



ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Общие правила внутреннего распорядка УБКВ, сформулированные в соответствии с Законом № 372/2011 «О медицинской помощи и условиях ее предоставления», Собрание законодательства Чешской Республики (в дальнейшем именуемый «**Закон о медицинской помощи**»), с целью обеспечения надлежащего функционирования медицинского учреждения и ознакомления лиц, перемещающихся по территории Университетской больницы Краловске-Винограды, т.е. включая лиц, перемещающихся в отдельных зданиях и на отдельных рабочих местах, с их правами и обязанностями, являются обязательными для соблюдения всеми этими лицами.

Университетская больница Краловске-Винограды, место нахождения: ул. Шробарова 1150/50, 100 34 Прага 10 (Šrobárova 1150/50, 100 34 Praha 10), ИН: 00064173, тел. 267161 111 (в дальнейшем именуемая «УБКВ» или «больница») — это бюджетное учреждение, которое подчиняется напрямую Министерству здравоохранения Чешской Республики, и является независимым юридическим субъектом.

Больница предназначена для оказания базовых, специализированных и высокоспециализированных медицинских услуг и предоставляет круглосуточное стационарное, дневное стационарное и амбулаторное лечение, а также является центром развития науки и исследований, проверки новых диагностических и терапевтических методов, проведения клинических испытаний действия лекарств и новых медицинских технологий.

Информация об отделениях УБКВ с их контактными данными доступна на **веб-сайте УБКВ:** www.fnkv.cz

Идентификатор официального ящика: zizdbpb

Директор УБКВ: д-р медицины Ян Вотава, MBA

КЛИНИКИ И ОТДЕЛЕНИЯ УНИВЕРСИТЕТСКОЙ БОЛЬНИЦЫ КРАЛОВСКЕ-ВИНОГРАДЫ

ВНУТРЕННЯЯ МЕДИЦИНА

Клиника дерматовенерологии
Клиника гематологии
Клиника внутренних болезней
Клиника кардиологии
Детская и подростковая клиника
Клиника медицины труда и медицины для путешественников
Клиника реабилитационной медицины
Центр для людей с длительными заболеваниями
Клиника неврологии
Онкологическая клиника
Отделение аллергологии и клинической иммунологии
Отделение клинической психологии

Отделение паллиативной медицины и помощи

Отделение психиатрии

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Центральные лаборатории
Клиника радиотерапии и ядерной медицины
Отделение переливания крови
Институт патологии
Институт судебной медицины

ХИРУРГИЯ

Акушерско-гинекологическая клиника
Хирургическая клиника
Кардиохирургическая клиника
Клиника анестезиологии и реанимации

Клиника отоларингологии
Клиника пластической хирургии
Клиника ожоговой медицины
Клиника нейрохирургии
Клиника офтальмологии
Клиника ортопедии и травматологии
Стоматологическая клиника
Урологическая клиника

Амбулаторное, а также дневное и круглосуточное стационарное лечение предоставляется в соответствии с возможностями и характером клиник и отделений.

I. ОТЛИЧИЕ РАБОТНИКОВ

Каждый работник УБКВ обязан во время работы носить на видном месте идентификационную карточку.



руководство больницы, работник технического и хозяйственного обслуживания, социально-медицинский работник



врач, фармацевт



медицинская сестра общей практики, педиатрическая медсестра, акушерка, парамедик, медсестра средней квалификации



Физиотерапевт, лаборант, ассистент рентгенолога, диетолог



санитар, медбрат, водитель машины скорой помощи



вспомогательный персонал

II. ОБЯЗАННОСТИ ЛИЦ, ПЕРЕДВИГАЮЩИХСЯ ПО ТЕРРИТОРИИ УБКВ

Лица, перемещающиеся по территории УБКВ, под которыми понимаются, в частности, сотрудники УБКВ, пациенты, посетители пациентов, лица, сопровождающие пациентов, **обязаны:**

- a. поддерживать чистоту и порядок, соблюдать правила приличия и добрососедства, уважительно относиться к другим людям;
- b. не курить (в том числе и электронные сигареты) вне специально отведенных мест; список и расположение мест приведены в Приложении 4 к Правилам № 601 Общие правила внутреннего распорядка УБКВ — План территории УБКВ с обозначением специально отведенных мест для курения;
- c. не продавать табачные изделия, приспособления для курения, травяные сигареты, предназначенные для курения, и электронные сигареты;
- d. не употреблять, не продавать и не предлагать алкогольные напитки или наркотические вещества;
- e. не разводить открытый огонь (за исключением мест, отведенных для курения);

- f. не входить на территорию УБКВ с оружием и другими опасными предметами, взрывчатыми веществами, в том числе пиротехническими, и химическими веществами;
- g. не входить в служебные помещения УБКВ; за исключением сотрудников УБКВ и других уполномоченных лиц,
- h. будьте особенно внимательны при передвижении по территории больницы, ходите только по тротуарам и обозначенным дорожкам у края проезжей части и переходите через проезжую часть по пешеходным переходам;
- i. в случае находки утерянной вещи немедленно сдайте ее в кассу УБКВ — здание головного офиса больницы, павильон L или любому работнику УБКВ;
- j. не нарушать тишину в ночное время, что также подразумевает и выключение звука на электроприборах (мобильном телефоне, ноутбуке и т.д.);
- k. Выбрасывайте отходы в специально отведенные контейнеры;
- l. Соблюдать знаки, пиктограммы и другие обозначения с учетом их установленного или обычного (общепонятного) значения; наглядный перечень пиктограмм и обозначений, наиболее часто используемых на территории УБКВ, с кратким описанием их значения приведен в Приложении 5 к Правилам №_0601 Общие правила внутреннего распорядка УБКВ — Наглядный перечень пиктограмм и обозначений, используемых на территории УБКВ;
- m. не приносить цветы и другие растения в отделения стационарного лечения, интенсивной терапии и хирургические отделения;
- n. Соблюдать указания работников УБКВ.

