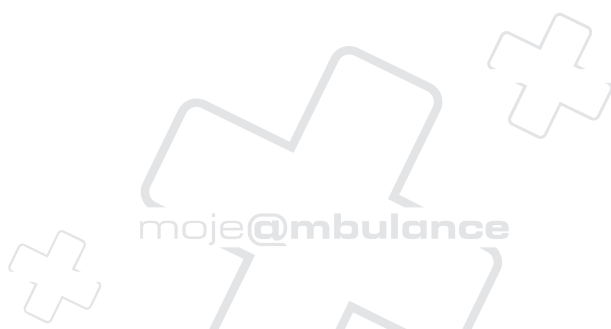




moje@mbulance

praktický lékař pro dospělé

VNITŘNÍ ŘÁD



ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Tento vnitřní řád upravuje práva a povinnosti pacientů při poskytování zdravotních služeb společností MOJE AMBULANCE a.s. (dále jen poskytovatel), v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, v platném znění.
2. Vnitřní řád je závazný pro všechny pacienty a osoby pohybující se v prostorách zdravotnického zařízení.
3. Každý pacient má právo na poskytování zdravotních služeb na odborné úrovni, s úctou, ohleduplností, respektem a při zachování důstojnosti a soukromí.

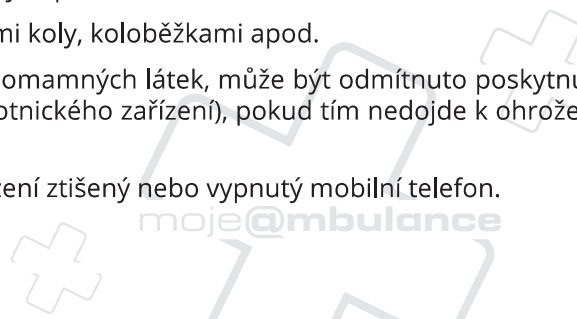
PRÁVA PACIENTA

Pacient má právo zejména na:

1. Volbu poskytovatele zdravotních služeb.
2. Informace o svém zdravotním stavu, navrženém léčebném postupu včetně rizik a možnostech alternativních řešení.
3. Vyslovení souhlasu či nesouhlasu:
 - s poskytováním zdravotních služeb, nestanoví-li právní předpis jinak, zejména v případech neodkladné péče nebo v případě povinnosti související s ochranou veřejného zdraví (hlášení infekčních nemocí),
 - s přítomností osob připravujících se na výkon zdravotnického povolání (studenti zdravotnických oborů, lékaři v odborné přípravě).
4. Nahlížení do své zdravotnické dokumentace.
5. Ochranu soukromí, důstojnosti a osobních údajů.
6. Podání stížnosti v souladu s právními předpisy: e-mail napistenam@mojeambulace.cz nebo Whistleblowing – kanál dostupný na webových stránkách společnosti MOJE AMBULANCE a.s.

POVINNOSTI PACIENTA

1. Pacient je povinen:
 - a) dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup, pokud s ním vyslovil souhlas a tento souhlas neodvolal,
 - b) poskytovat pravdivé, úplné a aktuální informace o svém zdravotním stavu, včetně informací o užívaných léčivých přípravcích a návykových látkách,
 - c) řídit se pokyny zdravotnických pracovníků,
 - d) chovat se ke zdravotnickým pracovníkům i ostatním pacientům a jejich doprovodu v souladu se zásadami občanského soužití a dobrých mravů (nepřípustné je zejména arogantní či agresivní chování),
 - e) nepoškozovat ani neodcizovat majetek poskytovatele,
 - f) při každé návštěvě zdravotnického zařízení předložit platný průkaz zdravotní pojišťovny, příp. platný průkaz totožnosti,
 - g) dostavit se k vyšetření ve sjednaném termínu, nebo se včas omluvit,
 - h) hlásit změny osobních údajů a zdravotní pojišťovny,
 - i) chránit své osobní věci – poskytovatel nenese žádnou zodpovědnost v případě jejich ztráty či zcizení,
 - j) respektovat organizační a provozní pravidla poskytovatele.
2. V prostorách zdravotnického zařízení je zakázáno:
 - a) kouření a užívání alkoholu či jiných návykových látek,
 - b) vnášení zbraní, střeliva, výbušnin a jiných nebezpečných předmětů či látek,
 - c) vstup se zvířaty (s výjimkou asistenčních psů), jízdními koly, koloběžkami apod.
3. Pacientovi, který jeví známky požití alkoholu nebo jiných omamných látek, může být odmítnuto poskytnutí zdravotní služby (příp. může být vykázan z prostor zdravotnického zařízení), pokud tím nedojde k ohrožení jeho života nebo vážnému poškození zdraví.
4. Pacient je povinen mít při vstupu do zdravotnického zařízení ztišený nebo vypnutý mobilní telefon.

