

VNITŘNÍ ŘÁD FAKULTNÍ NEMOCNICE MOTOL A HOMOLKA

Vážení pacienti,

vítáme vás ve Fakultní nemocnici Motol a Homolka a děkujeme vám za důvěru, kterou jste nám projeví tím, že jste se svěřili do naší péče. Naším cílem je poskytnout vám kvalitní zdravotní péči i nezávadnické služby na profesionální úrovni, a dále vám svědomitě, citlivě, ohleduplně, a především s porozuměním pomoci k dosažení a upevnění vašeho zdraví.

V této snaze nám můžete pomoci především vy sami pozitivním přístupem k vaší léčbě a dodržováním pravidel tohoto Vnitřního řádu, který je na základě zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách (dále jen „zákon o zdravotních službách“) závazný pro všechny naše pacienty, jejich doprovod i návštěvy a pro všechny osoby pohybující se v areálu nemocnice.

Součástí vnitřního řádu nemocnice ve smyslu zákona o zdravotních službách jsou vedle práv a povinností pacienta zde výslovně uvedených i práva a povinnosti pacienta vyplývající z jiných interních předpisů nemocnice, zejména z denních řádů jednotlivých oddělení či provozních řádů jednotlivých pracovišť. Tyto dokumenty jsou dostupné k nahlédnutí na příslušném oddělení/pracovišti. Zdravotnický pracovník vás případně seznámí individuálně s dalšími pravidly, která je třeba během vašeho pobytu v nemocnici dodržovat.

Prosíme vás, abyste dbali rad a pokynů ošetřujících zdravotnických pracovníků a informovali nás o všem, co vás trápí. Věříme, že dodržování vnitřního řádu a našich doporučení vám i ostatním pacientům zjednoduší a příjemní pobyt v našem zdravotnickém zařízení.

Vnitřní řád, informace o právech a povinnostech pacienta a nahlížení do zdravotnické dokumentace je možné nalézt též na webových stránkách nemocnice na adrese www.fnmh.cz.

Obsah

1. Společná práva a povinnosti osob pohybujících se v areálu nemocnice	4
2. Váš pobyt v nemocnici	4
2.1 Obecné informace	4
2.2 Hospitalizace	6
2.3 Léčebný režim.....	7
2.4 Dieta.....	8
2.5 Poskytování informací a nahlížení do zdravotnické dokumentace	8
2.6 Propuštění z nemocnice	9
3. Nezletilý pacient a pacient s ustanoveným zástupcem.....	9
4. Práva a povinnosti pacientů se smyslovým nebo tělesným postižením.....	9
5. Stížnost.....	10
6. Doplnkové služby a přístup k internetu	11
7. Práva a povinnosti návštěvníků a doprovodu pacientů	11
8. Souhrn práv a povinností pacienta	14

1. Společná práva a povinnosti osob pohybujících se v areálu nemocnice

1. Osoby pohybující se v areálu nemocnice jsou mimo jiné povinny:
 - a) udržovat čistotu a pořádek,
 - b) nekouřit mimo vyhrazená místa (zákaz se vztahuje i na elektronické cigarety),
 - c) nepožívat alkoholické nápoje a/nebo omamné látky,
 - d) nemanipulovat s otevřeným ohněm¹,
 - e) nevnášet do prostor nemocnice jakékoliv chladné a střelné zbraně, střelivo, předměty a jiné látky, které mohou ohrožovat život či zdraví,
 - f) nevstupovat do služebních místností nemocnice,
 - g) mít vypnutou hlasitost elektrických spotřebičů a dodržovat noční klid v době od 22:00 do 6:30,
 - h) vyhazovat odpad do k tomu určených nádob,
 - i) nevnášet květiny a jiné rostliny na gynekologická a porodnická oddělení a na pracoviště akutní lůžkové péče, intenzivních a operačních oborů.
2. Do areálu nemocnice je přísný zákaz vstupu se zvířaty, výjimku mají psi se speciálním výcvikem.
3. Za nezletilé osoby a osoby s omezenou svéprávností odpovídá zákonný zástupce nebo opatrovník.
4. V případě pochybností zdravotnického pracovníka o totožnosti osoby blízké pacienta, osvědčí tato osoba skutečnost, že je osobou blízkou pacienta, čestným prohlášením, ve kterém je povinna uvést své kontaktní údaje a číslo průkazu totožnosti. Čestné prohlášení je součástí zdravotnické dokumentace pacienta.
5. Pořizování obrazových, zvukových či audiovizuálních záznamů, s výjimkou případů, kdy se tak děje ze zákonných důvodů, je zakázáno. V případě, že osoba tento zákaz poruší a použitím záznamu vznikne nemocnici nebo třetí osobě újma, je tato osoba povinna újmu v plné výši nemocnici (resp. třetí osobě) nahradit. Nahrávání zdravotních výkonů (např. operací, porodů) je bez souhlasu lékaře zakázáno, neboť by mohlo narušit koncentraci lékaře, a tím i poškodit pacienta. Nerespektování tohoto pravidla může vést k ukončení péče dle § 48 odst. 2 písm. d) zákona o zdravotních službách.
6. Po osobách, které způsobí škodu na zařízení nemocnice, bude požadována její náhrada v souladu s platnými právními předpisy.

