

Vnitřní řád AMBULANTNÍ SLOŽKY

Identifikační číslo: ŘD - 023

Platnost od:	6. 2. 2017	Účinnost od:	6. 2. 2017
Verze č.:	1.4	Ruší a nahrazuje:	Vnitřní řád ambulancí ŘD-023 verze 1.3
Revize:	4 x	Určeno pro:	Zaměstnance a pacienty ambulancí
Počet stran:	8 + přílohy	Frekvence kontroly:	1 x/ročně

OBSAH:

(1) Obecná ustanovení	2
(2) Pojmy a zkratky	2
(3) Řád jednotlivých ambulancí.....	2
3.1 PNEUMOLOGIE A FTIZEOLOGIE	2
3.2 ALERGOLOGIE A KLINICKÁ IMUNOLOGIE	3
3.3 PSYCHIATRIE ŽAMBERK	4
3.4 PSYCHIATRIE VYSOKÉ MÝTO.....	4
3.5 VŠEOBECNÉ PRAKTICKÉ LÉKAŘSTVÍ, PRACOVNĚ-LÉKAŘSKÉ SLUŽBY	5
3.6 OTORINOLARYNGOLOGIE A CHIRURGIE HLAVY A KRKU	6
3.7 KLINICKÝ PSYCHOLOG PRO VEŘEJNOST.....	6
3.8 KLINICKÝ LOGOPED PRO VEŘEJNOST	7
3.9 FYZIOTERAPEUT PRO VEŘEJNOST.....	7
3.10 ERGOTERAPEUT PRO VEŘEJNOST	8
(4) Odpovědnosti a pravomoci.....	8
(5) Přílohy (2).....	8

Zpracovaly:	Bc. Hana Leichtová Alena Šafářová Mgr. Petra Urbanová	dne		podpis	
Odborný garant:	Ing. Rudolf Bulíček	dne		podpis	
Kontrolovala:	Bc. Marcela Valentová	dne		podpis	
Schválil:	Ing. Rudolf Bulíček	dne		podpis	

Id.č.: ŘD-023	Název: Vnitřní řád AMBULANTNÍ SLOŽKY	Schváleno dne: 6.2.2017	Schválil: Ing. Rudolf Bulíček	Podpis:
------------------	---	----------------------------	----------------------------------	---------

Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořizené kopie jsou pouze informativní!

(1) Obecná ustanovení

Vnitřní řád ambulantní složky v OLÚ ALB slouží zaměstnancům a pacientům k orientaci organizace provozu, jsou povinni se jím řídit a plnit ho. Vnitřní řád dodržují i všechny jiné návštěvy.

(2) Pojmy a zkratky

E06Ft – formulář žádanky dle metodiky VZP (platný pro všechny zdravotní pojišťovny), Mantoux – vyšetření na tuberkulózu, lab. – laboratorní, admin. – administrativní, LDN – následná a dlouhodobá lůžková péče, OLÚ ALB – Albertinum, odborný léčebný ústav, Žamberk, ORL – otorinolaryngologie a chirurgie hlavy a krku, PLI – pneumologie a ftizeologie, RTG – radiologie a zobrazovací metody.

(3) Řád jednotlivých ambulancí:**3.1 PNEUMOLOGIE A FTIZEOLOGIE**

Pondělí	9:00 – 12:00	
Úterý		13:00 – 15:00
Středa		12:00 – 15:00
Čtvrtek	9:00 – 12:00	
Pátek		12:00 – 15:00
Sobota	zavřeno	
Neděle	zavřeno	

Pacienti přichází buď bez předchozího objednání, nebo na předem objednaný čas do čekárny a ohlašují se u okénka kartotéky. Zde jim je vyhledána zdravotní dokumentace, případně založena nová. Jedná-li se o pacienta v evidenci, existuje „velká“ dokumentace v deskách, pro ostatní používáme evidenční kartičky. Dokumentace je opatřena jménem a příjmením, bydlištěm, rodným číslem, kódem pojišťovny, případně diagnózou a zařazením do skupiny evidence dispenzarizace, telefonickým kontaktem na pacienta.

Pacient podle zdravotního stavu obdrží žádanku na rentgen a spirometrii, případně laboratorní vyšetření. Pokud nemá žádanku na vyšetření, vyčká na vyzvání v čekárně, rovněž tak po absolvování rentgenového či spirometrického vyšetření. Pořadí vstupu do ordinace určuje lékař a to se nemusí shodovat s pořadím příchodu pacientů. Objednané pacienty jsou zváni na dobu objednání, pokud to provoz umožňuje. Lékař upřednostňuje naléhavé případy. V tom případě se setra objednanému pacientovi omluví a vysvětlí mu důvod nedodržení objednané hodiny.

