

INFORMACE PRO KLIENTY

Vnitřní řád Nemocnice Neratovice



ALMEDA, a.s. – NEMOCNICE NERATOVICE, Alšova 462, Neratovice, 277 11
Tel.: +420 315 637 111, fax: +420 315 684 215, e-mail: nemocnice.ner@mediterranea.cz,
<https://www.facebook.com/nemocnice.neratovice>

VNITŘNÍ ŘÁD NEMOCNICE NERATOVICE

Vážená klientko, vážený kliente,

vítejte v Nemocnici Neratovice. Příchodem do naší nemocnice mimo jiné prokazujete, že zdraví je pro Vás významnou hodnotou a Váš postoj k němu je zodpovědný a prozíravý.

Z naší strany se Vám dostane té nejlepší odborné péče. Společnými silami uděláme pro Váš optimální zdravotní stav maximum. Věříme, že Vás poskytnutou péčí i službami uspokojíme a že po ukončení pobytu zachováte naší nemocnici i nadále svou přízeň.

Naše služby zahrnují:

- standardního nebo nadstandardní ubytování
- stravu odpovídající všem pravidlům dietní stravy s přihlédnutím k Vašemu zdravotnímu stavu a Vaší energetické spotřebě
- možnost občerstvení v kiosku v přízemí nemocnice
- doplňkové služby ubytovacího charakteru: TV, lednice. Tyto služby jsou poskytovány dle technických možností nemocnice.

Dále Vám v tomto dokumentu předkládáme informace, které Vám mají pomoci s orientací v naší nemocnici.

REGISTRACE DO NEMOCNIČNÍHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU (NIS)

Před první návštěvou v nemocnici je nutné se zaregistrovat do Nemocničního informačního systému (NIS), a to buď přímo v recepci nemocnice, telefonicky na tel. čísle 315 637 111 nebo prostřednictvím emailové adresy: registrace.ner@mediterr.cz. Při registraci je nutné sdělit své osobní údaje (jméno, příjmení, rodné číslo, zdravotní pojišťovnu, bydliště, kontakty, aj.).

PŘÍJEM K HOSPITALIZACI

Nemocnice Neratovice nabízí v rámci poskytovaného spektra péče řadu nadstandardních služeb, včetně pobytu na nadstandardních pokojích, jejichž využití je však limitováno počtem a je třeba včasné rezervace předem na konkrétních odděleních. Ceník výkonů nehrazených zdravotními pojišťovnami je k dispozici na vyžádání u vrchní sestry Vašeho oddělení nebo na webových stránkách nemocnice www.nemocnice-neratovice.cz.

Při příchodu do nemocnice se ohlaste v recepci u hlavního vchodu a oznamte důvod své návštěvy. Recepční Vám ráda poradí nejvhodnější přístup na Vámi navštěvované oddělení či k ambulanci.

Pokud již máte vystavený doklad o pracovní neschopnosti, odevzdejte jej prosím (v případě potřeby Vám bude neschopenka vystavena).

Máte-li u sebe větší částku peněz a cennosti (předměty z drahých kovů, kreditní karty, vkladní a šekové knížky), využijte možnost jejich uložení v našem trezoru na sekretariátu ředitele. O uložení veškerých cenností obdržíte potvrzení, po jehož předložení Vám budou při propuštění vydány. Za jinak uložené peněžní částky a cennosti ve smyslu ustanovení občanského zákoníku, nemocnice neručí (týká se i mobilních telefonů).

Při přijetí do péče (nebo kdykoliv poté) můžete určit osoby, které mohou být informovány o Vašem zdravotním stavu, včetně či vyjma nahlížení, pořizování výpisů či opisů ze zdravotnické dokumentace, stejně tak můžete vyslovit zákaz podávání informací o svém zdravotním stavu kterékoliv osobě (určení osob či vyslovení zákazu může být kdykoliv odvoláno). Máte právo určit, v jakém rozsahu a jakým způsobem mají být informace o Vašem zdravotním stavu poskytnuty určeným osobám (např. ústně, písemně apod.).

Můžete určit osoby, které mohou vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytováním zdravotních služeb za Vás, pro případ, že s ohledem na svůj zdravotní stav nebudete moci učinit sami a nepůjde o zdravotní služby, které lze poskytnout bez souhlasu. Pacient může pro případ, kdy by se dostal do takového zdravotního stavu, ve kterém nebude schopen vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb a způsobem jejich poskytnutí, tento souhlas nebo nesouhlas předem vyslovit (tzv. předem vyslovené přání). Předem vyslovené přání musí být však učiněno způsobem stanoveným v zákoně - tj. písemně s úředně ověřeným podpisem pacienta vč. poučení. Toto je také zaznamenáno ve zdravotnické dokumentaci, podepsáno pacientem, zdr. pracovníkem a svědkem.

V rámci hospitalizace se mohou na poskytování zdravotní péče podílet osoby, připravující se na výkon zdravotnického povolání (studenti zdravotnických škol či různých fakult). Dle Vašeho rozhodnutí můžete zakázat přítomnost těchto osob včetně jejich nahlížení do Vaší zdravotnické dokumentace.