В помещения УБКВ строго запрещается входить с животными. Исключение составляют специально обученные животные, используемые для зоотерапии, на которых имеется специальное подтверждение (кошки, кролики).

За несовершеннолетних и лиц с ограниченной дееспособностью отвечает их законный представитель или опекун.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА УБКВ

Пациент обязан:

- a. соблюдать правила внутреннего распорядка УБКВ; повторное нарушение (т.е. два и более случая) правил внутреннего распорядка может привести к прекращению оказания медицинской помощи пациенту в УБКВ;
- b. предъявить удостоверение личности, если об этом попросит провайдер медицинских услуг или медицинский работник;
- c. соблюдать запрет курения, употребления алкогольных напитков и других наркотических веществ и по решению лечащего врача в обоснованных случаях пройти обследование для подтверждения того, находится ли он под воздействием алкоголя или других наркотических веществ; нарушение этого запрета пациентом может быть расценено как несоблюдение предложенного индивидуального плана лечения, что может привести к прекращению лечения пациента в УБКВ;
- d. следовать предложенному индивидуальному плану лечения при использовании медицинских услуг, если он выразил согласие с оказанием медицинской помощи;
- e. при предоставлении с согласия пациента медицинских услуг, которые не покрываются или лишь частично покрываются за счет государственного медицинского страхования или из других источников, возместить УБКВ за свой счет стоимость оказанных медицинских услуг, причем пациент имеет право получить информацию о стоимости этих услуг до их предоставления;

- f. при оказании медицинских услуг правдиво информировать лечащего медицинского работника о текущем состоянии здоровья, сообщив информацию об инфекционных заболеваниях, медицинских услугах, оказанных другими поставщиками, принимаемых лекарствах, включая употребление веществ, вызывающих зависимость, и других фактах, имеющих отношение к оказанию медицинских услуг;
- g. в соответствии с законодательством, в частности, Законом № 258/2000 Собрания законодательства. «Об охране здоровья населения и о внесении изменений в некоторые связанные с этим законы» и его исполнительными постановлениями с поправками, или в соответствии со Всемирной организацией здравоохранения сообщить медицинскому работнику, что он является носителем инфекционного заболевания.

УБКВ может прекратить уход за пациентом в том случае, если пациент:

- a. серьезно ограничивает права других пациентов, намеренно и систематически нарушает назначенный индивидуальный порядок лечения, не соблюдает Общие правила внутреннего распорядка или Правила внутреннего распорядка клиники/отделения, и такое поведение не обусловлено его состоянием здоровья,
- b. перестанет оказывать содействие, необходимое для продолжения предоставления медицинских услуг; это не относится к случаям, когда неоказание содействия вызвано состоянием здоровья пациента.

Пациент имеет право:

- a. Знать имя своего лечащего врача, а также имена заботящихся о нем медицинских работников (медицинского персонала); сотрудников УБКВ можно узнать по идентификационному бейджу, на котором, помимо прочего, указаны их имя и фамилия;
- b. знать имена лиц, готовящихся стать медицинским работником в УБКВ, которые присутствуют при оказании медицинских услуг или выполняют действия, являющиеся частью обучения, поскольку УБКВ является учебной базой Третьего медицинского факультета Карлова университета, а также средних и высших медицинских школ;
- c. выразить несогласие с присутствием лиц, не имеющих прямого отношения к оказанию медицинских услуг, и лиц, готовящихся стать медицинскими работниками;
- d. получить в понятной форме и в достаточном объеме информацию о состоянии своего здоровья и предлагаемом индивидуальном плане лечения, а также о любых изменениях в нем; задавать дополнительные вопросы, что также вправе делать назначенное пациентом лицо, о состоянии здоровья пациента и предлагаемых медицинских услугах, на которые ему должен быть предоставлен понятный ответ; в случае несовершеннолетнего пациента или пациента с ограниченной дееспособностью право на информацию о состоянии здоровья и право задавать вопросы принадлежит законному представителю или попечителю пациента, а также самому пациенту, если он является достаточно умственно зрелым и обладает зрелой волей;
- e. в присутствии уполномоченного работника УБКВ ознакомиться со своей медицинской картой; это право также есть у законного представителя или попечителя пациента и лица, назначенного пациентом, законным представителем или попечителем пациента, патронажным воспитателем или другим лицом, осуществляющим уход; если пациент или лица, указанные в предыдущем предложении, не могут получить выписку или сделать копию на месте собственными силами, УБКВ сделает копию за счет пациента или уполномоченных лиц;
- f. отказаться от предоставления информации о состоянии своего здоровья или определить, какому лицу она должна быть предоставлена, а также определить, могут ли эти лица

знакомится с ведущейся на него медицинской картой, брать выписки или копии этих документов, соглашаться или не соглашаться на предоставление медицинских услуг в случаях, предусмотренных законом; запись заявления пациента является частью ведущейся на него медицинской карты, в нее также включается заявление пациента о порядке передачи информации о состоянии его здоровья;

- g. назначить лица, которым может предоставляться информация о состоянии здоровья или запретить предоставление такой информации какому-либо лицу в любое время после поступления на лечение, а также в любое время отменить решение о запрете на предоставление медицинской информации.

