



Vnitřní řád Nemocnice Na Františku

Vážení pacienti a klienti,

vítáme Vás v Nemocnici Na Františku.

Jen obtížně bychom hledali obdobné zdravotnické zařízení, a to nejen na území republiky, ale i v širším evropském regionu, v jehož prostorách se lékařská péče poskytuje nepřetržitě od 14. století.

Naší snahou je neustále zvyšovat kvalitu poskytované péče a zajišťovat pro Vás komplexní zdravotní služby, se kterými budete v maximální míře spokojeni. Proto neustále pracujeme na rozšiřování oborů našich zdravotních služeb, a to v oblasti ambulantní i lůžkové péče. Spolupracujeme také s fakultními nemocnicemi a jejich specializovanými pracovišti, jejichž prostřednictvím jsme schopni Vám zajistit související péči a postarat se o Vaše zdraví opravdu komplexně.

Jak už jsme zmínili, na vysoké kvalitě poskytované péče si dlouhodobě zakládáme. Proto kromě pravidelných interních auditů, které provádíme několikrát do roka, žádáme každé tři roky o kompletní prověření kvality a bezpečnosti poskytované péče externím auditorem. Naše nemocnice v roce 2022 již potřetí obstála v náročném akreditačním šetření a získala Certifikát kvality a bezpečí, který uděluje Česká společnost pro akreditaci ve zdravotnictví.

Věříme také, že se nám podaří udržet a dále rozvinout to, co považujeme za největší výhodu naší nemocnice – individuální přístup ke všem našim klientům v příjemném, takřka rodinném prostředí naší městské nemocnice, která je situovaná v klidném, kulturně-historickém centru hlavního města.

Budeme rádi, když se s námi podělíte o Vaši patientskou zkušenost v [Dotazníku spokojenosti](#), který je k vyplnění on-line na našich webových stránkách. Tištěné dotazníky jsou rozmístěny v čekárnách ambulancí a na lůžkových odděleních nemocnice. Pokud je na těchto místech nenaleznete, na vyžádání je Vám ochotně poskytne náš personál.

Děkujeme za projevenou důvěru.

vedení Nemocnice Na Františku



Příjem k hospitalizaci

Při příchodu do Nemocnice Na Františku se ohlásíte v přijímací kanceláři v přízemí hlavní budovy, kde je s Vámi sepsán přijímací protokol po předložení platného občanského průkazu a průkazu zdravotní pojišťovny.

Cizinci nebo osoby bez veřejného zdravotního pojištění (tzv. samoplátci) předloží platný cestovní pas (mimo EU), příp. občanský průkaz (EU).

Samoplátcům bude plánovaná péče poskytnuta na základě:

a) předem složené zálohy ve výši min. 70 % předpokládaných celkových nákladů na plánovanou zdravotní péči, kterou v pracovní dny zaplatí na recepci nemocnice. Doplatek je splatný na recepci nemocnice v den propuštění z hospitalizace, a to na základě vyúčtování skutečně poskytnuté zdravotní péče. Případný přeplatek bude pacientovi vrácen. O výši požadované zálohy bude přijímací kancelář předem informována ošetřujícím lékařem, příp. pracovníkem oddělení zdravotních pojišťoven.

b) na základě předem uděleného souhlasu příslušného pracovníka z oddělení zdravotních pojišťoven, pokud bude péče hrazena jinak (např. vyúčtováním komerční zdravotní pojišťovně). O udělení souhlasu s jiným způsobem úhrady musí být přijímací kancelář předem informována.

Bez splnění jedné z výše uvedených podmínek nemůže být samoplátce k plánované hospitalizaci přijat.

Příjem na oddělení ODN je na základě žádosti o přijetí příslušného ošetřujícího lékaře – více na: <http://www.nfnp.cz/oddeleni/oddeleni-dlouhodobě-nemocnych>

Akutní příjmy a ošetření pacientů probíhají na oddělení Urgentní medicíny, tato ambulance je v nepřetržitém provozu.

Akutní případy mají vždy přednost před pacienty přicházejícími na kontrolu. Pacienty přivezené Zdravotnickou záchrannou službou vždy přijímá služba mající lékaře. O pořadí pacientů k vyšetření rozhoduje lékař, na základě jejich aktuálního zdravotního stavu. Při ošetření mimo pracovní dobu (17:00 – 7:00 hod) je povinnost uhradit [regulační poplatek](#) ve výši 90,- Kč. Automat na mince se nachází u hlavního vchodu, platba kartou je možná na recepci. Pokud následuje po ošetření hospitalizace, poplatek Vám bude vrácen.

