

Vnitřní řád EUC Klinika Ostrava a.s., IČ 258 60 836 se sídlem Opavská 962/39, Poruba, 708 00 Ostrava (dále jen Klinika nebo EUC Klinika Ostrava) upravuje zejména 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 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (dále jen „zákon o zdravotních službách“) a podle zákona č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o specifických zdravotních službách“).

1. Povinností každého klienta/pacienta po příchodu do zdravotnického zařízení je neprodleně se nahlásit na recepci Kliniky.
2. Po příchodu je klient/pacient vyzván k předložení dokladu totožnosti, k vyplnění formulářů a nahlášení dalších údajů, které svojí povahou mohou přispět ke zkvalitnění služeb.
3. Povinností každého klienta/pacienta je neprodleně informovat o změně kontaktních údajů (adresy, telefonního čísla, e-mailu) a změně zdravotní pojišťovny.
4. Rodiče nezletilého pacienta/klienta nebo jiná osoba blízká bude vyzvána k písemnému souhlasu s ošetřením, je-li takový souhlas vyžadován zákonem nebo ze strany Kliniky.
5. Personálem Kliniky bude pacient/klient informován o způsobu hrazení nákladů za zdravotní služby, které mu budou poskytnuty na základě jeho souhlasu a které nejsou hrazeny zcela ani částečně ze zdravotního pojištění.
6. Pacient/Klient je povinen uhradit poskytovateli cenu provedených služeb dle platného ceníku před absolvováním daného vyšetření/popř. dle data splatnosti uvedeném na daňovém dokladu/faktuře, pokud nejsou tyto služby hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. Odmítnutí těchto úhrad je v rozporu s vnitřním řádem zařízení a je důvodem k ukončení poskytovaných služeb pacientovi/klientovi.
7. Personál Kliniky zaručuje maximální důvěru, mlčenlivost a ochranu všech získaných osobních údajů pacienta/klienta.
8. Pacient/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.
9. Z důvodu ochrany zdraví jak personálu, tak i návštěvníků zdravotnického zařízení může být počet pacientů/klientů v čekárně omezen tak, aby vzdálenost mezi nimi byla jasně vymezena. Pacienti/Klienti jsou povinni řídit se lokálními nařízeními v rámci zdravotnického zařízení. Na výzvu personálu Kliniky nebo v rámci lokálních nařízení jsou pacienti/klienti i jeho doprovod povinni nasadit si ochranu úst a nosu.
10. Pacientovi/Klientovi, který trpí respiračním či infekčním onemocněním může být odmítnuto stomatologické ošetření, nejedná-li se o život ohrožující stav.
11. Pacient/Klient má právo na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
12. Pacient/Klient je povinen při využívání zdravotních služeb pravdivě informovat lékaře či ostatní zdravotnický personál o všech skutečnostech a nezatajovat žádné informace.
13. Pacient/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/spoluklientům.
14. Povinností lékaře je neprodleně a srozumitelně informovat pacienta/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 pacienta/klienta. Obdobně lékař rozhoduje o následných vyšetřeních pacienta/klienta či o předpisu léků nebo zdravotních pomůcek.
16. Zdravotnický personál má právo neposkytnout zdravotní služby v případě, že by došlo při jejich poskytování k přímému ohrožení života nebo k vážnému ohrožení zdraví.
17. Poskytovatel zdravotních služeb může odmítnout pacienta/klienta, který si zařízení dobrovolně vybral, a to z vážných technických, bezpečnostních personálních důvodů nebo v případě, že by mohlo dojít ke snížení kvality služeb či ohrožení pacienta/klienta.
18. Poskytovatel zdravotních služeb může ukončit péči o pacienta/klienta v případě, že prokazatelně předá pacienta/klienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele nebo pomínou důvody pro poskytování zdravotních služeb.
19. V celém objektu zdravotnického zařízení je zákaz kouření včetně elektronických cigaret, požívání alkoholu, drog a vnášení zbraní.
20. V případě požáru či jiného ohrožení pacient/klient dodržuje instrukce personálu. Únikové východy jsou viditelně označené.
21. Pacienti/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.
22. Poskytovatel zdravotních služeb neručí za dozor nezletilých dětí.
23. Pokud má pacient/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.
24. Pacient/Klient je povinen chovat se tak, aby nerušil ostatní pacienty/klienty, aby neohrožoval sebe ani ostatní pacienty/klienty a nezpůsobil žádnou újmu na majetku či vybavení zdravotnického zařízení Kliniky.
25. Registrovaný pacient/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.
26. 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. Výslovně není bez svolení personálu dovoleno pořizovat jakýkoli zvukový či audiovizuální záznam.
27. Ceník služeb nehrazených z veřejného zdravotního pojištění jakož i další základní informace jsou k dispozici na webových stránkách Kliniky www.euc.cz
28. 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 pacientům/klientům;