Медицинские услуги могут быть предоставлены только с добровольного и информированного согласия пациента, в случае пациента с ограниченной дееспособностью — с согласия его попечителя, в случае несовершеннолетнего пациента — с согласия его законного представителя или другого лица, если это предусмотрено законом или решением суда; если правовыми нормами не предусмотрено иное. Согласие с госпитализацией обязательно должно быть письменным. По требованию пациенту будет предоставлена копия письменной формы согласия. Письменная форма согласия также требуется, если УБКВ потребует этого с учетом характера предоставляемых медицинских услуг, или если иное не предусмотрено правовыми нормами.

Пациент может отозвать свое согласие на оказание медицинских услуг; отзыв согласия не имеет силы, если уже началось выполнение медицинского вмешательства, прерывание которого может нанести серьезный ущерб здоровью пациента или поставить под угрозу его жизнь.

Согласно Закону о медицинских услугах, пациент может заранее выразить свое согласие или несогласие на случай возникновения такого состояния здоровья, при котором он не сможет дать согласие или отказаться от предоставления медицинских услуг и порядка их предоставления (называемое «предварительное волеизъявление пациента»).

УБКВ учит предварительное волеизъявление пациента, если у пациента оно будет на момент госпитализации, при условии, что:

- a. во время оказания медицинских услуг возникнет предвиденная ситуация, к которой относится предварительное волеизъявление, и пациент находится в таком состоянии здоровья, когда он не в состоянии выразить новое согласие или несогласие,
- b. оно было выражено на основании письменного информирования пациента о последствиях его решения врачом общей практики, у которого пациент состоит на учете, или другим лечащим врачом в той области здравоохранения, к которой относится ранее выраженное желание,
- c. Предварительное волеизъявление должно быть составлено в письменной форме, с освидетельствованной подписью пациента; если при поступлении в больницу пациент предъявит письменный документ с освидетельствованной подписью, его копия будет сохранена в медицинской карте пациента, а оригинальная копия письменного документа останется у пациента.
- d. пациент также может заявить о предварительном волеизъявлении при поступлении на лечение в УБКВ или в любое время в ходе стационарного лечения; такое волеизъявление должно быть записано в медицинскую карту пациента; эта запись подписывается пациентом, врачом и свидетелем; в таком случае отпадает необходимость в свидетельствовании подлинности подписи пациента.

Пациент вправе в любое время изменить или отменить предварительное волеизъявление, заявленное им в ходе стационарного лечения в УБКВ.

Предварительное волеизъявление пациента является обязательными для исполнения только при оказании ему медицинской помощи в УБКВ, но не в другом медицинском учреждении. Аналогичным образом, УБКВ не будет руководствоваться предварительным волеизъявлением пациента, оформленном в другом медицинском учреждении.

Предварительное волеизъявление пациента не будет соблюдаться УБКВ в следующих случаях:

- a. если с момента оформления волеизъявления пациенту оказывались описанные в нем услуги, если состояние здоровья пациента изменилось настолько, что можно обоснованно предположить, что пациент бы выразил согласие на предоставление этих услуг; запись о несоблюдении предварительного волеизъявления вносится в медицинскую карту пациента;
- b. если оно склоняет к таким действиям, которые приведут к целенаправленному прекращению жизни пациента;
- c. если его исполнение может поставить под угрозу других людей (предметом предварительного волеизъявления не должно быть, например, запрет на лечение инфекционного заболевания);
- d. если до того, как УБКВ было предоставлено предварительное волеизъявление, были начаты медицинские вмешательства, прерывание которых приведет к целенаправленному прекращению жизни пациента;
- e. Предварительное волеизъявление не может быть выражено касательно лечения несовершеннолетних пациентов или пациентов с ограниченной дееспособностью.

Если пациент не в состоянии дать согласие на госпитализацию или дальнейшую госпитализацию при поступлении в медицинское учреждение, УБКВ в соответствии с действующим законодательством подаст в компетентный суд ходатайство о даче согласия на госпитализацию или дальнейшее содержание в медицинском учреждении.

Защита персональных данных пациентов гарантируется в соответствии с РЕГЛАМЕНТОМ (ЕС) 2016/679 ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА от 27 апреля 2016 года О защите физических лиц в отношении обработки персональных данных и о свободном перемещении таких данных и отмене Директивы 95/46/ЕС (Общие правила защиты данных), а также в соответствии с Законом № 110/2019 Собрания законодательства Чешской Республики Об обработке персональных данных. Подробности освещены на сайте: FNKV – „GDPR ve FNKV“ <https://www.fnkv.cz/odkaz-gdpr-ve-fnkv>.

Пациенты и другие лица, находящиеся на территории УБКВ, могут фотографировать или делать видео- и аудиозаписи только с согласия пресс-секретаря УБКВ. Правила внутреннего распорядка клиник/отделений могут быть различными в отношении съемки фотографий, видео- или звукозаписи.