Po vstupu do ordinace je pacient usazen na židli proti lékaři, který prostuduje žádanku od doporučujícího lékaře (jedná-li se o evidovaného pacienta, pak lékař prostuduje předchozí naši dokumentaci) případně zhodnotí RTG, laboratorní výsledky a spirometrii. Provede vyšetření pacienta a návrh léčby. Pokud potřebuje provést doplňující laboratorní vyšetření, zajistí je ihned. Podává pacientovi informace o zjištěných skutečnostech, informuje o léčebném postupu, rehabilitaci, jak se má chovat po dobu nemoci, preventivních opatření a předepisuje recepty. Ověří si, zda pacient všemu rozumí a co z toho je schopen a ochoten akceptovat pro očekávané vyléčení. Pacientovi vydá, či v případě závažného nálezu zašle, zprávu pro registrujícího lékaře a případně vydá recepty. Přítomna je zdravotní sestra.

Id.č.: ŘD-023	Název: Vnitřní řád AMBULANTNÍ SLOŽKY	Schváleno dne: 6.2.2017	Schválil: Ing. Rudolf Bulíček	Podpis:
-------------------------	--	-----------------------------------	---	---------

Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!

ALBERTINUM, odborný léčebný ústav, Žamberk

ZaKopečkem 353, 564 01 ŽAMBERK, IČO 00196096

Jestliže zdravotní stav pacienta je indikován k hospitalizaci, lékař ho řádně informuje a poučí a sdělí mu důvody potřeby hospitalizace. Pokud pacient nesouhlasí a jeho nesouhlas s hospitalizací by ohrozil jeho zdravotní stav, sepíše s ním lékař za přítomnosti svědka (zpravidla zdravotní sestra) negativní revers. Jedná-li se o tuberkulózu, nebo podezření na tuberkulózu, je pacient z epidemiologických důvodů povinen nastoupit k hospitalizaci (být izolován) dle zákona č.258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví v platném znění i bez jeho souhlasu. Jedná-li se o jiná onemocnění, pak kladný souhlas s hospitalizací pacient podepisuje až při přijetí na oddělení. V případě souhlasu je vybaven zprávou s doporučením hospitalizace, případně rentgenovou dokumentací, pokud není v databázi RTG Albertina.

Případné stížnosti pacientů jsou řešeny dle směrnice SM-M007 Řešení stížností (na internetových stránkách OLÚ ALB).

Kontakt: tel.č. 465 677 862

3.2 ALERGOLOGIE, KLINICKÁ IMUNOLOGIE, PORADNA PRO ASTMATIKY

Pondělí	10,00 – 12,00	12,30 – 14,00
Úterý	9,30 – 11,30	12,00 – 14,00
Středa		12,00 – 15,00
Čtvrtek		11,00 – 14,00
Pátek	zavřeno	
Sobota	zavřeno	
Neděle	zavřeno	

Pacienti jsou přijímáni a kontrolováni vždy po předchozím objednání, které je možné provést osobně, nebo po telefonu. Objednaní pacienti přichází do čekárny, kde si od nich sestra vezme kartičku pojišťovny a je jim vyhledána zdravotní dokumentace, případně založena nová. Dokumentace je opatřena jménem, příjmením, bydlištěm, rodným číslem, telefonickým kontaktem na pacienta a případně diagnózou.

Pořadí vstupu do ordinace určuje lékař a to se nemusí shodovat s pořadím příchodu pacientů. Lékař také upřednostňuje naléhavé případy. Naléhavé případy mimo času ordinaci alergologie ošetřuje lékař plicní ambulance.

Po vstupu do ordinace je pacient usazen na židli proti lékaři, který prostuduje žádanku od doporučujícího lékaře (jedná-li se o evidovaného pacienta, pak lékař prostuduje předchozí dokumentaci). Dle stavu pacienta ordinuje lékař potřebná vyšetření – spirometrii, bodypletismografii, RTG plic, kožní PRICK testy a podobně. Pokud potřebuje provést doplňující laboratorní vyšetření, zajistí je ihned nebo dle možností laboratoře. Podává pacientovi informace o zjištěných skutečnostech, informuje o léčebném postupu, rehabilitaci, chování pacienta po dobu nemoci, preventivních opatřeních a předepisuje recepty. Ověří si, zda pacient všemu rozumí a co z toho je schopen a ochoten akceptovat pro očekávané vyléčení. Pacientovi vydá zprávu pro registrujícího lékaře a případně recepty. Přítomna je zdravotní sestra.

Jestliže zdravotní stav pacienta je indikován k hospitalizaci, lékař ho řádně informuje a poučí a sdělí mu důvody potřeby hospitalizace. Pokud pacient nesouhlasí a jeho nesouhlas s hospitalizací by ohrozil jeho zdravotní stav, sepíše s ním lékař za přítomnosti svědka (zpravidla zdravotní sestra) negativní revers. Kladný souhlas s hospitalizací pacient podepisuje až při přijetí na oddělení. V případě souhlasu je vybaven zprávou s doporučením k hospitalizaci, případně rentgenovou dokumentací, pokud není v databázi RTG Albertina.

