



## 1. Základní ustanovení a pojmy.

- a) Tento „Vnitřní řád“ (dále také VŘ) stanoví základní práva a povinnosti pacientů při poskytování zdravotní péče ve fyzioterapeutickém centru.
- b) Tento VŘ vychází z principů stanovených právním řádem České republiky a to zejména ze Zákona č. 372/2011 Sb.- O poskytování zdravotních služeb a Zákona č. 48/1997 Sb. - O veřejném zdravotním pojištění.

### 1.2. Základní pojmy.

- a) Poskytovatel zdravotních služeb - Nekula fyzioterapie s.r.o., která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle Zákona č. 372/2011 Sb.- O zdravotních službách (dále také „poskytovatel“).
- b) Zdravotnické zařízení („Nekula fyzioterapie“) – prostory určené pro poskytování zdravotních služeb.
- c) Individuální léčebný postup – poskytování zdravotních služeb (léčebně fyzioterapeutických výkonů) v logické a časové posloupnosti konkrétnímu pacientovi. Jeho součástí je diagnóza, rozvaha, návrh léčby a doporučení dalšího postupu při poskytování zdravotních služeb. Jeho součástí je i léčebný režim.
- c) Vnitřní řád je pro všechny pacienty závazný.

## 2. Práva a povinnosti pacienta.

### 2.1. Práva pacienta.

Zdravotní služby mohou být poskytovány pouze se svobodným a informovaným souhlasem pacienta, pokud nestanoví Zákon č. 372/2011 Sb. a navazující prováděcí předpisy jinak. V souvislosti s poskytováním služeb mají pacienti následující práva:

- a) Na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí.
- b) Zvolit si poskytovatele oprávněného k poskytnutí zdravotních služeb a zdravotnické zařízení.
- c) Vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele, popřípadě zdravotnického pracovníka.
- d) Být seznámen s Vnitřním řádem „Nekula Fyzioterapie“.
- e) Nezletilý pacient a pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům nebo omezený ve způsobilosti k právním úkonům tak, že není způsobilý posoudit poskytnutí zdravotních služeb, případně důsledky jejich poskytnutí, mají právo na přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, na přítomnost pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen a to za podmínek, které stanoví primář rehabilitace a v jeho nepřítomnosti příslušný ošetřující lékař, pokud nenaruší přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb nebo práva a soukromí ostatních pacientů.
- f) Být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady.  
Informace podává ošetřující lékař, popř. pověřený zaměstnanec. „Ceník nehrazených zdravotních služeb a materiálu“ je k dispozici k nahlédnutí u poskytovatele.
- g) Znat jméno a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání.
- h) Odmítnout přítomnost osob přímo nezúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání (studenti, praktikanti).
- i) Na poskytování zdravotních služeb v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb; výjimkou jsou případy odvrácení bezprostředního ohrožení života, zdraví, bezpečnosti pacienta nebo jiných osob po nezbytnou dobu.
- j) 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 dorozumivacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou.
- k) Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení za podmínek, které stanoví primář rehabilitace nebo ošetřující lékař. Přítomnosti psa se speciálním výcvikem nesmí být porušována práva ostatních pacientů, ani narušeno poskytování zdravotních služeb.
- l) Na informování o zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a to srozumitelným způsobem a v dostatečném rozsahu. Zároveň má právo klást v přiměřeném rozsahu doplňující otázky vztahující se k jeho zdravotnímu stavu a navrhovaným zdravotním službám. Informace stejně jako odpovědi jsou poskytovány ošetřujícím nebo jiným pověřeným zdravotnickým pracovníkem. U nezletilého pacienta (či pacienta zbaveného způsobilosti) náleží informací právo zákonnému zástupci i pacientovi, nutné je zohlednění rozumové vyspělosti a schopnosti porozumět podávaným informacím.
- m) Na nahlížení do své zdravotnické dokumentace v přítomnosti pověřeného zdravotnického pracovníka a dále na pořizování výpisů či kopií z této zdravotnické dokumentace. Pořizování výpisů či kopií je zpoplatněno podle „Ceníku nehrazených zdravotních služeb“, který tvoří přílohu tohoto interního předpisu a bližší informace jsou k dispozici u poskytovatele.
- n) Nezletilí pacienti mají právo na účast rodičů u poskytování zdravotních služeb. Poskytovatel je však oprávněn toto právo z provozních důvodů, případně s ohledem na respektování práv ostatních pacientů, eventuálně z léčebných důvodů, s přihlédnutím k individualitě pacienta, přiměřeně omezit a rozhodnout, že u některých zdravotních služeb nebudou zákonní zástupci přítomni.