IV. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ В УБКВ

В день госпитализации пациент должен прибыть на заранее определенное место (обычно в приемный покой клиники или соответствующее отделение). Для всех желающих УБКВ предоставляет, в пределах своих возможностей, номера и питание на уровне выше стандартного. Информацию о цене можно получить в соответствующей приемной клинике или непосредственно в отделении.

В день госпитализации пациент должен иметь при себе полис медицинского страхования, удостоверение личности/паспорт, все имеющиеся документы о состоянии здоровья, связанные с госпитализацией (например, результаты лабораторных исследований, рентгеновские снимки и т. д.), направление на госпитализацию, решение о временной нетрудоспособности, если оно было выдано, а также личные вещи (пижаму, тапочки, туалетные принадлежности и т. д.). Собственную пижаму можно использовать только в том случае, если во время пребывания в больнице будет обеспечена ее соответствующая смена.

Распорядок дня регулируется Правилами внутреннего распорядка клиники/отделения; пациент должен сообщить о выходе из клиники/отделения соответствующему медицинскому персоналу.

Во время пребывания в стационаре у каждого пациента есть **лечащий врач**, который знакомит его со всеми возможными вариантами лечения, порядком обследования, обеспечивает индивидуальное, комплексное, скоординированное и последующее медицинское обслуживание. Лечащий врач регулярно информирует пациента о ходе лечения и о других медицинских услугах, которые могут помочь улучшить его состояние здоровья.

Пациент не должен принимать лекарства самостоятельно, без ведома лечащего врача. Все лекарства, которые пациент, поступивший на госпитализацию, приносит с собой, должны быть переданы медицинскому работнику, в особенности лекарства, предназначенные для лечения конкретного заболевания. Во время госпитализации в УБКВ все лекарства назначаются лечащим врачом и подаются медицинским работником в точной дозировке и в указанное время. Самостоятельный прием лекарственных препаратов возможен только с разрешения лечащего врача.

Частью лечения пациента является соблюдение **диеты**. Диету может назначить только лечащий врач, причем она является частью схемы лечения. Употребление собственной пищи вне предписанной диеты должно быть согласовано с лечащим врачом. Поэтому всегда следуйте соответствующим указаниям медицинских работников.

Пациент должен носить **идентификационный браслет**, который при поступлении будет надет ему на запястье, чтобы свести к минимуму риск ошибочной идентификации пациента при подаче лекарств, крови и продуктов переливания, при заборе образцов для лаборатории и перед проведением диагностических и терапевтических процедур.

Находясь на стационаре в УБКВ, пациент обязан соблюдать социальные нормы, уважать частную жизнь и права других пациентов, с пониманием относиться к их заболеваниям и связанным с ними трудностям, а также соблюдать ночной покой (с 22:00 до 6:30 часов).

Рекомендуем пациентам не брать с собой в стационар больницы ценные вещи, особенно крупные суммы денег, драгоценности и т.д. Если пациент имеет при себе ценные вещи, он вправе попросить персонал поместить их в сейф в соответствующем отделении УБКВ или в кассу УБКВ — головной офис, павильон L.

Если во время госпитализации или амбулаторного лечения в УБКВ имуществу пациента будет нанесен вред, он должен сообщить об этом медицинскому персоналу.

С разрешения лечащего врача госпитализированный пациент может быть на определенное время выписан из больницы на лечение в домашних условиях. На время действия разрешения пациент будет снабжен необходимыми лекарствами и медицинскими изделиями. В случае заинтересованности обратитесь за информацией к лечащему врачу. Для поездки домой и обратно в больницу нельзя использовать машину скорой помощи.

V. ГОСПИТАЛИЗАЦИЯ ПАЦИЕНТОВ СО СТОЙКИМИ НАРУШЕНИЯМИ ОРГАНОВ ЧУВСТВ/ФИЗИЧЕСКИХ ФУНКЦИЙ И ПАЦИЕНТОВ, ГОВОРЯЩИХ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ

Пациент со стойкими нарушениями органов чувств или с серьезными коммуникативными проблемами, вызванными состоянием здоровья, имеет право на общение, связанное с предоставлением медицинских услуг, в понятной для него форме и с помощью понятных ему средств общения, которые он сам выберет, включая помощь переводчика. Это положение применяется аналогично и в случае устного перевода с иностранного языка в случае иностранных пациентов, которые не владеют чешским языком или не владеют им на должном уровне, за исключением словацкого языка. В случае необходимости УБКВ обеспечит устный перевод с иностранного языка (кроме словацкого), услуги бюро переводов пациент оплачивает сам.

Пациентам УБКВ со стойким нарушением органов чувств/физических функций, использующим специально обученную собаку, амбулаторные услуги УБКВ предоставляются без ограничений.

Пациент УБКВ со стойким нарушением органов чувств/физических функций, использующий специально обученную собаку, может находиться в стационаре УБКВ вместе с собакой, при условии, что:

- a. состояние здоровья пациента УБКВ позволяет ему ухаживать за собакой; или же будет обеспечен регулярный уход за собакой с помощью другого лица;
- b. Собака чистоплотна, на поводке и имеет соответствующий идентификационный знак;
- c. находится рядом с пациентом УБКВ со стойким нарушением органов чувств/физических функций;
- d. собака здорова и надлежащим образом вакцинирована;
- e. у собаки нет внутренних и наружных паразитов;
- f. собака послушна, спокойна и не беспокоит других пациентов (беспокойством не может быть считаться само лишь присутствие собаки);
- g. Этим не будут ущемлены права других пациентов УБКВ.

