

# VNITŘNÍ ŘÁD

# NEMOCNICE NA HOMOLCE

Vážení pacienti,

vítáme vás v Nemocnici Na Homolce a děkujeme vám za důvěru, kterou jste nám projevili tím, že jste se svěřili do naší péče. Členové našeho zdravotnického týmu vám poskytnou všestrannou péči, jejímž cílem je přesná diagnostika vašich zdravotních obtíží, komplexní léčba ať již chirurgická, intervenční či konzervativní a v případě potřeby také následná rehabilitace. Naším cílem je poskytnout vám kvalitní zdravotní péči i nezdravotnické 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 závazný pro všechny naše pacienty i pro osoby pohybující se v areálu nemocnice.

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 příjemný pobyt v našem zdravotnickém zařízení.

Záležitosti tímto Vnitřním řádem výslovně neupravené se řídí denními řády jednotlivých oddělení nebo jinými interními předpisy nemocnice, případně rozhodnutím příslušného pracovníka nemocnice.

Součástí tohoto Vnitřního řádu je i dokument Práva a povinnosti pacienta. Vnitřní řád, informace o právech a povinnostech pacienta a nahlížení do zdravotnické dokumentace je možné nalézt též na webových stránkách nemocnice na adrese [www.homolka.cz](http://www.homolka.cz).

## OBSAH

1. Společná práva a povinnosti osob pohybujících se v areálu nemocnice .....	3
2. Váš pobyt v nemocnici .....	3
2.1 Obecné informace.....	3
2.2 Hospitalizace .....	4
2.3 Léčebný režim .....	5
2.4 Bolest .....	6
2.5 Dieta.....	6
2.6 Poskytování informací a nahlížení do zdravotnické dokumentace.....	7
2.7 Propuštění z nemocnice.....	7
3. Nezletilý pacient a pacient s omezenou svéprávností .....	8
4. Práva a povinnosti pacientů se smyslovým nebo tělesným postižením .....	8
5. Stížnost .....	9
6. Doplnkové služby a přístup k Internetu .....	9
7. Práva a povinnosti návštěvníků pacientů.....	10
8. PŘÍLOHA - PRÁVA A POVINNOSTI PACIENTA .....	12

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

1. Osoby pohybující se v areálu nemocnice jsou 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 ohněm<sup>1</sup>,
  - e) nevstupovat do prostor nemocnice se zbraněmi, předměty a jinými látkami, které ohrožují život či zdraví,
  - f) nevstupovat do služebních místností nemocnice,
  - g) mít vypnutou hlasitost elektrických spotřebičů v době nočního klidu od 22:00 do 6:30,
  - h) vyhazovat odpad do k tomu určených nádob,
  - i) nevnášet květiny a jiné rostliny 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. Osoby pohybující se v areálu nemocnice jsou povinny prokázat se průkazem totožnosti, jestliže o to zdravotnický pracovník požádá.
5. V případě pochybností zdravotnického pracovníka o totožnosti osoby blízké pacienta, osvědčí tato osoba skutečnost o osobě blízké čestným prohlášením, ve kterém je povinna uvést své kontaktní údaje a číslo průkazu totožnosti. Čestné prohlášení je součástí zdravotnické dokumentace pacienta.
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 nemoc a případné potíže s ní spojené. Dodržujte noční klid od 22:00 do 6:30 hod.
4. Pracovníci naší nemocnice jsou označeni vizitkou, 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; máte právo odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování

---

<sup>1</sup> Výjimkou jsou místa vyhrazená pro kouření.

zdravotních služeb vaší osobě přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka.