HOSPITALIZACE

Během Vašeho pobytu v nemocnici o Vás pečuje tým složený z lékařů, všeobecných sester, porodních asistentek a ostatních zdravotnických pracovníků, vedený ošetřujícím lékařem, který určuje v rámci pokynů primáře/vedoucího lékaře oddělení diagnostický a léčebný postup. Za ošetrovatelskou péči odpovídá kolektiv sester pod odborným vedením vrchní sestry. Máte právo znát jména svého ošetřujícího zdravotnického personálu. Obracejte se s důvěrou ve všech svých těžkostech a problémech na své ošetřující sestry či lékaře. V závažných záležitostech máte právo obrátit se na primáře/vedoucího lékaře oddělení, případně ředitelství nemocnice.

Na příslušném oddělení se Vás ujme službu konající sestra/porodní asistentka a uvede Vás na pokoj. Seznámí Vás s chodem a vybavením oddělení, včetně signalizačního a dorozumivacího zařízení.

Osobní věci si uložíte do nočního stolku, oblečení a ostatní věci do šatní skříně.

Ošetřující sestra/porodní asistentka Vám zapůjčí potřebné nemocniční prádlo. Vlastní prádlo můžete užívat za předpokladu, že je zaručena jeho častá výměna. Špinavé prádlo nelze skladovat na pokoji. Výjimkou jsou pouze pacienti hospitalizovaní na pooperačních pokojích (bezprostředně po operaci), na odděleních intenzivní péče, kde je nutno z hygienických důvodů používat nemocniční prádlo. Po převlečení je Vám přiděleno lůžko.

Zapůjčené nemocniční prádlo vrátíte po skončení hospitalizace. Po dobu Vaší hospitalizace je prováděna výměna ložního a osobního prádla podle potřeby, nejméně však jednou týdně. Současně máte povinnost udržovat toto prádlo čisté.

V rámci zvýšení bezpečnosti péče Vám bude přiložen identifikační náramek, prostřednictvím něhož bude kontrolována Vaše totožnost, zejména před vyšetřovacími a léčebnými úkony.

V den příjmu na lůžkové oddělení Vás postupně přijme všeobecná sestra/porodní asistentka a vyšetří ošetřující lékař, který v rámci individuálního léčebného postupu stanoví Váš léčebný režim.

LÉČEBNÝ REŽIM - Léčebný režim je soubor opatření a postupů, která podporují léčbu a minimalizují její možná rizika, včetně doporučení úpravy životního stylu. Léčebný režim je nedílnou součástí individuálního léčebného postupu (§ 3 zákona č.372/2011). Povinnost dodržovat individuální léčebný plán a tím i léčebný režim je dána § 41 zákona č. 372/2011 „*O zdravotních službách a podmínkách jejich dodržování*“.

Jako náš klient jste aktivním účastníkem v léčebném procesu, který se významnou mírou spolupodílí na léčebném procesu. Vaší povinností je pravdivě informovat ošetřující zdravotní personál o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informování o infekčních nemocech, o zdravotních službách, poskytovanými jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb.

Lékař, nebo ošetřovatelský personál je povinen Vás s ním seznámit podrobně a srozumitelně, odpovědět Vám na případné dotazy. Léčebný režim zahrnuje všechny léčebné postupy jako je podávání léků, operační zákroky, rehabilitaci, pohybový režim, režim návštěv, dietní opatření, absence škodlivých návyků. Cílem je dosáhnout nejlepšího efektu poskytované péče. Vzhledem k tomu, že nemocnice odpovídá za zdárný průběh Vaší léčby, **jste povinni léčebný režim dodržovat v celém rozsahu**, pokud tomu nebrání zvláštní okolnosti.

Dbejte prosím rad a pokynů, týkajících se Vaší léčby, neboť jinak by Váš pobyt v nemocnici nesplnil svůj účel. V případě, kdy budete vědomě a opakovaně případně závažným způsobem léčebný režim porušovat, nemůže nemocnice a její lékaři převzít odpovědnost za výsledek Vašeho léčení. Taková situace může být důvodem k ukončení hospitalizace či ambulantní péče v Nemocnici Neratovice.

LÉKY - informujte lékaře o všech lécích, které v současné době užíváte. Pokud užíváte některé léky k léčbě specifického onemocnění, odevzdejte je po příchodu na příslušné oddělení sestře/porodní asistentce. Váš ošetřující lékař rozhodne, zda je zařadí do spektra léků, které Vám budou podávány během nemocniční léčby. Během pobytu v nemocnici neužívejte žádné léky, o kterých není informován Váš ošetřující lékař. Veškeré potřebné léky budete dostávat v přesných dávkách a časech od sester/porodních asistentek. Jakékoliv negativní pocity při užívání léků ihned sdělte ošetřujícímu lékaři nebo sestře/porodní asistentce.

INFORMACE - od svého ošetřujícího lékaře získáte podrobné informace o své nemoci a následném léčebném postupu, rehabilitaci či dietních opatření. Máte nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací, ale z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze Vám a pouze těm Vaším blízkým, které uvedete v informovaném souhlasu s poskytováním informací. Informace o Vašem zdravotním stavu lze podávat telefonicky po sdělení hesla, které při příjmu udáte. Máte právo vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravotních služeb.

Před plánovaným vyšetřením či výkonem s Vámi bude osobně lékař hovořit o nutnostech a možnostech zákroku, seznámí Vás s možnými riziky, případnými komplikacemi či alternativami výkonu, poučí Vás o možném omezení a obvyklém způsobu života, o léčebném režimu a preventivních opatření. K navrženému postupu Vám bude v mnoha případech předložen tzv. informovaný souhlas, kde svým podpisem stvrdíte Vaše souhlasné stanovisko s provedením výkonu.