2. Váš pobyt v nemocnici

2.1 Obecné informace

1. Při čerpání zdravotních služeb poskytovaných nemocnicí jste povinni řídit se tímto vnitřním řádem.
2. Na žádost zdravotnického pracovníka jste povinni prokázat svou totožnost průkazem totožnosti.
3. Při pobytu v nemocnici prosím dodržujte obvyklé společenské konvence. Berte ohled na soukromí a práva ostatních pacientů, jejich zdravotní stav a případné potíže s ním

¹ Výjimkou jsou místa vyhrazená pro kouření.

spojené. Dodržujte noční klid od 22:00 do 6:30 hod.

4. Pracovníci naší nemocnice jsou označeni identifikační kartou, na které je mimo jiné uvedeno jejich jméno, příjmení, titul a funkce. Máte právo znát jméno svého ošetřujícího lékaře i jména všech ostatních členů zdravotnického týmu (zdravotních sester, ošetřovatelů, sanitářů apod.) a jiných odborných pracovníků nemocnice poskytujících vám zdravotní péči.
5. Máte právo znát jména osob připravujících se v nemocnici na výkon zdravotnického povolání, které jsou přítomny při poskytování zdravotních služeb vaší osobě, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky.
6. Máte právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb vaší osobě přímo zúčastněny a přítomnost osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.
7. Po dobu čerpání zdravotních služeb budete mít svého ošetřujícího lékaře. Ošetřující lékař vás seznámí s postupem poskytování zdravotních služeb, včetně přípravy k jednotlivým vyšetřením a zákrokům. Dále vás bude průběžně informovat o vývoji vašeho zdravotního stavu. Pokud vykazujete znaky toho, že na vás bylo spácháno domácí nebo sexuální násilí, máte při poskytování zdravotních služeb dále právo žádat o změnu ošetřujícího zdravotnického pracovníka za předpokladu, že aktuální personální možnosti poskytovatele tuto změnu umožňují, touto změnou nebude ohroženo vaše zdraví nebo život a tato změna nenaruší poskytování zdravotních služeb. Rovněž vám budou poskytnuty informace o dostupné sociální, psychologické a právní pomoci.
8. Dle zákona o zdravotních službách jste povinni pravdivě informovat svého ošetřujícího zdravotnického pracovníka o následujících skutečnostech:
 - a) o dosavadním vývoji vašeho zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech. Pokud jste nosičem infekční nemoci, máte zákonnou povinnost informovat zdravotnického pracovníka o této skutečnosti,
 - b) o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli,
 - c) o užívání léčivých přípravků (léků), včetně užívání návykových látek,
 - d) o dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb.
9. Při čerpání zdravotních služeb jste povinni uhradit nemocnici cenu poskytnutých zdravotních služeb nebo služeb souvisejících s poskytovanými zdravotními službami nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, a to jak zdravotních služeb, které vám byly poskytnuty s vaším souhlasem, tak v zákonem stanovených případech i těch, které vám byly poskytnuty bez vašeho souhlasu (zejména neodkladná péče). Současně jste povinni hradit regulační poplatky vyplývající z aktuálních právních předpisů. Máte právo být informováni o ceně těchto služeb před jejich poskytnutím a na vyúčtování těchto služeb.
10. Při pohybu v nemocnici nepřecházejte po čerstvě vytřených plochách z důvodu nebezpečí pádu. Pokud to váš zdravotní stav vyžaduje, vždy používejte kompenzační pomůcky, které máte k dispozici (berle, francouzské hole, chodítka, naslouchadla apod.).
11. V případě ztráty vašeho majetku kontaktujte ošetřující personál, který zahájí postup řešení škody a v případě podezření, že byl spáchán trestný čin nebo přestupek, ztrátu

případně nahlásí Policii ČR. Zpráva Policie ČR slouží nemocnici jako podklad pro řešení ztráty vašich věcí.

12. Při požáru nebo jiné mimořádné události zachovejte klid a řiďte se pokyny personálu nemocnice.
13. Vůči ostatním pacientům a pracovníkům nemocnice vystupujte slušně. Jakékoliv neslušné, nevhodné či agresivní chování jak vůči ostatním pacientům, tak vůči pracovníkům nemocnice bude považováno za nerespektování vnitřního řádu a může vést k předčasnému ukončení péče dle § 48 zákona o zdravotních službách.