6. 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.
7. Dle zákona<sup>2</sup> 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, a
  - d) o dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb.
8. Při čerpání zdravotních služeb jste povinni uhradit nemocnici cenu poskytnutých zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které vám byly poskytnuty s vaším souhlasem; 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.
9. Při pohybu v nemocnici nepřecházejte po čerstvě vytřených plochách z důvodu nebezpečí pádu a pohybujte se podél stěn. V případě nevolnosti nebo závratí se opřete zády o nejbližší stěnu a pomalu sesuňte do dřepu. V klidu a zhluboka dýchejte. Následně přivolejte personál. Pokud to váš zdravotní stav vyžaduje, vždy používejte kompenzační pomůcky, které máte k dispozici (berle, francouzské hole, chodítka, naslouchadla, apod.).
10. V případě ztráty vašeho majetku kontaktujte ošetřující personál, který ztrátu nahlásí Policii ČR. Zpráva Policie ČR slouží nemocnici jako podklad pro řešení ztráty vašich věcí.
11. Při požáru nebo jiné mimořádné události zachovejte klid a řiďte se pokyny personálu nemocnice.
12. 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 tohoto Vnitřního řádu a může vést k předběžnému ukončení péče dle ust. § 48 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

## 2.2 Hospitalizace

1. Po dobu vaší hospitalizace jste povinni se řádně identifikovat (např. nosit identifikační náramek, který vám byl po příjmu připevněn na zápěstí). Nošení identifikačního náramku přispívá k vašemu bezpečnému pobytu v nemocnici.
2. Vaše hospitalizace se řídí režimem příslušného oddělení. O provozních podmínkách oddělení vás bude informovat ošetřující personál při nástupu na oddělení. Odchod z oddělení je vždy nutné nahlásit ošetřujícímu personálu.
3. 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

---

<sup>2</sup> Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, § 41 odst. 1. písm. d).

příslušném oddělení zdravotní sestře. Váš ošetřující lékař je zařadí do spektra léků, které vám budou podávány.

- 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.
- Máte-li vaším ošetřujícím lékařem povoleny vycházky, nevzdalujte se prosím z areálu nemocnice. V případě potřeby opuštění areálu nemocnice je možné požádat lékaře o propustku, kterou schvaluje primář oddělení, jeho zástupce nebo vedoucí lékař oddělení.
- 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.
- 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.
- Cenné předměty a peníze si můžete uložit na sekretariátu oddělení, kde jste hospitalizováni. 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

- 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.
- 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.
- 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.
- Všechny zdravotní služby vám lze poskytnout pouze na základě vašeho svobodného a informovaného souhlasu, nestanoví-li zákon<sup>3</sup> 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. Na vyžádání vám bude poskytnuta kopie písemné formy souhlasu.

---

<sup>3</sup>Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

5. Máte právo svůj souhlas s poskytnutím zdravotních služeb kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu není účinné, pokud již bylo započato provádění zdravotního výkonu, jehož přerušování vám může způsobit vážné poškození zdraví nebo ohrozit váš život.
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 vyšetřením za účelem prokázání, zda jste nebo nejste pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
8. Kouření a 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 opakovaně nedodržíte navržený individuální léčebný postup (se kterým jste vyslovili souhlas), nebo pokud porušujete pravidla tohoto Vnitřního řádu a vaše chování není způsobeno vaším zdravotním stavem.
10. Nemocnice vám může ukončit poskytování zdravotních služeb též v případě, že přestanete poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí s vaším zdravotním stavem.

## 2.4 Bolest

Odstraňování a zmírňování bolesti tvoří důležitou součást účinné léčby vašeho onemocnění. Základem úspěšné léčby bolesti je vaše osobní vyjádření. Pokud nám o své bolesti řeknete, zlepšíte možnosti její léčby a umožníte nám nastavit léčbu tak, aby vám opravdu přinesla úlevu. Máte-li bolest, sdělte tuto skutečnost ošetřujícímu zdravotnickému pracovníku. Ošetřující personál bude pravidelně vaši bolest sledovat a vyhodnocovat. Pokud tlumení bolesti budete považovat za nedostatečné, máte právo kdykoliv požádat lékaře o posouzení účinnosti ordinované medikace.

