

Vnitřní řád

ambulantního zdravotnického zařízení (platný od 1.11.2025)

1. Práva pacienta

- Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo na úctu, na důstojné zacházení, na ohleduplnost a na respektování soukromí.
- Pacient má právo vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele zdravotních služeb.
- Pacient má právo být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení.
- Pacient se smyslovým postižením nebo těžkými komunikačními problémy nebo cizinec má při komunikaci ve zdravotnickém zařízení právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si zvolí. Má právo přivést si tlumočníka, kterého ale v případě potřeby úhrady služeb hradí pacient.
- Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, má právo na doprovod a přítomnost psa u sebe, přičemž nesmí být porušována práva ostatních pacientů nebo nesmí dojít k narušení poskytování zdravotních služeb.
- Pacient má právo na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient svěřen, je-li nezletilý, nebo opatrovníka, je-li omezen ve svéprávnosti tak, že není způsobilý posoudit poskytnutí zdravotních služeb, popřípadě důsledky jejich poskytnutí. Dále má pacient právo na přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem.
- Pacient, který je osobou omezenou ve svéprávnosti, nebo který je nezletilý, je oprávněn požádat ošetřujícího lékaře, aby při poskytování zdravotních služeb nebyla přítomna osoba, která je jeho rodičem nebo jiným zákonným zástupcem, nebo které je svěřen do výchovy. O přítomnosti či nepřítomnosti této osoby však rozhoduje s ohledem na oprávněné zájmy pacienta ošetřující lékař.
- Zdravotní služby lze poskytnout pacientovi pouze s jeho souhlasem, pokud se nejedná o neodkladné výkony péče. Pacient se může vzdát podání informace o svém zdravotním stavu, popřípadě může určit, které osobě má být podána.
- Pacient má právo být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady.

2. Povinnosti pacienta

- Dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup, se kterým souhlasil.
- Respektovat skutečnost, že pořadí pacientů určuje lékař.
- Chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům a spolupacientům, neobtěžovat ve zdravotnickém zařízení hlukem a jiným porušováním klidu.
- Respektovat zákaz vstupu osob pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek do zdravotnického zařízení, podrobit se v odůvodněných případech na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře testu na alkohol za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu. Zdravotničtí pracovníci jsou oprávněni osoby porušující zákaz vykázat a neošetřit, nejedná-li se o neodkladnou péči.
- Respektovat pokyny zdravotnických pracovníků a řídit se tímto vnitřním řádem.
- Prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny a dokladem totožnosti.

- Informovat ošetřujícího lékaře pravdivě o dosavadním vývoji svého zdravotního stavu, o všech důležitých vyšetřeních, která v mezidobí mezi návštěvami ve zdravotnickém zařízení podstoupil, případně poskytnout součinnost podáním písemné zprávy z těchto vyšetření. Dále informovat ošetřujícího lékaře o veškeré medikaci, která mu byla v mezidobí předepsána a kterou užívá od jiných lékařů.
- Dodržovat objednané termíny vyšetření, případně se telefonicky předem omluvit, pokud v domluvené návštěvě brání závažné důvody.
- Informovat zdravotnické pracovníky o změnách v jeho osobních údajích důležitých pro poskytování zdravotní péče (pojišťovna, jméno a příjmení, adresa bydliště, telefonní kontakt).
- Pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoba určená pacientem, osoba blízká pacientovi nebo osoba ze společné domácnosti jsou povinni prokázat svou totožnost občanským průkazem, jestliže o to v souvislosti s jejich právy zdravotnické zařízení požádá.