2.2 Hospitalizace

1. Před přijetím k hospitalizaci je nezbytné z důvodu vaší identifikace předložit průkaz pojištěnce a průkaz totožnosti.
2. Po dobu vaší hospitalizace jste povinni se řádně identifikovat (nosit identifikační náramek, který vám byl po příjmu připevněn na zápěstí). Nošení identifikačního náramku přispívá k vašemu bezpečnému pobytu v nemocnici.
3. Vaše hospitalizace se řídí režimem příslušného pracoviště/oddělení (dále jen „oddělení“). O provozních podmínkách vás bude informovat ošetřující personál při nástupu na oddělení. Odchod z oddělení je vždy nutné nahlásit ošetřujícímu personálu.
4. Během hospitalizace v nemocnici jsou všechny léky předepisovány ošetřujícím lékařem a podávány zdravotní sestrou. Jestliže užíváte některé léky k léčbě specifického onemocnění, přineste si je s sebou k hospitalizaci v originálním balení a odevzdejte je po příchodu na příslušném oddělení zdravotní sestře. Váš ošetřující lékař je zařadí do spektra léků, které vám budou podávány.
5. Po dobu hospitalizace v nemocnici jste povinni zdržet se užívání jakýchkoliv léků, o nichž neví váš ošetřující lékař, a to včetně těch, které jinak běžně užíváte (ať už léků na předpis nebo léků volně prodejných). Všechny potřebné léky budou podávány zdravotními sestrami v přesné dávce a v přesný čas.
6. Máte-li vaším ošetřujícím lékařem povoleny vycházky, nevzdalujte se prosím z areálu nemocnice. Pokud bude Vaše hospitalizace dlouhodobějšího charakteru, je možné Vás v odůvodněných případech na základě zhodnocení Vašeho zdravotního stavu ošetřujícím lékařem krátkodobě propustit do domácího ošetření na základě tzv. propustky. Propustku schvaluje primář oddělení, jeho zástupce nebo vedoucí lékař oddělení. Propustka nesmí být udělena pacientovi, který je na základě ustanovení zákona hospitalizován bez svého souhlasu.
7. Po dobu hospitalizace vám bude poskytnuto nemocniční prádlo. Výměna ložního a osobního prádla je prováděna dle potřeby, minimálně 1x týdně. Osobní prádlo je povoleno na standardních odděleních za předpokladu, že bude zajištěna jeho dostatečná a pravidelná výměna. V některých případech není osobní prádlo doporučováno ani na standardních odděleních, např. z důvodu operační rány apod. Prosíme, řiďte se pokyny zdravotnického personálu příslušného oddělení.
8. K uložení šatstva během pobytu v nemocnici slouží šatník ve vašem pokoji nebo vaše věci uloží personál ve vyhrazených prostorách oddělení. Předměty denní osobní potřeby lze uložit do stolku vedle lůžka.
9. Cenné předměty a peníze si můžete uložit na místě k tomu určeném. Obdržíte zde písemný doklad o úschově, proti němuž vám budou předměty vydány při propuštění z

nemocnice. Prosíme vás o minimalizaci rozsahu cenných předmětů a peněžní hotovosti, kterou si po dobu vaší hospitalizace ponecháte u sebe, a to ve snaze zabránit jejich případnému odcizení, ztrátě nebo poškození. Nemocnice není zodpovědná za ztrátu předmětů volně přístupných a uložených mimo místo určení.

2.3 Léčebný režim

1. Individuálním léčebným postupem se rozumí poskytování zdravotních služeb, včetně jednotlivých zdravotních výkonů a jejich možných variant a metod. Jeho součástí je zejména diagnostická rozvaha, návrh léčby, včetně rehabilitační péče a doporučení dalšího postupu při poskytování zdravotních služeb.
2. 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. Léčebný režim stanoví vždy v rámci individuálního léčebného postupu váš ošetřující lékař.
3. Lékař je povinen vás srozumitelným způsobem a v dostatečném rozsahu informovat o vašem zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách, a odpovědět vám na vaše případné dotazy.
4. Všechny zdravotní služby vám lze poskytnout pouze na základě vašeho svobodného a informovaného souhlasu, nestanoví-li zákon o zdravotních službách jinak (např. v případě poskytování péče za účelem záchrany života, nemůže-li pacient vyslovit s poskytnutím péče souhlas). Souhlas s hospitalizací musí být vždy v písemné formě. Písemná forma souhlasu se dále vyžaduje, pokud tak s ohledem na charakter poskytovaných zdravotních služeb určí nemocnice nebo stanoví-li tak právní předpis. Na vyžádání vám bude poskytnuta kopie písemné formy souhlasu.
5. Máte právo svůj souhlas s poskytnutím zdravotních služeb kdykoliv odvolat.
6. Vyslovíte-li s poskytováním zdravotních služeb souhlas, jste na základě zákona povinni dodržovat navržený individuální léčebný postup a tím i léčebný režim.
7. Na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře jste povinni se v odůvodněných případech podrobit vyšetření za účelem prokázání, zda jste nebo nejste pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
8. Kouření, užívání elektronických cigaret, požívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek může být hodnoceno jako nedodržení navrženého individuálního léčebného postupu, což může mít za následek ukončení poskytování péče ze strany nemocnice.
9. Nemocnice vám může ukončit poskytování zdravotních služeb v případě, že závažným způsobem omezujete práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržujete navržený individuální léčebný postup (se kterým jste vyslovili souhlas), nebo pokud porušujete pravidla vnitřního řádu a vaše chování není způsobeno vaším zdravotním stavem.
10. Nemocnice vám může ukončit poskytování zdravotních služeb v případě, že přestanete poskytovat součinnost nezbytnou pro poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí s vaším zdravotním stavem.
11. Nemocnice může ukončit poskytování zdravotních služeb též v případě, že se pacient vůči nemocnici nebo jejím pracovníkům dopustil činu povahy úmyslného trestného činu, pokud spáchání tohoto činu nebylo způsobeno jeho zdravotním stavem.

