



ПРАВИЛА ВНУТРІШНЬОГО РОЗПОРЯДКУ УНІВЕРСИТЕТСЬКОЇ ЛІКАРНІ КРАЛОВСЬКІ ВІНОГРАДИ (УЛКВ)

Правила внутрішнього розпорядку УЛКВ, видані відповідно до Закону № 372/2011 Зб. зак. «Про медичні послуги та умови їх надання» (Закон про медичні послуги), зі змінами та доповненнями (далі за текстом – **Закон «Про медичні послуги»**), з метою забезпечення належного функціонування закладу охорони здоров'я та ознайомлення осіб, які пересуваються на території Університетської лікарні Краловські Виногради, тобто осіб, які пересуваються в окремих будівлях та на окремих відділеннях, з їх правами та обов'язками, є обов'язковими до виконання всіма цими особами.

Університетська клініка Краловські Виногради за юридичною адресою: Šrobárova 1150/50, 100 34 Прага 10, ІН 00064173, тел. 267161 111 (далі за текстом – «УЛКВ» або «лікарня») є державною бюджетною організацією під безпосереднім управлінням Міністерства охорони здоров'я Чеської Республіки та є незалежним юридичним суб'єктом.

Лікарня заснована для надання базових, спеціалізованих та високоспеціалізованих послуг та надає стаціонарний (звичайний та денний стаціонар) та амбулаторний догляд, а також як установа для розвитку науки та досліджень, апробацію нових методів діагностики та терапії, проведення клінічних випробувань дії ліків та нових медичних технологій.

Інформація про окремі підрозділи УЛКВ, включаючи контактні дані, доступна на веб-сайті УЛКВ: www.fnkv.cz

Ідентифікатор електронної скриньки даних: zizdbpb

Директор УЛКВ: MUDr. Ян Вотава, MBA

КЛІНІКИ ТА ОКРЕМІ ВІДДІЛЕННЯ УНІВЕРСИТЕТСЬКОЇ ЛІКАРНІ КРАЛОВСЬКІ ВІНОГРАДИ

ТЕРАПЕВТИЧНІ ВІДДІЛЕННЯ

Клініка дерматовенерології
Гематологічна клініка
Клініка терапії
Клініка кардіології
Клініка для дітей та підлітків
Клініка трудової та туристичної медицини
Клініка відновлювальної медицини
Лікарня довгостроково хворих
Клініка неврології
Онкологічна клініка
Відділення алергії та клінічної імунології
Відділення клінічної психології
Відділення паліативної та підтримуючої допомоги
Відділення психіатрії

ВІДДІЛЕННЯ КОМПЛЕМЕНТАРНИХ ДИСЦИПЛІН

Центральні лабораторії
Відділення радіології та ядерної медицини
Відділення трансфузіології
Кафедра патологоанатомії
Кафедра судової медицини

ХІРУРГІЧНІ ДИСЦИПЛІНИ

Клініка гінекології та акушерства
Хірургічна клініка
Клініка кардіохірургії
Клініка анестезіології та реанімації
Клініка оториноларингології
Клініка пластичної хірургії
Клініка опікової медицини
Клініка нейрохірургії
Офтальмологічна клініка
Ортопедично-травматологічна клініка
Стоматологічна клініка
Урологічна клініка

Амбулаторний, стаціонарний та денний (денний стаціонар) догляд надається відповідно до можливостей та характеру окремих клінік та відділень.

I. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ПРАЦІВНИКІВ

Кожен працівник УЛКВ під час виконання своїх трудових обов'язків зобов'язаний носити на видному місці ідентифікаційну картку.



керівництво лікарні, технічний та господарський персонал, соціальні та медичні працівники



лікар, фармацевт



медична сестра загальної практики, дитяча медична сестра, акушерка, фельдшер, медична сестра



фізіотерапевт, лаборант, рентгенлаборант, дієтолог



санітар, фельдшер, водій швидкої допомоги



робітник

II. ОБОВ'ЯЗКИ ОСІБ, ЯКІ ПЕРЕМІЩАЮТЬСЯ ТЕРИТОРІЄЮ УЛКВ

Особи, які пересуваються територією УЛКВ, а це, зокрема, працівники УЛКВ, пацієнти, відвідувачі пацієнтів, особи, які супроводжують пацієнтів, **зобов'язані**:

- a. підтримувати чистоту й порядок, поважати принципи гідної поведінки та громадянського співіснування, бути уважними до інших осіб;
- b. не палити (у тому числі електронні сигарети) поза спеціально відведеними для цього місцями, перелік та розташування яких наведено в Додатку № 4 до Положення Р_601 Правила внутрішнього розпорядку УЛКВ – Орієнтовний план з позначенням відведених місць для куріння на території УЛКВ;
- c. не продавати тютюнові вироби, засоби для куріння, трав'яні засоби для куріння та електронні сигарети;
- d. не вживати, не продавати та не подавати алкогольні напої та речовини, які викликають залежність;
- e. не користуватися відкритим вогнем (за винятком місць, відведених для куріння);
- f. не входити на територію УЛКВ зі зброєю та іншими небезпечними предметами, вибуховими речовинами, у тому числі піротехнічними засобами, а також хімічними речовинами;
- g. не заходити до службових приміщень УЛКВ; це не стосується працівників УЛКВ та інших уповноважених осіб,
- h. дотримуватися особливої обережності при пересуванні територією лікарні; користуйтеся тільки тротуарами і позначеними доріжками на краю проїжджої частини та пішохідними переходами через проїжджу частину;
- i. в разі виявлення загубленої речі негайно здати її в касу УЛКВ – будівля Головного управління, павільйон L, або ж будь-якому співробітникові УЛКВ;

- j. не турбувати галасливою поведінкою в час нічної тиші, в т.ч. вимикати на повну гучність електроприлади (мобільний телефон, ноутбук тощо);
- k. викидати відходи у спеціально відведені контейнери;
- l. дотримуватися і виконувати знаки, піктограми та інші позначення з урахуванням їх встановленого або звичайного (загальнозрозумілого) значення; демонстраційний перелік найбільш часто використовуваних піктограм і позначень, що застосовуються в приміщеннях УЛКВ, з коротким описом їх значення наведено в Додатку № 5 до Положення № 601 Правила внутрішнього розпорядку УЛКВ – Демонстраційний перелік піктограм і позначень, що використовуються на території УЛКВ;
- m. не приносити квіти та інші рослини у відділення невідкладної стаціонарної допомоги, інтенсивної терапії та операційні;
- n. виконувати вказівки співробітників УЛКВ.