## 2.5 Dieta

1. Vaši každodenní stravu připravuje zkušený tým pracovníků nemocniční kuchyně v čele s šéfkuchařem. Nutriční terapeut sestavuje skladbu jídelníčku a v případě potřeby také speciální dietu podle zadání vašeho ošetřujícího lékaře. Kontroluje činnost přípravy a výdeje stravy. 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. Donesené pokrmy není možné ohřívát.
3. Pokud pracovníci nemocnice zjistí, že je uložené jídlo ve špatném stavu, podléhá-li rychlé zkáze příp. má prošlé datum použitelnosti, oznámí vám tuto skutečnost a potraviny zlikvidují.
4. Podávání stravy se na jednotlivých odděleních řídí jejich provozem. Připomínky ke stravě prosím sdělte ošetřujícímu personálu.

## 2.6 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 tyto osoby mohou nahlížet do vaší zdravotnické dokumentace, pořizovat si z ní výpisy nebo kopie a zda mohou 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 prokázat se průkazem totožnosti.
5. Máte právo klást, stejně tak jako osoba (osoby) vámi určená, 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 omezenou svéprávností, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi pacienta a pacientovi, je-li k takovému úkonu přiměřeně rozumově a volně vyspělý.
6. 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.
7. Postup pro nahlížení do vaší zdravotnické dokumentace je blíže upraven na webových stránkách nemocnice, na adrese <https://www.homolka.cz/pro-pacienty/nahlizeni-do-zdravotnicke-dokumentace/>.

## 2.7 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 propouštěcí zprávu pro lékaře, který vás k hospitalizaci doporučil.
2. Před opuštěním oddělení, na němž jste byli hospitalizováni, vás žádáme o vyrovnání úhrady za využití nadstandardní služby. Platba je přijímána na Centrální kartotéce umístěné v 5. podlaží u hlavního vstupu nemocnice.
3. Pokud vám bude při propuštění vystaven a vydán recept na léky, tyto si můžete mimo jiné vyzvednout i v lékárně u hlavního vstupu v 5. podlaží nemocnice.
4. Při propuštění odevzdejte všechny vypůjčené předměty, v případě, že jste využili nabídky na úschovu cenností či peněz, nezapomeňte si je vyzvednout proti potvrzení tamtéž a zkontrolujte si, zda jste něco nezapomněli.
5. Při propuštění máte nárok na přepravu sanitním vozem pouze v případě, kdy je tato indikována vaším ošetřujícím lékařem.

6. Svá přání a případné připomínky můžete přednést vedoucímu lékaři oddělení, příp. staniční sestře.

### **3. Nezletilý pacient a pacient s omezenou svéprávností**

1. Nezletilý pacient má 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“), při poskytování zdravotních služeb.
2. Nemocnice neumožňuje z důvodu hygienicko-protiepidemických, provozních, prostorových a společensko-etických, zákonným zástupcům nezletilých pacientů přítomnost v prostorách vyhrazených zón nemocnice. Zákonní zástupci nemohou být přítomni uvedení nezletilého pacienta do anestezie, ani operačnímu zákroku. Zákonnému zástupci je, nedojde-li k narušení poskytování zdravotních služeb, umožněno doprovodit nezletilého pacienta do místa vstupu do vyhrazené zóny. Obdobně je postupováno v případě pacientů s omezenou svéprávností a jejich opatrovníků.
3. Nezletilý pacient, nebo pacient s omezenou svéprávností, může požadovat, aby při poskytování zdravotních služeb nebyl přítomen zákonný zástupce, opatrovník, nebo jimi určená osoba, uvádí-li, že jde o osobu, která ho týrá nebo jinak zneužívá či zanedbává.
4. 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 omezenou svéprávností, 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 dobře ovladatelný, klidný a neobtěžuje ostatní pacienty. Obtěžování nemůže být spatřováno v pouhé přítomnosti psa,
  - h) nebudou porušována práva ostatních pacientů nemocnice.



4. Při hospitalizaci pacienta se smyslovým nebo tělesným postiženým, který využívá psa se speciálním výcvikem, rozhoduje o hospitalizaci s tímto psem primář oddělení nebo ošetřující lékař.
5. Pacient se smyslovým nebo tělesným postiženým, 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 je zakázána na následujících odděleních:
  - a) anesteziologické a resuscitační oddělení,
  - b) koronární jednotka,
  - c) jednotky intenzivní a resuscitační péče,
  - d) prostory, kde se vyšetřuje speciálními zdravotnickými prostředky (např. ultrazvuk, ionizující záření, laser IIb. a IV. třídy),
  - e) operační sály.