В случае госпитализации в УБКВ пациента со стойким нарушением органов чувств/физических функций, использующего специально обученную собаку, решение о возможности присутствия собаки принимается главврачом или лечащим врачом. Присутствие собаки возможно только в том случае, если объект располагает достаточной вместимостью и условиями. Если условия позволяют, пациенту с собакой будет выделена одноместная палата. На двери палаты должен быть знак — пиктограмма, предупреждающая о присутствии собаки. Владелец специально обученной собаки несет ответственность за причиненный ею ущерб.

VI. ГОСПИТАЛИЗАЦИЯ ПАЦИЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННОЙ ДЕЕСПОСОБНОСТЬЮ

УБКВ разрешает попечителю или уполномоченному им лицу находиться вместе с госпитализированным пациентом с ограниченной дееспособностью, если это позволяет обустройство конкретной клиники/отделения, и если при этом оказание медицинских услуг другим пациентам не будет нарушено и не окажется под угрозой, при условии, что его

присутствие возможно в соответствии со строительными-техническими и эксплуатационными ограничениями или эпидемиологическим и гигиеническим режимом.

При оказании медицинских услуг пациенту с ограниченной дееспособностью необходимо выяснить мнение пациента о планируемых медицинских услугах, если это соответствует умственной и волевой зрелости пациента, независимо от его возраста.

При оказании медицинской помощи пациентам с ограниченной дееспособностью соответственно применяются правила оказания медицинской помощи несовершеннолетним пациентам, изложенные в части IX, с учетом, в частности, состояния здоровья конкретного пациента, степени ограничений его дееспособности и условий работы соответствующего медицинского учреждения.

VII. ДУХОВНАЯ ПОМОЩЬ

Пациент имеет право на получение духовной помощи и духовной поддержки в УБКВ от священнослужителей церкви и религиозных обществ, зарегистрированных в Чешской Республике, или от лиц, уполномоченных осуществлять духовную деятельность, в соответствии с настоящими Общими правилами внутреннего распорядка, не нарушая прав других пациентов и с учетом своего состояния здоровья.

При УБКВ есть священник (капеллан), который оказывает пастырскую помощь пациентам, медицинским работникам и посетителям без исключения. Личная беседа с капелланом возможна по предварительной договоренности с ним в его кабинете в павильоне Q. **Регулярные духовные собрания с капелланом проводятся каждый четверг с 16:00 до 17:00 час. в больничной часовне, павильон M, 2-й этаж.**

Пациенты на стационарном лечении могут принять участие в собрании в зависимости от их текущего состояния здоровья, только с предварительного разрешения лечащего врача, который по необходимости определит способ доставки пациента в часовню и обратно или назначит ему сопровождение.

При необходимости медицинский работник организует визит священнослужителя в палату больного.

VIII. ЖАЛОБЫ

Пациент, а в случае тяжелого состояния или смерти пациента, его законный представитель или попечитель, близкое или уполномоченное пациентом лицо может подать жалобу на порядок предоставления медицинских услуг УБКВ или на действия, связанные с медицинскими услугами.

Жалобу можно отправить в письменном виде на имя директора УБКВ или в электронном виде по электронной почте: fnkvred@fnkv.cz; или посредством сообщения в официальный электронный ящик (чеш. datová schránka) Университетской больницы Краловске-Винограды, ID DS: zizdbpb. Устные жалобы принимаются в головном офисе УБКВ, павильон L, офис № 19, первый этаж справа, в рабочее время с 8:00 до 11:00, с 13:00 до 15:00 и в пятницу с 8:00 до 11:00. Устную жалобу также обязан принять и задокументировать медицинский работник соответствующего отделения.

Жалоба, подписанная заявителем, медицинским работником и соответствующим руководителем, незамедлительно направляется в секретариат директора УБКВ, где она регистрируется и передается на рассмотрение больничному омбудсмену.

Как в письменной, так и в электронной жалобе должны быть указаны имя, фамилия, место жительства заявителя или иной адрес для доставки корреспонденции или идентификатор

официального электронного ящика заявителя, а также подпись заявителя. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней с момента ее поступления в УБКВ; по обоснованным причинам этот срок может быть продлен еще на 30 дней. Датой подачи жалобы считается дата ее получения УБКВ, записанная в централизованной книге жалоб. Подача жалобы по телефону или с помощью других подобных электронных средств связи, предназначенных для устного общения, не допускается.

IX. МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ ПАЦИЕНТАМ

i. Определения

Для целей предоставления медицинских услуг несовершеннолетний пациент — это физическое лицо, не достигшее 18 лет.

Сопровождающий — это:

- a. Законный представитель,
- b. лицо, назначенное законным представителем, как правило, близкое лицо,
- c. опекун или иное лицо, которому несовершеннолетний пациент передан судом или иным органом под опеку; если таким лицом является юридическое лицо, то от его имени действует уполномоченный сотрудник.

Близкое лицо — в настоящей части Общих правил внутреннего распорядка УБКВ близкими друг другу лицами считаются родственники по прямой линии, брат или сестра, супруг или супруга; другие лица, состоящие в семейных или аналогичных отношениях, если ущерб, понесенный одним из них, обоснованно воспринимался другим как его собственный ущерб.