В медичні відділення УЛКВ суворо заборонено входити з тваринами. Виняток становлять собаки зі спеціальною підготовкою та тварини, призначені для зоотерапії, зі спеціальними сертифікатами (коти, кролики).

За неповнолітніх та осіб з обмеженою дієздатністю відповідальність несе їхній законний представник або опікун.

III. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТІВ УЛКВ

Пацієнт зобов'язаний:

- a. дотримуватися Правил внутрішнього розпорядку УЛКВ; повторне порушення (два і більше випадків) Правил внутрішнього розпорядку може призвести до припинення надання медичної допомоги пацієнту в УЛКВ;
- b. на вимогу постачальника послуг або медичного працівника пред'являти документ, що посвідчує особу;
- c. дотримуватися заборони куріння, вживання алкогольних напоїв та інших речовин, що викликають залежність, а також пройти, на розсуд лікаря, в обґрунтованих випадках, огляд для встановлення факту перебування під впливом алкоголю або інших речовин, що викликають залежність; порушення пацієнтом цієї заборони може бути розцінене як недотримання запропонованого індивідуального порядку лікування, що може призвести до припинення надання йому медичної допомоги в УЛКВ;
- d. при отриманні медичних послуг дотримуватися запропонованого індивідуального плану лікування, якщо він дав згоду на надання медичних послуг;
- e. при наданні медичних послуг, які були надані за його згодою, відшкодувати УЛКВ вартість медичних послуг, які не покриваються або лише частково покриваються державним медичним страхуванням або іншими джерелами; пацієнт має право бути проінформованим про вартість цих послуг до їх надання;
- f. при наданні медичних послуг правдиво інформувати медичного працівника, який надає лікування, про поточний стан свого здоров'я, включаючи інформацію про інфекційні захворювання, про медичні послуги, надані іншими постачальниками, про використання лікарських засобів, в тому числі про вживання речовин, що викликають залежність, та про інші факти, що мають відношення до надання медичних послуг;
- g. повідомити медичного працівника про те, що він є носієм інфекційного захворювання в розумінні законодавства, зокрема Закону № 258/2000 Зб. законів «Про охорону громадського здоров'я та про внесення змін до деяких законів і підзаконних актів, що з ним пов'язані», в чинній редакції, або відповідно до Всесвітньої організації охорони здоров'я.

УЛКВ може припинити догляд за пацієнтом, якщо той:

- a. серйозно обмежує права інших пацієнтів, навмисно та послідовно не дотримується запропонованого індивідуального плану лікування або не дотримується Правил внутрішнього розпорядку лікарні або окремих клінік/відділень, а його поведінка не обумовлена станом здоров'я,
- b. перестав надавати необхідну співпрацю для продовження надання медичних послуг; це не стосується випадків, коли відмова від співпраці пов'язана зі станом здоров'я пацієнта.

Пацієнт має право:

- a. знати ім'я та прізвище свого лікуючого лікаря, а також всіх інших членів медичного колективу (медичного персоналу); працівники УЛКВ позначені ідентифікаційним бейджем, який включає, серед іншого, їх ім'я та прізвище;
- b. знати імена осіб, які готуються до медичної професії у УЛКВ, які присутні під час надання медичних послуг або здійснюють діяльність, яка є частиною навчального процесу, оскільки УЛКВ є навчальною базою для 3-го медичного факультету Карлового університету, а також для середніх і вищих медичних училищ;
- c. заборонити присутність осіб, які не беруть безпосередню участь у наданні медичних послуг, та осіб, які навчаються на медичних працівників;
- d. бути в достатній мірі та і зрозумілій формі проінформованим про стан свого здоров'я та запропоноване індивідуальне лікування та будь-які зміни в ньому; ставити додаткові питання, що стосуються стану його здоров'я та запропонованих медичних послуг, на які має бути дана зрозуміла відповідь (це право має також призначена ним особа); у випадку неповнолітнього пацієнта або пацієнта з обмеженою дієздатністю право на інформацію про стан здоров'я та право ставити запитання належить законному представнику або опікуну пацієнта та самому пацієнту, якщо він має для цього адекватні розумові здібності та можливість волевиявлення;
- e. у присутності уповноваженого працівника УЛКВ ознайомитися з медичною документацією, що ведеться на нього; це право також мають законний представник або опікун пацієнта та особи, призначені пацієнтом, законним представником або опікуном пацієнта, прийомним батьком або іншою особою, яка здійснює догляд за ним; якщо пацієнт або особи, зазначені в попередньому реченні, не отримують виписку або копію за власний кошт на місці, УЛКВ виготовить копію за рахунок пацієнта або уповноважених ним осіб;
- f. відмовитися від надання інформації про стан свого здоров'я або визначити, кому вона має бути надана, а також визначити, чи можуть ці особи ознайомлюватися з медичною документацією, що ведеться на нього, робити виписки або копії цієї документації і чи можуть вони давати згоду або заперечувати проти надання медичних послуг у випадках, передбачених законом; протокол заяви пацієнта має бути частиною медичної документації, яка зберігається на пацієнта, а також містити заяву пацієнта про те, яким чином може бути передана інформація про стан його здоров'я;
- g. призначити відповідних осіб або заборонити розкриття інформації про стан здоров'я будь-якій особі в будь-який час після надходження до лікарні, а також може в будь-який час скасувати призначення особи або заборону розкриття інформації про стан здоров'я.

