

VNITŘNÍ ŘÁD – AMBULANTNÍ ČÁST KLINIKY ISCARE a.s.

Tato opatření jsou v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. o poskytování zdravotních služeb a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů. Účelem těchto opatření je zajištění řádného chodu poskytovatele zdravotních služeb a seznámení osob pohybujících se v prostorech ISCARE s jejich právy a povinnostmi.

Každý pacient má právo na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb. Povinností pacientů je chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům, respektovat jejich pokyny, chovat se slušně a ohleduplně k ostatním pacientům či jejich doprovodu. Každý pacient je povinen se před ošetřením seznámit s *Vnitřním řádem*.

Provozní doba a objednávání

Ordinační a provozní doba je zveřejněna na webových stránkách pracoviště www.iscare.cz.

K vyšetření v našich ordinacích **se objednávejte předem**, a to telefonicky mezi 7:00-15:30 hod (po-pá), osobně na příslušné recepci ve stejném čase, e-mailem na recepce@iscare.cz nebo přes kontaktní formulář na www.iscare.cz. Telefonní čísla najdete na webových stránkách www.iscare.cz a na vyžádání na recepcích, ambulancích/vyšetřovnách.

Domluvený termín vyšetření je závazný a v případě, že se nemůžete dostavit na vyšetření, jste povinen sjednanou návštěvu zrušit telefonicky, e-mailem nebo osobně nejpozději 24 hodin předem. Neomluvená absence na objednaném termínu vyšetření je porušením tohoto Vnitřního řádu. Opakované neomluvené absence mohou být důvodem k ukončení poskytování zdravotní péče v ISCARE.

Čekárna a recepce

Do budovy ISCARE se dostanete přes hlavní recepci, kde obdržíte vstupní kartu na příslušné pracoviště. Po příchodu na příslušné pracoviště jste povinni se nahlásit na recepci a předložit doklad totožnosti, platnou kartičku pojištěnce, případně žádanku od lékaře. Na základě identifikačních údajů a vyplnění *Záznamu o souhlasu pacienta s poskytováním informací o jeho zdravotním stavu* (při první návštěvě) Vám bude předán Váš PIN pro komunikaci. PINem jste povinni se prokazovat při telefonickém dotazu na výsledky vyšetření, případně slouží jako heslo k otevření zaslané e-mailové přílohy s osobními a citlivými údaji.

Své osobní věci neodkládejte v čekárně, ale vždy si je vezměte s sebou do ordinace. Před vstupem do ordinace si vypněte mobilní telefon nebo vypněte vyzvánění. Do ordinace jste zváni podle možnosti v čase, na který jste byli objednáni. Naší snahou je objednáací časy dodržovat, ale každý pacient potřebuje individuální péči, což nelze předem časově přesně ohraničit. Proto prosím e, omluvte případné zdržení.

Na pracovištích je poskytována péče hrazená z veřejného zdravotního pojištění a péče nehrazená ze zdravotního pojištění. Ceník služeb nehrazených ze zdravotního pojištění je dostupný v čekárně a na www.iscare.cz. Úhrada je možná v hotovosti nebo přes platební terminál.

Souhlas s poskytnutím zdravotních služeb

Souhlas s poskytnutím zdravotních služeb stvrzujete zpravidla ústně. V případech, kdy je zdravotnickým pracovištěm vyžadován k některým výkonům písemný Informovaný souhlas, jste řádně poučen a stvrzujete poskytnutí informací podpisem informovaného souhlasu.

Ř 07 a)	ŘÁD VNITŘNÍ ŘÁD ISCARE A.S. – AMBULANCE	Strana:	1/ 2
		Vydání:	1
		Počet příloh:	0
		Účinnost od:	13. 11. 2024

Pacienti, kteří nemluví a nerozumí česky nebo anglicky, jsou povinni dostavit se na ošetření s tlumočnickem. Pokud takto neučiní, nemohou být ošetřeni.

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. 372/2011 Sb.).

Povinnosti všech osob pohybujících se v prostorech ISCARE

- Řídit se tímto *Vnitřním řádem* a pokyny zdravotnického personálu.
- Udržovat čistotu a pořádek.
- Respektovat opatření sloužící k zajištění hygieny, bezpečnosti a požární ochrany – dodržovat stanovená opatření např. použití ochranných oděvů, dezinfekce rukou aj.
- Na vyzvání se prokázat průkazem totožnosti u vstupu do budovy.

V rámci ISCARE je zakázáno:

- **kouřit** (včetně elektronických cigaret),
- **požívat alkoholické nápoje a jiné návykové látky,**
- **manipulovat s otevřeným ohněm,**
- **vstupovat do prostor ISCARE se zbraněmi** (včetně nožů, elektrických paralyzérů, obranných sprejů a dalších nebezpečných předmětů tzn. petard, výbušnin a jiné),
Pokud personál zjistí přítomnost zbraně u pacienta, neprodleně ho informuje o zákazu vnášení zbraní a vyzve ho, aby opustil pracoviště ISCARE za účelem odevzdání zbraně do úschovy oprávněné osobě. V případě, že pacient neuposlechne této výzvy anebo není schopen výzvě vyhovět, personál je oprávněn přivolat Policii ČR.
- vstupovat do služebních prostor, včetně prostor sloužících k poskytování zdravotní péče bez souhlasu zdravotnických pracovníků,
- vstupovat do prostor, které označeny „Zákaz vstupu“,
- manipulovat s technickým zařízením a vybavením,
- vstupovat do prostor ISCARE se zvířaty (vyjma psů se speciálním výcvikem tzn. asistenční, vodící, signální či terapeutičtí psi),
- provádět prodejní a charitativní činnost bez souhlasu vedení ISCARE,
- pořizovat fotografie, videonahrávky nebo audionahrávky ve všech prostorách bez souhlasu vedení ISCARE a bez souhlasu osob, které by případně měly být natáčeny nebo fotografovány.

Své podněty a připomínky nám můžete sdělit osobně nebo prostřednictvím dotazníku spokojenosti. Pacient nebo jeho blízcí mají právo vyjádřit svůj názor, pochvalu, připomínky nebo případnou nespokojenost s průběhem poskytování péče formou písemnou (e-mailem), ústní (osobně nebo telefonicky) nebo prostřednictvím sekretariátu ISCARE (info@iscare.cz, tel: 234 770 244).

Vaše připomínky a náměty nám pomohou ve zlepšení péče o naše pacienty.

Naším cílem je být Vaším partnerem při péči o Vaše zdraví. Děkujeme, že respektujete náš **Vnitřní řád**.

Ř 07 a)	ŘÁD VNITŘNÍ ŘÁD ISCARE A.S. – AMBULANCE	Strana:	2/ 2
		Vydání:	1
		Počet příloh:	0
		Účinnost od:	13. 11. 2024