2.4 Dieta

1. Stravu a dietu vám stanoví váš ošetřující lékař ve spolupráci s nutričním terapeutem. Dieta je důležitý činitel v léčbě vašeho onemocnění a tvoří součást vašeho individuálního léčebného postupu, je proto důležité ji dodržovat.
2. O vhodnosti konzumace zakoupeného nebo doneseného jídla se vždy poradte s ošetřujícím personálem. Stravu máte možnost uložit do společné lednice za předpokladu, že bude označena vaším jménem a příjmením. Nemocnice však neodpovídá za její případnou ztrátu. Donesené pokrmy není možné ohřívat.
3. Pokud pracovníci nemocnice zjistí, že je uložené jídlo ve špatném stavu nebo má prošlé datum spotřeby, oznámí vám tuto skutečnost a potraviny zlikvidují.
4. Podávání stravy se na jednotlivých odděleních řídí jejich provozem. Připomínky ke stravě prosím sdělte ošetřujícímu personálu.

2.5 Poskytování informací a nahlížení do zdravotnické dokumentace

1. Informace o vašem zdravotním stavu budou poskytovány ošetřujícím lékařem. Nelékařští zdravotničtí pracovníci mohou podávat informace pouze v rozsahu svých kompetencí.
2. Máte právo být srozumitelným způsobem v dostatečném rozsahu informováni o vašem zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách. Informace budou podávány vám či osobám, které jste určili ve zdravotnické dokumentaci, a pouze v zákonem stanovených případech i bez vašeho souhlasu.
3. Telefonické informace lze poskytnout pouze na základě vašeho písemného souhlasu. Za účelem ochrany telefonicky podané informace je nutné v písemném souhlasu s podáváním informací uvést heslo/PIN, které si sami určíte, a které musí být použito před podáním informace.
4. Máte právo vzdát se práva podání informace o svém zdravotním stavu, popřípadě můžete určit, které osobě má být informace o vašem zdravotním stavu podána, a současně můžete určit, zda tato osoba může nahlížet do vaší zdravotnické dokumentace, pořizovat si z ní výpisy nebo kopie a zda může v zákonem stanovených případech vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb vaší osobě. Osoba, která uplatňuje právo na informace o vašem zdravotním stavu, má povinnost se prokázat průkazem totožnosti.
5. Vy i osoba vámi určená máte právo klást doplňující otázky vztahující se k vašemu zdravotnímu stavu a navrhovaným zdravotním službám, které musí být srozumitelně zodpovězeny; jde-li o nezletilého pacienta nebo pacienta s ustanoveným zástupcem, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží zákonnému zástupci nebo ustanovenému zástupci pacienta a pacientovi, je-li k takovému úkonu přiměřeně rozumově a volně vyspělý.
6. Při přijetí do péče nebo kdykoliv poté máte právo určit osoby, které nemohou v zákonem stanovených případech vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb vaší osobě.
7. Máte právo určit osoby nebo vyslovit zákaz poskytovat informace o zdravotním stavu kterékoliv osobě kdykoliv po přijetí do péče, rovněž můžete určení osoby nebo vyslovení zákazu poskytovat informace o zdravotním stavu kdykoliv odvolat.

8. Postup pro nahlížení do vaší zdravotnické dokumentace je blíže upraven na webových stránkách nemocnice.

2.6 Propuštění z nemocnice

1. O datu vašeho propuštění z nemocnice vás bude informovat váš ošetřující lékař. Poskytne vám také instrukce ke způsobu a možnostem další eventuální péče a připraví nejméně jeden výtisk propouštěcí zprávy pro vás a vašeho praktického lékaře.
2. Před propuštěním z hospitalizace vás žádáme o vyrovnání úhrady za poskytnutou zdravotní péči, která není hrazena z veřejného zdravotního pojištění nebo ze smluvního pojištění a za využití nadstandardní služby.
3. Při propuštění budete poučeni o dalším postupu léčby, režimu a případných termínech kontrol. Dále v případě potřeby obdržíte léčivé přípravky nebo zdravotnické prostředky (léčebné či ortopedické pomůcky apod.) na nezbytně nutnou dobu, případně recepty či poukazy k vyzvednutí těchto léčivých přípravků nebo zdravotnických prostředků.
4. Při propuštění odevzdejte všechny vypůjčené předměty. V případě, že jste využili možnost úschovy cenností či peněz, nezapomeňte si je vyzvednout proti potvrzení tamtéž a zkontrolujte si, zda jste něco nezapomněli.
5. Pokud váš zdravotní stav neumožňuje přepravu běžným způsobem, může váš ošetřující lékař indikovat přepravu sanitním vozem, která je hrazena zdravotní pojišťovnou.