Případné stížnosti pacientů jsou řešeny dle směrnice SM-M007 Řešení stížností. Tuto směrnici naleznete na webových stránkách OLÚ ALB.

Id.č.: ŘD-023	Název: Vnitřní řád AMBULANTNÍ SLOŽKY	Schváleno dne: 6.2.2017	Schválil: Ing. Rudolf Bulíček	Podpis:
-------------------------	--	-----------------------------------	---	---------

Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!

Kontakt: tel. č. 465 677 862

3.3 PSYCHIATRIE ŽAMBERK

Pondělí		12:00-15:00
Úterý		12:00-15:00
Středa		12:00-15:00
Čtvrtek		12:00-15:00
Pátek		12:00-15:00
Sobota	zavřeno	
Neděle	zavřeno	

Psychiatrickou ambulanci navštěvují pouze objednaní pacienti na konkrétní den a hodinu. Pacient je objednan na základě doporučení jiného lékaře, nebo se jedná o kontrolní vyšetření. Pacient je povinen předložit kartu pojištěnce. Pacientovi je vyhledána, nebo nově založena karta ambulantního pacienta, která obsahuje: jméno, příjmení, rodné číslo, bydliště, diagnózu a kód pojišťovny. O pořadí pacientů rozhoduje lékař podle zdravotního stavu čekajících pacientů.

Lékař provede pacientovi vyšetření a na základě získaných informací určí návrh léčby. Je-li potřeba provést další doplňující vyšetření, pak je lékař bez zbytečného odkladu zajistí. Lékař podá pacientovi informace o zjištěných skutečnostech, informuje o léčebném postupu, příp. rehabilitaci, chování pacienta po dobu nemoci, o preventivních opatřeních a předepisuje recepty. Ověří si, zda pacient všemu rozumí a co z toho je schopen a ochoten akceptovat pro očekávané vyléčení. Pacientovi případně vydá recepty. Lékař, je-li to žádoucí, vystaví pacientovi pracovní neschopnost. Podle charakteru onemocnění, a se souhlasem pacienta, se lékařská zpráva předává pacientovi, či zašle registrujícímu lékaři (zvláště u pracovních neschopností).

Jestliže zdravotní stav pacienta je indikován k hospitalizaci, lékař ho řádně informuje a poučí a sdělí mu důvody potřebnosti hospitalizace. Pokud pacient s hospitalizací nesouhlasí a hospitalizace není indikována z důvodů uvedených v § 38, zákona č.372/2011 Sb., sepíše s ním lékař za přítomnosti svědka (zpravidla zdravotní sestra) negativní revers. V odůvodněných případech může být pacient hospitalizován bez souhlasu.

Případné stížnosti pacientů jsou řešeny dle směrnice SM-M007 Řešení stížností. Tuto směrnici naleznete na webových stránkách OLÚ ALB.

Pacienti se k psychiatrickému vyšetření mohou objednat na telefonním čísle 465 677 882.

3.4 PSYCHIATRIE VYSOKÉ MÝTO

Pondělí	zavřeno	
Úterý	7:00 – 15:30	
Středa	7:00 – 15:30	
Čtvrtek	zavřeno	
Pátek	zavřeno	
Sobota	zavřeno	
Neděle	zavřeno	

Pacient na psychiatrickou ambulanci musí být předem objednan. Je s ním dohodnut den a hodina vyšetření a ošetření. Pacient se v danou dobu dostaví do čekárny ambulance. Přihlásí se u administrativní pracovnice a vyčká na výzvu lékaře. Je mu administrativní pracovnící vyhledána nebo nově připravena zdravotní dokumentace, která je opatřena jménem, bydlištěm, rodným číslem, kódem

Id.č.: ŘD-023	Název: Vnitřní řád AMBULANTNÍ SLOŽKY	Schváleno dne: 6.2.2017	Schválil: Ing. Rudolf Bulíček	Podpis:
-------------------------	--	-----------------------------------	---	---------

Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!

ALBERTINUM, odborný léčebný ústav, Žamberk

ZaKopečkem 353, 564 01 ŽAMBERK, IČO 00196096

pojišťovny, případně diagnózou a zařazením do skupiny evidence dispenzarizace. Pacient je povinen předložit kartu pojištěnce. O pořadí pacientů rozhoduje lékař podle zdravotního stavu čekajících pacientů a objednávek.

