

VNITŘNÍ ŘÁD

zdravotnického zařízení Uroderm Medical s.r.o.

Identifikace a informace

- Klient je povinen se při příchodu nahlásit na recepci zdravotnického zařízení Uroderm Medical (dále jen UM).
- Po příchodu je klient personálem instruován k předložení dokladu totožnosti, kartičky pojišťovny a vyplnění kontaktních údajů.
- Povinností každého klienta je informovat personál o změně svých kontaktních či identifikačních údajů nezbytných pro poskytování zdravotních služeb (jméno, adresa, telefonní číslo, e-mail) a o změně zdravotní pojišťovny.
- Nezletilý klient je povinen přijít v doprovodu svého zákonného zástupce.
- UM zřizuje webové stránky <https://www.uroderm.cz>, kde pacienti najdou aktuálně platné znění Vnitřního řádu, Ceníku i další informace o provozu UM, včetně aktuálních ordinačních hodin či veškerých mimořádností provozu.
- Klienti mají povinnost dodržovat Vnitřní řád, který je viditelně umístěn ve společných prostorách a je k dispozici i na webových stránkách. UM může k dalšímu upřesnění pravidel provozu ve zdravotnickém zařízení vydávat i další návštěvní, hygienické, bezpečnostní či jiné řády, které se pacient rovněž zavazuje dodržovat.

Vnitřní režim

- V celém objektu zdravotnického zařízení platí zákaz vstupu pod vlivem návykových látek, zákaz požívání alkoholu, drog, kouření a používání elektronických cigaret.
- Je zakázáno pořizování jakýchkoliv fotografií, videonahrávek nebo audionahrávek ve všech prostorách zdravotnického zařízení bez souhlasu Poskytovatele.
- Pro zvýšení Vaší bezpečnosti je zakázáno vnášet jakékoliv zbraně, střelivo a nebezpečné látky.
- V případě spuštění požárního poplachu či jiného ohrožení je nutné dodržovat instrukce personálu a použít označené únikové východy k opuštění budovy.
- Zakazuje se vstup s jakýmkoliv zvířaty. Výjimka platí na přítomnost psa se speciálním výcvikem (vodící pes nebo asistenční pes), pokud máte smyslové nebo tělesné postižení;
- S ohledem na omezené prostory zdravotnického zařízení UM není možno do zdravotnického zařízení vstupovat s nadměrnými zavazadly, jízdními koly, koloběžkami či obdobnými věcmi.
- Klienti se zavazují ve zdravotnickém zařízení UM chovat důstojně a ohleduplně, v souladu se zásadami slušného chování a dobrých mravů, dodržovat hygienická pravidla a nerušit svým chováním provoz zdravotnického zařízení či ostatní přítomné osoby. Respektujte soukromí a práva ostatních pacientů, berte ohled na jejich nemoc a případné obtíže s ní spojené.

Osobní a cenné předměty

- UM nenese odpovědnost za ztrátu osobních věcí klienta. Klient je povinen si brát veškeré cennosti s sebou do ordinace a uložit si je na vyhrazená místa. V případě přesunu mezi místnostmi je klient povinen svršky přemístit s sebou a nenechávat je v místnosti, ve které se nezdržuje.

Úhrada péče a storno podmínky

- Některé služby UM mohou být zpoplatněny (viz Ceník)
- Personálem UM bude klient předem informován o způsobu a ceně hrazení nákladů za zdravotní služby, které mu budou poskytnuty na základě jeho souhlasu a které nejsou hrazeny zcela ani částečně ze zdravotního pojištění.
- Klient je povinen uhradit poskytovateli cenu provedených služeb dle platného ceníku ihned po vyšetření/popř. dle data splatnosti uvedeném na faktuře, pokud nejsou tyto služby hrazeny z veřejného zdravotního pojištění a dále může být klient požádán o úhradu zálohy na poskytované služby.
- Klient má možnost za úplatu čerpat doplňkové IT služby, mimo jiné zahrnující možnosti elektronické rezervace, administrace a organizace poskytovaných služeb. Poskytovatel může v odůvodněných případech sjednaný termín klienta zrušit či přesunout na termín náhradní; S ohledem na povahu provozu Poskytovatele Klient nemá nárok na náhradu újmy či jakoukoliv jinou kompenzaci za časovou ztrátu či jinou újmu v této souvislosti. Při stanovení náhradního termínu se personál UM v maximální míře vynasnaží zohlednit preference klienta.
- Je-li v rámci služeb administrace a organizace klientovi sjednána rezervace termínu vyšetření, změnu tohoto termínu či jeho zrušení je nutné ohlásit nejpozději 48 hodin předem.