Пребывание означает присутствие сопровождающего в палате госпитализированного несовершеннолетнего пациента или присутствие сопровождающего, который не размещен в одной палате с несовершеннолетним пациентом.

ii. Общие принципы

Общие правила внутреннего распорядка УБКВ и Правила внутреннего распорядка отдельных клиник/отделений УБКВ регулируют:

- a. Права несовершеннолетних пациентов,
- b. права и обязанности:
 - законных представителей несовершеннолетнего пациента,
 - лиц, назначенных законным представителем пациента,
 - Лица, под опекой которого несовершеннолетний пациент находится по решению суда или иного органа; если таким лицом является юридическое лицо, то от его имени действует уполномоченный сотрудник.

Несовершеннолетний пациент имеет право на постоянное присутствие сопровождающего лица при получении медицинской помощи, в том числе во время медицинских вмешательств, при соблюдении перечисленных ниже условий. От сопровождающего могут потребовать, например, чтобы он использовал средства индивидуальной защиты или изучил правила поведения в данном помещении. Этот пункт не затрагивает исключений, в соответствии с которыми присутствие сопровождающего с несовершеннолетним пациентом может быть ограничено.

Несовершеннолетний пациент, обладающий достаточной волевой и умственной зрелостью, может выразить желание, чтобы конкретное лицо не присутствовало с ним в качестве сопровождающего или присутствовало только в течение определенного времени; такое волеизъявление несовершеннолетнего пациента оценивается медицинским персоналом

индивидуально с учетом интеллектуальной и волевой зрелости несовершеннолетнего пациента на предмет его способности оценить характер своих действий и их последствия, после чего принимается решение с учетом состояния здоровья пациента. Присутствие с несовершеннолетним пациентом исключается в случае подозрения, что несовершеннолетний пациент подвергается насилию или жестокому обращению со стороны соответствующего лица или что такое лицо представляет угрозу для здорового развития несовершеннолетнего пациента.

При оказании медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту необходимо выяснить мнение несовершеннолетнего пациента о планируемых медицинских услугах, если это соответствует умственной и волевой зрелости, характерной для его возраста. Это мнение должно учитываться как фактор, серьезность которого возрастает пропорционально возрасту и степени интеллектуальной и волевой зрелости несовершеннолетнего пациента.

Если в УБКВ поступает несовершеннолетний пациент, и если медицинские услуги заключаются в оказании срочной или неотложной помощи, а согласие законного представителя не может быть получено без неоправданной задержки, решение об оказании медицинских услуг принимает лечащий медицинский работник. Это не относится к случаям, когда медицинские услуги могут быть предоставлены на основании согласия несовершеннолетнего пациента в соответствии с другими нормативными правовыми актами.

Без согласия несовершеннолетнему пациенту может быть оказана срочная помощь в случае серьезного психического расстройства, которое при отсутствии лечения скорее всего приведет к серьезному ущербу для здоровья пациента, а также могут быть предоставлены медицинские услуги, необходимые для спасения жизни или предотвращения серьезного ущерба для здоровья.

iii. Амбулаторное лечение

Несовершеннолетний пациент имеет право на присутствие сопровождающего при получении амбулаторной медицинской помощи, если только такое присутствие не противоречит типу предоставляемой медицинской услуги, или если лечащий врач не исключает присутствие сопровождающего.

Компетентный медицинский работник должен проинформировать сопровождающего несовершеннолетнего пациента о праве присутствовать при оказании амбулаторной помощи несовершеннолетнему пациенту и о том, как УБКВ может обеспечить это право.

iv. Дневное и круглосуточное стационарное лечение

Несовершеннолетний пациент имеет право на постоянное присутствие сопровождающего во время дневного или круглосуточного стационарного лечения.

В случае дневного или круглосуточного стационарного лечения УБКВ разрешает сопровождающему лицу пребывать вместе с госпитализированным несовершеннолетним пациентом, если оборудование и площадь соответствующего больничного отделения, включая отделение интенсивной терапии, позволяют это, однако при условии, что пребывание осуществляется в соответствии с Общими правилами внутреннего распорядка УБКВ или Правилами внутреннего распорядка соответствующего отделения, и такое пребывание:

- a. не будет исключено или ограничено на основании Закона о медицинских услугах или другого нормативного правового акта или решения УБКВ, например из-за эпидемии, инфекционных заболеваний и т.д.,

b. не будет препятствовать оказанию медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту или другим пациентам и не будет чрезмерно нарушать права других пациентов.

Присутствие сопровождающего с несовершеннолетним пациентом исключается в случае подозрения, что несовершеннолетний пациент подвергается насилию или жестокому обращению со стороны сопровождающего лица, или что такое лицо представляет угрозу для здорового развития несовершеннолетнего пациента. В таком случае УБКВ обязана незамедлительно выполнить обязательство по уведомлению органов социальной и правовой защиты детей или правоохранительных органов.

Более подробные условия пребывания сопровождающего с несовершеннолетним пациентом регулируются правилами внутреннего распорядка отделений УБКВ с учетом специфики оказываемых медицинских услуг. Решение о разрешении или прекращении пребывания принимает заведующий/главный врач/старший врач или уполномоченный им врач.

Несовершеннолетний пациент имеет право на постоянное присутствие сопровождающего при интенсивной терапии. Условия реализации этого права определяются заведующим/главным врачом/старшим врачом или лечащим врачом соответствующего отделения.