Медичні послуги можуть надаватися лише на підставі вільної та інформованої згоди пацієнта, а у випадку пацієнта з обмеженою дієздатністю – його опікуна, у випадку неповнолітнього пацієнта – його законного представника або іншої особи, якщо це передбачено законом або рішенням суду; якщо інше не передбачено законом. Згода на госпіталізацію завжди має бути оформлена у письмовій формі. Копія письмової форми згоди має бути надана пацієнтові на його

вимогу. Письмова форма згоди також потрібна, якщо, враховуючи характер медичних послуг, що надаються, таке рішення прийме УЛКВ або якщо нормативними актами не передбачено інше.

Пацієнт може відкликати свою згоду на надання медичних послуг; відкликання згоди не має сили, якщо вже розпочато медичну процедуру, і якщо її перервати, це може завдати серйозної шкоди здоров'ю пацієнта або поставити під загрозу його життя.

Відповідно до Закону «Про медичні послуги», якщо пацієнт перебуватиме у стані здоров'я, в якому він не може дати згоду або не погодитися з наданням медичних послуг і способом їх надання, пацієнт може висловити свою згоду або незгоду заздалегідь (так званий «медичний заповіт»).

УЛКВ братиме до уваги медичний заповіт пацієнта (якщо такий буде доступне під час госпіталізації) за умови, що:

- a. під час надання медичних послуг, до яких відноситься медичний заповіт, виникла передбачувана ситуація, і пацієнт знаходиться в стані здоров'я, в якому він не в змозі дати нову згоду або незгоду,
- b. він був зроблений на підставі письмового інформування пацієнта про наслідки його рішення лікарем загальної практики, у якого пацієнт перебуває на обліку, або іншим лікуючим лікарем у сфері охорони здоров'я, якої стосується медичний заповіт,
- c. медичний заповіт має бути викладене в письмовій формі та засвідчене підписом пацієнта; якщо пацієнт пред'являє письмову форму з засвідченим підписом під час прийому, копія вноситься до медичної картки пацієнта, а оригінал письмової форми зберігається у пацієнта,
- d. пацієнт також може висловити медичний заповіт при надходженні на лікування до УЛКВ або в будь-який час під час госпіталізації; висловлений таким чином медичний заповіт записується в медичну карту пацієнта; запис підписується пацієнтом, лікарем і свідком; у цьому випадку не діє вимога офіційно завіреного підпису пацієнта.

Пацієнт може в будь-який час під час перебування в УЛКВ змінити або відкликати свої медичні заповіти.

Медичні заповіти пацієнта є обов'язковими до дотримання лише для надання йому медичної допомоги в УЛКВ, а не в будь-якому іншому закладі охорони здоров'я. Аналогічно, ані УЛКВ не буде дотримуватися попередньо медичних заповітів пацієнта, які були зроблені в іншому закладі охорони здоров'я.

УЛКВ не буде брати до уваги медичний заповіт:

- a. якщо з моменту його висловлення стан здоров'я змінився настільки, що можна припустити, що пацієнт погодився б на надання цих послуг; запис про недотримання медичного заповіту вноситься до медичної картки пацієнта;
- b. якщо він закликає до процедур, які призвели би до активного спричинення смерті пацієнта;
- c. якщо його дотримання може поставити під загрозу інших осіб (предметом попередньо висловленого побажання не може бути, наприклад, заборона на лікування інфекційного захворювання);
- d. якщо в той час, коли в УЛКВ не було медичного заповіту, були розпочаті медичні процедури, переривання яких призвело б до активного спричинення смерті пацієнта;
- e. медичний заповіт не можна брати до уваги в разі неповнолітніх пацієнтів чи пацієнтів з обмеженою дієздатністю.

Якщо пацієнт при надходженні на лікування до УЛКВ не здатний дати згоду на госпіталізацію або на подальшу госпіталізацію, УЛКВ відповідно до чинного законодавства подає клопотання до

компетентного суду про надання згоди на госпіталізацію або подальше утримання в закладі охорони здоров'я.

Захист персональних даних пацієнтів гарантується відповідно до РЕГЛАМЕНТУ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ І РАДИ (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року «Про захист фізичних осіб стосовно обробки персональних даних та про вільне переміщення таких даних та скасування Директиви 95/46/ЄС» (Загальний регламент із захисту даних) та Закону № 110/2019 Зб. законів «Про обробку персональних даних». Додаткову інформацію можна знайти на сайті УЛКВ – «GDPR ve FNKV» <https://www.fnkv.cz/odkaz-gdpr-ve-fnkv>.

Пацієнти та інші особи, які перебувають на території УЛКВ, можуть фотографувати або здійснювати відео- та аудіозаписи лише за згодою прес-секретаря УЛКВ. Правила внутрішнього розпорядку окремих клінік/відділень можуть регулювати фотографування, відео- та аудіозаписи по-іншому.

IV. ПОРЯДОК ГОСПІТАЛІЗАЦІЇ ПАЦІЄНТА В УЛКВ

В день госпіталізації пацієнт повинен з'явитися в заздалегідь певне місце (зазвичай це приймальна клініка або самостійне відділення). В разі зацікавленості УЛКВ надає, у межах своїх можливостей, кімнати з додатковими зручностями та харчування вищого класу. Інформацію про ціну можна отримати у відповідній приймальній клініці або самостійному відділенні.