3. Nezletilý pacient a pacient s ustanoveným zástupcem

1. Nezletilý pacient má při poskytování zdravotních služeb právo na 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 (dále jen „zákonný zástupce“).
2. Nezletilý pacient nebo pacient s ustanoveným zástupcem může požadovat, aby při poskytování zdravotních služeb nebyl přítomen zákonný zástupce, opatrovník, nebo jím určená osoba, podpůrce, osoba blízká či osoba určená pacientem, pokud uvádí, že jde o osobu, která se na něm dopouští domácího nebo sexuálního násilí nebo jej jinak týrá, zneužívá či zanedbává.
3. Nezletilý pacient má právo na projev svého názoru na poskytnutí zamýšlených zdravotních služeb, jestliže je to přiměřené rozumové a volní vyspělosti jeho věku. Tento názor musí být zohledněn jako faktor, jehož závažnost narůstá úměrně s věkem a stupněm rozumové a volní vyspělosti nezletilého pacienta; jde-li o pacienta s ustanoveným zástupcem, použije se toto ustanovení obdobně s tím, že věk pacienta se nezohledňuje.

4. Práva a povinnosti pacientů se smyslovým nebo tělesným postižením

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; toto ustanovení se použije obdobně, jde-li o tlumočení z cizího jazyka, s výjimkou slovenštiny.
2. Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, jsou poskytovány ambulantní služby nemocnice bez omezení.

3. Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, může být hospitalizován s tímto psem v nemocnici za předpokladu, že:
 - a) mu zdravotní stav umožňuje se o psa starat, nebo
 - b) prostřednictvím jiné osoby je zajištěna běžná péče o psa,
 - c) pes je řádně označený, je na vodítku a je čistotný,
 - d) pes zůstává v bezprostřední blízkosti pacienta se smyslovým nebo tělesným postižením,
 - e) pes je zdravý a řádně očkovaný,
 - f) pes nemá vnitřní a vnější parazity,
 - g) pes je poslušný, klidný a neobtěžuje ostatní pacienty, přičemž obtěžování nemůže být spatřováno v pouhé přítomnosti psa,
 - h) nebudou porušována práva ostatních pacientů nemocnice.
4. Při hospitalizaci pacienta se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, rozhoduje o hospitalizaci s tímto psem primář oddělení nebo ošetřující lékař.
5. Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, může být hospitalizován s tímto psem výlučně na jednolůžkovém pokoji. Pokoj musí být označen cedulí, která upozorňuje na přítomnost psa, a pes musí být na postroji označen cedulkou s názvem oddělení nemocnice.
6. Za škody způsobené psem se speciálním výcvikem odpovídá majitel psa.
7. Přítomnost psů se speciálním výcvikem může být z provozních, hygienických a epidemiologických důvodů na některých odděleních omezena.

5. Stížnost

1. Domníváte-li se, že při poskytování zdravotních služeb ze strany nemocnice nebo při činnostech nemocnice souvisejících s poskytováním zdravotních služeb vaší osobě došlo k porušení povinností nemocnice nebo zásahu do vašich práv, máte právo podat stížnost.
2. Stížnost může podat pacient, zákonný zástupce nebo ustanovený zástupce pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem (zmocnění je nutné doložit plnou mocí).
3. Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě na e-mailové adrese ombudsman@fnmh.cz, prostřednictvím datové schránky nebo ústně (s následným písemným doplněním Protokolu o stížnosti, pokud ji nelze vyřídit ihned). Telefonická stížnost se nepřijímá. Stížnost přijímá nemocniční ombudsman, každý zaměstnanec nemocnice je však povinen přijmout stížnost, a zajistit její předání nemocničnímu ombudsmanovi.
4. Podání stížnosti vám nesmí být a nebude na újmu. Podrobný postup vyřizování stížností je zveřejněn na webových stránkách nemocnice.

6. Doplňkové služby a přístup k internetu

1. V nemocnici je pro vás i vaše návštěvy k dispozici bezdrátová síť (WiFi), umožňující připojení do sítě Internet zdarma. Nemocnice neodpovídá za bezpečnost zařízení připojených k otevřené WiFi síti ani nezaručuje její dostupnost.
2. Po dobu vaší hospitalizace jsou vám k dispozici následující doplňkové placené služby: občerstvení, nápojové automaty, květinářství, obchod s novinami a časopisy, bankomat, lékárna, a jiné.
3. V nemocnici máte právo přijímat spirituální a duchovní podporu od duchovních církví a náboženských společností registrovaných v České republice nebo od osob pověřených výkonem duchovenské činnosti. Výkon duchovenské činnosti nesmí porušovat práva ostatních pacientů a tato činnost musí být vykonávána s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu pacienta. V nemocnici nejsou povoleny jakékoli činnosti, při kterých by docházelo ze strany duchovních k agitaci nebo propagaci církví a náboženských společností ve vztahu k ostatním pacientům, ani formou umístování letáků či jiných materiálů.
4. Služby tlumočnicka nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění ani nemocnicí. Je povinností pacienta, který si tyto služby objednal, dohodnout se s příslušným tlumočnickem na jejich úhradě a tyto služby hradit.

