

Účelem tohoto *Vnitřního řádu* vydaného Poskytovatelem ZS je zajištění řádného poskytování zdravotních služeb ve formě domácí péče a seznámení osob účastnících se poskytování zdravotních služeb (tj. pacientů, jejich rodinných příslušníků nebo jejich zástupců) s jejich právy a povinnostmi.

Zdravotní služby jsou primárně poskytovány ve vlastním sociálním prostředí pacienta. V souladu s ust. § 11 odst. 5 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) (dále jen „**ZZS**“) zřizuje Poskytovatel ZS pouze kontaktní pracoviště.

Práva a povinnosti pacienta

Práva a povinnosti pacientů stanovují zejména dotčená ustanovení ZZS a dokument *Práva a povinnosti pacientů*. *Vnitřní řád* Poskytovatele ZS níže akcentuje pouze vybraná práva a povinnosti pacienta, která v jejich rámci dále rozvíjí a konkretizuje.

Jako pacient/ka máte **právo** na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb.

Jako pacient/ka jste **povinen/povinna**:

- 1) chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům Poskytovatele ZS,
- 2) respektovat pokyny zdravotnických pracovníků Poskytovatele ZS,
- 3) dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud jste s poskytováním zdravotních služeb vyslovil/a souhlas,
- 4) seznámit se před zahájením poskytování domácí péče s tímto *Vnitřním řádem* Poskytovatele ZS,
- 5) pravdivě informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli zdravotních služeb, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb,
- 6) na žádost zdravotnického pracovníka Poskytovatele ZS prokázat svoji totožnost platným úředním dokladem.

Provozní doba a poskytování zdravotních služeb

Provozní doba Poskytovatele ZS se odvíjí od poskytovaných zdravotních služeb konkrétním pacientům.

Zdravotní služby jsou poskytovány jako hrazené z veřejného zdravotního pojištění, a i jako nehrazené z veřejného zdravotního pojištění (pokud jsou nabízeny), vždy dle konkrétního případu konkrétního pacienta.

Domácí péči hrazenou z veřejného zdravotního pojištění indikuje v souladu s ust. § 22 zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů (dále jen „**ZVZP**“):

- 1) lékař registrujícího poskytovatele ambulantní péče v oboru všeobecné praktické lékařství nejdéle na dobu 3 měsíců; indikovat ji lze i opakovaně,
- 2) lékař poskytovatele ambulantní péče neuvedený v bodě 1), který pacienta ošetřoval nejdéle na dobu 14 dnů,
- 3) lékař poskytovatele poskytujícího lékařskou pohotovostní službu, který pacienta ošetřoval nejdéle na dobu 14 dnů,
- 4) lékař poskytovatele poskytujícího zdravotní služby na urgentním příjmu, který pacienta ošetřoval nejdéle na dobu 14 dnů,
- 5) ošetřující lékař poskytovatele lůžkové péče nejdéle na dobu 14 dnů, nebo
- 6) ošetřující lékař, jde-li o paliativní péči o pacienta v terminálním stavu nejdéle na dobu 3 měsíců; indikovat ji lze i opakovaně, praktický lékař, ošetřující lékař v době hospitalizace (resp. při propuštění do domácí péče) nebo ambulantní specialista.

vydaný poskytovatelem zdravotních služeb v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. o poskytování zdravotních služeb a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů v podmínkách poskytování domácí péče

Domácí péči nehrazenou z veřejného zdravotního pojištění (pokud je nabízena) si sjednáváte s Poskytovatelem ZS individuálně v souladu s právními předpisy.

Váš zdravotní stav je v souladu s právními předpisy konzultován s ošetřujícím lékařem.

V případě nenadálého zhoršení zdravotního stavu, je však potřeba, abyste vždy neprodleně vyhledal/a lékaře, a v případě ohrožení života telefonicky kontaktoval/a zdravotnickou záchrannou službu.

Přehled poskytovaných zdravotních služeb, jakožto i kontaktní údaje Poskytovatele ZS naleznete na webových stránkách www.domacipece24.cz.

Naše zdravotní služby lze také poptat přes webový kontaktní formulář, který naleznete na webových stránkách www.domacipece24.cz nebo na tel. číslo 800 03 03 03, kde budete přepojeni na Poskytovatele ZS. Zdravotní služby můžete poptat i přímo na adrese kontaktního pracoviště Poskytovatele ZS.

Individuálně domluvený termín (datum a čas) poskytovaných zdravotních služeb je závazný. V případě, že jej nemůžete dodržet, jste povinen/povinna sjednanou návštěvu zrušit telefonicky oznámením na domluvené kontaktní číslo, e-mailem nebo osobně, to vše nejpozději 24 hodin předem. Neomluvená nepřítomnost v místě poskytování zdravotních služeb ve sjednané době je porušením tohoto *Vnitřního řádu*.

Upozorňujeme, že jste povinen/povinna poskytnout veškerou možnou součinnost, aby se dotčený zdravotnický pracovník mohl dostavit do konkrétního místa poskytování zdravotních služeb, tj. až do domu, resp. do daného bytu či pokoje. V případě, že neposkytnete potřebnou součinnost (nevpuštíte nebo nezajistíte, aby zdravotnický pracovník byl vpuštěn do domu, bytu či pokoje) považuje se takové jednání za porušení tohoto *Vnitřního řádu*.

Opakované neomluvené absence nebo neposkytnutí součinnosti k vstupu zdravotnického pracovníka do místa poskytování zdravotních služeb mohou být důvodem k ukončení poskytování zdravotní služby.