На госпіталізацію пацієнти беруть із собою страхову картку, посвідчення особи/закордонний паспорт, всі наявні у них медичні документи, які стосуються госпіталізації, (наприклад, результати лабораторних досліджень, рентгенівські знімки тощо), направлення на госпіталізацію, рішення про тимчасову непрацездатність, якщо воно видано, та особисті речі (піжаму, тапочки, туалетне приладдя тощо). Власну піжаму можна використовувати, тільки якщо ви забезпечите її достатню й своєчасну заміну під час перебування в лікарні.

Розпорядок дня регулюється внутрішнім розпорядком відповідної клініки/відділення, і пацієнт повинен повідомити персонал про залишення клініки/відділення.

Під час госпіталізації у кожного пацієнта є свій **лікуючий лікар**, який знайомить його з усіма варіантами лікування та медичними процедурами та забезпечує індивідуальний, комплексний, скоординований та післялікарняний догляд. Лікар повідомляє пацієнта про перебіг його стану здоров'я та про інші медичні послуги, які можуть допомогти поліпшити його стан здоров'я.

Пацієнт не повинен самостійно приймати ліки без відома лікаря. Будь-які ліки, принесені пацієнтом під час надходження до лікарні, необхідно передати медичному працівникові – особливо ліки, призначені для лікування специфічного захворювання. Під час госпіталізації в УЛКВ всі ліки призначаються лікарем і подаються медичним працівником в точному дозуванні та у вказаний час. Самостійне призначення ліків можливе лише після погодження з лікарем.

Складовою частиною лікування пацієнта є **дієта**. Дієта може бути призначена тільки лікарем і є частиною плану лікування. Вживання власної їжі, поза прописаною дієтою, повинно бути узгоджене з лікуючим лікарем. Тому необхідно завжди дотримуватися відповідних інструкцій медичних працівників.

Пацієнт повинен носити **ідентифікаційний браслет**, який прикріплюється до зап'ястя під час прийому до лікарня, щоб мінімізувати ризик плутанини між пацієнтами перед введенням ліків, крові та продуктів переливання, перед взяттям лабораторних зразків, а також перед діагностичними та терапевтичними процедурами.

Під час госпіталізації в УЛКВ пацієнт зобов'язаний дотримуватися звичайних норм соціальної поведінки та поважати приватне життя і права інших пацієнтів, їх захворювання і будь-які труднощі, пов'язані з цими захворюваннями, а також дотримуватися режиму нічної тиші (22.00 - 6.30).

Пацієнтам рекомендується не приносити до лікарні на госпіталізацію цінні речі, особливо великі суми грошей, ювелірні вироби тощо. Якщо пацієнт має при собі цінні речі, він має право попросити лікуючий персонал здати їх на зберігання в сейф відповідного відділення УЛКВ або в касу УЛКВ – Головне управління, павільйон L.

Якщо під час госпіталізації або амбулаторного лікування в УЛКВ пацієнту було завдано матеріальної шкоди, він зобов'язаний повідомити про це медичний персонал.

Госпіталізований пацієнт може бути виписаний з лікувального процесу на домашній догляд на підставі тимчасової виписки за рішенням лікуючого лікаря. За потреби пацієнт забезпечується на час тимчасової виписки ліками та медичним обладнанням. В разі зацікавленості можна отримати інформацію у лікуючого лікаря. Для поїздки додому та назад до лікарні в разі тимчасової виписки не можна використати машину швидкої допомоги.

V. ГОСПІТАЛІЗАЦІЯ ПАЦІЄНТІВ З СЕНСОРНИМИ АБО ФІЗИЧНИМИ ВАДАМИ ТА ПАЦІЄНТІВ, ЯКІ НЕ РОЗМОВЛЯЮТЬ ЧЕСЬКОЮ

Пацієнт із сенсорною інвалідністю або з серйозними проблемами у спілкуванні, викликаними станом здоров'я, має право спілкуватися зрозумілим для нього способом та за допомогою засобів спілкування, які він обирає, включаючи способи, засновані на усному перекладі іншою особою. Це положення застосовується аналогічно у випадку перекладу з іноземної мови для іноземних пацієнтів, які не володіють чеською мовою або володіють нею на необхідному рівні, за винятком словацької мови. В разі потреби УЛКВ забезпечує усний переклад з іноземної мови (крім словацької); послуги бюро перекладів з усного перекладу оплачуються за рахунок пацієнта.

Пацієнту УЛКВ з сенсорною або фізичною інвалідністю, який використовує собаку зі спеціальною підготовкою, амбулаторні послуги УЛКВ надаються без обмежень.

Пацієнт УЛКВ із сенсорною або фізичною інвалідністю, який використовує собаку зі спеціальною підготовкою, може бути госпіталізований в УЛКВ із собакою за умови, що:

- a. стан здоров'я пацієнта УЛКВ дозволяє доглядати за собакою, або ж рутинний догляд за собакою здійснюється через іншу особу;
- b. собака належним чином позначена, знаходиться на повідку та привчена до чистоти;
- c. собака залишається у безпосередній близькості від пацієнта УЛКВ із сенсорною чи фізичною інвалідністю;
- d. собака здорова і належним чином щеплена;
- e. собака не має внутрішніх та зовнішніх паразитів;
- f. собака добре контролюється, спокійна і не турбує інших пацієнтів (сама лише присутність собаки не може означати турботу);
- g. не буде порушено прав інших пацієнтів УЛКВ.