LÉKAŘSKÉ VIZITY probíhají u lůžka pacientů na pokojích. V případě, že nesouhlasíte s přítomností ostatních pacientů na pokoji během vizity, sdělte tuto skutečnost sestře/porodní asistentce nebo ošetřujícímu lékaři.

Žádáme Vás o dochvilnost u plánovaných vyšetření, ošetření. V časovém intervalu lékařských vizit se prosím zdržujte na svém pokoji a neodcházejte z oddělení. Každý odchod z oddělení hlase sestře.

BOLEST - Ošetřující personál pravidelně sleduje u svých klientů přítomnost bolesti pomocí speciálních škál, se kterými Vás seznámí. Prožíváte-li bolest, sdělte tuto skutečnost zdravotnickému personálu, Vaše sdělení přispěje nejen ke stanovení diagnózy Vašeho onemocnění a Vašich potíží, ale ovlivní i příslušnou léčbu a umožní Vaši bolest zmírnit či odstranit. Pokud tlumení bolesti budete považovat za nedostatečné, máte právo kdykoliv požádat lékaře o posouzení účinnosti ordinované medikace.

LÉČEBNÁ VÝŽIVA A STRAVOVÁNÍ

Lékařem předepsaná strava je významnou součástí léčby, ošetřující lékař ji stanovuje s ohledem na Vaše onemocnění a celkový zdravotní stav. Dodržujte prosím příslušná dietní opatření, jejich nedodržováním by jste mohli významně narušit proces léčby. Určí-li Vám lékař šetrící nebo speciální dietu s omezením např. koření, tuku, soli apod., může Vám připadat strava bez chuti, ale vzhledem k Vašemu zdravotnímu stavu jsou tato omezení nezbytná.

Jakékoliv připomínky ke stravě a Vaše přání sdělte sestře/porodní asistentce nebo ošetřujícímu lékaři.

Strava, pakliže není jinak ordinována, je podávána 3x denně na pokojích:

- Snídaně od 08.00 - 09.00 hodin
- Oběd od 11.30 - 12.30 hodin
- Večeře od 17.30 - 18.30 hodin

(Prosíme klienty o dodržování času při podávání stravy)

Trvale jsou pro Vás k dispozici zásobníky s vodou a nádoby s čerstvým čajem.

V přízemí nemocnice lze zakoupit občerstvení a nápoje. Pakliže máte ordinován dietní režim a dostanete od návštěvy jídlo, nápoje, nebo si zakoupíte nápoje, sladkosti, ovoce apod., zeptejte se sestry/porodní asistentky nebo lékaře, zdali toto jídlo není v rozporu s Vaším dietním režimem.

Otevírací hodiny občerstvení:

Pondělí – čtvrtek	7:30 – 15:30
Pátek	7:30 – 13:00
Sobota	zavřeno
Neděle	zavřeno*

*(*platnost otevíracích hodin ve vztahu k pronajemci služeb bohužel nemůžeme garantovat)*

Potravin y předem označené Vaším jménem a příjmením si můžete uložit do společné lednice pro pacienty na oddělení, spotřebujte je do doby uplynutí jejich minimální trvanlivosti. Na odděleních provádějí zdravotničtí pracovníci pravidelné kontroly trvanlivosti uložených potravin v lednicích, pokud zjistí u některého výrobku uplynulou maximální dobu trvanlivosti, nebo špatný stav, mohou potraviny zlikvidovat. Nemocnice nepřebírá odpovědnost za případné odcizení, kvalitu a trvanlivost hotových jídel, či uložených potravin donesených pacientovi nad rámec stanovené diety. Zbytky jídel na pokoji pacientů nesmí zůstat.

Požívání alkoholických nápojů a omamných látek je v budově nemocnice zakázáno.

TECHNIKA

Pacienti nemají dovoleno si na pokoj přinášet vlastní elektrické spotřebiče (např. rádio, varné konvice, televize apod.).

Při používání mobilních telefonů je nutné respektovat zákaz jejich používání v blízkosti zdravotnické techniky (přístrojů), zejména na úsecích intenzivní péče.

Připojení internetu je možné v celé budově nemocnice po zadání kódu: **Almeda@123**

ASISTENČNÍ PES - pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem je umožněn jeho pobyt v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů a pacient si sám prostřednictvím další osoby zajistí běžnou péči o psa (strava, venčení apod.). Přítomnost psa schvaluje primář/vedoucí lékař oddělení nebo ošetřující lékař na základě provozních podmínek oddělení (další pokyny viz příloha č. 1). Je možné, že na některých odděleních bude přítomnost asistenčního psa odmítnuta. Důvody jsou hygienické a předem děkujeme za pochopení.

TABLET – neslyšící pacient má možnost zapůjčení tabletu pro neslyšící

DUCHOVNÍ SLUŽBY – snažíme se vycházet vstříc k uspokojení spirituálních (duchovních či náboženských) potřeb a dle potřeb jsme schopni zprostředkovat návštěvu duchovního. Pravidelné bohoslužby v nemocnici Neratovice neprobíhají.