3. Práva zdravotnického zařízení

- Ošetřující lékař má právo vyžádat si písemný negativní reverz, pokud pacientovi byla podána informace o zdravotním stavu nebo se informace vzdal a odmítl vyslovit souhlas s poskytnutím zdravotních služeb.
- Při ošetření nezletilého pacienta nebo pacienta s omezenou způsobilostí k právním úkonům má zdravotnický pracovník právo požadovat přítomnost zákonného zástupně pacienta, resp. opatrovníka.
- Informace o nepříznivé diagnóze nebo prognóze zdravotního stavu může být na nezbytnou dobu a v nezbytném rozsahu zadržena, lze-li důvodně předpokládat, že by její podání mohlo pacientovi způsobit závažnou újmu na zdraví. Poskytovatel může v nezbytném rozsahu zadržet informaci o zdravotním stavu nezletilého pacienta jeho zákonnému zástupci, pěstounovi nebo jiné pečující osobě v případě podezření, že se tato osoba podílí na zneužívání nebo týrání nebo ohrožování zdravého vývoje tohoto nezletilého pacienta, lze-li předpokládat, že touto informací by mohlo dojít k ohrožení pacienta. Obdobně se postupuje, jde-li o pacienta s omezenou svéprávností.
- Pacienta lze bez jeho souhlasu odeslat k hospitalizaci, jestliže ohrožuje bezprostředně a závažným způsobem sebe nebo své okolí a jeví známky duševní poruchy nebo touto poruchou trpí nebo je pod vlivem návykové látky, pokud hrozbu pro pacienta nebo jeho okolí nelze odvrátit jinak, nebo jeho zdravotní stav vyžaduje poskytnutí neodkladné péče a zároveň neumožňuje, aby vyslovil souhlas. Nezletilého pacienta nebo pacienta omezeného ve svéprávnosti lze bez souhlasu zákonného zástupce nebo opatrovníka odeslat k hospitalizaci, jde-li o podezření na týrání, zneužívání nebo zanedbávání. Poskytovatel je povinen o hospitalizaci informovat osobu určenou pacientem, nebo některou z osob blízkých, popřípadě osobu ze společné domácnosti, nebo zákonného zástupce pacienta, pokud není taková osoba známa nebo ji nelze zastihnout, informuje se Policie ČR.

4. Povinnosti zdravotnického zařízení

- Poskytovatel je povinen zajistit, aby byl pacient srozumitelným způsobem v dostatečném rozsahu informován o svém zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách. Dále je povinen umožnit pacientovi nebo osobě určené pacientem klást doplňující otázky vztahující se k jeho zdravotnímu stavu, které mu musí být srozumitelně zodpovězeny.
- Každý pacient musí mít svého ošetřujícího lékaře, který v pracovních dnech a v pracovní době stanoví individuální léčebný postup, zajišťuje jeho koordinaci a stanovuje jeho změny,

je zodpovědný za jeho projednání s pacientem, případně osobou, kterou pacient určí, nebo zákonným zástupcem pacienta, a za řádný záznam do zdravotnické dokumentace.

- Poskytovatel je povinen respektovat omezení podávání informací třetím osobám, které pacient z podávání informací vyloučí.
- Při poskytování zdravotních služeb nezletilému pacientovi je třeba zjistit jeho názor na poskytnutí zamýšlených zdravotních služeb, jestliže je to přiměřené rozumové úrovni a volní vyspělosti jeho věku, tento názor musí být zohledněn jako faktor, jehož závažnost narůstá úměrně s věkem a stupněm rozumové a volní vyspělosti pacienta.
- Poskytovatel je povinen zajistit splnění oznamovací povinnosti a sdělování údajů podle zákona upravujícího sociálně-právní ochranu dětí.

5. Zdravotnická dokumentace

- Zdravotnická dokumentace vedená lékařem je majetkem zdravotnického zařízení.
- Požaduje-li pacient nebo osoba určená pacientem nebo pacientovi blízká nahlížení do zdravotnické dokumentace a její kopírování, je povinnost zdravotnického zařízení této žádosti vyhovět ve lhůtě do 30 dnů od jejího obdržení. Za tuto službu má poskytovatel zdravotních služeb právo vyžadovat přiměřenou úhradu spojenou s náklady.
- Poskytovatel je povinen zpřístupnit informace o pacientovi z jeho zdravotnické dokumentace jinému poskytovateli, u něhož si pacient vyžádal konzultační služby, v rozsahu nezbytném pro poskytnutí konzultačních služeb.

6. Ukončení či odmítnutí poskytování zdravotních služeb

- Poskytovatel může odmítnout přijetí pacienta, pokud by bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení. Dále pokud není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má poskytovatel uzavřenou smlouvu podle zákona o veřejném zdravotním pojištění a nejedná se o neodkladnou péči.
- Poskytovatel může ukončit péči o pacienta v případě, že:
 - prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele,
 - pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb,
 - pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,
 - pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrжуje navržený individuální léčebný postup,
 - se neřídí vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem,
 - přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb.

Ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

7. Chování v celém areálu zdravotnického zařízení

- Ve všech prostorách zdravotnického zařízení je zákaz kouření.
- Je zakázáno pořizování fotografií, audio či videozáznamů ve všech prostorách zdravotnického zařízení, ale i při telefonních konzultacích nebo videokonferencích, bez souhlasu vedení zdravotnického zařízení a bez souhlasu osob, které by případně byly fotografovány nebo nahrávány.

8. Mimořádné epidemiologické situace

- Pacienti s projevy onemocnění dýchacích cest a se zvýšenou tělesnou teplotou konzultují svůj zdravotní stav telefonicky se zdravotním personálem, v případě nutnosti návštěvy lékaře vstupují do zdravotnického zařízení s respirátorem.