7. Práva a povinnosti návštěvníků a doprovodu pacientů

1. Doba návštěv je upřesněna v provozním řádu každého oddělení. Návštěvy musí respektovat pokyny zdravotnického personálu, dodržovat hygienicko-epidemiologický režim a brát ohled na ostatní pacienty a jejich zdravotní stav.
2. Ustanovení předchozího odstavce se nevztahuje na zákonného zástupce (popř. osobu určenou zákonným zástupcem), pěstouna nebo jinou pečující osobu v případě nezletilých pacientů a opatrovníka (popř. osobu určenou opatrovníkem) či jiného ustanoveného zástupce pacienta za předpokladu, že tyto osoby budou dodržovat vnitřní řád, nebudou narušovat poskytování zdravotních služeb ani práva jiných pacientů.
3. Při poskytování zdravotních služeb může být s dále uvedenými výjimkami také přítomen podpůrce, osoba blízká pacientovi, popř. jiná osoba určená pacientem, přičemž všechny tyto osoby musí dodržovat vnitřní řád, nenarušovat poskytování zdravotních služeb ani práva jiných pacientů.
4. Žádná z výše uvedených osob však nemůže být přítomna při poskytování zdravotních služeb v případě, že to vylučují právní předpisy, vnitřní předpisy nemocnice včetně hygienických norem (operační a zákrokové sály apod.) nebo povaha poskytovaných zdravotních služeb (lékařské ozáření apod.) či v případě, že ošetřující lékař pacienta přítomnost těchto osob vyloučil z důvodu možného narušení poskytování zdravotních služeb. Podmínky jednotlivých pracovišť se mohou lišit. Při poskytování zdravotních služeb pacientům s ustanoveným zástupcem se na přítomnost ustanoveného zástupce vztahují stejná omezení jako na zákonného zástupce nezletilé osoby.
5. Nemocnice nesmí požadovat platbu za přítomnost některé z výše uvedených osob ani podmiňovat umožnění přítomnosti těchto osob platbou za jiné plnění. Tím však není dotčena možnost, aby nemocnice požadovala úhradu účelně vynaložených nákladů v souvislosti s přítomností některé z těchto osob.

6. Přítomnost otce dítěte nebo jiného doprovodu (celkem maximálně 2 osoby) u porodu je povolena pouze s písemným souhlasem rodičky, který sama podepíše předem nebo při příjmu na porodní sál. Doprovod se řídí poučením porodní asistentky o tom, jak se má na porodním pokoji a v areálu porodního sálu chovat. Doprovázející osoba/y nesmí jevit žádné příznaky přenosného infekčního onemocnění a musí dodržovat pokyny zdravotnického personálu. Personál porodního sálu má právo nepustit nebo vykázat osobu, jestliže je pod vlivem alkoholu, návykových látek nebo v případě konfliktně nevhodného chování. Při císařském řezu má přístup přímo na operační sál výhradně otec dítěte, aby bylo naplněno jeho právo být přítomen okamžiku zrození svého potomka. Podmínkou je, že je císařský řez prováděn v lokální anestezii. V případě celkové anestezie zůstává otec v předsáli. Jiná doprovázející osoba může císařský řez sledovat z předsáli. Doprovod se může účastnit prvního ošetření dítěte.
7. Zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoba určená pacientem, osoba blízká pacientovi nebo osoba ze společné domácnosti jsou povinni prokázat svou totožnost občanským průkazem, jestliže o to zdravotnický pracovník požádá. Povinnost prokázat se občanským průkazem má rovněž osoba, která uplatňuje právo na informace o zdravotním stavu pacienta, a osoba, která hodlá hospitalizovaného pacienta navštívit; 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 vedené o pacientovi.
8. Odmítne-li prokázání totožnosti osoba uvedená v odstavci výše (nejde-li o zákonného zástupce nebo opatrovníka), může jí být odmítnuto umožnit návštěvu hospitalizovaného pacienta. To neplatí, potvrdí-li pacient totožnost této osoby. O odmítnutí návštěvy bude hospitalizovaný pacient informován ihned; popřípadě ihned poté, co sdělení této informace umožní jeho zdravotní stav.
9. Návštěvy a doprovod pacientů na vícelůžkových pokojích v době nočního klidu jsou zakázány, výjimka může být udělena zdravotnickými pracovníky.
10. Návštěvníci a osoby doprovázející pacienta jsou povinni respektovat vnitřní řád a pokyny zdravotnických pracovníků.
11. V případě infekčního onemocnění návštěvníka nebo doprovodu pacienta mu návštěva, resp. přítomnost nebude umožněna.
12. Vedení nemocnice je oprávněno z provozních, hygienických, epidemických, či jiných závažných důvodů rozhodnout o omezení či úplném zákazu práva na návštěvy a/nebo práva na doprovod pacientů.
13. Návštěvy a osoby doprovázející pacienta nesmí narušovat provoz nemocnice a obtěžovat pacienty hlukem ani jiným způsobem a jsou povinny respektovat zásady slušného chování a občanského soužití. V případě porušení těchto povinností je kterýkoliv zdravotnický pracovník oprávněn neumožnit návštěvníkovi pacienta v pokračování návštěvy, popř. doprovodu pacienta jeho přítomnost. O neumožnění návštěvy/přítomnosti doprovodu bude pacient informován.
14. Návštěvy a osoby doprovázející pacienta jsou povinny se pohybovat pouze v určených prostorách; zejména vstup do vyšetřoven, lékařských pracoven, pokojů jiných pacientů a dalších provozních prostor je zakázán, pokud k takovému vstupu nebyl dán souhlas zdravotnickým pracovníkem.