KOUŘENÍ - v budově nemocnice je přísný zákaz kouření. Kouření je povoleno na vyhrazeném místě při zadním vchodu do nemocnice. Porušení tohoto zákazu může být považováno za porušení léčebného režimu (viz dále).

ZBRANĚ - do nemocnice je přísně zakázáno vnášet a držet při sobě zbraně. Tento zákaz se netýká příslušníků policie ve službě.

V PŘÍPADĚ POŽÁRU nebo jiné mimořádné události, prosím NEPRODLENĚ nahlaste zjištěnou skutečnost personálu, a dále se řiďte pokyny zaměstnanců nemocnice.

Po dobu hospitalizace jste povinni udržovat čistotu na pokojích, na chodbách, na sociálních zařízeních a také v okolí nemocnice.

PŘÁVO NA PŘÍTOMNOST OSOBY BLÍZKÉ, PŘIJÍMÁNÍ NÁVŠTĚV

Pacient má při poskytování zdravotních služeb právo na přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem, nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb a je-li to možné vzhledem k aktuálnímu zdravotnímu stavu pacienta.

Podle aktuální epidemiologické situace je v pravomoci vedení nemocnice návštěvy a pobyty osob blízkých v zájmu pacientů na všech odděleních přechodně zakázat.

Požádejte své příbuzné a známé, aby Vás navštěvovali v menších skupinkách, brali ohled na ostatní pacienty na pokoji a nezapomínali na to, že nemocní potřebují klid. Rovněž své příbuzné a známé upozorněte, že pokud mají příznaky akutního onemocnění, aby svou návštěvu v nemocnici odložili na dobu, až budou zdraví.

Návštěvy na jednotkách intenzivní a resuscitační péče se řídí zvláštním režimem, respektujte proto pokyny ošetřujícího personálu.

Návštěvy se ohlásí na sesterně lůžkového oddělení a sdělí, za jakým hospitalizovaným pacientem jdou. Pokud máte naordinovanou dietu, je třeba, aby i návštěvníci brali na tuto dietu ohled a řídili se pokyny zdravotnického personálu. Není vhodné navštěvovat pacienty v době oběda.

Ošetřující lékař může návštěvu ukončit, pokud zjistí, že narušuje léčebný režim navštíveného pacienta nebo dalších pacientů.

PODMÍNKY, ZA KTERÝCH MOHOU BÝT SHORA VYJMENOVANÉ OSOBY PŘÍTOMNY PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB PACIENTOVI:

1. V běžném ambulantním provozu

Nejsou k přítomnosti osoby blízké z hygienického hlediska žádné podmínky.

2. V lůžkovém provozu na standardním oddělení

Vzhledem k potřebě dostatečné manipulační plochy kolem lůžek a k lůžkové kapacitě jednotlivých oddělení nelze umožnit osobám blízkým přenocování na mobilních lůžkách přímo v pokoji pacienta. Výjimkou jsou nadstandardní pokoje, které jsou vybaveny dalším lůžkem.

Jakákoliv návštěva a osoba blízká, která je přítomna u pacienta během poskytování zdravotních služeb, musí dodržovat stejné zásady hygieny rukou jako personál – hygienická dezinfekce rukou připraveným dezinfekčním prostředkem:

- před kontaktem s pacientem,
- po kontaktu s pacientem
- a při vstupu a opouštění oddělení, ve kterém je pacient hospitalizován.

Z důvodu zamezení přenosu infekčních onemocnění není možné, aby návštěva, včetně osoby blízké, využívala společná hygienická zařízení na pokojích, které je využíváno i dalšími pacienty.

Hygienické zařízení vyčleněné pro personál smí využívat jen personál.

Pro osoby blízké jsou k dispozici pouze WC ve společných prostorách nemocnice!

Návštěva nebo osoba blízká pacientovi nemá přístup do ostatních pokojů, na vyšetřovnu (pokud nedoprovází svého příbuzného), ani do čajových kuchyněk.

Pokud je na standardním oddělení hospitalizován pacient v izolačním režimu, musí jeho návštěva dodržovat stanovená režimová opatření.

Na standardních odděleních je k jednomu pacientovi na návštěvě dovolen přístup max. 3 osob najednou.

Návštěvy na lůžkových odděleních jsou povoleny denně, a to **neomezeně po celý den do 20:00 hodin**, nebo dle dohody.

3. V lůžkovém provozu NIP, DIOP, MOJIP, operační a porodní sály

Osoby blízké ani návštěvy **nemají přístup na operační sály!!**

Na **porodních sálech** se přítomnost blízké osoby řídí specifickým režimem a pokyny zdravotnického personálu gynekologicko-porodnického oddělení.

O návštěvě na oddělení **NIP, DIOP A MOJIP** rozhoduje ošetřující lékař, podle zdravotního stavu pacienta. Při vstupu na tato oddělení je nutné použít OOPP (osobní ochranné pracovní prostředky) určené pro tato pracoviště a před vstupem k lůžku pacienta a při odchodu si vydezinfikovat ruce.

Pokud je na výše uvedených odděleních hospitalizován **pacient v izolačním režimu**, musí návštěva tento režim dodržovat.

Na výše uvedených pracovištích je na návštěvu k pacientovi dovolen přístup najednou max. 2 osobám, další osoby se mohou vystřídat ve vhodných časových intervalech. Ošetřující lékař může návštěvu ukončit, pokud zjistí, že narušuje léčebný režim navštíveného pacienta nebo dalších pacientů.