V případě pozdního zrušení termínu vyšetření nehrazeného ze zdravotního pojištění (**méně než 48 hodin předem**) bude klientovi účtován poplatek ve výši **50% z ceny objednané služby**, v případě zrušení termínu **méně než 24 hodin předem** či **nedostavení se** na rezervovaný termín vyšetření nehrazeného ze zdravotního pojištění bude klientovi účtován poplatek ve výši **100% z ceny objednané služby**.

V případě pozdního zrušení či nedostavení se k termínu vyšetření hrazeného ze zdravotního pojištění v ordinaci urologie (méně než 24 hodin předem) je účtován storno poplatek 500 CZK.

Při rezervaci chirurgického výkonu si UM vyhrazuje právo inkasovat od klienta **zálohu do 50% z předem sjednané ceny zákroku**. Náklady zdravotnického zařízení na marnou přípravu personálu a nástrojů a prostor kapacity operačního sálu jsou uplatněny proti uhrazené záloze následujícím způsobem:

- Zrušení v termínu kratším, než 7 dní před výkonem - 100% - klientovi je vystavena faktura na 100% uhrazené zálohy, žádná částka nebude vrácena
- Zrušení v termínu delším, než 7 dní před výkonem - 0% - klientovi je vrácena celá záloha

Tyto storno poplatky se nevztahují na situace, kdy klient předloží ošetřujícímu lékaři UM potvrzení o změně zdravotního stavu, které brání provedení plánovaného vyšetření či chirurgického zákroku. Klient může zrušit sjednaný termín telefonicky, emailem nebo vyplněním kontaktního formuláře na webových stránkách Poskytovatele. Klient se náhradu nákladů zavazuje uhradit do 14 dnů od příslušné výzvy Poskytovatele k zaplacení.

Práva pacienta

- na poskytnutí zdravotních služeb pouze s Vaším svobodným a informovaným souhlasem, nestanoví-li zákon jinak;
- na poskytnutí zdravotních služeb na náležitě odborné úrovni;
- na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb;
- zvolit si poskytovatele oprávněného k poskytování takových zdravotních služeb, které odpovídají Vaším zdravotním potřebám, nestanoví-li zákon jinak;
- na seznámení s vnitřním řádem zdravotnického pracoviště UM, který je viditelně umístěn ve společných prostorách a je Vám k dispozici;
- být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady;
- znát jména a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se na výkon zdravotnického povolání;
- odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka;
- na poskytování zdravotních služeb v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb;
- na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo osoby, do jejíž péče jste byl na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytování zdravotních služeb;
- abyste byl srozumitelným způsobem v dostatečném rozsahu informován o svém zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách;
- vzdát se podání informace o svém zdravotním stavu, popřípadě určí, které osobě má být informace podána, jsou-li splněny zákonné podmínky;
- na vyslovení zákazu podávání informací o Vašem zdravotním stavu kterékoliv osobě;
- na ochranu osobních údajů

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

- **dodržovat navržený individuální léčebný postup**, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas,
- **řídit se vnitřním řádem** poskytovatele zdravotních služeb,
- **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**,
- **uhradit poskytovateli cenu poskytnutých zdravotních služeb** nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které mu byly poskytnuty s jeho souhlasem,
- **nepožívat během návštěvy zdravotnického zařízení 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.
- **dodržovat zákaz kouření, vč. elektronických cigaret,**
- **dodržovat další odůvodněné pokyny personálu.**