### 2.2. Povinnosti pacienta.

Pacient je povinen při poskytování zdravotních služeb:

- a) Dodržovat léčebný postup, s nímž vyslovil souhlas, tak, jak byl stanoven.
- b) Řídit se tímto Vnitřním řádem.
- c) Chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům, neobtěžovat je slovně ani fyzicky, neužívat vulgárních výrazů a impertinenci (nestoudnosti, drzosti, apod.) a to ani v narážkách, včetně respektování jejich pokynů.
- d) Nekouřit v prostorách fyzioterapie či v jejím bezprostředním okolí, kromě vyhrazených míst.
- e) Chovat se slušně a ohleduplně k ostatním pacientům či jejich doprovodu.
- f) V případě porušení, zejména výše popsaných povinností, které bude považováno za hrubé porušení vnitřního řádu Nekula fyzioterapie, je poskytovatel oprávněn poskytování zdravotních služeb pacientovi ukončit.
- g) Uhradit poskytovateli cenu nehrazených nebo částečně hrazených služeb či materiálu, včetně regulačních či jiných poplatků. Nemá-li pacient peníze s sebou, je povinen podepsat uznání dluhu a částku uhradit následně. Písemná dohoda o „Uznání dluhu“, která obsahuje všechny nezbytné indicie, je vždy vyhotovena ve dvou vyhotovení, z nichž jedno vyhotovení zůstane Nekula fyzioterapii, druhé vyhotovení, s platností originálu, obdrží pacient.
- h) Pravdivě informovat zdravotnického pracovníka o vývoji svého zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, užívání léčivých přípravků či návykových látek.
- i) Každý pacient je povinen informovat zdravotnického pracovníka o závažné změně zdravotního stavu. Je také nanejvýš vhodné informovat o příp.závažné události, vztahující se k osobě pacienta (např. úmrtí v rodině, úmrtí blízké osoby, účast na tragické autonehodě, ap.) vzhledem k možným souvislostem s ovlivněním zdravotního stavu pacienta a průběhu léčebného procesu.
- j) Nepoužívat během poskytování zdravotnických služeb či bezprostředně před jejich poskytováním, alkohol nebo jiné návykové látky.
- k) Pacient, zákonný zástupce nebo jiná oprávněná osoba má povinnost, podle § 41 odst. 3 Zákona č. 372/2011 Sb.- O zdravotních službách, prokázat se občanským průkazem nebo cestovním pasem a současně průkazem zdravotní pojišťovny.
- l) Povinnost prokázat se občanským průkazem má rovněž osoba, která uplatňuje podle citovaného zákona nebo jiného právního předpisu právo na informace o zdravotním stavu pacienta.
- m) 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 pak součástí zdravotnické dokumentace pacienta.
- n) Jestliže pacient nebo zákonný zástupce pacienta odmítne prokázání totožnosti podle odstavce 2.2., písm.k), může poskytovatel nebo zdravotnický pracovník odmítnout poskytnutí zdravotní služby, nejde-li o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči.
- o) Pacient může absolvovat vyšetření i příslušné fyzioterapeutické procedury jen po řádné osobní hygieně, čistém a přiměřeném oblečení.



- p) Pacienti jsou povinni udržovat čistotu a pořádek, zejména v prostorách, kde jsou aplikovány procedury, na chodbách, na WC, v koupelnách i v dalších společných prostorách.

### 3. Proces poskytování léčebně fyzioterapeutické péče.

#### 3.1. Přijetí k poskytování zdravotní péče.

- a) Pacienti jsou objednávaní k fyzioterapii a k tomu slouží tyto tři možnosti :
1. telefonickým kontaktem tel.č. +420 605 849 717
  2. na základě osobní domluvy přímo u poskytovatele
  3. internetem na webových stránkách [www.nekulafyzioterapie.cz](http://www.nekulafyzioterapie.cz), [info@nekulafyzioterapie.cz](mailto:info@nekulafyzioterapie.cz)
- b) Pacient se dostaví v daný den a hodinu k fyzioterapii
- c) K vyšetření a k poskytování léčebně fyzioterapeutické péče je pacient přijímán na základě doporučení odesílajícího ošetřujícího lékaře, ale pokud to jeho zdravotní stav vyžaduje i bez tohoto doporučení.
- d) Pacient se dostaví k příslušnému datu do ambulance Nekula fyzioterapie s.r.o., kde proběhne aktualizace stávající dokumentace (pokud již existuje) nebo se zavede základní zdravotní dokumentace u pacienta, který se dostavil poprvé.
- e) Ověří z předepsaných dokladů (občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny) požadované údaje a doplní o další údaje (telefon, e.mail, ...apod.), které zanese do dokumentace.
- f) Po splnění nezbytných vstupních informací uvede pacienta započne léčba.