Возможность пребывания другого сопровождающего лица, например, второго законного представителя несовершеннолетнего пациента или близкого человека, зависит от вместимости, конструктивно-технических и других условий данного объекта. В случаях, когда по объективным причинам возможно присутствие только одного законного представителя, УБКВ примет во внимание пожелания ребенка с учетом соответствующей его возрасту интеллектуальной и волевой зрелости. Если ребенок не сможет серьезно, четко и понятно выразить свою волю по этому вопросу, присутствие одного из законных представителей будет зависеть от совместного решения родителей. Если законные представители не придут к соглашению по этому вопросу, УБКВ может ограничить присутствие одного или обоих законных представителей, насколько это необходимо. Как только законные представители договорятся, УБКВ снова разрешит присутствие законного представителя.

Постоянное присутствие законного представителя с несовершеннолетним пациентом может быть ограничено в обоснованных случаях, в частности, в связи с технико-строительными и эксплуатационными ограничениями или санитарно-эпидемиологическими мерами в операционной, особенно во время вмешательства. Как правило, сопровождающий несовершеннолетнего пациента не допускается в операционный зал. После завершения операции сопровождающее лицо снова сможет находиться рядом с пациентом.

Кроме того, в случае реанимации несовершеннолетнего пациента присутствие сопровождающего может быть ограничено, если оно будет мешать проведению реанимации и оказанию неотложной помощи с целью спасения жизни.

Решение об ограничении присутствия законного представителя на необходимый период времени принимается лечащим врачом. По просьбе несовершеннолетнего пациента или его законного представителя сообщается причина такого решения.

Близкое лицо или законный представитель, сопровождающий несовершеннолетнего пациента, обязан по просьбе медицинского персонала сообщить, желает ли он постоянно находиться с несовершеннолетним пациентом; в противном случае он должен сообщить медицинскому персоналу и несовершеннолетнему пациенту, если он способен понять эту информацию, когда он планирует находиться с несовершеннолетним пациентом, а когда нет.

v. Участие лица, сопровождающего несовершеннолетнего пациента, в уходе за несовершеннолетним пациентом

По возможности желательно, чтобы сопровождающий несовершеннолетнего пациента участвовал в уходе за ним, в частности, помогал обеспечить самообслуживание, оказывал психологическую поддержку и следил за безопасностью передвижения несовершеннолетнего пациента. Решение об участии сопровождающего в уходе за несовершеннолетним пациентом принимает медицинский персонал.

vi. Транспортировка несовершеннолетнего пациента

Перевозка несовершеннолетнего пациента медицинским транспортом УБКВ является составной частью оказания медицинских услуг.

Присутствие сопровождающего несовершеннолетнего пациента возможно только при условии адекватных пространственных и технических возможностей транспортного средства, в частности его грузоподъемности, внутренних размеров, максимального веса, количества членов бригады и т.д.

Лечащий врач принимает решение о присутствии сопровождающего несовершеннолетнего пациента во время его транспортировки медицинским транспортом УБКВ в пределах территории УБКВ или за пределами территории УБКВ. При транспортировке за пределы территории УБКВ внешним медицинским перевозчиком решение о присутствии сопровождающего несовершеннолетнего пациента принимает ответственный работник внешнего медицинского перевозчика.

X. ВОЗМЕЩЕНИЕ РАСХОДОВ, СВЯЗАННЫХ С РЕАЛИЗАЦИЕЙ ПРАВА НА ПРИСУТСТВИЕ СОПРОВОЖДАЮЩЕГО ЛИЦА РЯДОМ С ПАЦИЕНТОМ

УБКВ вправе потребовать от:

- a. законного представителя несовершеннолетнего пациента,
- b. лица, назначенного законным представителем несовершеннолетнего пациента,
- c. патронатного воспитателя,
- d. лица, под опекой которого несовершеннолетний пациент находится по решению суда или иного органа (если таким лицом является юридическое лицо, то от его имени действует уполномоченный сотрудник),
- e. попечителя или лица, назначенного попечителем, если пациент является лицом, дееспособность которого ограничена таким образом, что он не в состоянии оценить предоставление медицинских услуг или последствия их предоставления (в дальнейшем «пациент с ограниченной дееспособностью»), который желает постоянно находиться рядом с пациентом при предоставлении медицинских услуг, компенсации доказуемых фактических расходов УБКВ в целях реализации права на сопровождение пациента, которые могут включать, например:
 - расходы на обучение и инструктаж медицинским персоналом лица, сопровождающего несовершеннолетнего пациента или пациента с ограниченной дееспособностью,
 - расходы на обеспечение надзора за лицом, сопровождающим несовершеннолетнего пациента или пациента с ограниченной дееспособностью,
 - в обоснованных случаях — стоимость средств индивидуальной защиты для лица, сопровождающего несовершеннолетнего пациента или пациента с ограниченной дееспособностью,

- расходы на проживание и питание лица, сопровождающего несовершеннолетнего пациента или пациента с ограниченной дееспособностью.

Возмещение расходов не является обязательным условием для предоставления медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту или пациенту с ограниченной дееспособностью, а также для присутствия лица, сопровождающего такого пациента.

XI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПАЦИЕНТА В УБКВ

С учетом прав других пациентов, рекомендованное время для посещения пациентов УБКВ — с 10:00 до 20:00 часов.

