

VNITŘNÍ ŘÁD

POSKYTOVATELE ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB SANTERA

Vážené klientky a klienti,

vítáme Vás v našem zdravotnickém zařízení, které poskytuje služby zdravotní péče. Vážíme si důvěry, kterou nám tímto projevujete. Základním cílem a smyslem naší práce je pečovat o Vás odborně, svědomitě a snažit se, abyste dostali nejvhodnější možnou léčbu.

Ke zdařilému průběhu léčby přispívá i Vaše vstřícnost, trpělivost, spolupráce se zdravotníky a respektování pravidel uvedených v tomto Vnitřním řádu.

Prosím, seznamte se s Vnitřním řádem a dodržujte ho v plném rozsahu.

Vnitřní řád vychází z provozního řádu zdravotnického zařízení, zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, jeho novely č.290/2025 a navazujících prováděcích předpisů.

Vnitřní řád je závazný a vztahuje se na Vás i Váš případný doprovod a jeho nedodržování může vést k vyloučení z dalšího poskytování péče v našem zařízení.

PRÁVA A POVINNOSTI PACIENTA

Práva pacienta

Zdravotní služby mohou být poskytovány pouze se svobodným a informovaným souhlasem pacienta, pokud nestanoví Zákon č. 372/2011 Sb. a navazující prováděcí předpisy jinak.

V souvislosti s poskytovanými službami máte následující práva:

- a) Na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí.
- b) Zvolit si poskytovatele oprávněného k poskytnutí zdravotních služeb a zdravotnické zařízení.
- c) Být seznámen s Vnitřním řádem SANTERA.
- d) Znat jméno a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb.
- e) Být předem informován o ceně poskytovaných služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a způsobu jejich úhrady.
- f) Nahlížet do své zdravotnické dokumentace v přítomnosti pověřeného zdravotnického pracovníka a požít výpisy či kopie z této zdravotnické dokumentace.
- g) Být ošetřován v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.
- h) Být informován o svém zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a to srozumitelným způsobem a v dostatečném rozsahu. Máte právo klást doplňující otázky vztahující se k Vašemu zdravotnímu stavu a navrhovaným zdravotním službám. U nezletilého pacienta či pacienta zbaveného způsobilosti náleží informační právo zákonnému zástupci i pacientovi, nutné je zohlednit rozumovou vyspělost a schopnost porozumět podávaným informacím.
- i) Nezletilí pacienti, pacienti zbavení způsobilosti k právním úkonům nebo omezení ve způsobilosti k právním úkonům mají právo na přítomnost zákonného zástupce, nebo osoby určené zákonným zástupcem při poskytování zdravotních služeb. Poskytovatel je však oprávněn toto právo z provozních důvodů, případně s ohledem na respektování práv ostatních pacientů, eventuálně z léčebných důvodů, s přihlédnutím k individualitě pacienta, přiměřeně omezit a rozhodnout, že u některých zdravotních služeb nebudou zákonní zástupci přítomni.

Povinnosti pacienta

Při poskytování služeb jste povinni:

- a) Dodržovat fyzioterapeutem stanovený léčebný postup, s nímž jste vyslovili souhlas.
- b) Řídit se tímto Vnitřním řádem.
- c) Podle § 41 odst. 3 Zákona č. 372/2011 Sb.- O zdravotních službách, prokázat se občanským průkazem nebo cestovním pasem a současně průkazem zdravotní pojišťovny.
- d) Chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům a respektovat jejich pokyny.
- e) Chovat se ohleduplně k ostatním pacientům a jejich doprovodu.
- f) Pravdivě informovat zdravotnického pracovníka o vývoji a změně svého zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, užívání léčivých přípravků či návykových látek.

- g) Nekouřit a nekonzumovat jídlo v prostorách fyzioterapie. Bezprostředně před poskytováním zdravotních služeb nepožívat alkohol nebo jiné návykové látky.
- h) Absolvovat procedury jen po řádné osobní hygieně, v čistém a přiměřeném oblečení.
- i) Uhradit poskytovateli cenu nehrazených nebo částečně hrazených služeb či materiálu. Nemůžete-li uhradit částku na místě, jste povinni podepsat Uznání dluhu a částku uhradit následně. Písemná dohoda o „Uznání dluhu“, která obsahuje všechny nezbytné indicie, je vždy vyhotovena ve dvou vyhotovení, z nichž jedno vyhotovení zůstane SANTERA, druhé vyhotovení, s platností originálu, obdrží pacient.

ZÁVAZNOST TERMÍNU A JEHO ZRUŠENÍ

Jste povinni dostavit se na terapii ve stanovený den a hodinu.

Nemůžete-li se dostavit, je vaší **POVINNOSTÍ** objednaný termín odhlásit alespoň 24 hodin předem. Při neodhlášení termínu alespoň 24 hodin předem budete upozorněni na podmínky Vnitřního řádu a za blokaci času Vám bude účtována dohodnutá úhrada ve výši ceny objednané terapie. Při včasném neodhlášení a neomluvení i 2. termínu budete za hrubé porušení Vnitřního řádu vyřazen/a z poskytování zdravotních služeb v našem zdravotnickém zařízení.

Čerpáte-li zdravotní služby ze zdravotního pojištění (Poukaz na vyšetření/ošetření FT), budete požádáni při první návštěvě o dohodnutou úhradu na služby spojené s objednáváním – služby recepce a rezervačního systému včetně zaslání upozornění o nadcházejících terapiích.

OSTATNÍ INFORMACE

Objednávání

Objednat na terapie se můžete telefonicky: +420 774 993 626 (po – pá: 8 – 14 hod), emailem: recepce@santera.cz nebo přes rezervační systém na www.santera.cz (pro klienty na přímou úhradu). Pokusíme se Vám vždy nabídnout nejbližší možný termín. Akutní případy mají přednost. Při návštěvě nahlašte případnou změnu trvalého bydliště, tel. čísla, emailu, zdravotní pojišťovny.

Průběh terapií

Pokud máte jakýkoliv dotaz nebo problém týkající se vašeho zdravotního stavu, obraťte se na fyzioterapeuta během terapií. Vždy Vám vše rádi a srozumitelně vysvětlíme.

Požítovat fotografie a audiovizuální záznamy můžete během terapií pouze po předchozím odsouhlasení fyzioterapeutem a to pouze k vlastním účelům – instruktaži domácího cvičení.

Poskytovatel zdravotních služeb neručí za dozor nezletilých dětí.

Emailové předávání zdravotnické dokumentace, konzultace zdravotního stavu je možné pouze po předchozím písemném schválení klientem na email, který je uveden v databázi kontaktních údajů SANTERA.

Vnitřní řád a ceník placených výkonů jsou volně přístupné na recepci a najdete je také na www.santera.cz.

Není Vaší povinností souhlasit s vnitřním řádem SANTERA. Nesouhlas s vnitřním řádem zdravotního zařízení je však zároveň nesouhlasem s poskytnutím zdravotní péče a objednáním v našem zdravotnickém zařízení.

Naše ordinace vznikla pro Vás, a proto věříme, že s námi budete spolupracovat, aby Vaše léčba byla co nejúčinnější.

Vnitřní řád je platný od 15.12.2025

Zpracovala Mgr. Jitka Seidlová

Santera s.r.o., Eliášova 499/17, 160 00 Praha 6, IČ 271 54 319, IČZ 06 923 000