*„Pacient (zákonný zástupce) byl srozumitelně a v dostatečném rozsahu informován o zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách a bylo mu umožněno klást doplňující otázky, které mu byly srozumitelně zodpovězeny. S poskytnutím zdravotní péče souhlasí.“*

#### 3.2. Ošacení, osobní věci a cennosti.

- b) Pacient si nemůže na procedury nosit alkohol či jiné návykové a nebezpečné látky.
- c) Obdobný zákaz platí i pro cennosti (prsteny, řetízky, náramky, drahou elektroniku, apod.) nebo větší obnosy peněz.

#### 3.3. Stížnosti.

- a) Pacient, jeho zákonný zástupce nebo osoba zmocněná pacientem, se mohou domáhat svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazovat na jiné nedostatky v činnosti Nekula fyzioterapie s.r.o. při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejících se zdravotními službami.
- b) Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu. Pokud osoba, s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Poskytovatel je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné; vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislusný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele; vést evidenci o podání stížnosti a o způsobu jejich vyřízení; umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie; jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

### 4. Po absolvování fyzioterapie.

- a) Ve většině případů je pacient pozván buď v průběhu fyzioterapeutické léčby nebo po jejím ukončení ke kontrolnímu vyšetření a tam seznámí pacienta s výsledky léčebně fyzioterapeutické péče, doporučí mu případně další léčebně preventivní postupy a osobní aktivity pro zlepšení či udržení jeho zdravotního stavu.
- b) Pokud byli pacienti k léčebně fyzioterapeutickým výkonům doporučení ošetřujícím lékařem z jiného oddělení nebo svým praktickým lékařem, vystaví fyzioterapeut pacientovi „lékařskou zprávu“ pro vysílajícího lékaře s výsledkem fyzioterapie, případně s doporučením pro další (následnou) léčbu. Tuto zprávu předá pacient bez zbytečného prodloužení svému ošetřujícímu lékaři.
- c) Pokud byly pacientovi poskytnuty léčebně fyzioterapeutické úkony bez doporučení jiného ošetřujícího lékaře, zůstává zdravotní dokumentace pacienta v dokumentaci Nekula fyzioterapie s.r.o.

### 5. Ostatní informace.

- a) Při pobytu v prostorách Nekula fyzioterapie s.r.o. a jejím bezprostředním okolí dodržuje pacient obvyklá pravidla slušného chování.
- b) Zejména respektuje soukromí a práva ostatních pacientů, bere ohled na jejich zdravotní stav, nemoc a případné obtíže s ní spojené.
- c) Pacientům není dovoleno jakkoliv manipulovat se zdravotnickou ani jinou technikou a vstupovat do prostor, do kterých je pacientům vstup zakázán.
- d) V případě požáru nebo jiné krizové situace je pacient povinen se řídit pokyny pracovníků Nekula Fyzioterapie a příslušnými vnitřními předpisy (např. požárním řádem, apod).

### 6. Ukončení léčebně rehabilitační péče.

Fyzioterapie může ukončit poskytování zdravotní péče pacientovi v těchto zákonem stanovených případech:

- a) Pokud bude pacient, se svým souhlasem, předán do péče jinému poskytovateli.
- b) Pokud pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb.
- c) Pokud pacient vysloví nesouhlas s poskytováním všech zdravotních služeb.
- d) Pokud závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený individuální léčebný postup nebo se neřídí „Vnitřním řádem“ Nekula fyzioterapie s.r.o. a chování pacienta není způsobeno jeho zdravotním stavem.
- e) Pokud pacient přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb.

### 7. Ceník nehrazených zdravotních služeb.

Cena za 60-ti minutové fyzioterapeutické ošetření je 1 000 Kč. Platbu lze provést:

- a) Hotově nebo platební kartou po ukončení terapie
- b) Fakturou - faktura bude vystavena po ošetření.
- Cena pořízení výpisu či kopie zdravotnické dokumentace je 2 Kč za jednu stranu velikosti A4.

**Pokud se klient nemůže dostavit na objednanou fyzioterapii, je povinen se omluvit nejpozději 24 hodin před začátkem rezervovaného termínu (telefonicky/SMS zprávou - 605 849 717 nebo e-mailem - [info@nekulafyzioterapie.cz](mailto:info@nekulafyzioterapie.cz)). Pokud tak neučiní, bude mu účtován storno poplatek ve výši 50 % ceny z objednané procedury. Klient bere na vědomí, že tento storno poplatek je paušální náhradou za rezervovaný čas, a je tak kompenzací provozovatele za to, že v uvedeném čase nemohl poskytovat tutéž službu jinému klientovi.**