Po vstupu do ordinace je pacient usazen na židli proti lékaři, který prostuduje žádanku od doporučujícího lékaře (jedná-li se o evidovaného pacienta, pak lékař prostuduje předchozí dokumentaci), provede vyšetření pacienta a návrh léčby. Pokud potřebuje provést doplňující vyšetření, zajistí je ihned. Podává pacientovi informace o zjištěných skutečnostech, informuje o léčebném postupu, rehabilitaci, chování pacienta po dobu nemoci, o preventivních opatřeních a předepisuje recepty. Ověří si, zda pacient všemu rozumí a co z toho je schopen a ochoten akceptovat pro očekávané vyléčení. Pacientovi případně vydá recepty. Lékař, je-li to žádoucí, vystaví pacientovi pracovní neschopnost. Podle charakteru onemocnění a se souhlasem pacienta se lékařská zpráva předává pacientovi, či zašle registrujícímu lékaři (zvláště u pracovních neschopností).

Jestliže zdravotní stav pacienta je indikován k hospitalizaci, lékař ho řádně informuje a poučí a sdělí mu důvody potřebnosti hospitalizace. Pokud pacient s hospitalizací nesouhlasí a hospitalizace není indikovaná z důvodů uvedených v § 38, zákona č.372/2011 Sb., sepíše s ním lékař za přítomnosti svědka (zpravidla zdravotní sestra) negativní revers.

Případné stížnosti pacientů jsou řešeny dle směrnice SM-M007 Řešení stížností. Tuto směrnici naleznete na webových stránkách OLÚ ALB.

Kontakt: tel. č. 465 422 510

3.5 VŠEOBECNÉ PRAKTICKÉ LÉKAŘSTVÍ, PRACOVNĚ-LÉKAŘSKÉ SLUŽBY

Pondělí	7:00 – 9:00	
Úterý	7:00 – 9:00	
Středa	7:00 – 9:00	
Čtvrtek	7:00 – 9:00	
Pátek	7:00 – 9:00	
Sobota	zavřeno	
Neděle	zavřeno	

Pacienti přichází bez předchozího objednání do čekárny praktického lékaře/lékaře pracovních lékařských služeb a ohlašují se u sestry v ambulanci. Je jim vyhledána zdravotní dokumentace, případně založena nová. Dokumentace je opatřena jménem, příjmením, bydlištěm, rodným číslem, případně diagnózou a zařazením do skupiny evidence dispenzarizace. Pacienti do ambulance pracovních lékařských služeb musí být předem objednáni. Obě služby se provádí ve stejnou dobu a ve stejné ambulanci, lékař tedy rozhoduje o pořadí vstupu.

Po vstupu do ordinace je pacient usazen na židli proti lékaři, který u nově registrovaných pacientů a nových zaměstnanců prostuduje výpis ze zdravotní dokumentace od registrujícího lékaře (jedná-li se o evidovaného pacienta, pak lékař prostuduje předchozí dokumentaci), provede vyšetření pacienta a návrh léčby. Pokud potřebuje provést doplňující vyšetření, zajistí je ihned. Podává pacientovi informace o zjištěných skutečnostech, informuje o léčebném postupu, rehabilitaci, chování pacienta po dobu nemoci, o preventivních opatřeních a předepisuje recepty. Ověří si, zda pacient všemu rozumí a co z toho je schopen a ochoten akceptovat pro očekávané vyléčení. Pacientovi vydá případně recepty.

Jestliže zdravotní stav pacienta je indikován k hospitalizaci, lékař ho řádně informuje a poučí a sdělí mu důvody potřebnosti hospitalizace. Pokud pacient s hospitalizací nesouhlasí a hospitalizace není indikovaná z důvodů uvedených v § 38, zákona č.372/2011 Sb., sepíše s ním lékař za přítomnosti svědka (zpravidla zdravotní sestra) negativní revers.

Id.č.: ŘD-023	Název: Vnitřní řád AMBULANTNÍ SLOŽKY	Schváleno dne: 6.2.2017	Schválil: Ing. Rudolf Bulíček	Podpis:
-------------------------	--	-----------------------------------	---	---------

Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!

ALBERTINUM, odborný léčebný ústav, Žamberk

ZaKopečkem 353, 564 01 ŽAMBERK, IČO 00196096

Poplatek za vyšetření pracovně-lékařských služeb je uveden ve směrnici SM-Z024 Pracovně-lékařské služby. Případné stížnosti pacientů jsou řešeny dle směrnice SM-M007 Řešení stížností. Tuto směrnici naleznete na webových stránkách OLÚ ALB.