Naší snahou je maximálně dodržovat domluvený čas poskytování zdravotních služeb. Upozorňujeme však, že se nejedná o přesně stanovený čas, např. 7.00, ale vždy o časové rozpětí (např. ráno 6.00-8.00, poledne 11.00-13.00, večer 16.00-19.00). S ohledem na povahu poskytovaných zdravotních služeb, individualizaci péče pro jednotlivé pacienty, kterou nelze předem časově přesně ohraničit, možná nepředpokládaná prodlení při nenadálé dopravní situaci, může dojít k nepředpokládané změně času poskytnutí zdravotních služeb. Tyto důvody nejsou důvody na straně Poskytovatele ZS a jsou zapříčiněny vnějšími okolnostmi. Pokud se tak stane, neprodleně se snažíme zajistit náhradní personál k poskytnutí péče. Proto prosíme o shovívavost při případném zdržení.

Bez souhlasu ošetřujícího zdravotnického pracovníka nelze pořizovat jeho fotografie, videonahrávky nebo audionahrávky.

Ukončení poskytování zdravotních služeb

Poskytování zdravotních služeb je ukončeno uplynutím doby, na kterou je poskytování zdravotních služeb sjednáno.

V případě poskytování zdravotních služeb hrazených z veřejného zdravotního pojištění jde o uplynutí doby, na niž je vystavena indikace příslušným lékařem. V případě poskytování zdravotních služeb nehrazených z veřejného zdravotního pojištění, jde o uplynutí doby, na niž je smluvně sjednáno poskytování zdravotních služeb.

Poskytování zdravotních služeb lze ukončit také v případě, že porušíte tento *Vnitřní řád* zejména, a nikoliv však výlučně, v následujících případech:

- 1) při opakované neomluvené nepřítomnosti v místě poskytování zdravotních služeb,
- 2) při opakovaném neposkytnutí součinnosti, kdy zdravotnický pracovník nebude vpuštěn do Vašeho domu, bytu či pokoje,
- 3) při nespolupráci při poskytování zdravotních služeb, tj. při nerespektování pokynů zdravotnického pracovníka,
- 4) při nerespektování individuálního léčebného postupu,
- 5) při nevhodném chování a komunikaci, při obtěžování zdravotnického pracovníka, při fyzickém napadení zdravotnického pracovníka apod.

vydaný poskytovatelem zdravotních služeb v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. o poskytování zdravotních služeb a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů v podmínkách poskytování domácí péče

Poskytovatel ZS může také ukončit poskytování zdravotních služeb, pokud úmyslně a soustavně nedodržíte navržený léčebný postup.

Souhlas s poskytnutím zdravotních služeb

Souhlas s poskytnutím zdravotních služeb ve formě domácí péče stvrzujete zpravidla ústně. V některých případech je vyžadován písemný informovaný souhlas. Pokud je vyžadován písemný informovaný souhlas, jste řádně poučen/a, a stvrzujete poskytnutí zdravotní služby podpisem informovaného souhlasu.

Komunikace zdravotnického pracovníka s pacientem

Pokud nemluvíte a/nebo nerozumíte česky, jste povinni zajistit si na své náklady tlumočnicka. Pokud takto neučiníte, nemůžete být ošetřeni s výjimkou akutní a neodkladné péče.

Povinnosti všech osob pohybujících se v prostorech kontaktního pracoviště

Osoby pohybující se v místě kontaktního pracoviště jsou povinny:

- 1) řídit se tímto *Vnitřním řádem* a pokyny zaměstnanců Poskytovatele ZS,
- 2) udržovat čistotu a pořádek v místě kontaktního pracoviště a přilehlém okolí,
- 3) respektovat a dodržovat opatření sloužící k zajištění hygieny, bezpečnosti a požární ochrany,
- 4) na vyzvání zaměstnance Poskytovatele ZS se prokázat průkazem totožnosti.

V prostorách kontaktního pracoviště je zakázáno:

- 1) kouřit (včetně elektronických cigaret), požívat alkoholické nápoje a jiné návykové látky,
- 2) manipulovat s otevřeným ohněm, vstupovat do prostor kontaktního pracoviště se zbraněmi (včetně nožů, elektrických paralizérů, obranných sprejů a dalších nebezpečných předmětů tzn. petard, výbušnin a jiné),
- 3) vstupovat bez souhlasu zaměstnanců Poskytovatele ZS,
- 4) vstupovat do prostor, které jsou označeny „Zákaz vstupu“, manipulovat s technickým zařízením a vybavením,
- 5) vstupovat se zvířaty (vyjma psů se speciálním výcvikem tzn. asistenční, vodící, signální či terapeutičtí psi),
- 6) provádět prodejní a charitativní činnost bez souhlasu vedení Poskytovatele ZS (jednatele nebo jednatelem určeného vedoucího zaměstnance),
- 7) pořizovat fotografie, videonahrávky nebo audionahrávky bez souhlasu vedení Poskytovatele ZS (jednatele nebo jednatelem určeného vedoucího zaměstnance) a bez souhlasu osob, které by případně měly být natáčeny nebo fotografovány.

Podněty, připomínky, stížnosti

Podněty a připomínky je možné sdělit i osobně.

Máte právo vyjádřit svůj názor, pochvalu, připomínky, či případnou nespokojenost s průběhem poskytování zdravotních služeb formou písemnou (e-mailem), ústní (osobně nebo telefonicky) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách www.domacipece24.cz.

Všechny připomínky a náměty nám pomáhají zlepšovat poskytovanou péči.

Naším cílem je být Vaším partnerem při péči o Vaše zdraví.

Děkujeme, že respektujete náš *Vnitřní řád*.