Na výše uvedená pracoviště **je zakázáno nosit květiny!**

Návštěvy dětí mladších 10 let jsou povoleny jen ve zvlášť zřetele hodných případech, z důvodu zvýšeného rizika infekce (děti mohou být samy zdrojem infekce pro pacienta a zároveň jsou naopak ohroženy i jako vnímavé osoby pro vznik infekce).

PROPUSTKY - Pokud bude Vaše hospitalizace dlouhodobějšího charakteru, je možné na základě zhodnocení Vašeho zdravotního stavu umožnit návštěvu domova vystavením tzv. propustky – povoleného vzdálení na dobu určitou. Dodržujte prosím dobu návratu a každý svůj odchod laskavě předem ohlaste sestře/porodní asistentce na oddělení.

PROPUŠTĚNÍ Z HOSPITALIZACE

Před plánovaným propuštěním budete informováni o dalších navazujících zdravotních, případně sociálních službách, které mohou zlepšit Váš zdravotní stav.

O datu propuštění Vás bude informovat lékař předem, abyste si mohl/a/ kontaktovat své blízké a zajistit včas odvoz domů, ve zdůvodnitelných případech Vám zprostředkujeme odvoz sanitním vozem.

Pacient je zpravidla propuštěn po snídani během dopoledne. Případný pozdní odvoz je nutné ohlásit předem sestře/porodní asistentce s ohledem na přípravu pokoje a péči o dalšího pacienta!

Před plánovaným propuštěním budete vyzváni ke zhodnocení poskytované péče a vyplnění dotazníku spokojenosti pacientů. Po jeho vyplnění jej vložte do příslušných schránek na oddělení, případně odevzdejte ošetřujícímu personálu. V případě nespokojenosti při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami doporučujeme řešit situaci ihned s vedením oddělení, případně s vedením nemocnice kde můžete podat stížnost (viz níže).

Před propuštěním Vám ošetřující lékař vystaví propouštěcí zprávu a poučí Vás o dalším léčebném a rehabilitačním postupu. Pokud Vám některé informace podané při propuštění nebudou srozumitelné, využijte svého práva a ihned se lékaře, který Vás propouští, zeptejte.

Při propuštění budete v případě potřeby vybaveni příslušnými recepty, event. léčivými přípravky a zdravotnickými prostředky na 3 dny (v odůvodněných případech na nezbytně nutnou dobu).

Do tří dnů po svém propuštění neopomeňte navštívit svého praktického lékaře případně odborného specialistu, který zajistí další průběh léčby.

Před ukončením pobytu jste povinni uhradit všechny poplatky za domluvené služby, poskytnuté nad rámec standardní zdravotní péče hrazené pojišťovnou. Tento účet Vám vystaví sestra/porodní asistentka oddělení. S účtem je nutno navštívit recepci v budově nemocnice a domluvit způsob platby – kartou, hotově, převodem. V případě platby převodem je nutno platbu dohodnout s pracovníci pokladny.

K předčasnému propuštění z nemocnice může dojít pouze na základě Vašeho přání a to po sepsání písemné žádosti tzv. negativního reversu. Při onemocnění infekční chorobou nebo jinou závažnou chorobou, která může ohrožovat Vás či Vaše okolí, a je povinné léčení stanovené zákonem, nemůžete být propuštěni ani na revers.

Při Vašem svévolném opuštění nemocnice budeme informovat osoby blízké (je-li údaj k dispozici) a kompetentní orgány - Policii ČR.

Na revers nelze propustit děti a nelze dále v situacích, kdy si Váš zdravotní stav žádá provedení neodkladného léčebného výkonu nezbytného k záchraně Vašeho života.

VÝTKY, STÍŽNOSTI

Pokud máte výhrady, týkající se poskytování zdravotních služeb nebo činností souvisejících se zdravotními službami, můžete Vy, případně Váš zákonný zástupce (osoba zmocněná nebo osoba blízká) podat stížnost, a to těmito formami:

- **písemná stížnost** – stížnost zaslaná nebo předložená v písemné formě a řádně podepsaná. Za podání písemné stížnosti se považuje i stížnost zaslaná e-mailem, faxem, je-li podepsaná.

Adresa pro podání písemné stížnosti:

Almeda, a.s.
Nemocnice Neratovice
sekretariát
Alšova 462, 277 11 NERATOVICE
nemocnice.ner@mediterr.cz
fax: 315 684 215

- **telefonická stížnost** - přijímá sekretariát nemocnice na tel: 315 637 470. Tato stížnost bude zaznamenána krátkým zápisem včetně kontaktních údajů stěžovatele. Podaná stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení.
- **ústní stížnost** – pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, stěžovatel může stížnost podat ústně jakémukoli zaměstnanci nemocnice. Tento zaměstnanec stěžovatele odkáže na sekretariát ředitelství nemocnice, kde je učiněn krátký zápis s podpisem stěžovatele. Po pracovní době sekretariátu ředitele je nutné doporučit stěžovateli podat stížnost písemnou formou.

Vámi podaná stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tato lhůta může být prodloužena o dalších 30 dnů, pokud jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je nemocnice nepříslušná. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti budete písemně informováni.

Vámi předané informace využijeme pro další vylepšení provozu nemocnice.