Cennosti

U sebe si můžete ponechat občanský průkaz a kartičku pojištěnce. Nedoporučujeme mít u sebe z bezpečnostních důvodů během hospitalizace vyšší finanční částku. Větší finanční hotovost nebo jiné cennosti je doporučeno odeslat domů. Pokud tak nelze, budou cennosti uloženy do nemocničního depozita a bude Vám vystaveno potvrzení, na jehož základě si uložené cennosti po propuštění vyzvednete. **Nemocnice není zodpovědná za ztrátu předmětů, které nejsou předány do úschovy.**

Hospitalizace

Po dobu hospitalizace máte právo znát jméno svého ošetřujícího lékaře. Na příslušném oddělení se Vás ujme služba konající sestra a uvede Vás na pokoj. Hospitalizace se řídí režimem příslušného oddělení. O provozních podmínkách oddělení Vás bude informovat ošetřující personál při nástupu na oddělení. Odchod z oddělení je vždy nutné nahlásit ošetřujícímu personálu.

Pokud jsou ošetřujícím lékařem povoleny vycházky, nesmíte se vzdálit z areálu nemocnice. V případě potřeby opuštění areálu nemocnice je možné požádat lékaře o propustku, kterou schvaluje primář oddělení, jeho zástupce nebo vedoucí lékař oddělení.

Po dobu hospitalizace je poskytováno nemocniční prádlo. Výměna ložního a osobního prádla je prováděna dle potřeby, minimálně 1x týdně. Osobní prádlo je povoleno na standardních odděleních za

předpokladu, že bude zajištěna jeho dostatečná a pravidelná výměna. V některých případech není osobní prádlo doporučováno ani na standardních odděleních, např. z důvodu operační rány apod. Po dobu hospitalizace dostanete identifikační náramek, který bude po příjmu připevněn na zápěstí. Nošení identifikačního náramku přispívá k bezpečnému pobytu v nemocnici.

Nadstandardní pokoje a apartmány

V případě zájmu si můžete předem se sekretářkou oddělení nebo vedoucí sestrou dojednat pobyt na nadstandardním pokoji nebo apartmánu. Jedná se o jednolůžkové pokoje s vlastním telefonem, televizí, sociálním zařízením a možností připojení k internetu. Jelikož se jedná o službu, která není hrazena z veřejného zdravotního pojištění, cenu za pobyt na takovém pokoji hradíte zvlášť. Tyto platby jsou stanoveny v [ceníku](#).

Léky

Lékař by měl být informován o všech lécích, které v současné době užíváte. Pokud užíváte některé léky k léčbě specifického onemocnění, odevzdejte je po příchodu na příslušné oddělení sestře. Ošetřující lékař rozhodne, zda je zařadí do spektra léků, které budou podávány během nemocniční léčby. Během pobytu v nemocnici nesmíte užívat léky, o kterých není informován ošetřující lékař. Veškeré potřebné léky budete dostávat v přesných dávkách a časech od sestry. Pokud budete mít jakékoliv negativní pocity při užívání léků, ihned je sdělte ošetřujícímu lékaři nebo sestře.

Smyslové nebo tělesné postižení

Pacienti se smyslovým postižením nebo s těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody mají při komunikaci související s poskytováním zdravotních služeb právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou.

Cizinci

Komunikace musí probíhat v takovém jazyce, kterému je pacient schopen porozumět. V případě potřeby je lékař povinen umožnit pacientovi přítomnost jím přivedeného a placeného tlumočnicka. Lékař musí poskytnout pacientovi informaci takovým způsobem, aby pacient poskytnuté informaci porozuměl a popřípadě ji byl schopen alespoň částečně interpretovat jinému lékaři či lékárníkovi. Lékař se musí ujistit, že pacient poskytnuté informaci rozumí, popřípadě dovysvětlit, co bylo nepochopeno. U cizinců lze také využít Komunikační karty pro pacienty cizince a zdravotníky, které jsou ke stažení na stránkách Ministerstva zdravotnictví: <https://www.mzcr.cz/komunikacni-kartv-pro-pacientv-cizince-a-zdravotniky/>

V případě potřeby zaměstnanci používají alternativní komunikační techniky a pomůcky pro pacienty - algoritmy, obrázky, návody, psaná doporučení nebo komunikační karty.