- b. ordinační doba může být rozdělena na hodiny pro nemocné (objednané a neobjednané) a zdravé pacienty/klienty (preventivní prohlídky, očkování, administrativní úkony, vyšetření k posudkům). Tyto informace jsou vždy zveřejněny u ordinační doby.
- c. pořadí pacientů/klientů určuje vždy lékař na základě posouzení pacientova/klientova stavu. Objednaní pacienti/klienti mají přednost, pokud se nejedná o neodkladnou péči či akutní stav;
- d. v ordinační době pro zdravé pacienty/klienty není možné ošetření nemocného pacienta/klienta bez předchozí telefonické nebo e-mailové domluvy se sestrou či lékařem;
- e. příjem posledního pacienta/klienta je 30 minut před koncem ordinační doby.
29. Vzhledem k charakteru a chodu ambulancí může dojít k posunutí času objednání pacientů/klientů na vyšetření, někdy i o delší časový interval. Příčiny mohou být různé:
- do ordinace se dostaví pacienti/klienti, kteří potřebují vzhledem k charakteru svého onemocnění od personálu akutní/přednostní ošetření.
 - čas ošetření některého z předchozích pacientů/klientů 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/klienty o pochopení a toleranci.
30. K vyšetření ve zdravotnickém zařízení se pacienti/klienti objednávají. Objednání není nutné na chirurgii a také k praktickému lékaři v časech určených pro akutní pacienty/klienty. Časy pro akutní pacienty/klienty mají vyčleněni i někteří ambulantní specialisté. Aktuální ordinační doba viz výše.
- a. ve výjimečných případech lze provést vyšetření pacienta/klienta i bez předchozí domluvy;
- b. čas, na který je pacient/klient objednán, nepředstavuje čas, kdy pacient/klient vstupuje do ordinace, ale čas, odkdy je pacient/klient 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;
31. Pacienti/Klienti se mohou na vyšetření objednat osobně na recepci, telefonicky +420 597 437 777, prostřednictvím svého účtu ve zdravotnické aplikaci mojeEUC dostupnou z počítače či aplikace v chytrém telefonu. Objednání může provést také zdravotnický pracovník při vyšetření/ošetření pacienta/klienta.
32. Je nutné, aby se objednaný pacient/klient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem omluvil, a neblokoval tak rezervovaný čas jiným pacientům/klientům. Za včasnou omluvu je považována omluva nejdéle 24 hodin předem. Omluvu z vyšetření/ošetření je možné provést telefonicky přes callcenter na tel. čísle +420 597 437 777 nebo elektronicky na e-mail: recepce.ostrava@euc.cz. Opakovaná neomluvená absence pacienta/klienta zakládá právo Kliniky ukončit poskytování péče tomuto pacientovi/klientovi z důvodu neposkytnutí součinnosti z jeho strany a neobjednat ho na další vyšetření.
33. Postup výše popsany, se může změnit při mimořádných epidemiologických situacích, kdy je potřeba se řídit aktuálně zveřejněnými pokyny vedení.
34. Klinika, tedy poskytovatel zdravotních služeb, kterého si pacient/klient zvolil, může odmítnout přijetí pacienta/klienta do péče, pokud:
- a. by přijetím pacienta/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 pacienta/klienta došlo ke snížení úrovně kvality a bezpečnosti zdravotních služeb poskytovaných pacientům/klientům již přijatým;
- b. by vzdálenost místa pobytu pacienta/klienta 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.
35. Klinika, tedy poskytovatel zdravotních služeb může ukončit péči o pacienta/klienta v případě, že
- a. prokazatelně předá pacienta/klienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele;
- b. pomínou důvody pro poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jde-li o registrujícího poskytovatele praktické lékařství; ustanovení § 47 odst. 2 zákona o zdravotních službách není dotčeno;
- c. pacient/klient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb;
- d. pacient/klient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů/klientů, úmyslně a soustavně nedodrží 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 pacienta/klienta; ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta/klienta;
- f. Pacient/Klient se opakovaně (tedy více než 2x) a bez závažného důvodu nedostavuje k věcně i časově souvisejícímu ošetření.
36. Klinika je výukovým pracovištěm pro kvalifikační a další vzdělávání lékařů a nelékařských zdravotnických pracovníků. Tito studenti či školenci budou součástí zdravotnického týmu, který o pacienta/klienta bude pečovat. Pacient/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 Ostrava na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky. Pacient/Klient má rovněž právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.
37. Pacienti/Klienti jsou povinni řídit se tímto Vnitřním řádem.

Tento řád vydal ředitel EUC Kliniky Ostrava a.s. a je platný od července 2024.