Kontakt: tel. č. 465 677 885

3.6 OTORINOLARYNGOLOGIE A CHIRURGIE HLAVY A KRKU

Pondělí	zavřeno	
Úterý	zavřeno	
Středa	zavřeno	
Čtvrtek	zavřeno	
Pátek		13:00 - 15:00
Sobota	zavřeno	
Neděle	zavřeno	

Pacient na ambulanci ORL musí být předem objednan. Je s ním dohodnut den a hodina vyšetření a ošetření. Pacient se v danou dobu dostaví do čekárny ambulance. Přihlásí se u zdravotní sestry a vyčká na výzvu lékaře. O pořadí vyšetření rozhoduje lékař podle zdravotního stavu čekajících pacientů.

Po vstupu do ordinace je pacient usazen na židli proti lékaři, který prostuduje žádanku od doporučujícího lékaře (jedná-li se o evidovaného pacienta, pak lékař prostuduje předchozí dokumentaci), provede vyšetření pacienta a návrh léčby. Pokud potřebuje provést doplňující vyšetření, zajistí je ihned. Podává pacientovi informace o zjištěných skutečnostech, informuje o léčebném postupu, chování pacienta po dobu nemoci, o preventivních opatřeních a předepisuje recepty. Ověří si, zda pacient všemu rozumí a co z toho je schopen a ochoten akceptovat pro očekávané vyléčení. Pacientovi vydá Zprávu pro jeho registrujícího lékaře a případně recepty. Přítomna je zdravotní sestra.

Jestliže zdravotní stav pacienta je indikován k hospitalizaci, lékař ho řádně informuje a poučí a sdělí mu důvody potřebnosti hospitalizace. Pokud pacient s hospitalizací nesouhlasí a hospitalizace není indikovaná z důvodů uvedených v § 38, zákona č.372/2011 Sb., sepíše s ním lékař za přítomnosti svědka (zpravidla zdravotní sestra) negativní revers.

Případné stížnosti pacientů jsou řešeny dle směrnice SM-M007 Řešení stížností. Tuto směrnici naleznete na webových stránkách OLÚ ALB.

Kontakt: tel. č. 465 677 885

3.7 KLINICKÝ PSYCHOLOG PRO VEŘEJNOST

Pondělí	7.00 – 9.30	
Úterý	14.30 – 17.30	
Středa	12.00 – 15.30	
Čtvrtek	8.00 – 9.30 12.30 – 14.30	
Pátek	7.00 – 9.30	
Sobota	zavřeno	
Neděle	zavřeno	

Do psychologické ambulance OLÚ ALB přichází klient po předchozím telefonickém objednání prvního termínu na telefonním čísle 465 677 883. V případě nedostupnosti klinické psychologičky na pevné lince 465 677 883 může zaslat svůj kontakt na email psycholog@albertinum-olu.cz.

Id.č.: ŘD-023	Název: Vnitřní řád AMBULANTNÍ SLOŽKY	Schváleno dne: 6.2.2017	Schválil: Ing. Rudolf Bulíček	Podpis:
-------------------------	--	-----------------------------------	---	---------

Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!

ALBERTINUM, odborný léčebný ústav, Žamberk

ZaKopečkem 353, 564 01 ŽAMBERK, IČO 00196096

Vždy s sebou přináší platný průkaz pojištění. V případě komplexního, cíleného či kontrolního psychologického vyšetření nebo plánované krizové intervence s sebou přináší žádanku od ordinujícího lékaře. Realizace akutně objednané krizové intervence je možná bez vystavení žádanky od ošetřujícího lékaře.

Psychologická ambulance se nachází v budově č. 11 – PSYCHIATRIE - ambulance. Klient bude po zazvonění u vstupních dveří oddělení nasměrován do čekárny psychologické ambulance, zde vyčká výzvy psycholožky. Termín případných dalších setkání bude domluven v závěru probíhajícího vyšetřovacího bloku či intervence.

V případě, že se klient nemůže dostavit k objednanému vyšetření či intervenci, prosíme, aby se telefonicky omluvil v ambulanci na tel. č.: 465 677 883, pokud má dostupný internet, může zaslat email na adresu psycholog@albertinum-olu.cz.

3.8 KLINICKÝ LOGOPED PRO VEŘEJNOST

Pondělí	7:30 – 12:00	
Úterý	zavřeno	
Středa	7:30 – 11:30	12:00 - 16:00
Čtvrtek	7:30 – 11:30	12:00 - 16:00
Pátek	7:30 – 11:30	12:00 - 15:00
Sobota	7:00 – 11:30	12:00 - 14:00
Neděle	zavřeno	

Pacient na doporučení dětského lékaře nebo specialisty kontaktuje ambulanci telefonicky nebo mailem. Je objednan na den a hodinu. Sebou si přinese žádanku příslušného lékaře. Další návštěvy jsou realizovány podle domluvy a potřeb. Při vstupu do ambulance je pacient usazen na židli a další vyšetřování a terapie je řízeno klinickým logopedem. Je sestaven terapeutický plán a probíhá zcvik činností. Podle závažnosti diagnózy se odvíjí četnost návštěv, při dalších návštěvách probíhají konzultace a kontroly stavu a další návody k domácí práci, jsou poskytovány tištěné materiály a speciální pomůcky k domácímu nácviku. Nezletilý pacient musí být vždy v doprovodu dospělé osoby. Při komplexním, kontrolním a cíleném vyšetření platí regulační poplatek i děti přímo na místě.