Asistenční pes

Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, je umožněn jeho pobyt v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů a pacient si sám prostřednictvím další osoby zajistí běžnou péči o psa (strava, venčení apod.). Přítomnost psa schvaluje primář oddělení nebo ošetřující lékař na základě provozních podmínek oddělení. Je možné, že na některých odděleních bude přítomnost asistenčního psa odmítnuta. Důvody jsou hygienické.

Pacient, který využívá psa se speciálním výcvikem, může být hospitalizován pouze na jednolůžkovém pokoji, pokoj musí být označen cedulí, která upozorňuje na přítomnost psa a pes musí být označen cedulkou s názvem oddělení nemocnice.

Další předpoklady:

- pes je řádně označený,
- je na vodítku a je čistotný,
- pes zůstává v bezprostřední blízkosti pacienta se smyslovým nebo tělesným postižením,

- pes je zdrav a řádně očkován,
- pes nemá vnitřní a vnější parazity,
- pes je dobře ovladatelný, klidný a neobtěžuje ostatní pacienty. Obtěžování nemůže být spatřováno v pouhé přítomnosti psa,
- nebudou porušována práva ostatních pacientů nemocnice.

Přítomnost psů se speciálním výcvikem je zakázáno na těchto odděleních:

- ARO
- jednotky intenzivní péče
- operační sály
- prostory, kde se vyšetřuje speciálními zdravotnickými prostředky: ultrazvuk, laser, ionizující záření apod.

Léčebný režim

Individuálním léčebným postupem se rozumí poskytování zdravotních služeb, včetně jednotlivých zdravotních výkonů a jejich možných variant a metod. Jeho součástí je zejména diagnostická rozvaha, návrh léčby, včetně rehabilitační péče, a doporučení dalšího postupu při poskytování zdravotních služeb.

Léčebný režim je soubor opatření a postupů, která podporují léčbu a minimalizují její možná rizika, včetně doporučení úpravy životního stylu. Léčebný režim je nedílnou součástí individuálního léčebného postupu. Léčebný režim stanoví vždy v rámci individuálního léčebného postupu váš ošetřující lékař.

Lékař je povinen srozumitelným způsobem a v dostatečném rozsahu informovat o zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách a odpovědět na případné dotazy.

Za ošetrovatelskou péči odpovídá kolektiv sester pod odborným vedením staniční/vrchní sestry.

Všechny zdravotní služby lze poskytnout pouze na základě svobodného a informovaného souhlasu, nestanoví-li zákon jinak (např. v případě poskytování péče za účelem záchrany života, nemůže-li pacient vyslovit s poskytnutím péče souhlas). Souhlas s hospitalizací musí být vždy v písemné formě. Písemná forma souhlasu se dále vyžaduje na operační zákroky a další invazivní výkony, podávání transfúzních přípravků apod. Na vyžádání je poskytnuta kopie písemné formy souhlasu.

Seznam výkonů, u kterých je požadován písemný informovaný souhlas pacienta, naleznete zde: <http://www.nnfp.cz/pro-pacienty/zadosti-a-dokumenty>

Svůj souhlas s poskytnutím zdravotních služeb lze kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu není účinné, pokud již bylo započato provádění zdravotního výkonu, jehož přerušování může způsobit vážné poškození zdraví nebo ohrozit život.

Právo na přítomnost osoby blízké a přijímání návštěv

Při poskytování zdravotních služeb máte právo na přítomnost osoby blízké nebo osoby Vámi určené, nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb a je-li to možné vzhledem k Vašemu aktuálnímu zdravotnímu stavu.

Podle aktuální epidemiologické situace je v pravomoci vedení nemocnice návštěvy a pobyty osob blízkých v zájmu pacientů na všech odděleních přechodně zakázat.

Prosíme návštěvy, aby braly ohled na ostatní pacienty na pokoji. Zcela nevhodná je návštěva v případě, pokud na sobě návštěvníci pozorují příznaky akutního onemocnění.

Návštěvy na jednotkách intenzivní a resuscitační péče se řídí zvláštním režimem, je nutné respektovat pokyny ošetřujícího personálu.

Návštěvy se hlásí na sesterně lůžkového oddělení, kde sdělí, za kterým hospitalizovaným pacientem jdou. Pokud máte Vy, jakožto pacient, naordinovanou dietu, je třeba, aby i návštěvníci brali na tuto dietu ohled a řídili se pokyny zdravotnického personálu. Ošetřující lékař může návštěvu ukončit, pokud zjistí, že byl narušen léčebný režim navštíveného pacienta nebo dalších pacientů.

