

# VNITŘNÍ ŘÁD AMBULANTNÍ PÉČE

Vážení klienti,

vítáme Vás na Klinice Movela. V rámci Kliniky Movela (dále též jen „klinika“) poskytují zdravotní služby společnosti ORTOPEDIE Liberec, s.r.o., IČO: 03554732, POHODA REHABILITACE s.r.o., IČO: 05611725, Fyzio pro Vás s.r.o., IČO: 19747322, NEUROPONT s.r.o., IČO: 01780930, RehaFrant s.r.o., IČO: 07490607 a Chirurgie Movela s.r.o., IČO: 23940930 a případně další poskytovatelé zdravotních služeb, o kterých budete informováni. Klinikou provozuje a organizaci a koordinaci služeb zajišťuje společnost Klinika Movela s.r.o., IČO: 23160225. Prosíme, seznámte se s tímto vnitřním řádem, který je závazný pro všechny klienty kliniky, a obdobně též pro jejich doprovody a další návštěvníky kliniky. Z důvodu zajištění poskytování bezpečné a kvalitní péče jsou všechny tyto osoby povinny dodržovat a respektovat následující pravidla.

## 1. Obecná ustanovení

Centrální recepce je otevřena obvykle od pondělí do pátku od 7:00 do 20:00.

Prosíme, chovejte se ohleduplně k ostatním klientům a personálu kliniky, zejména nerušte ostatní hlučným hovorem, hlasitým poslechem hudby či videí nebo vyzváněním mobilního telefonu.

Prosíme, respektujte právo na soukromí ostatních klientů, návštěvníků a zaměstnanců pohybujících se po klinice. Pořizování zvukových či obrazových záznamů osob bez jejich souhlasu je zakázáno. V prostorech kliniky je zakázáno provádět prodejní či charitativní činnost bez souhlasu vedení kliniky.

Všechny osoby pohybující se na klinice jsou povinny dodržovat veškerá opatření sloužící k zajištění hygieny, bezpečnosti a požární ochrany a plně se řídit pokyny personálu. Do prostor kliniky je zakázáno vnášet nebezpečné či hygienicky závadné předměty, zejm. potraviny podléhající rychlé zkáze, zbraně vč. nožů, chemikálie, zápalné látky, petardy apod. Ve všech prostorech kliniky je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm, včetně zapalování svíček.

Ve všech prostorech budovy, ve které je klinika umístěna, platí zákaz kouření. Na klinice platí rovněž zákaz vnášení a konzumace alkoholu a jiných návykových látek. Klienti pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek nesmějí na kliniku vstupovat. V případě důvodného podezření máte na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře povinnost podrobit se vyšetření za účelem prokázání, zda nejste pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Pozitivní výsledek či odmítnutí se podrobení vyšetření je považováno za závažné porušení vnitřního řádu a může mít za následek okamžité ukončení léčby či odmítnutí přijetí k léčbě bez nároku na vrácení uhrazených plateb.

Je zakázáno vstupovat do služebních prostor, včetně prostor sloužících k poskytování zdravotní péče bez souhlasu personálu, zejména je zakázáno vstupovat do prostor označených nápisem či piktogramem Zákaz vstupu.

Za nezletilé osoby odpovídá jejich zákonný zástupce nebo doprovod.

Dbejte své osobní bezpečnosti a své aktivity přizpůsobte svému zdravotnímu stavu.

Z bezpečnostních důvodů jste povinni na žádost personálu prokázat svoji totožnost občanským průkazem nebo jiným průkazem totožnosti. Odmítnutí prokázání totožnosti může mít za následek neposkytnutí zdravotních služeb. Tato povinnost platí též pro Vaše doprovody a návštěvy a pro osoby, které mají právo na rozhodování či získávání informací o Vašem zdravotním stavu. Odmítnutí prokázání totožnosti těchto osob může mít za následek neumožnění návštěvy či neposkytnutí součinnosti. V případě poskytování služeb hrazených z veřejného zdravotního pojištění je klient povinen předložit platný průkaz zdravotního pojištění.

V případě jazykové bariéry Vám rádi zajistíme překladatele nebo tlumočnicka; informujte nás prosím alespoň 3 dny předem. Náklady na překladatelské a tlumočnické služby si klienti hradí sami.

## 2. Mimořádné události, odpovědnost za škodu

Klinika odpovídá za škodu na vnesených věcech, pouze jedná-li se o věci přiměřené hodnoty a byly-li uloženy na místě k tomu určeném nebo obvyklém v souladu s občanským zákoníkem. Není bohužel v našich možnostech zabezpečit Váš majetek proti zcizení, ztrátě a poškození, nenoste proto prosím na kliniku větší finanční částky a nadstandardně cenné věci (hodinky, prsteny, drahé oděvy apod.).

Ztrátu či škodu na osobních věcech, úraz a další mimořádné události jste povinni nám neprodleně oznámit.

## VNITŘNÍ ŘÁD AMBULANTNÍ PÉČE

### 3. Podněty a stížnosti

Připomínky, podněty a hodnocení poskytovaných služeb nám prosím sdělte nejlépe osobně během Vaší návštěvy, případně emailem. Tyto připomínky, podněty a hodnocení jsou pravidelně vyhodnocovány a slouží k neustálému zlepšování kvality poskytované péče a dalších služeb.

Stížnosti můžete podat písemnou formou (prostřednictvím datové schránky či poštou na adresu sídla společnosti), osobně na recepci či prostřednictvím koordinátorů či telefonicky na čísle +420 722 408 298. Ponecháte-li na sebe kontaktní údaj, obdržíte odpověď nejpozději do 30 dnů od obdržení stížnosti, není-li stížnost vyřízena přímo na místě. V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížnosti máte právo podat stížnost ke správnímu orgánu, který poskytovateli zdravotních služeb udělil oprávnění (Krajský úřad Libereckého kraje).

### 4. Ochrana osobních údajů

Všeobecné informace o ochraně osobních údajů, včetně uvedení Vašich práv a kontaktních údajů na pověřence pro ochranu osobních údajů, jsou k dispozici na recepci a na webových stránkách kliniky. Základní informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách poskytování péče. Dovolujeme si Vás informovat, že klinika je pracovištěm pečujícím o udržení a zvýšení kvality a bezpečí poskytované péče, která podléhá kontrolní činnosti vedené auditory certifikačních organizací. Z tohoto důvodu se může stát, že pracovníci certifikačních organizací budou nahlížet do Vaší zdravotnické dokumentace, a to pouze v nezbytném rozsahu a na základě pověření zdravotnickým pracovníkem. Výše uvedené osoby jsou vždy povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v této souvislosti dozvědí. Nepřejete-li si, aby výše uvedené osoby nahlížely do Vaší zdravotnické dokumentace, prosím sdělte tuto skutečnost lékaři, sestřám či recepčním.

### 5. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád je k dispozici na recepci a na webových stránkách kliniky. Jste povinni se s vnitřním řádem při vstupu na kliniku neprodleně seznámit a dodržovat ho po celou dobu pobytu na klinice. Opakované či závažné porušení pravidel vnitřního řádu může být důvodem předčasného ukončení či odmítnutí poskytování zdravotních služeb bez nároku na vrácení uhrazených plateb.

**Snahou všech zaměstnanců kliniky je vytvořit pro Vás takové prostředí, v němž Vám budeme moci efektivně pomoci. Děkujeme Vám za vzájemnou ohleduplnost a spolupráci.**