V případě, že se nemůže pacient dostavit na domluvený termín, je požadováno včasné zrušení za účelem náhrady volného termínu. Případné stížnosti pacientů jsou řešeny dle směrnice SM-M007 Řešení stížností. Tuto směrnici naleznete na webových stránkách OLÚ ALB.

Kontakt: tel. č. 465 677 911, 727 947 509

3.9 FYZIOTERAPEUT PRO VEŘEJNOST

Pondělí	6,00 – 9,00	12:00 – 15:00
Úterý	6,00 – 9,00	12:00 – 15:00
Středa	6,00 – 9,00	12:00 – 15:00
Čtvrtek	6,00 – 9,00	12:00 – 15:00
Pátek	6,00 – 9,00	12:00 – 15:00
Sobota	zavřeno	
Neděle	zavřeno	

Pacient na fyzioterapii musí být předem objednan. Je s ním dohodnut den a hodina ošetření. Pacient se v danou dobu dostaví do čekárny ambulance. Přihlásí se u rehabilitační pracovníce/ fyzioterapeutky, předá jí žádanku FT 06 od lékaře a vyčká na její výzvu. O pořadí ošetření rozhoduje fyzioterapeutka.

Id.č.: ŘD-023	Název: Vnitřní řád AMBULANTNÍ SLOŽKY	Schváleno dne: 6.2.2017	Schválil: Ing. Rudolf Bulíček	Podpis:
-------------------------	--	-----------------------------------	---	---------

Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořizované kopie jsou pouze informativní!

Po vstupu do prostor rehabilitace pacient dbá na pokyny fyzioterapeutky a je umístěn na příslušné pracoviště, kde je prováděna rehabilitace. Fyzioterapeutka s ním komunikuje a je jím informována o jeho pocitech, schopnostech a možnostech, případně o bolesti, aby mohla řádně reagovat.

Případné stížnosti pacientů jsou řešeny dle směrnice SM-M007 Řešení stížností. Tuto směrnici naleznete na webových stránkách OLÚ ALBERTINUM.

Kontakt: tel. č. rehabilitace LDN 702 152 598, 465 677 915, rehabilitace PLI 702 152 599, 465 677 810

3.10 ERGOTERAPEUT PRO VEŘEJNOST

Pondělí	7:00 – 11:30	12:00 – 15:30
Úterý	7:00 – 11:30	12:00 – 15:30
Středa	7:00 – 11:30	12:00 – 15:30
Čtvrtek	7:00 – 11:30	12:00 – 15:30
Pátek	7:00 – 11:30	12:00 – 15:30
Sobota	zavřeno	
Neděle	zavřeno	

Pacient na ergoterapii musí být předem objednan. Je s ním dohodnut den a hodina ošetření. Pacient se v danou dobu dostaví na pracoviště. Přihlásí se u ergoterapeutky, předá jí žádanku E06Ft od lékaře a vyčká na její výzvu. O pořadí ošetření rozhoduje fyzioterapeutka.

Po vstupu do prostor ergoterapie pacient dbá na pokyny ergoterapeutky a je umístěn na příslušné pracoviště, kde je prováděna příslušná zdravotní péče. Ergoterapeutka s ním komunikuje a je jím informována o jeho pocitech, schopnostech a možnostech, případně o bolesti, aby mohla řádně reagovat.

Případné stížnosti pacientů jsou řešeny dle směrnice SM-M007 Řešení stížností. Tuto směrnici naleznete na webových stránkách OLÚ ALB.

(4) Odpovědnosti a pravomoci:

Za správné plnění směrnice mají odpovědnost vedoucí pracovišť, a zdravotní sestry a administrativní pracovníci příslušné k pracovišti.

(5) Příloha:

Práva pacientů (příloha č. 1)
Řešení stížností (příloha č. 2)

Id.č.: ŘD-023	Název: Vnitřní řád AMBULANTNÍ SLOŽKY	Schváleno dne: 6.2.2017	Schválil: Ing. Rudolf Bulíček	Podpis:
-------------------------	--	-----------------------------------	---	---------

Tento dokument je vlastnictvím OLÚ ALB a jeho šíření mimo organizaci v jakékoliv formě bez souhlasu schvalovatele je zakázáno. Každý zaměstnanec odpovídá za to, že pracuje s platnou verzí dokumentu © Pořízené kopie jsou pouze informativní!