Nemocnice může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi/klientovi v případě, že závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a opakovaně nedodržuje navržený individuální léčebný postup (se kterým byl vysloven souhlas), nebo pokud porušuje pravidla tohoto Vnitřního řádu a chování není způsobeno zdravotním stavem.

Nemocnice může ukončit poskytování zdravotních služeb též v případě, že pacient přestane poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb. To neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta.

Podmínky, za kterých mohou být osoby blízké přítomny při poskytování zdravotních služeb pacientovi:

a) **V běžném ambulantním provozu** z hygienického hlediska žádné omezení.

b) **V lůžkovém provozu na standardním oddělení:**

Vzhledem k potřebě dostatečné manipulační plochy kolem lůžek a k lůžkové kapacitě jednotlivých oddělení nelze umožnit osobám blízkým přenocování na mobilních lůžkách přímo v pokoji pacienta

Jakákoliv návštěva a osoba blízká, která je přítomna u pacienta během poskytování zdravotních služeb, musí dodržovat stejné zásady hygieny rukou jako personál - hygienická dezinfekce rukou připraveným dezinfekčním prostředkem: před kontaktem s pacientem, po kontaktu s pacientem a při opouštění pokoje, ve kterém je pacient hospitalizován. Z důvodu zamezení přenosu infekčních onemocnění není možné, aby návštěva, včetně osoby blízké, využívala společná hygienická zařízení na pokojích, které je využíváno i dalšími pacienty. Hygienické zařízení vyčleněné pro personál smí využívat jen personál.

Pro osoby blízké jsou k dispozici pouze WC ve společných prostorách nemocnice! Návštěva nebo osoba blízká pacientovi nemá přístup do ostatních pokojů, na vyšetřovnu (pokud nedoprovází svého pacienta), ani do čajových kuchyněk.

Pokud je na standardním oddělení hospitalizován **pacient v izolačním režimu**, musí jeho návštěva dodržovat stanovená režimová opatření. Na standardních odděleních je k jednomu pacientovi na návštěvě dovolen přístup max. 3 osob najednou.

NÁVŠTĚVY NA LŮŽKOVÝCH ODDĚLENÍCH JSOU POVOLENY DENNĚ, A TO OD 14:00 DO 18:00 HODIN, pokud není dočasně stanoveno jinak z provozních důvodů či s ohledem na epidemiologickou situaci.

c) **V lůžkovém provozu MOJIP a na operačních sálech:**

Osoby blízké ani návštěvy nemají přístup na operační sály!

O návštěvě na oddělení MOJIP rozhoduje ošetřující lékař, podle zdravotního stavu pacienta. Při vstupu na tato oddělení je nutné použít OOPP (osobní ochranné pracovní prostředky) určené pro tato pracoviště a před vstupem k lůžku pacienta je nezbytné vydezinfikovat si ruce. Pokud je na výše uvedených odděleních hospitalizován pacient v izolačním režimu, musí návštěva tento režim dodržovat. Na výše uvedených pracovištích je na návštěvu k pacientovi dovolen přístup najednou max. 2 osobám, další osoby se mohou vystřídat ve vhodných časových intervalech. Ošetřující lékař může návštěvu ukončit, pokud zjistí, že narušuje léčebný režim navštíveného pacienta nebo dalších pacientů.

Na pracoviště MOJIP a chirurgická oddělení je zakázáno nosit květiny! Návštěvy dětí mladších 10 let jsou povoleny jen ve zvlášť zřetelě hodných případech, a to z důvodu zvýšeného rizika infekce (děti

mohou být samy zdrojem infekce pro pacienta a zároveň jsou naopak ohroženy i jako vnímavé osoby pro vznik infekce).

Kouření a požívání alkoholických nápojů

Kouření a požívání alkoholických nápojů a jiných návykových látek může být hodnoceno jako nedodržení navrženého individuálního léčebného postupu, což může mít za následek ukončení poskytování péče ze strany nemocnice.

Zároveň upozorňujeme, že v celém areálu nemocnice je přísný zákaz kouření. Porušení tohoto zákazu může být považováno za porušení léčebného režimu. Pro kouření jsou vyhrazena místa, o kterých jsou na požádání pacienti/klienti informováni. V případě požáru nebo jiné mimořádné události je nutné řídit se pokyny personálu.

Lékařské vizity

Vizity probíhají u lůžka pacientů na pokojích. V případě, že nesouhlasíte s přítomností ostatních pacientů na pokoji během vizity, máte právo sdělit tuto skutečnost sestře nebo ošetřujícímu lékaři.