## 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 pacienta, opatrovník 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 [stiznosti@homolka.cz](mailto:stiznosti@homolka.cz), prostřednictvím datové schránky (jb4gp98f) nebo ústně. 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 stránkách <https://www.homolka.cz/media/2023/10/Postup-pri-prijimani-a-vyrizovani-stiznosti.pdf>.

## 6. Doplnkové 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 služby:
  - i. drobné občerstvení a výběr teplých i studených nápojů je pro vás k dispozici v kafetérii v 5. podlaží nemocnice. Vy i vaše návštěvy jste také zváni k posezení v jídelně a kavárně v 1. podlaží nemocnice, kde najdete výběr teplých i studených jídel, salátů, moučníků a nápojů. V 1. podlaží nemocnice je umístěna prodejna potravin. **Pacienty prosíme, aby vzhledem k možnému dietnímu režimu konzultovali využívání služeb občerstvení se svým ošetřujícím lékařem,**

- ii. v prostorách nemocnice jsou pro vás připraveny nápojové automaty na horké i studené nápoje,
  - iii. v 5. podlaží nemocnice naleznete květinářství, obchod s novinami, časopisy a další četbou,
  - iv. bankomat je umístěn v 5. podlaží nemocnice za centrální kartotékou a je k dispozici 24 hodin denně,
  - v. lékárna s plným sortimentem léků na předpis a prodejem zdravotnických potřeb je umístěna v 5. podlaží nemocnice. V lékárně lze dále zakoupit zdravotní kosmetiku, bylinné čaje a jiné výrobky či přípravky obsahující vitamíny, minerální soli a stopové prvky k posílení organismu. Lékárna je otevřena: Po-Čt: 7:30-17:00 hod., Pá: 7:30-16:00 hod,
  - vi. jednorázové ústenky a ochranné jednorázové pláště (především pro návštěvníky nemocnice) je možné zakoupit v Centrální kartotéce nacházející se v 5. podlaží nemocnice.
3. V nemocnici máte právo přijímat duchovní péči a duchovní podporu od duchovních církví a náboženských společností registrovaných v České republice nebo od osob pověřených výkonem duchovenské činnosti. Bohoslužby v nemocnici neprobíhají, pokud máte zájem o setkání s knězem/duchovním, sdělte prosím svou žádost zdravotní sestře/lékaři oddělení, ti zajistí návštěvu duchovního nebo kaplana. Výkon duchovenské činnosti nesmí porušovat práva ostatních pacientů a musí být vykonávána s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu pacienta. V nemocnici nejsou povoleny jakékoliv 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 a dalších materiálů.
4. Služby tlumočnicka nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, ani hrazeny 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 pacientů**

1. Návštěvní hodiny v nemocnici jsou s ohledem na respektování práv ostatních pacientů doporučeny od 10:00 do 20:00 hodin.
2. Ustanovení předchozího odstavce se nevztahuje na:
  - a) zákonného zástupce nezletilého pacienta,
  - b) opatrovníka osoby, jejíž svéprávnost je omezena tak, že není způsobilá posoudit poskytnutí zdravotních služeb a osobu určenou opatrovníkem; kdy tyto osoby mají právo na nepřetržitou přítomnost u pacienta, a
  - c) osoby blízké pacientu či osoby určené pacientem,za předpokladu, že přítomnost těchto osob:
  - a) probíhá v souladu s Vnitřním řádem,
  - b) nenaruší poskytnutí zdravotních služeb,
  - c) nebude narušovat práva ostatních pacientů.
3. 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.