Данная рекомендация не распространяется на:

- а. законного представителя или лица, назначенного законным представителем, патронатного воспитателя или другого лица, осуществляющего опеку над пациентом по решению суда или другого органа, если пациент является несовершеннолетним лицом; так как такие лица вправе постоянно находиться рядом с пациентом на вышеописанных условиях.
- б. опекуна лица, дееспособность которого ограничена настолько, что оно не в состоянии оценить предоставление медицинских услуг, а также лицо, назначенное опекуном; если у них есть право постоянно находиться рядом с пациентом на условиях, изложенных выше; и
- с. близкие пациенту лица или лица, назначенные пациентом, при условии, что присутствие этих лиц не мешает оказанию медицинских услуг и в то же время не ущемляет права других пациентов.

Законный представитель несовершеннолетнего пациента, лицо, назначенное законным представителем пациента, попечитель несовершеннолетнего пациента или опекун пациента с ограниченной дееспособностью, лицо, назначенное пациентом, близкое пациенту лицо или член семьи обязаны по требованию медицинского работника или поставщика медицинских услуг предъявить действительный документ, удостоверяющий их личность (удостоверение личности, паспорт). Лицо, использующее право на получение информации о состоянии здоровья пациента, а также лицо, желающее посетить госпитализированного пациента, обязаны предъявить действительное удостоверение личности; иностранные граждане предъявляют действительный заграничный паспорт или другой удостоверяющий личность документ, действующий на территории Чешской Республики. Если медицинский работник сомневается в том, что данное лицо является близким лицом пациента, такое лицо должно подтвердить этот факт с помощью письменного заявления, в котором он указывает свои контактные данные и номер удостоверения личности; заявление прилагается к медицинской карте пациента.

Если лицо, указанное в пункте выше (кроме законного представителя, попечителя или опекуна), откажется предъявить удостоверение личности, ему может быть отказано в доступе к госпитализированному пациенту. Это не действует в случае, если пациент подтвердит личность такого лица. Госпитализированный пациент будет немедленно проинформирован об отказе в посещении, как только состояние его здоровья позволит сообщить ему эту информацию.

Посещение многоместных палат в ночное время запрещено; исключения могут быть сделаны по решению медицинских работников, особенно с учетом состояния здоровья пациента. Пациент может принимать посетителей в других помещениях УБКВ так, чтобы не нарушать покой других пациентов.

Посещения в операционных залах запрещены. Это не относится к присутствию отца или другого лица, назначенного пациенткой (роженицей) при родах, или к присутствию ее законного представителя, если структурно-технические и эксплуатационные ограничения или санитарно-

эпидемиологические меры этому не препятствуют, а также если исключение предусмотрено Правилами внутреннего распорядка отделения.

В следующих отделениях действует особый режим посещения и более строгие гигиенические и другие условия и защитные меры:

- a. Больничные отделения анестезиологии, реанимации и интенсивной терапии,
- b. Больничное отделение — кардиохирургия,
- c. Больничное отделение — стандартное отделение гематологической клиники, стандартное отделение клиники ожоговой медицины, центр для пациентов с длительными заболеваниями,
- d. Больничное отделение — помещения, в которых проводится обследование пациентов с помощью специальных медицинских приборов.

Посетители пациентов УБКВ обязаны соблюдать инструкции медицинских работников УБКВ.

К пациентам УБКВ не допускаются посетители с инфекционными заболеваниями.

Руководство УБКВ имеет право принять решение об ограничении или полном запрете посещения пациентов УБКВ в периоды неблагоприятной эпидемиологической или иной серьезной ситуации.

Посетители пациентов УБКВ не должны мешать работе УБКВ и нарушать покой пациентов шумом или любым другим способом, а также обязаны соблюдать принципы культурного поведения и добрососедства. В случае нарушения этих обязанностей любой медицинский работник имеет право потребовать, чтобы посетитель пациента УБКВ удалился. Пациент будет проинформирован об этом.

Посетители пациентов УБКВ обязаны передвигаться только в специально отведенных для этого местах. Вход в смотровые, медицинские кабинеты, палаты других пациентов УБКВ и другие рабочие помещения возможен только с разрешения медицинского работника УБКВ.

XII. ТРАНСПОРТ НА ТЕРРИТОРИИ УБКВ

Лица, использующие автотранспорт на территории УБКВ, обязаны:

- a. соблюдать правила дорожного движения,
- b. Оплачивать въезд на территорию УБКВ согласно действующему прейскуранту цен,
- c. парковать автомобиль только на предусмотренных местах,
- d. не занимать места, предназначенные для парковки автомобилей для инвалидов,
- e. соблюдать транспортные ограничения, обусловленные эксплуатационными и техническими условиями УБКВ.

XIII. ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА КЛИНИК/ОТДЕЛЕНИЙ

Правила внутреннего распорядка отдельных клиник/отделений являются неотъемлемой частью Общих правил внутреннего распорядка УБКВ и описывают работу каждой отдельной клиники/отделения. Они знакомят пациентов с подробными правилами работы клиники/отделения с учетом характера предоставляемых медицинских услуг.

В случае разногласий между правилами, изложенными в настоящих Общих правилах внутреннего распорядка УБКВ, и Правилами внутреннего распорядка отдельных клиник/отделений, правила внутреннего распорядка конкретной клиники или отделения имеют преимущественную силу применительно к ней.

г. Прага, 1 января 2025 г.

д-р медицины Ян Вотава, MBA
директор Университетской больницы Краловске-Винограды