



Poliklinika Praha 7
Františka Křížka 683/22, 170 00 Praha 7
IČ: 44797362
sekretariat@pp7.cz

směrnice	Vnitřní řád Polikliniky Praha 7
číslo	1
platnost od	15.10.2020
nahrazuje	

1. Základní ustanovení

- A. Vnitřní řád Polikliniky Praha 7, příspěvkové organizace zřizované Městkou částí Praha 7, sídlem Františka Křížka 683/22, Praha 7, 170 00, IČO: 44797362 (dále „PP7“ nebo „Poliklinika Praha 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.
- B. 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

- A. Pacient má při poskytování zdravotních služeb **právo na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči, prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky**, zejména pak má právo:
 - a. na úctu, důstojné zacházení a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb;
 - b. znát jméno lékaře a dalších zdravotnických pracovníků, kteří ho ošetřují;
 - c. získat od svého lékaře údaje potřebné k tomu, aby mohl před zahájením každého dalšího nového diagnostického a terapeutického postupu zasvěceně 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;
 - d. 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;
 - e. odmítnout léčbu (v rozsahu, který povoluje zákon) a má být současně informován o zdravotních důsledcích takového rozhodnutí;
 - f. 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;

- g. očekávat, že jeho léčba bude vedena s přiměřenou kontinuitou. Má právo vědět předem, jací lékaři, v jakých ordinačních hodinách a na jakém místě jsou mu k dispozici;
 - h. 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;
 - i. v závěru života má právo na citlivou péči všech zdravotníků, kteří musí respektovat jeho přání, pokud tato nejsou v rozporu s platnými zákony.
- B. Pacient má při poskytování zdravotních služeb dále právo:
- a. vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele, popřípadě zdravotnického pracovníka, než který mu poskytuje zdravotní služby;
 - b. 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;
 - c. 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;
 - d. být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady;
 - e. nahlížet do zdravotnické dokumentace o něm vedené, pořizovat si výpisy nebo kopie; vyžádat si zprávu o poskytnutých zdravotních službách;
 - f. podat stížnost na průběh poskytování zdravotních služeb;
- C. **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 srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou.
- D. **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.
- E. **Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen¹:**
- a. dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas;
 - b. 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;
 - c. řídit se ordinačními hodinami a vnitřním řádem zdravotnického pracoviště;
 - d. nepožívat před/během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky;
 - e. prokázat svou totožnost občanským průkazem, jestliže o to poskytovatel nebo zdravotnický pracovník, jehož prostřednictvím poskytovatel poskytuje pacientovi zdravotní služby, požádá;
 - f. 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;

¹ § 41 zákona o zdravotních službách

- g. zajistit si tlumočení do českého jazyka vlastními silami a na vlastní náklady, pokud nerozumí českému jazyku;
- h. řádně se omlouvat z objednaných termínů, jakmile se dozví o skutečnosti, že se nebude moci na plánované vyšetření dostavit;
- i. 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 a 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 souhlasu.²

3. Odmítnutí přijetí pacienta do péče³, ukončení poskytování péče

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

- a. 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;
- b. by vzdálenost místa pobytu pacienta neumožňovala v případě poskytování zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství výkon návštěvní služby;
- c. 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.

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

- a. prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele;
- b. 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;
- c. pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb;
- d. pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrжуje 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 služeb⁴; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta; ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

² Vzor informovaného souhlasu je nedílnou součástí tohoto vnitřního předpisu.

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.

- 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 lékaře.⁵

C. Poskytovatel nesmí odmítnout přijetí pacienta do péče

- a. 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

A. Povinnosti zdravotnických pracovníků

- a. poskytovat zdravotní služby, ke kterým získal odbornou nebo specializovanou způsobilost, v rozsahu odpovídajícím jeho způsobilosti a zdravotnímu stavu pacienta,
- b. poskytovat zdravotní služby na náležité odborné úrovni,
- c. řídit se etickými principy,
- d. 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,
- e. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb.

B. Zdravotnický pracovník má právo:

- a. získat od pacienta informace o tom, že pacient, kterému má poskytovat zdravotní služby, je nosičem infekční nemoci,
- b. získat od pacienta informace o dalších závažných skutečnostech týkajících se pacientova zdravotního stavu,
- c. neposkytnout zdravotní služby v případě, že by došlo při jejich poskytování k přímému ohrožení jeho života nebo k vážnému ohrožení jeho zdraví.
- d. odmítnout poskytnutí zdravotních služeb pacientovi v případě, že by jejich poskytnutí odporovalo jeho svědomí nebo náboženskému vyznání,
- e. 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

- a. provozní doba Polikliniky je zveřejněna na vstupních dveřích do zdravotnického zařízení a na webových stránkách PP7 (www.poliklinikaprahy7.cz);
- b. ordinační doba jednotlivých ambulancí je zveřejněna na dveřích dané ambulance a na webových stránkách (www.poliklinikaprahy7.cz);
- c. v této době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci a poskytují zdravotní služby pacientům;
- d. ordinační doba může být rozdělena na hodiny pro nemocné (objednané a neobjednané) a zdravé pacienty (preventivní prohlídky, očkování, administrativní úkony, vyšetření k posudkům). Tyto informace jsou vždy zveřejněny u ordinační doby.

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.

- e. pořadí pacientů určuje vždy lékař na základě posouzení pacientova stavu. Objednání pacienti mají přednost, pokud se nejedná o neodkladnou péči či akutní stav;
- f. v ordinální době pro zdravé pacienty není možné ošetření nemocného pacienta bez předchozí telefonické nebo e-mailové domluvy se sestrou či lékařem;
- g. příjem posledního pacienta je 30 minut před koncem ordinální doby;
- h. návštěvní služba není prováděna akutně, ale pouze po předchozí domluvě se zdravotnickým personálem ambulance.