Děkujeme za Vaši spolupráci.

DESATERO POBYTU V NEMOCNICI NERATOVICE

Prosíme Vás, abyste se dle výše uvedeného řídili především následujícími pokyny závaznými pro všechny pacienty a návštěvníky nemocnice:

1. Dodržujte přísný zákaz kouření, kromě vyhrazených míst sloužících k tomuto účelu, která jsou řádně označena.
2. Do nemocnice je přísně zakázáno vnášet a držet při sobě zbraně. Tento zákaz se netýká příslušníků policie ve službě.
3. V nemocnici je zakázáno požívání alkoholických nápojů a omamných látek.
4. Léky, které Vám byly naordinovány Vaším ošetřujícím lékařem a které Vám v určenou dobu přinese sestra/porodní asistentka, užívejte přesně podle pokynů.
5. Dovolujeme si Vás a Vaše blízké požádat, abyste se na chodbách a ve společných místnostech pohybovali v županu, nikoliv v nočním či ve spodním prádle.
6. Prosíme, abyste respektovali požadavek neponechávat na nočním stolku ani jinde na pokoji zbytky jídla.
7. Nerušený spánek napomáhá regeneraci organismu. Dodržujte prosím noční klid v době od 22:00 do 6:00 hodin.
8. Šetřete zařízení a inventář nemocnice a dodržujte po celou dobu pobytu pořádek, čistotu a hygienu.
9. Za veškeré elektronické spotřebiče, které během hospitalizace používáte, máte zodpovědnost.
10. Svá přání, připomínky a podněty laskavě vyjádřete do dotazníku spokojenosti na svém oddělení, případně využijte pokynů uvedených na našich webových stránkách www.nemocnice-neratovice.cz

Předpokladem úspěšné léčby je navázání vzájemného vztahu důvěry a spolupráce. Naším upřímným přáním je, aby každý náš klient - a tedy i Vy - přistupoval k léčbě s aktivním zájmem a s důvěrou v odbornost a schopnosti našeho personálu.

Vedení Nemocnice Neratovice

V Neratovicích dne 2. května 2016

ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ SKUPINY VAMED MEDITERRA



Nemocnice Mělník – Mělnická nemocnice je členem skupiny Vamed Mediterra. Je vyhledávaným a respektovaným zdravotnickým zařízením se širokou škálou oborů a ambulancí. Nemocnice má vyhlášenou porodnici, která je otevřená i alternativním způsobům vedení porodu, nejen díky tomu se v posledních dvou letech stala jednou z nejoblíbenějších. Nemocnice Mělník jako jediná v zemi nabízí na chirurgii unikátní hybridní operaci žlučníku u žen metodou NOTES. Mezi uznávaná pracoviště patří také infekční oddělení, kde nechybí Centrum očkování a cestovní medicíny.

Rehabilitační klinika Malvazinky – Prestižní klinika s unikátní koncepcí akutní i následné péče. Klidná poloha kliniky, vodoléčba, bazén a mnoho dalších možností jak zpříjemnit pobyt. Ortopedická operativa, rehabilitace, dlouhodobá intenzivní péče, špičková fyzioterapie a široké spektrum ambulantních procedur.

Poliklinika Palackého – Provoz této polikliniky – detašovaného ambulantního pracoviště Rehabilitační kliniky Malvazinky - poskytuje komplexní rehabilitační péči pro ambulantní klienty. Součástí zařízení je též vodoléčba, infrasauna či tělocvična pro skupinová cvičení.

Zámeček klinika Malvazinky – Klinika Zámeček Malvazinky je nadstandardní lékařské zařízení zajišťující ambulantní péči v širokém spektru odborností. Klientům nabízíme nejlepší specialisty, osobní přístup, služby na míru a bez čekání a moderní stylové prostředí. Zabýváme se též pracovním lékařstvím a individuálními programy pro firmy.

Nemocnice Neratovice – Usměvavá nemocnice s rodinnou a přátelskou atmosférou. Vyhlášené gynekologicko – porodnické oddělení, chirurgické oddělení se zaměřením na laparoskopické výkony, MOJIP, interna, dlouhodobá intenzivní péče a mnoho dalších oborů ambulantní péče.

Nemocnice Sedlčany – Městská nemocnice s výborným týmem kvalifikovaných zdravotníků, atmosférou pohody a optimismu. Oddělení chirurgie, interna, MOJIP, dlouhodobá intenzivní péče, následná péče a rehabilitace. Poliklinika s širokým rozpětím ambulantní péče.

Nemocnice Tanvald – Městská nemocnice s rozsáhlou nabídkou ambulantní i hospitalizační péče. Zrekonstruovaná historická budova na pomezí Jizerských hor a Krkonoš. Oddělení interní, chirurgie, dlouhodobé intenzivní ošetrovatelské péče, následné péče, rehabilitace a ambulantní péče.

Nemocnice Mostiště – Nemocnice sv. Zdislavy je umístěna v krásné, malebné přírodě uprostřed Vysočiny, a umožňuje tak pacientům nejlepší podmínky pro klidnou rekonvalescenci. Součástí nemocnice je i vyhledávané Centrum robotické chirurgie, kde jsou poskytovány specializované operace lidem z celé České republiky, ale i zahraničí.