При госпіталізації пацієнта УЛКВ із сенсорною або фізичною інвалідністю, який використовує спеціально дресировану собаку, рішення про госпіталізацію з цією собакою приймає завідувач відділення або лікуючий лікар. Госпіталізація можлива лише, якщо це дозволяють можливості та умови роботи відділення. Відповідно до можливостей клініки у цьому випадку виділяється одномісна палата. Палата має бути позначена знаком-піктограмою, яка повідомляє про наявність

собаки. Відповідальність за будь-які збитки, завдані собакою, яка пройшла спеціальну підготовку, несе власник собаки.

VI. ГОСПІТАЛІЗАЦІЯ ПАЦІЄНТІВ З ОБМЕЖЕНОЮ ДІЄЗДАТНІСТЮ

УЛКВ дозволяє опікуну або уповноваженій ним особі перебувати разом з госпіталізованим пацієнтом з обмеженою дієздатністю, якщо це дозволяє обладнання конкретної клініки/відділення і якщо це не порушить і не поставить під загрозу надання медичних послуг іншим пацієнтам, за умови, що його присутність можлива через будівельно-технічні та експлуатаційні обмеження або епідеміологічний і санітарно-гігієнічний режим.

При наданні медичних послуг пацієнту з обмеженою дієздатністю з'ясовується думка пацієнта щодо надання йому запланованих медичних послуг, якщо це відповідає його розумовим здібностям та можливості волевиявлення, незалежно від віку.

При наданні медичної допомоги пацієнтам з обмеженою дієздатністю застосовуються, в тій мірі, в якій це можливо, правила надання медичної допомоги неповнолітнім пацієнтам, викладені в частині IX, з урахуванням, зокрема, стану здоров'я окремого пацієнта, ступеня обмеження його дієздатності та умов роботи відповідного закладу охорони здоров'я.

VII. ДУХОВНА ДОПОМОГА

Пацієнт має право на отримання духовної допомоги та духовної підтримки в УЛКВ від священнослужителів церков та релігійних громад, зареєстрованих у Чеській Республіці, або від осіб, уповноважених здійснювати духовну діяльність, відповідно до цих правил та у спосіб, який не порушує права інших пацієнтів, а також з урахуванням стану його здоров'я.

В УЛКВ духовну допомогу забезпечує капелан, який надає рівну пастирську допомогу пацієнтам, медичним працівникам та відвідувачам. Особисті відвідування кімнати капелану в павільйоні Q можливі за попередньою домовленістю з капеланом. **Регулярні духовні зустрічі з капеланом проводяться щочетверга з 16:00 до 17:00 у лікарняній каплиці, 2-й поверх, павільйон М.**

Госпіталізовані пацієнти можуть бути присутніми на зустрічах відповідно до свого поточного стану здоров'я, завжди за попередньою домовленістю з лікарем, який визначить спосіб транспортування пацієнта в каплицю і назад, або, якщо це необхідно, призначить супроводжуючого.

У разі необхідності медичний працівник організовує візит священнослужителя у медичному відділенні на прохання пацієнта.

VIII. СКАРГИ

Скаргу на дії УЛКВ при наданні медичних послуг або на дії, пов'язані з медичними послугами, може подати пацієнт, законний представник чи опікун пацієнта, близька особа пацієнта, якщо пацієнт не може цього зробити за станом здоров'я або якщо він помер, або ж особа, уповноважена пацієнтом.

Скаргу можна надіслати в письмовій формі на ім'я директора УЛКВ або в електронному вигляді на адресу: fnkvred@fnkv.cz; або повідомленням на електронну скриньку даних Університетської лікарні Краловські Виногради, ID: zizdbpb. Усні скарги подаються до головного управління УЛКВ, павільйон L, кабінет № 19, перший поверх праворуч, в робочий час: пн-чт 8:00 - 11:00, 13:00 - 15:00 та в пт 8:00 - 11:00. Прийняти та записати усну скаргу зобов'язаний також медичний працівник на своєму робочому місці.

Потім скарга, підписана заявником, медичним працівником та відповідним керівником, негайно надсилається до секретаріату директора УЛКВ, де скарга реєструється та передається до вирішення омбудсменові лікарні.

Письмова та електронна скарга повинна містити ім'я, прізвище, місце проживання заявника або іншу адресу для доставки кореспонденції чи номер електронної цифрової скриньки та підпис заявника. Скарга розглядається протягом 30 днів з моменту її отримання УЛКВ; цей термін може бути, з обґрунтуванням, продовжений ще на 30 днів. Датою подання скарги вважається дата її доставки до УЛКВ відповідно до центрального журналу вхідної пошти. Подання скарги по телефону або іншими подібними електронними засобами зв'язку, що дозволяють усне спілкування, не допускається.

ІХ. НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ НЕПОВНОЛІТНІМ ПАЦІЄНТАМ

і. Визначення термінів

Для цілей надання медичних послуг неповнолітній пацієнт – це фізична особа віком до 18 років.

Супроводжуюча особа – це:

- a. законний представник,
- b. особа, призначена законним представником, як правило, близька особа,
- c. прийомні батьки або інша особа, під опіку якої неповнолітній пацієнт переданий судом або іншим органом; якщо такою особою є юридична особа, то від її імені повинен діяти уповноважений працівник.

Для цілей цієї частини Правил внутрішнього розпорядку УЛКВ під **близькою особою** розуміється родич по прямій лінії, рідний брат або сестра, чоловік або дружина; інші особи, які перебувають у родинних або подібних відносинах, вважаються близькими, якщо шкода, заподіяна одному з них, обґрунтовано сприймалася іншим як його власна шкода.