4. 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 ihned informován; popřípadě ihned po té, co sdělení této informace umožní jeho zdravotní stav.
5. Návštěvy a doprovod pacientů na vícelůžkových pokojích v době nočního klidu jsou zakázány; výjimka může být udělena zdravotnickými pracovníky. Pacient může přijmout návštěvu v jiných prostorách NNH způsobem, který neruší odpočinek ostatních pacientů.
6. Návštěvy a osoby doprovázející pacienta jsou zakázány na operačních sálech.
7. Návštěvy a přítomnost doprovodu pacientů na následujících odděleních se řídí zvláštním režimem a za přísnějších hygienických a dalších podmínek a ochranných opatření:
  - a) anesteziologické a resuscitační oddělení;
  - b) koronární jednotka;
  - c) jednotky intenzivní a resuscitační péče;
  - d) prostory, kde se vyšetřuje se speciálními zdravotnickými prostředky.
8. Návštěvníci a osoby doprovázející pacienta jsou povinni respektovat tento Vnitřní řád a pokyny zdravotnických pracovníků.
9. V případě infekčního onemocnění návštěvníka popř. doprovodu pacienta mu návštěva, resp. přítomnost nebude umožněna.
10. 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.
11. 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 zdravotnických pracovník oprávněn neumožnit návštěvníku pacienta v pokračování návštěvy, popř. doprovodu pacienta jeho přítomnost. O neumožnění návštěvy/přítomnosti doprovodu bude pacient informován.
12. 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 nebo příslušným pacientem.
13. 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.

## 8. PŘÍLOHA - PRÁVA A POVINNOSTI PACIENTA

*seznámení pacienta ve smyslu § 46 odst. 1 písm. a) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (dále jen „zákon“), ve znění pozdějších předpisů*

### **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 náležitě odborné úrovni a v náležitém prostředí**

Pacient má právo na poskytování zdravotních služeb na náležitě 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 NNH**

Pacient má právo být seznámen s vnitřním řádem NNH (dále jen „vnitřní řád“).

### **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 registrovaný 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 omezenou svéprávností má právo na nepřetržitou přítomnost opatrovníka, popřípadě osoby určené opatrovníkem, je-li osobou, jejíž svéprávnost je omezena tak, že není způsobilá posoudit poskytnutí zdravotních služeb, popřípadě důsledky jejich poskytnutí,

Nezletilý pacient má 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.

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

### **Právo na další informace**

Pacient má právo 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.

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

a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů.

### **Právo na duchovní péči**

Pacient má právo přijímat v NNH 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, nestanoví-li právní předpis jinak.

### **Právo odmítnout návštěvy**

Pacient s omezenou svéprávností nebo nezletilý pacient může požadovat, aby při poskytování zdravotních služeb nebyl přítomen jeho zákonný zástupce, osoba určená zákonným zástupcem, opatrovník, osoba určená opatrovníkem, pěstoun, jiná osoba, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, uvádí-li, že jde o osobu, která ho týrá nebo jinak 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 psa) má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe v NNH, 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 (tzv. informace o zdravotním stavu). Informace o zdravotním stavu se nepodává 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 omezenou svéprávností nebo nezletilého pacienta, má právo na informace a právo klást otázky zákonný zástupce, opatrovník 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, a 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 osoby podle předchozí věty, mají právo na informace o jeho aktuálním zdravotním stavu a na pořízení výpisů a kopií zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi 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 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 rodiče, není-li takové nebo není-li dosažitelná, vyžaduje se souhlas jiné svéprávné osoby blízké, pokud je známa.

### **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 NNH, 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, pěstoun nebo jiná pečující osoba a za zákonem stanovených podmínek též osoby blízké zemřelému pacientovi.

Pro pořízení výpisu nebo kopie NNH stanoví zákon lhůtu 30 dnů od obdržení žádosti.

### **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 NNH nebo kdykoliv v průběhu hospitalizace, a to po dobu poskytování zdravotních služeb zajišťovaných NNH.

### **Právo podat stížnost**

Pacient (jeho zákonný zástupce, opatrovník, osoba blízká, osoba zmocněná pacientem) má právo podat stížnost proti postupu NNH při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.

### **Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:**

- a) dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas,
- b) řídit se vnitřním řádem,
- c) uhradit NNH 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 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. Jestliže pacient odmítne prokázání totožnosti, může NNH 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 a není osobou uvedenou výše. 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.

Práva a povinnosti zákonného zástupce náleží 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*