Příloha č. 1: PŘÍTOMNOST ASISTENČNÍHO PSA VE ZDRAVOTNICKÉM ZAŘÍZENÍ

Asistenční pes, pohybující se ve zdravotnickém zařízení, musí být zdravý a pravidelně veterinárně kontrolovaný. Tuto skutečnost je povinnost na vyzvání doložit očkovacím průkazem.

PES (SE SPECIÁLNÍM VÝCVIKEM) V AMBULANCI

Za podmínky, že přítomnost psa nenaruší řádný chod zdravotnického pracoviště (personál s canisfobií nebo alergií na zvířecí srst by měl být vyloučen z poskytování zdravotních služeb pacientům doprovázeným psem), poskytování zdravotních služeb a práva ostatních pacientů, je povolena přítomnost psa při poskytování ambulantní péče.

V případě objednaného vyšetření je třeba, aby pacient upozornil na možnost, že bude doprovázen psem a byl objednáván na závěr ordinčních hodin, aby se co nejvíce omezila možnost kontaktu s ostatními – potenciálně alergickými na zvířecí srst – osobami (viz práva ostatních pacientů).

Pes nesmí doprovázet pacienta do vyšetřoven, ve kterých je prováděno vyšetření vyžadující dodržení hygienicko-epidemiologického režimu, vyšetření speciálními zdravotnickými prostředky (ultrazvuky apod.), které by mohly ovlivnit jeho reakce na pobyt ve zdravotnickém zařízení a narušit tak chod zdravotnického pracoviště, nebo ovlivnit zdravotní stav psa (např. ionizující záření, používání laserů III. b/ a IV. třídy)

Pes na operačních sálech, na odděleních s intenzivní péčí a dalších odděleních s vyšším rizikem vzniku infekce

Vzhledem k požadovanému hygienicko-epidemiologickému režimu na těchto pracovištích, ke skladbě pacientů s výrazným snížením imunity pro základní onemocnění, k potřebám poskytování takového typu zdravotních služeb a používání takových zdravotnických prostředků, které mohou vyvolat u psa nepředvídatelné reakce, není přítomnost psa na těchto pracovištích povolena.

PES NA STANDARDNÍM LŮŽKOVÉM ODDĚLENÍ

Přijmout pacienta se psem k hospitalizaci bude možné pouze tehdy, umožní-li provozní podmínky oddělení umístění pacienta se psem na **jednolůžkovém pokoji**.

Pacient si pro psa zajistí suché krmení, které bude skladovat v nádobě uzavíratelné a snadno omyvatelné a dezinfikovatelné, misky pro vodu a krmení, rovněž snadno omyvatelné a dezinfikovatelné a podložku pod psa. Není přípustné brát psa na nemocniční lůžko.

Při venčení psa v areálu nemocnice je pacient povinen zajistit uklizení psích exkrementů.

V případě, kdy bude k hospitalizaci přijat pacient, který se o psa nebude schopen řádně postarat, je přítomnost psa na pracovišti možná pouze za podmínky, že pacient dopředu určí **třetí osobu**, která zajistí potřebnou péči (krmení, venčení) o daného psa. Tato osoba nebude mít přístup na pokoje ostatních pacientů, do kuchyněk (viz osoba blízká), při kontaktu se psem by měla použít jednorázový ochranný plášť (možný přenos zvířecí srsti - alergické osoby). Po každém kontaktu se psem provede tato osoba hygienickou dezinfekci rukou.

Pro péči o psa nelze využít službu konající zdravotnický personál.

PRÁVA A POVINNOSTI PACIENTA A JINÝCH OSOB

Sbírka zákonů č. 372 / 2011

Práva pacienta (§ 28)

- (1) Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho svobodným a informovaným souhlasem, nestanoví-li tento zákon jinak.**
- (2) Pacient má právo na poskytování zdravotních služeb na náležité odborné úrovni.**
- (3) Pacient má při poskytování zdravotních služeb dále právo**
 - a) na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb,
 - b) zvolit si poskytovatele oprávněného k poskytnutí zdravotních služeb, které odpovídají zdravotním potřebám pacienta, a zdravotnické zařízení, pokud tento zákon nebo jiné právní předpisy nestanoví jinak,
 - c) vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele, popřípadě zdravotnického pracovníka, než který mu poskytuje zdravotní služby; to neplatí, jde-li o poskytování neodkladné péče nebo o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence,
 - d) být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení lůžkové nebo jednodenní péče (dále jen „vnitřní řád“),
 - e) na:
 1. nepřetržitou 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,
 2. nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, je-li osobou zbavenou způsobilosti k právním úkonům, nebo osobou s omezenou způsobilostí k právním úkonům tak, že není způsobilá posoudit poskytnutí zdravotních služeb, popřípadě důsledky jejich poskytnutí (dále jen „pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům“),

3. přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem, a to v souladu s jinými právními předpisy a vnitřním řádem, a nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb; to neplatí, jde-li o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence; tím není dotčen § 47 odst. 1 písm. b),
- f) být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje,
- g) znát jméno, popřípadě jména, a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky,
- h) odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka,
- i) přijímat návštěvy ve zdravotnickém zařízení lůžkové nebo jednodenní péče, a to s ohledem na svůj zdravotní stav a v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů, pokud tento zákon nebo jiný právní předpis nestanoví jinak,
- j) přijímat ve zdravotnickém zařízení lůžkové nebo jednodenní péče duchovní péči a duchovní podporu od duchovních církví a náboženských společností registrovaných v České republice nebo od osob pověřených výkonem duchovenské činnosti (dále jen „duchovní“) v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů, a s ohledem na svůj zdravotní stav, nestanoví-li jiný právní předpis jinak; návštěvu duchovního nelze pacientovi odepřít v případech ohrožení jeho života nebo vážného poškození zdraví, nestanoví-li jiný právní předpis jinak,
- k) na poskytování zdravotních služeb v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.