Перебування означає присутність супроводжуючого в палаті стаціонарного неповнолітнього пацієнта або присутність супроводжуючого з тимчасовим проживанням супроводжуючого за межами палати неповнолітнього пацієнта.

ii. Загальні принципи

Правила внутрішнього розпорядку УЛКВ та Правила внутрішнього розпорядку окремих клінік/відділень УЛКВ регулюють:

- a. права неповнолітніх пацієнтів,
- b. права та обов'язки:
 - законних представників неповнолітнього пацієнта,
 - осіб, призначених законним представником пацієнта,
 - особи, під опіку якої неповнолітній пацієнт переданий судом або іншим органом; якщо такою особою є юридична особа, то від її імені діє уповноважений працівник.

Неповнолітній пацієнт має право на постійний супровід при отриманні медичних послуг, у тому числі при проведенні медичних процедур, на умовах, викладених нижче. Присутність супроводжуючого може бути обумовлена, наприклад, використанням засобів індивідуального захисту або проведенням інструктажу щодо правил поведінки в приміщенні. Цей пункт не впливає на винятки, за яких присутність супроводжуючого неповнолітнього пацієнта може бути обмежена.

Неповнолітній пацієнт з відповідною психічною та інтелектуальною зрілістю може висловити бажання, щоб певна особа як супроводжуючий була відсутня або була присутня лише протягом

певного періоду часу; таке волевиявлення неповнолітнього пацієнта оцінюється медичним персоналом індивідуально, з урахуванням психічної та інтелектуальної зрілості неповнолітнього пацієнта, тобто чи здатний неповнолітній пацієнт оцінювати характер своїх дій та їх наслідки та діяти відповідно до них, враховуючи стан свого здоров'я. Присутність з неповнолітнім пацієнтом не допускається, якщо є підозра, що неповнолітній пацієнт зазнає насильства або жорстокого поводження з боку відповідної особи або що під загрозою з боку цієї особи перебуває що здоровий розвиток неповнолітнього пацієнта.

При наданні медичних послуг неповнолітньому пацієнту необхідно з'ясувати його думку про надання передбачуваних медичних послуг за умови, що це відповідає розумовим здібностям та можливості волевиявлення в його віці. Цю думку необхідно враховувати як фактор, серйозність якого зростає пропорційно віку і ступеню розумових здібностей та можливостей волевиявлення неповнолітнього пацієнта.

Якщо в УЛКВ надходить неповнолітній пацієнт і якщо медичні послуги полягають у наданні термінової чи невідкладної допомоги, а згоду законного представника не можна отримати без невиправданої затримки, рішення про надання медичних послуг приймає лікуючий медичний працівник. Це не застосовується, якщо медичні послуги можна надати на підставі згоди неповнолітнього пацієнта відповідно до інших нормативних актів.

Термінова допомога може бути надана неповнолітньому пацієнту без його згоди для лікування серйозного психічного розладу, якщо відмова від лікування, ймовірно, призведе до серйозної шкоди для здоров'я пацієнта, або ж у випадку медичних послуг, необхідних для порятунку життя або запобігання серйозному ушкодженню здоров'я.

iii. Амбулаторний догляд

Неповнолітній пацієнт має право на присутність супроводжуючого під час надання амбулаторної медичної допомоги, за винятком випадків, коли така присутність суперечить виду медичної послуги, що надається, або якщо лікуючий лікар заборонить присутність супроводжуючого.

Компетентний медичний працівник повинен повідомити супроводжуючому неповнолітнього пацієнта про право бути присутнім при наданні амбулаторної медичної допомоги неповнолітньому пацієнту та про форму, в якій УЛКВ може забезпечити це право.

iv. Денний (денний стаціонар) та стаціонарний догляд

Неповнолітній пацієнт має право на постійну присутність супроводжуючого під час надання денної та стаціонарної допомоги.

У випадку денного або стаціонарного лікування УЛКВ дозволяє супроводжуючому неповнолітнього пацієнта перебувати разом з госпіталізованим неповнолітнім пацієнтом, якщо це дозволяють обладнання та просторові можливості відповідного закладу охорони здоров'я, в тому числі відділення інтенсивної терапії, за умови, що це перебування відповідає Правилам внутрішнього розпорядку УЛКВ або Правилам внутрішнього розпорядку відповідного відділення, а також за умови, що таке перебування не буде:

- a. виключено або обмежено на підставі Закону «Про медичні послуги» або іншого законодавства чи рішення УЛКВ, наприклад, з епідеміологічних причин, інфекційних захворювань тощо,
- b. перешкоджати наданню медичних послуг неповнолітньому пацієнту або іншим пацієнтам, або безпідставно порушувати права інших пацієнтів.

Присутність з неповнолітнім пацієнтом категорично забороняється, якщо є підозра, що неповнолітній пацієнт зазнає насильства або жорстокого поводження з боку відповідної особи

або що під загрозою з боку цієї особи перебуває здоровий розвиток неповнолітнього пацієнта. У такому випадку УЛКВ зобов'язана невідкладно повідомити про це орган опіки та піклування або правоохоронні органи.

Більш детальні умови можливості перебування супроводжуючого з неповнолітнім пацієнтом регулюються правилами внутрішнього розпорядку окремих медичних відділень УЛКВ з урахуванням специфіки медичних послуг, що надаються. Рішення про дозвіл або припинення перебування приймається завідувачем відділення/головним лікарем/директором або уповноваженим ними лікарем.

Неповнолітній пацієнт має право на постійну присутність супроводжуючого під час надання йому інтенсивної терапії. Умови реалізації цього права визначаються завідувачем відділення/головним лікарем/директором або уповноваженим ними лікарем даного відділення.

Присутність іншої супроводжуючої особи, наприклад, другого законного представника неповнолітнього пацієнта або близького родича, можлива лише у разі, якщо це дозволяють потужності, структурно-технічні та інші умови відповідного закладу охорони здоров'я. Якщо об'єктивно можлива присутність лише одного законного представника, УЛКВ враховує побажання дитини, беручи до уваги відповідну її віку розумові здібності та можливість волевиявлення. Якщо дитина не в змозі висловити своє бажання в однозначний, чіткий та зрозумілий спосіб, присутність одного з законних представників буде залежати від домовленості батьків.