Bolest

Máte-li nějakou bolest, sdělte tuto skutečnost svému ošetřujícímu lékaři nebo sestře. Vaše informace přispěje nejen ke stanovení diagnózy onemocnění a potíží, ale ovlivní i příslušnou léčbu a umožní lékaři bolest zmírnit či odstranit. Pokud tlumení bolesti bude nedostatečné, lze kdykoliv požádat lékaře o posouzení účinnosti ordinované medikace.

Léčebná výživa a stravování

V závislosti na charakteru Vašeho onemocnění Vám lékař předepíše i odpovídající stravu, která je významnou součástí léčby. Pokud lékař naordinuje stravu s omezením např. koření, tuku nebo soli, může se zdát z počátku bez chuti, ale je nutno si uvědomit, že zdravotní stav a Vaše onemocnění tuto úpravu vyžaduje. Z opodstatněných důvodů lze upravit stravu na 1/2 porce nebo 1 a 1/2 porce po dohodě s lékařem.

Diety jsou připravovány odbornými dietologickými pracovníky na tabletovém systému. Strava je jmenovitě expedována ze stravovacího provozu na jednotlivá oddělení nemocnice.

Pokud jsou jakékoliv připomínky ke stravě, s dotazem a připomínkou je vhodné kontaktovat staniční sestru oddělení nebo na ošetřujícího lékaře.

Strava, pokud není jinak ordinována, je podávána 3x denně na pokojích, a to následovně: snídaně od 8.00 do 9.00 hod., oběd od 11.30 do 12.30 hod., večeře od 17.30 do 18.30 hod. Trvale jsou k dispozici termosky s čerstvým čajem. Za příplatek lze objednat též nadstandardní stravu (od následujícího dne z nabídky jídel) - informace podá staniční sestra.

Vlastní jídlo pacienta

Donesené jídlo je ukládáno do lednice určené výhradně pro pacienty. Na lednici pro pacienty jsou k dispozici štítky a **tužka** k označení potravin. Do lednice nesmí být ukládány žádné léky donesené pacientem (např. masti, kapky, apod.). V případě, že je lednice společná pro více pokojů nebo je umístěna jedna na stanici, je viditelně označena nápisem „Lednice pro pacienty“. **Donesené potraviny a pokrmy si prosím vždy označte svým jménem a datem uložení do lednice.**

Nápojové a potravinové automaty

Automaty na potraviny a nápoje jsou umístěny v přízemí u hlavního vstupu do nemocnice a v 1. mezipatře u interních ambulancí. Na oddělení ODN A je automat na kávu a chlazené nápoje.

Čistota

Po dobu hospitalizace je každý pacient/klient povinen udržovat čistotu na pokojích, na chodbách, na sociálních zařízeních a také v okolí nemocnice.

Duchovní služby

Kdo má zájem o setkání s knězem, může svou žádost sdělit sestře na oddělení a ta zajistí návštěvu kněze u lůžka. Bohoslužby v Nemocnici Na Františku neprobíhají.

Poskytování informací a nahlížení do zdravotnické dokumentace

Informace o zdravotním stavu budou poskytovány ošetřujícím lékařem. Nelékařští zdravotničtí pracovníci mohou podávat informace pouze v rozsahu svých kompetencí.

Máte právo být srozumitelným způsobem v dostatečném rozsahu informováni o Vašem zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách. Informace budou poskytovány přímo Vám nebo osobám, které jste určili v příslušném souhlasu s poskytováním informací, nebo v zákonem stanovených případech i osobám bez Vašeho souhlasu.

Telefonické informace lze poskytnout pouze na základě písemného souhlasu. Za účelem ochrany telefonicky podané informace je nutné v písemném souhlasu s poskytováním informací uvést heslo/PIN, které si určíte a které musí být použito před podáním informace.

Máte právo vzdát se práva podání informace o svém zdravotním stavu, popřípadě můžete určit, které osobě má být informace o zdravotním stavu podána, a současně můžete určit, zda tyto osoby mohou nahlížet do zdravotnické dokumentace, pořizovat si z ní výpisy nebo kopie a zda mohou v zákonem stanovených případech vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb hospitalizované osobě. Osoba, která uplatňuje právo na informace o zdravotním stavu má povinnost prokázat se průkazem totožnosti.