(4) Pacient, který je osobou zbavenou způsobilosti k právním úkonům nebo který je nezletilý, může požadovat, aby při poskytování zdravotních služeb nebyla přítomna osoba, uvádí-li, že jde o osobu, která ho týrá nebo jinak zneužívá či zanedbává.

§ 29

(1) **Volba poskytovatele a zdravotnického zařízení v případě nezletilých pacientů**

- a) umístěných do dětských domovů pro děti do 3 let věku, do školských zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, do zařízení sociálních služeb poskytujících pobytové služby, byla-li soudem nařízena ústavní nebo uložena ochranná výchova, nebo děti svěřených do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na základě rozhodnutí soudu náleží statutárnímu orgánu tohoto zařízení,
- b) svěřených do pěstounské péče nebo do výchovy jiných osob náleží pěstounovi nebo jiné osobě, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen (dále jen „pěstoun nebo jiná pečující osoba“).

(2) **Možnost volby poskytovatele a zdravotnického zařízení se nevztahuje na**

- a) zdravotnickou záchrannou službu a poskytovatele, ke kterému poskytovatel zdravotnické záchranné služby pacienta převáží,
- b) pracovně lékařské služby,
- c) nařízenou izolaci, karanténu nebo ochranné léčení,
- d) osoby umístěné v policejních celách zřízených u útvarů Policie České republiky; tyto osoby si mohou na své vlastní náklady přizvat k poskytnutí zdravotních služeb zvoleného zdravotnického pracovníka,
- e) osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody, zabezpečovací detence, v zařízení pro zajištění cizinců nebo v přijímacím středisku,
- f) osoby, jejichž zdravotní stav je posuzován pro účely poskytování služeb v oblasti zaměstnanosti¹⁹⁾ a pro účely sociálního zabezpečení²⁰⁾,
- g) vojáky v činné službě za podmínek stanovených zákonem o vojácích z povolání,
- h) případy, kdy jiný právní předpis stanoví posuzujícího poskytovatele, nebo jde-li o určení poskytovatele osobou k tomu oprávněnou na základě jiného právního předpisu.

§ 30

- (1) **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. V případě osob ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence ustanoví tlumočnickou službu Vězeňská služba České republiky (dále jen „Vězeňská služba“).**
- (2) **Odstavec 1 věta druhá se použije obdobně, jde-li o tlumočení z cizího jazyka, s výjimkou slovenštiny.**
- (3) **Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení, a to způsobem stanoveným vnitřním řádem tak, aby nebyla porušována práva ostatních pacientů, nestanoví-li jiný právní předpis jinak; to neplatí, jde-li o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence. Psem se speciálním výcvikem se pro potřeby věty první rozumí vodící pes nebo asistenční pes.**

Povinnosti pacienta a jiných osob (§ 41)

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

- a) dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas,
- b) řídit se vnitřním (domácím) řádem nemocnice,
- c) uhradit poskytovateli cenu poskytnutých zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které mu byly poskytnuty s jeho souhlasem,
- d) pravdivě informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních a přenosných nemocech, o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb,

- e) nepožívat během hospitalizace alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře v odůvodněných případech vyšetřením za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

Povinnosti podle písmena c) a d) náleží zákonnému zástupci pacienta. Zákonný zástupce pacienta je povinen vytvořit podmínky pro splnění povinností pacientem.

Pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba určená pacientem, osoba blízká pacientovi nebo osoba ze společné domácnosti jsou povinni prokázat svou totožnost občanským průkazem, jestliže o to poskytovatel nebo zdravotnický pracovník, jehož prostřednictvím poskytovatel poskytuje pacientovi zdravotní služby, požádá. Povinnost prokázat se občanským průkazem má rovněž osoba, která uplatňuje podle tohoto zákona nebo jiného právního předpisu právo na informace o zdravotním stavu pacienta, a osoba, která hodlá hospitalizovaného pacienta navštívit a není osobou podle věty první. Jde-li o cizince, totožnost se prokazuje cestovním dokladem nebo jiným průkazem totožnosti. Má-li zdravotnický pracovník pochybnost, zda jde o osobu blízkou, osvědčí osoba blízká tuto skutečnost čestným prohlášením, ve kterém uvede své kontaktní údaje a číslo průkazu totožnosti; čestné prohlášení je součástí zdravotnické dokumentace.

Práva a povinnosti zákonného zástupce náleží podle platné legislativy též pěstounovi nebo jiné pečující osobě, statutárnímu orgánu nebo jím pověřené osobě dětského domova pro děti do 3 let věku, školského zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy nebo zařízení sociálních služeb poskytujících pobytové služby, byla-li soudem nařízena ústavní nebo uložena ochranná výchova, nebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, jde-li o děti svěřené do péče tohoto zařízení na základě rozhodnutí soudu.