Якщо законні представники не можуть дійти згоди з цього питання, УЛКВ має право обмежити присутність одного або обох законних представників настільки, наскільки це необхідно. Як тільки законні представники дійдуть згоди, УЛКВ знову дозволить присутність законного представника.

Постійна присутність законного представника з неповнолітнім пацієнтом може бути обмежена в обґрунтованих випадках, зокрема, з огляду на будівельні, технічні та експлуатаційні обмеження або епідеміологічний та гігієнічний режим в операційній, особливо під час медичного втручання. Як правило, супроводжувач неповнолітнього пацієнта не може заходити в саму операційну. Присутність супроводжуючого з неповнолітнім пацієнтом дозволяється знову після завершення операції.

Також в разі проведення реанімації неповнолітнього пацієнта присутність супроводжуючого може бути обмежена, якщо вона заважала б наданню реанімаційної та іншої невідкладної допомоги.

Рішення про обмеження присутності законного представника на необхідний період часу приймає лікуючий лікар. На прохання неповнолітнього пацієнта або його законного представника він повинен повідомити причину такого рішення.

Законний представник або близький родич, який супроводжує неповнолітнього пацієнта, на прохання медичного працівника повинен повідомити, чи бажає він бути безперервно присутнім з неповнолітнім пацієнтом; він повинен повідомити медичному працівнику та неповнолітньому пацієнту, який повинен бути в змозі зрозуміти цю інформацію, коли він планує бути присутнім з неповнолітнім пацієнтом, а коли не планує.

v. Залучення особи, яка супроводжує неповнолітнього пацієнта, до лікування неповнолітнього пацієнта

За можливості, бажано дозволити особі, яка супроводжує неповнолітнього пацієнта, брати участь у догляді за неповнолітнім пацієнтом, особливо в сферах особистої гігієни, психологічної

підтримки та нагляду за безпечним пересуванням неповнолітнього пацієнта. Питання залучення супроводжуючої особи до догляду за неповнолітнім пацієнтом вирішується медичним персоналом.

vi. Транспортування неповнолітнього пацієнта

Транспортування неповнолітнього пацієнта медичним транспортом УЛКВ є безперервним продовженням надання медичних послуг.

Присутність супроводжуючого у неповнолітнього пацієнта може бути дозволена лише у випадку, якщо це дозволяють об'єктивно налаштовані просторові та технічні можливості транспортного засобу, зокрема його вантажопідйомність, внутрішні габарити, максимальна вага, кількість членів екіпажу тощо.

Рішення про присутність супроводжуючого у неповнолітнього пацієнта під час транспортування службою медичного транспорту УЛКВ на території УЛКВ або за межами УЛКВ приймає лікуючий лікар У разі транспортування за межі території УЛКВ сторонньою службою медичного транспорту таке рішення працівник, призначений зовнішньою службою медичного транспорту.

X. ВІДШКОДУВАННЯ ВИТРАТ, ПОВ'ЯЗАНИХ З РЕАЛІЗАЦІЄЮ ПРАВА НА ПРИСУТНІСТЬ СУПРОВІДУЮЧОЇ ОСОБИ З ПАЦІЄНТОМ

УЛКВ має право вимагати від:

- a. законного представника неповнолітнього пацієнта,
- b. осіб, призначених законним представником пацієнта,
- c. прийомного батька,
- d. особи, під опіку якої неповнолітній пацієнт переданий судом або іншим органом; якщо такою особою є юридична особа, то від її імені діє уповноважений працівник,
- e. опікуна або особи, призначеної опікуном, якщо пацієнтом є особа, дієздатність якої обмежена таким чином, що вона не здатна оцінити надання медичних послуг або наслідки їх надання (далі – «пацієнт з обмеженою дієздатністю»), який бажає бути постійно присутнім під час надання медичних послуг супроводжуваному пацієнту, виплати компенсації за витрати, які були достовірно понесені УЛКВ з метою реалізації права на супровід пацієнта, які можуть включати, наприклад:
 - витрати на навчання та інструктаж особи, яка супроводжує неповнолітнього пацієнта або пацієнта з обмеженою дієздатністю, медичним персоналом,
 - витрати на забезпечення нагляду за особою, яка супроводжує неповнолітнього пацієнта або пацієнта з обмеженою дієздатністю,
 - якщо це обґрунтовано – вартість засобів індивідуального захисту для особи, яка супроводжує неповнолітнього пацієнта або пацієнта з обмеженою дієздатністю,
 - витрати на проживання та харчування особи, яка супроводжує неповнолітнього пацієнта або пацієнта з обмеженою дієздатністю.

Відшкодування не є передумовою надання медичних послуг неповнолітньому пацієнту або пацієнту з обмеженою дієздатністю, а також присутності особи, яка супроводжує такого пацієнта.

XI. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ВІДВІДУВАЧІВ ПАЦІЄНТІВ УЛКВ

Години відвідування для пацієнтів УЛКВ з метою дотримання прав інших пацієнтів рекомендовані в час з 10:00 до 20:00.

Положення попереднього пункту не застосовуються до:

- a. законного опікуна або особи, призначеної законним опікуном, прийомного батька або іншої особи, під опіку якої пацієнт був переданий судом або іншим органом, якщо пацієнт є неповнолітнім; в цьому випадку ці особи мають право бути присутніми з пацієнтом у будь-який час, на умовах, викладених вище,
- b. опікуна особи, правоздатність якої обмежена настільки, що вона не в змозі приймати рішення про надання медичних послуг, та особи, призначеної опікуном; якщо ці особи мають право постійно бути присутнім із пацієнтом, на умовах, викладених вище, та
- c. близької пацієнту особи або особи, визначеної пацієнтом, за умови, що присутність цих осіб не перешкоджає наданню медичних послуг і водночас не порушує прав інших пацієнтів.