15. Pacient, jeho návštěvy, osoby doprovázející pacienta i další osoby zdržující se v nemocnici jsou povinni počínat si tak, aby jejich chováním nedocházelo ke škodám na majetku nemocnice ani jiných pacientů.

8. Souhrn práv a povinností pacienta

(seznámení pacienta ve smyslu § 46 odst. 1 písm. a) zákona o zdravotních službách)

Svobodný informovaný souhlas

Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho svobodným a informovaným souhlasem, nestanoví-li zákon jinak.

Právo na poskytování zdravotních služeb na náležité odborné úrovni a v náležitém prostředí

Pacient má právo na poskytování zdravotních služeb na náležité odborné úrovni a v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.

Právo na úctu, důstojné zacházení a respektování soukromí

Pacient má právo na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb.

Právo na volbu poskytovatele zdravotních služeb

Pacient má právo zvolit si poskytovatele zdravotních služeb oprávněného k poskytování zdravotních služeb, které odpovídají zdravotním potřebám pacienta, a zdravotnické zařízení, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

Právo na konzultační služby*

Pacient má právo vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele zdravotních služeb, popřípadě zdravotnického pracovníka, než který mu poskytuje zdravotní služby; to neplatí, jde-li o poskytování neodkladné péče.

Seznámení s vnitřním řádem FNMH

Pacient má právo být seznámen s vnitřním řádem FNMH.

Právo na přítomnost osob blízkých*

Pacient má právo na přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem. Osoba blízká je příbuzný v řadě přímé,

sourozenec a manžel nebo partner, jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.

Pacient s ustanoveným zástupcem má právo na nepřetržitou přítomnost opatrovníka, popřípadě osoby určené opatrovníkem nebo jiné osoby, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat.

Nezletilý pacient má právo (až na některé výjimky v souladu s vnitřním řádem) na 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.

To vše v souladu s právními předpisy, vnitřním řádem a nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytování zdravotních služeb.

Právo na další informace

Pacient má právo být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nebo služeb souvisejících s poskytovanými zdravotními službami nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje.

Pacient má právo znát jména a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování

zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky.

Právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou zúčastněny na poskytování péče

Pacient má právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka. Pacient má možnost zakázat nahlížení těchto osob do zdravotnické dokumentace o něm vedené.

Právo na návštěvy

Pacient má právo přijímat návštěvy, a to s ohledem na svůj zdravotní stav a v souladu s vnitřním řádem, způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů.

Právo na duchovní péči

Pacient má právo přijímat ve FNMH duchovní péči a duchovní podporu od duchovních církví a náboženských společností registrovaných v České republice nebo od osob pověřených výkonem duchovenské činnosti v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů, a s ohledem na svůj zdravotní stav, nestanovili právní předpis jinak.

Právo odmítnout přítomnost osob

Pacient s ustanoveným zástupcem nebo nezletilý pacient může požadovat, aby při poskytování zdravotních služeb nebyl přítomen jeho zákonný zástupce, opatrovník, osoba určená opatrovníkem, jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat, podpůrce, osoba blízká nebo osoba určená pacientem uvádí-li, že jde o osobu, která se na něm dopouští domácího nebo sexuálního násilí nebo jej jinak týrá, zneužívá či zanedbává.

Komunikace s pacientem se smyslovým postižením**

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.

Právo na tlumočení do cizího jazyka**

Osoba, jež není schopna dorozumět se se zdravotnickými pracovníky v českém nebo slovenském jazyce, má právo zvolit si tlumočníka. Tlumočníka si hradí ze svých prostředků sám pacient.

Právo na doprovod psa se speciálním výcvikem

Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem (vodícího nebo asistenčního), má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve FNMH, a to způsobem stanoveným vnitřním řádem tak, aby nebyla porušována práva ostatních pacientů.

Právo pacienta na informace

Pacient má právo být srozumitelným způsobem a v dostatečném rozsahu informován o svém zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách. Informace o zdravotním stavu se nepodá pacientovi, který v důsledku svého zdravotního stavu není schopen informace vnímat.

Právo pacienta klást otázky a získat srozumitelnou odpověď

Pacient (nebo osoba určená pacientem) má právo klást doplňující otázky vztahující se k jeho zdravotnímu stavu a navrhovaným zdravotním službám. Tyto otázky musí být srozumitelně zodpovězeny. Jedná-li se o pacienta s ustanoveným zástupcem nebo nezletilého pacienta, má právo na informace a právo klást otázky zákonný zástupce, opatrovník, jimi určené osoby nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta

zastupovat a pacient, je-li k takovému úkonu přiměřeně rozumově a volně vyspělý.

Právo pacienta vzdát se podání informací a možnost určit pro příjem informací jinou osobu

Pacient má možnost vzdát se podání informace o svém zdravotním stavu, popřípadě může určit, které osobě má být informace podána, jsou-li splněny zákonné podmínky.