6. Objednání na vyšetření

- A. 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 objednan, 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 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 aj.
 - jiné nepředvídatelné situace.

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

- B. Pacienti se mohou na vyšetření objednat osobně nebo telefonicky průběhu ordinální doby ambulance.
- C. Je nutné, aby se objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem omluvil a neblokoval tak rezervovaný čas jiným pacientům.
- D. Postup výše popsany, se může změnit při mimořádných epidemiologických situacích, kdy je potřeba se řídit aktuálně zveřejněnými pokyny vedení PP7

7. Vyvolávací systém

- A. V Poliklinice je instalován vyvolávací systém, který mají povinnost používat jak pacienti, tak lékaři.
- B. Při vstupu do budovy si pacient vytiskne pořadový lísteček dle charakteru vyšetření pro danou ambulanci. Toto platí jak pro objednané, tak pro neobjednané pacienty.
- C. 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 ordinační doby.

9. Pořadí vyšetření

Zdravotní sestra pravidelně vychází do čekárny, krátkým dotazem zjišťuje stav potíží každého příchozího 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 objednáni. Neobjednaní pacienti jsou zváni do ordinace, pokud možno v pořadí příchodu. Pracovníci zdravotnického zařízení se snaží čekací dobu pacientů minimalizovat. V obou případech je nutné při vstupu do PP7 vytisknout pořadové číslo ve vyvolávacím systému.

10. Průběh vyšetření

Vyšetření provádí lékař zpravidla v ordinaci, kam pacienti vstupují na výzvu 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

- A. 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.
- B. 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.⁶

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

- A. Návštěvu praktického lékaře v místě svého bydliště může registrovaný pacient požádat telefonicky, e-mailem nebo osobně během ordinační doby. Praktický lékař má stanovenou pevnou dobu návštěvní služby označenou v ordinační době a návštěvní službu vykonává pouze v tyto určené hodiny.
- B. Ostatní ambulantní specialisté návštěvní službu nemají danou v ordinační době a na návštěvě u pacienta v jeho bydlišti se domluví na základě posouzení potřebnosti takové návštěvy s konkrétním pacientem.
- C. 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.
- D. 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.

⁶ Platí pouze pro praktického lékaře

14. Mimořádné epidemiologické situace

- A. Pacient je povinen řídit se vždy pokyny personálu a vedení PP7.
- B. Pacient je povinen vždy předem telefonicky/e-mailem konzultovat svůj zdravotní stav se sestrou či lékařem.
- C. 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. Stížnosti a pochvaly

Pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem, může podat stížnost na poskytovanou zdravotní péči, stejně tak i vyjádření spokojenosti či pochvaly za poskytnutou péči. Obojí slouží ke zlepšování kvality poskytovaných služeb.

- A. **Vyjádření spokojenosti či pochvaly za poskytovanou péči** je možné zaslat e-mailem přímo lékaři/ředitelce. Za zpětnou vazbu budeme rádi i na webových stránkách jako je např. Google review, kde je možné ohodnotit zkušenost s péčí.

B. Stížnosti

a. stížnost můžete podat

- ústní formou

Podává se na příslušném oddělení a je projednána ihned. O projednání se provede zápis do zdravotnické dokumentace. Projednat ústní stížnost může ošetřující lékař, případně vedení PP7 (ředitelka, provozní manažerka), které najdete v 6. patře Polikliniky.

- písemnou nebo elektronickou formou

Sděluje kompetentním osobám: ředitelce, případně provozní manažerce, která je předá k řešení ředitelce.

Podává se na ředitelství e-mailem (reditel@pp7.cz), datovou schránkou (zpj2dw), poštou.

b. vyřízení stížnosti

Kopie stížnosti je předána vedoucím zaměstnancům oddělení, kterého se stížnost týká. Lékař nebo sestra oddělení, po seznámení se se stížností a jejím obsahem, prošetří danou záležitost a formulují odpověď, která je zasílána na ředitelství. Ředitelka si vyjádření přečte, může jej konzultovat s vedoucím lékařem a pokud se nedoplňují nějaké nejasnosti, vyjádření se posílá stěžovateli. Kopie se zakládá ke stížnosti. Zároveň se navrhuje opatření k nápravě, pokud jsou na straně PP7 či zdravotnických pracovníků.

Na vyjádření ke stížnosti má PP7 30 dní.

- c. opakuje-li stěžovatel stížnost, ředitelka přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podá stěžovateli zprávu.
- d. anonymní stížnosti nebo oznámení se pouze založí na ředitelství. Budou prošetřeny, ale PP7 se jimi nebude zabývat. Anonymní stížnosti, které jsou hrubé, očividně nepravdivé, urážlivé nebo nesmyslné, nebo z jejich obsahu není vůbec patrné, o co stěžovateli jde, budou pouze zaevidovány, ale budou odloženy.
- e. pokud stěžovatel, který podal stížnost s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost zřizovateli, tedy Městská část Prahy 7. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

16. Důsledky porušení vnitřního řádu

- A. Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrží navržený léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem (§ 48 odst. 2 zákona o zdravotních službách).
- B. 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.

17. Závěrečná ustanovení

- A. Pacienti jsou povinni řídit se tímto Vnitřním řádem;
- B. V případě požáru nebo jiné krizové situace je třeba zachovat klid a rozvahu a řídit se evakuačním plánem s pokyny zaměstnanců PP7;
- C. Ve všech prostorách a před vstupem do PP7 je zakázáno kouřit.

V Praze dne 15. 10. 2020

Mgr. Marcela Kravciv Janečková
ředitelka

Příloha: Informovaný souhlas