Máte právo klást, stejně tak jako osoba nebo osoby Vámi určené, doplňující otázky vztahující se k Vašemu zdravotnímu stavu a navrhovaným zdravotním službám, které musí být srozumitelně zodpovězeny. Jde-li o nezletilého pacienta nebo pacienta s omezenou svéprávností, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi pacienta a pacientovi, je-li k takovému úkonu přiměřeně rozumově a volně vyspělý.

Máte právo určit osoby nebo vyslovit zákaz poskytovat informace o zdravotním stavu kterékoliv osobě kdykoliv po přijetí do péče, rovněž můžete určit osoby nebo vyslovit zákaz poskytovat informace o zdravotním stavu a kdykoliv jej odvolat.

Stížnosti

Proti postupu Nemocnice Na Františku (dále jen NNF) při poskytování zdravotních služeb a proti činností s těmito službami souvisejícími lze podat stížnost níže uvedeným způsobem:

Písemnou stížnost lze doručit:

- e-mailem na adresu sekretariat@nnfp.cz
- datovou schránkou: fgwjie3
- poštou na adresu: Nemocnice Na Františku
sekretariát ředitele
Na Františku 847/8
110 00 Praha 1
- osobně v podatelně nemocnice (PO-PÁ 8:00-15:00 h) nebo kdykoliv na recepci nemocnice

Ústní stížnost lze podat po předchozím telefonickém objednání na právním oddělení nemocnice.

Kontakt: 222 801 307, 222 801 305

Stížnost může podat:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta
- osoba blízká v případě, že tak nemůže pacient učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem (plná moc musí být podepsána zmocněncem i zmocnitelem)

Obsah stížnosti

Aby mohla být stížnost řádně přešetřena, musí obsahovat:

- vylíčení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo názvu pracoviště, kterých se stížnost týká
- identifikaci stěžovatele, tj. jméno a příjmení, příp. vztah stěžovatele k pacientovi
- bydliště nebo doručovací adresu, případně jiný kontakt na stěžovatele (telefon, e-mail)
- vlastnoruční či elektronický podpis (pokud se stížnost zasílá bez elektronického podpisu, je nutné její potvrzení písemnou formou s podpisem stěžovatele).

Vyřízení stížnosti

Stížnost je vyřízena ústním projednáním, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Pokud nelze vyřídit stížnost ústně, je stěžovateli zaslána písemná odpověď. Stížnost je vyřízena do 30 dnů od dne jejího doručení NNF. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů.

Pokud je NNF doručena stížnost, jejíž vyřízení ji nepřísluší, je stížnost do 5 dnů od jejího obdržení postoupena věcně příslušnému subjektu.

O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je stěžovatel informován.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost u Magistrátu hl. m. Prahy s uvedením důvodů tohoto nesouhlasu.

Propuštění z hospitalizace

O datu propuštění Vás informuje lékař předem, abyste si včas mohl/a zajistit odvoz domů. Před propuštěním Vám ošetřující lékař vystaví propouštěcí zprávu a poučí Vás o dalším léčebném a rehabilitačním postupu.

Pokud některé informace podané při propuštění nebudou srozumitelné, je nutné využít svého práva a ihned se lékaře, který propouští, se zeptat.

Před ukončením pobytu jste povinen/na uhradit všechny poplatky za domluvené služby, poskytnuté nad rámec standardní zdravotní péče hrazené pojišťovnou.

K předčasnému propuštění z nemocnice může dojít pouze na základě přání, a to po sepsání písemné žádosti, tzv. negativního reversu.

Při onemocnění infekční chorobou nebo jinou závažnou chorobou, která může ohrožovat Vás či Vaše okolí, a je povinné léčení stanovené zákonem, nemůžete být propuštěn/a ani na revers. Při svévolném opuštění nemocnice bude nemocnice informovat osoby blízké (je-li údaj k dispozici) a kompetentní orgány - Policii ČR. Na revers nelze propustit děti a nelze dále v situacích, kdy si to zdravotní stav žádá, např. provedení neodkladného léčebného výkonu nezbytného k záchraně života. Pokud bude nemocnice přes všechna doporučení svévolně opuštěna, bude hospitalizace ukončena.

Kontakty

Nemocnice Na Františku

Na Františku 847/8
110 00 Praha 1

e-mail: info@nnfp.cz

web: www.nnfp.cz

tel.: 222 801 111

Kontakty na jednotlivá oddělení Nemocnice Na Františku naleznete v [telefonním seznamu](#).

Přejeme Vám příjemný pobyt v našem zdravotnickém zařízení a brzké uzdravení.