Právo pacienta určit koho lze informovat o jeho zdravotním stavu

Pacient může při přijetí do péče (nebo kdykoliv poté) určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu. Současně může určit, zda tyto osoby mohou nahlížet do zdravotnické dokumentace o něm vedené nebo do jiných zápisů vztahujících se k jeho zdravotnímu stavu a zda si mohou pořizovat výpisy nebo kopie těchto dokumentů. Pokud pacient nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav určit tyto osoby, mají právo na informace o jeho aktuálním zdravotním stavu a na pořízení výpisů a kopií zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi zákonný zástupce, opatrovník, popřípadě osoba jím určená, nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat. Není-li takových osob, právo na tyto informace mají osoby blízké.

Pacient má právo určit, v jakém rozsahu mají být informace o jeho zdravotním stavu poskytnuty jím určeným osobám a dále má právo sdělit, jakým způsobem mohou být informace o jeho zdravotním stavu poskytovány (např. ústně, písemně apod.). Tato rozhodnutí může pacient kdykoliv změnit/odvolat.

Právo pacienta zakázat podávání informací

Pacient může určit osoby nebo vyslovit zákaz poskytovat informace o zdravotním stavu kterékoliv osobě, kdykoliv při přijetí

do péče (nebo kdykoliv poté). Pacient může určení osob nebo vyslovení zákazu poskytovat informace o svém zdravotním stavu kdykoliv změnit/odvolat.

Pokud pacient dříve vyslovil zákaz sdělovat informace o svém zdravotním stavu určitým osobám blízkým, lze informaci o jeho zdravotním stavu těmto osobám podat pouze v případě, že je to v zájmu ochrany jejich zdraví nebo ochrany zdraví další osoby, a to pouze v nezbytném rozsahu. Zákaz podávání informací o zdravotním stavu vyslovený pacientem se však nepoužije na podávání informací, popřípadě na sdělování údajů, které mohou být sděleny bez souhlasu pacienta podle právních předpisů.

Zástupný souhlas

Pacient může při přijetí do péče (nebo kdykoliv poté) určit osoby, které mohou vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytováním zdravotních služeb za něj, jestliže tak pacient s ohledem na svůj zdravotní stav nebude moci učinit sám a nepůjde o zdravotní služby, které lze poskytnout bez souhlasu. Není-li takové osoby nebo není-li dosažitelná, bude vyžadován souhlas manžela nebo registrovaného partnera. Není-li takové osoby nebo není-li dosažitelná, vyžaduje se souhlas jiné svéprávné osoby blízké, pokud je známa. Pacient může dále určit osoby, které nemohou souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb udělit.

Nahlížení do zdravotnické dokumentace pacienta

Pacient má právo nahlížet do zdravotnické dokumentace o něm vedené, pořizovat si její výpisy nebo kopie, a to v přítomnosti zaměstnance pověřeného FNMH, přičemž nesmí být rušeno poskytování zdravotních služeb. Do zdravotnické dokumentace může dále nahlížet, pořizovat si její výpisy nebo kopie pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoby určené pacientem, zákonným zástupcem nebo

opatrovníkem pacienta, jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněná pacienta zastupovat a za zákonem stanovených podmínek též osoby blízké zemřelému pacientovi.

Pro pořízení výpisu nebo kopie FNMH stanoví zákon lhůtu 30 dnů od obdržení žádosti. Tato lhůta neplatí, pokud si pacient či osoba k tomu oprávněná výpis či kopii pořídí na místě vlastními prostředky.

Dříve vyslovené přání

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 (v souladu s právními předpisy) vyslovit (tzv. dříve vyslovené přání).

Pacient může rovněž učinit dříve vyslovené přání při přijetí do péče FNMH nebo kdykoliv v průběhu hospitalizace, a to po dobu poskytování zdravotních služeb zajišťovaných FNMH.

Právo podat stížnost

Pacient (jeho zákonný zástupce; opatrovník; jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb; osoba blízká nebo osoba zmocněná pacientem) má právo podat stížnost proti postupu FNMH při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

- dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas,
- řídít se vnitřním řádem,
- uhradit FNMH cenu poskytnutých zdravotních služeb nehrzených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů,

které mu byly poskytnuty jak s jeho souhlasem, tak v zákonem stanovených případech i bez souhlasu (zejména neodkladná péče).

- pravdivě informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb,
- 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 nebo opatrovníkovi pacienta. Zákonný zástupce nebo opatrovník 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. Jestliže pacient odmítne prokázání totožnosti, může FNMH odmítnout poskytnutí zdravotní služby, nejde-li o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči.

Povinnost prokázat se občanským průkazem má též osoba, která uplatňuje právo na informace o zdravotním stavu pacienta, a osoba, která hodlá hospitalizovaného pacienta navštívit. 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 pacienta.

Některá práva a povinnosti zákonného zástupce náleží v souladu se zákonem o zdravotních službách 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.

** Právo se neuplatní, je-li pacient osobou ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence.*

*** V případě osob ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence ustanoví tlumočnicka Vězeňská služba.*