Законний представник неповнолітнього пацієнта, особа, призначена законним представником пацієнта або опікуном неповнолітнього пацієнта чи пацієнта, дієздатність якого обмежена, особа, призначена пацієнтом, близька пацієнту особа або особа із спільного домогосподарства зобов'язані на вимогу закладу охорони здоров'я або медичного працівника посвідчити свою особу дійсним документом (внутрішнім або закордонним паспортом). Особа, яка претендує на право отримання інформації про стан здоров'я пацієнта, та особа, яка має намір відвідати госпіталізованого пацієнта, також зобов'язані пред'явити дійсне посвідчення особи; в разі іноземців особистість посвідчується закордонним паспортом або іншим посвідченням особи, дійсним на території Чехії. Якщо медичний працівник має сумніви в тому, що ця особа є близьким родичем, близька особа повинен підтвердити цей факт за допомогою офіційної заяви, вказавши свої контактні дані та номер посвідчення особи; ця офіційна заява стає частиною медичної картки пацієнта.

Якщо особа, зазначена в пункті вище (крім законного представника чи опікуна), відмовляється надати посвідчення особи, їй може бути відмовлено у доступі до госпіталізованого пацієнта. Це не застосовується, якщо особистість цієї людини підтвердить сам пацієнт. Госпіталізований пацієнт повинен бути негайно поінформований про відмову у його відвідуванні; якщо не негайно, то як тільки стан здоров'я пацієнта дозволяє повідомити цю інформацію.

Відвідування багатомісних палат в нічний час заборонено; винятки можуть бути зроблені медичними працівниками, особливо з урахуванням стану здоров'я пацієнта. Пацієнт може приймати відвідувачів в інших приміщеннях УЛКВ у спосіб, який не порушує спокій інших пацієнтів.

Відвідування в операційних заборонено. Це не стосується присутності при пологах батька або іншої особи, визначеної пацієнткою, або присутності її законного представника, якщо присутність можлива через будівельні та техніко-експлуатаційні обмеження чи епідеміологічний і санітарно-гігієнічний режим, або ж якщо виняток із заборони передбачено Правилами внутрішнього розпорядку відповідного відділення.

Відвідування наступних відділень регламентується особливим режимом відвідування та суворішими гігієнічними та іншими умовами та заходами захисту:

- a. медичне відділення – відділення анестезіології, реанімації та інтенсивної терапії,
- b. медичне відділення – відділення коронарної терапії,
- c. медичне відділення – стандартна палата клініки гематології, стандартна палата клініки опікової медицини, клініка для довготривалих хворих,
- d. медичне відділення – приміщення, де пацієнти обстежуються за допомогою спеціальної медичної апаратури.

Відвідувачі пацієнтів УЛКВ зобов'язані дотримуватися вказівок медичного персоналу УЛКВ.

В разі інфекційного захворювання відвідувача пацієнта УЛКВ до нього не будуть допущені відвідувачі.

Керівництво УЛКВ має право ухвалити рішення про обмеження або повну заборону відвідування пацієнтів УЛКВ під час несприятливої епідемічної чи іншої серйозної ситуації.

Відвідувачі пацієнтів УЛКВ не повинні заважати роботі УЛКВ, не повинні турбувати пацієнтів шумом або будь-яким іншим чином і повинні дотримуватись принципів пристойної поведінки та громадянського співіснування. В разі порушення цих зобов'язань будь-який медичний працівник має право не дозволити відвідувачу пацієнта УЛКВ продовжити візит. Пацієнта буде проінформовано про те, що відвідування не дозволене.

Відвідувачі пацієнтів УЛКВ зобов'язані пересуватися лише у спеціально відведених для цього місцях. Доступ до оглядових кабінетів, медичних кабінетів, палат інших пацієнтів УЛКВ та інших операційних приміщень можливий лише з дозволу медичного працівника УЛКВ.

XII. ПЕРЕСУВАННЯ НА ТЕРИТОРІЇ УЛКВ

Особи, які користуються автотранспортом на території УЛКВ, зобов'язані:

- a. дотримуватися правил дорожнього руху,
- b. дотримуватися чинного прейскуранту цін на в'їзд на територію УЛКВ,
- c. паркувати свої транспортні засоби тільки у спеціально відведених для цього місцях
- d. не займати місця, відведені для паркування транспортних засобів осіб з посвідченням інваліда,
- e. дотримуватися обмежень руху, необхідних з оперативних і технічних причин УЛКВ.

XIII. ПРАВИЛА ВНУТРІШНЬОГО РОЗПОРЯДКУ В КЛІНІКАХ/ОКРЕМИХ ВІДДІЛЕННЯХ

Внутрішні розпорядки кожної клініки/самостійних відділень є невід'ємною частиною Правил внутрішнього розпорядку УЛКВ та регламентують роботу кожної клініки/відділення. Вони інформують пацієнтів про докладні правила роботи клініки/самостійного відділення з урахуванням характеру надання медичних послуг.

В разі виникнення суперечностей між правилами, викладеними в цих Правилах внутрішнього розпорядку УЛКВ та Правилах внутрішнього розпорядку окремих клінік/відділень пріоритет у межах території відповідної клініки чи відділення мають правила внутрішнього розпорядку відповідної клініки чи відділення .

м. Прага, 01. 01. 2025 р.

MUDr. Ян Вотава, MBA,
директор Університетської лікарні Краловські Виногради