Práva pacienta

A. Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo:

1. **Na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí** při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb. Pacient musí být srozumitelným způsobem v dostatečném rozsahu informován o svém zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách. Informace o zdravotním stavu musí být pacientovi sděleny při přijetí do péče a dále vždy, je-li to s ohledem na poskytované zdravotní služby nebo zdravotní stav pacienta účelné. Dále má pacient právo klást doplňující otázky týkající se zdravotního stavu či poskytované zdravotní služby.
2. **Vyžádat si konzultační služby od jiného 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.
3. Být **seznámen s vnitřním řádem** zdravotnického zařízení příslušného oddělení. Seznámení potvrdí podpisem v dokumentu „Poučení a souhlas s hospitalizací“.
4. **Pacient s omezenou svéprávností** tak, že není způsobilý posoudit poskytnutí zdravotních služeb, případně důsledky jejich poskytnutí:
 - má právo na přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu, nebo jiného orgánu svěřen, v souladu s právními předpisy (§ 28 3 písmeno e) zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb.) a to za podmínek, které stanoví primář příslušného oddělení, v jeho nepřítomnosti jeho zástupce, event. příslušný ošetřující lékař, pokud nenaruší přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb, nebo práva a soukromí dalších spolu-pacientů.
 - primář oddělení, jeho zástupce, nebo ošetřující lékař je oprávněn rozhodnout o vyloučení zákonných zástupců z účasti při poskytování zdravotních služeb. Omezení práv pacienta může být uskutečněno z provozních důvodů, případně s ohledem na respektování práv ostatních pacientů, léčebných důvodů s přihlédnutím k individualitě pacienta. Lékař rozhodne, v jakém rozsahu lze

přítomnost uvedených osob u pacienta umožnit tak, aby nebylo narušeno poskytování zdravotních služeb a provoz zdravotnického zařízení.

5. **Pacient s omezenou svéprávností může požádat ošetřujícího lékaře, nebo kteréhokoli zdravotnického pracovníka, aby při poskytování zdravotních služeb nebyla přítomna osoba, která je zákonným zástupcem, pokud uvádí, že jde o osobu, která ho týrá, nebo jinak zneužívá, či zanedbává.** Zdravotnický pracovník oznámí uvedenou skutečnost neprodleně primáři oddělení.
6. Poskytovatel umožní pobyt zákonného zástupce pacienta s omezenou svéprávností, pokud to umožňuje vybavení zdravotnického zařízení nebo nebude narušeno poskytování zdravotních služeb anebo takový pobyt není na základě jiného právního předpisu vyloučen.
7. 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.
8. **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. Zaměstnanci jsou viditelně označeni jmenovkou s uvedením jména, příjmení a funkce.
9. **Odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny** a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.
10. Každý pacient má právo **vyžádat si rozhovor s ošetřujícím lékařem a s primářem** oddělení, na kterém je umístěn. Této žádosti pacienta bude vyhověno a v případě přání pacienta bude rozhovor konán bez přítomnosti spolu-pacientů nebo jiných osob, vyjma zdravotnických pracovníků. Dobu a místo rozhovoru určuje podle provozních podmínek příslušný ošetřující lékař, případně příslušný primář oddělení.
11. Každý pacient má právo **přijímat návštěvy**, s ohledem na svůj zdravotní stav a v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů. Pacient má právo přijímat návštěvy v době určené poskytovatelem zdravotních služeb. Návštěvy mimo tuto stanovenou dobu může ve výjimečných případech, hodných zvláštního zřetele, povolit primář příslušného oddělení nebo ošetřující lékař.

12. **Poskytovatel zdravotních služeb a ředitel zdravotnického zařízení je oprávněn z provozních, hygienických, epidemických, či jiných závažných důvodů návštěvy omezitnebo zakázat.**
13. **Přijímat ve zdravotnickém zařízení lůžkové 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; návštěvu duchovního nelze pacientovi odepřít v případech ohrožení jeho života nebo vážného poškození zdraví. V této souvislosti jsou primář oddělení, vrchní sestra, ošetřující lékař oprávněni rozhodnout, že z provozních, zdravotních či jiných vážných důvodů, nebo s ohledem na zachování práv a klidu ostatních pacientů, bude návštěva duchovního a provádění činnosti přiměřeně omezeno.
14. Pacient má právo na poskytování zdravotních služeb **v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.**

B. Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho **svobodným a informovaným souhlasem** a na náležité úrovni odborné úrovně. Pacient má také právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny. Dále má pacient právo určit osoby, které mohou nahlížet do zdravotnické dokumentace, případně pořizovat si z ní kopie a získat informace o zdravotním stavu. Mimo jiné může vyslovit zákaz o poskytování informací určitým osobám.

