.

V případě chirurgického oddělení je kromě použití vyvolávacího systému ještě nutné se nahlásit sestře zaklepáním na dveře ordinace a vyčkáním příchodu sestry. Vzhledem k charakteru výkonů chirurgického oddělení zde pořadí pacientů určuje vždy lékař na základě posouzení akutnosti ošetření.

8. Čekání na vyšetření

Pacienti čekají na vyšetření ve vstupní hale u recepce anebo v čekárně dané ambulance, která je volně přístupná od začátku do konce ordinace doby.

9. Pořadí vyšetření

Zdravotní sestra pravidelně vychází do čekárny, krátkým dotazem zjišťuje stav potíží každého přichozícího a dle vlastního odborného posouzení nebo v případě potřeby po konzultaci s lékařem určí pořadí vyšetření pacientů. Objednaní pacienti jsou zváni do ordinace podle možností v čase, na který byli objednaní. Neobjednaní pacienti jsou zváni do ordinace, pokud možno v pořadí příchodu. Pracovníci zdravotnického zařízení se snaží čekací dobu pacientů minimalizovat.

10. Průběh vyšetření

Vyšetření provádí lékař zpravidla v ordinaci, kam pacienti vstupují na vyzvu zdravotní sestry. Některá pomocná vyšetření (např. zrak, sluch) mohou být prováděna zdravotní sestrou v čekárně. Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze

s jeho souhlasem, případně se souhlasem zákonného zástupce nebo zmocněné osoby.

11. Zdravotnická dokumentace

Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem PP7. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci a osoby stanovené obecně závaznými předpisy.

Pokud se pacient přeregistruje k jinému praktickému lékaři, dosavadní registrující lékař odešle novému registrujícímu lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

12. Oznamování změn pro ordinace gynekologie a praktického lékaře

Registrovaný pacient do 8 dnů oznámí svému dosavadnímu registrujícímu lékaři každou změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího lékaře, změnu bydliště, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.

13. Návštěva lékaře v bydlišti pacienta

Návštěvu praktického lékaře v místě svého bydliště může registrovaný pacient požádat telefonicky, e-mailem nebo osobně během ordinace doby. Praktický lékař má stanovenou pevnou dobu návštěvních služeb označenou v ordinace době a návštěvní službu vykonává pouze v tyto určené hodiny.

Ostatní ambulantní specialisté návštěvní službu nemají danou v ordinace době a na návštěvě u pacienta v jeho bydlišti se domluví na základě posouzení potřeby takové návštěvy s konkrétním pacientem.

Návštěva je hrazena z veřejného zdravotního pojištění v případě, kdy zdravotní stav pacienta neumožňuje jeho přepravu do ordinace a zpět. V opačném případě je návštěva hrazena pacientem.

Pokud je to aspoň trochu možné, mělo by být v zájmu pacienta být vyšetřen raději v ordinaci než doma, neboť ve zdravotnickém zařízení jsou k dispozici další pomocné vyšetřovací metody. Oproti tomu na návštěvu k pacientovi si lékař může vzít jen základní vyšetřovací pomůcky.

14. Mimořádné epidemiologické situace

Pacient je povinen řídit se vždy pokyny personálu a vedení PP7.

Pacient je povinen vždy předem telefonicky/e-mailem konzultovat svůj zdravotní stav se sestrou či lékařem.

V případě mimořádných opatření, které vydává vláda ČR, je nutné tato opatření v prostorách PP7 dodržovat. Vedení PP7 informuje o aktuálních opatřeních při vstupu do PP7.

15. Bezpečnost a chování pacientů v prostorách PP7

Pacienti jsou povinni se v rámci bezpečnosti řídit piktogramy (zákaz psů, zákaz kouření, zákaz stříelných zbraní, zákaz fotografování), které jsou umístěny při vstupu do polikliniky a ve všech ostatních společných prostorách PP7.

V rámci bezpečnosti je na PP7 zákaz používání odstrkovadel, kol, koloběžek, in-line bruslí, skateboardů či jiných sportovně volnočasových produktů.

Nezletilé děti se v prostorech PP7 musí pohybovat v doprovodu rodičů či jiného plnoletého zástupce. Za bezpečnost nezletilých dětí pohybujících se v prostorách PP7 ručí rodiče, jiný zákonný zástupce či doprovod.

V případě nedodržení bezpečnostních a provozních pravidel PP7, má vedení PP7 právo vyzvat pacienta k opuštění prostor PP7.

16. Ochrana osobních a cenných věcí

Pacienti si ručí za své osobní a cenné věci, které by neměly být volně ukládány v čekárnách či jiných prostorách PP7.

17. Stížnosti

Viz. Směrnice k vyřizování stížností z 1.1.2022

18. Důsledky porušení vnitřního řádu

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).

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 zákona o zdravotních službách.

19. Závěrečná ustanovení

Pacienti jsou povinni řídit se tímto Vnitřním řádem;

V případě požáru nebo jiné krizové situace je třeba zachovat klid a rozvahu a řídit se evakuačním plánem s pokyny zaměstnanců PP7;

Ve všech prostorách a před vstupem do PP7 je zakázáno kouřit.

6 Platí pouze pro praktického lékaře

V Praze dne 1. 5. 2022

doc. MUDr. Eduard Kučera CSc., ředitel

Příloha: Informovaný souhlas

Směrnice k vyřizování stížností