C. Pacient se smyslovým postižením, nebo s těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody:

1. 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.** Dle provozních možností a nejde-li o neodkladnou péči, zdravotnický pracovník na žádost pacienta zajistí přítomnost druhé osoby, která provede tlumočení. Tyto výkony nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, a pokud tlumočící osoba vyžaduje za svou činnost úhradu, **hradí tuto službu pacient.**

- 2. Jde-li o pacienta, který nerozumí českému jazyku,** postupuje se obdobně i pokud jde o tlumočení z cizího jazyka, s výjimkou slovenštiny. Pokud pacient prohlásí, že rozumí informacím, ač jde o cizince, případně že rozumí i písemným dokumentům, které podepisuje, je třeba tuto skutečnost uvést do jeho zdravotnické dokumentace, že pacient rozuměl. Pokud pacient prohlásí, že nerozumí informacím, které má podepsat, ani informacím, které jsou mu sdělovány, a žádá přítomnost tlumočnicka a nejde o neodkladné zdravotní služby, zajistí mu příslušný zdravotnický pracovník přítomnost tlumočnicka. Služby tlumočnicka nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, ani je nehradí poskytovatel a je povinností pacienta, který si tyto služby objednal, dohodnout se s příslušným tlumočnickem na jejich úhradě a tyto služby hradit. Pokud pacient prohlásí, že si přeje, aby rozhovor i písemný text tlumočila jiná osoba, která není tlumočnickem, ale rozumí jak jazyku pacienta, tak českému jazyku, je třeba tuto skutečnost zaznamenat do zdravotnické dokumentace a tlumočení řeči i psaného textu může provést tato pacientem určená osoba, byť není tlumočnickem. Je třeba tuto skutečnost uvést do jeho zdravotnické dokumentace.
- 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 za podmínek, které stanoví ředitel nebo primář oddělení. Přítomností psa se speciálním výcvikem nesmí být porušována práva ostatních pacientů, ani narušeno poskytování zdravotních služeb. Psem se speciálním výcvikem se pro potřeby věty první rozumí vodící pes nebo asistenční pes.

Požaduje-li pacient/zákonný zástupce, nebo osoba určená pacientem, nebo pacientovi blízká, nebo pozůstalé osoby po zemřelém pacientovi:

- **nahlížení** do zdravotnické dokumentace - je zdravotnickými pracovníky stanoven termín, kdy bude vzhledem k provozním možnostem oddělení a lékaře/zdravotnického pracovníka umožněno nahlížení do zdravotnické dokumentace. Toto nahlížení bude umožněno až po zjištění totožnosti osob blízkých a zjištění, zda pacient udělil souhlas s nahlížením do dokumentace, či jsou zde jiné zákonem stanovené důvody
- **kopírování** zdravotnické dokumentace - od podání písemné žádosti bude vyhotovena kopie požadované zdravotnické dokumentace ve lhůtě do 30 dnů od obdržení žádosti, za tuto službu je požadována úhrada dle ceníku OLÚ Albertinum

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ:

1. STĚŽOVATEL

a) Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- pacient,
- zákonný zástupce pacienta,
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- osoba zmocněná pacientem.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

b) Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (KrÚPK). Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

2. POSTUP PŘI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI V OLÚ ALB:

a) Písemné stížnosti přijímá MK poštou nebo osobně ve své kanceláři. V případě, že stížnost je zaslána vedoucímu pracovníkovi, je povinen neprodleně stížnost předat MK. V případě, že se jedná o stížnost ústní, musí být převedena do písemné podoby a podepsána „stěžovatelem“ a osobou, která ústní formu stížnosti přijala.

b) MK podání stížnosti zaeviduje do evidenčního deníku pod pořadovým číslem a zapíše osobu, která stížnost vyřizuje. Založí stížnostní spis.

c) Nejedná-li se o stížnost na činnosti souvisejícími se zdravotními službami (úklid, dodávka energií a vody, strava, praní prádla, technickohospodářské služby apod.), vyřizuje stížnost do 30 dnů písemnou odpovědí na adresu stěžovatele, opatřenou podpisem ředitelem organizace.

d) Jedná-li se o stížnost na poskytování zdravotních služeb, předá stížnost se založeným spisem řediteli k vyřízení, který je povinen do 30 dnů od podání stížnost vyřídit a stěžovateli oznámit výsledek. Ke stížnosti se vyjadřuje vedoucí pracovník oddělení (primář a vrchní sestra), který si informace a fakta k vyřízení stížnosti zjistí od svých podřízených.

e) Ředitel a MK ve své působnosti zapíše způsob a výsledky svého šetření do stížnostního spisu a informují o tom i vedoucího pracovníka, kterého se stížnost týká.

f) Stěžovatel je oprávněn vyžádat si nahlédnutí do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.

3. POVINNOSTI OLÚ ALB:

a) OLÚ ALB je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.

b) Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele.

c) Vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.