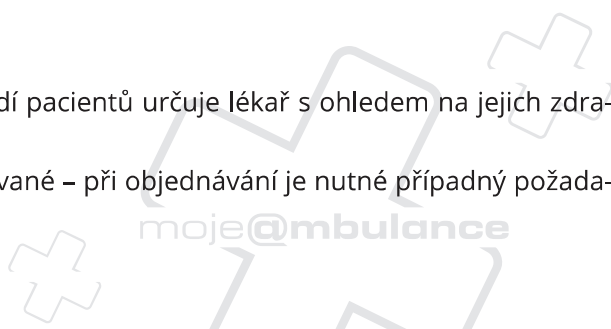


POŘIZOVÁNÍ AUDIO NEBO VIDEO ZÁZNAMU PACIENTEM

1. Pacient může pořizovat zvukový nebo obrazový záznam průběhu poskytování zdravotních služeb, pokud je takové pořizování přiměřené a nezbytné k ochraně jeho práv nebo oprávněných zájmů.
2. Pořizování záznamů nesmí nepřiměřeně zasahovat do práv a oprávněných zájmů jiných osob, zejména:
 - a) do práva na ochranu osobnosti zdravotnických pracovníků,
 - b) do práva na soukromí a ochranu osobních údajů ostatních pacientů,
 - c) do práva na důstojné a nerušené poskytování zdravotních služeb.
3. Pořizování záznamů je nepřípustné:
 - a) při poskytování akutní, neodkladné nebo resuscitační péče,
 - b) v prostorách, kde se nacházejí další pacienti, pokud by mohlo dojít k zachycení jejich podoby, projevu osobní povahy nebo údajů o jejich zdravotním stavu,
 - c) v situacích, kdy by pořizování záznamu mohlo narušit bezpečnost osob, plynulý chod zdravotnického zařízení nebo výkon odborných zdravotnických činností,
 - d) způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy na ochranu osobních údajů.
4. Zdravotnický pracovník nebo jiný pověřený zaměstnanec je oprávněn požádat o ukončení pořizování záznamu, pokud:
 - a) je pořizování v rozporu s tímto vnitřním řádem nebo právními předpisy,
 - b) dochází k nepřiměřenému zásahu do práv jiných osob,
 - c) je narušován řádný průběh poskytování zdravotních služeb.
5. Pořizování záznamů za účelem jejich zveřejnění, šíření nebo jiného zpřístupnění třetím osobám je možné pouze se souhlasem všech dotčených osob, není-li dána jiná zákonná výjimka.
6. Zdravotnické zařízení nenese odpovědnost za zpracování osobních údajů prováděné pacientem v souvislosti s pořízeným záznamem.
7. Ochrana soukromí a osobních údajů ostatních pacientů má při poskytování zdravotních služeb přednost před pořizováním záznamu.

ORGANIZACE POSKYTOVÁNÍ PÉČE

1. Zdravotní služby v plném rozsahu jsou poskytovány zejména registrovaným pacientům.
2. Registrace k praktickému lékaři:
 - a) o registraci ve zdravotnickém zařízení může požádat klient starší 18 let (příp. starší 15 let se souhlasem svého zákonného zástupce), od registrace u jiného praktického lékaře uplynula doba více než 3 měsíce, klient má platné zdravotní pojištění,
 - b) o přijetí registrace rozhoduje zdravotnické zařízení.
3. Ordinační doba:
 - a) je zveřejněna u vstupu do zdravotnického zařízení, na webových stránkách poskytovatele a v aplikaci Moje Ambulance (včetně změn),
 - b) je rozdělena na čas pro ošetření nemocných pacientů, plánovaná vyšetření a administrativní úkony,
 - c) v případě akutního onemocnění je vždy nutná předchozí konzultace telefonicky, e-mailem, nebo prostřednictvím aplikace, a to vždy pouze jedním z uvedených komunikačních kanálů (opakované nebo souběžné využívání více komunikačních kanálů nebude zpracováno přednostně),
 - d) poslední plánovaný pacient je ošetřen 30 minut před koncem ordinační doby,
 - e) do zdravotnického zařízení pacient vstupuje v doprovodu max. 1 osoby, není-li právními předpisy stanoveno jinak.
4. Objednání na vyšetření:
 - a) pacienti jsou k vyšetření objednávaní předem, pořadí pacientů určuje lékař s ohledem na jejich zdravotní stav,
 - b) časové možnosti pro jednotlivá vyšetření jsou limitované – při objednávání je nutné případný požadavek co nejvíce specifikovat,



- c) čas objednání je orientační a může být upraven s ohledem na akutní případy nebo nepředvídatelné okolnosti – v tomto případě žádáme pacienty o pochopení a toleranci,
 - d) opakované nedostavení se pacienta na sjednané vyšetření bez předchozí omluvy může vést k úpravě způsobu jeho objednávání do budoucna (zejména stanovením časově omezeného režimu),
 - e) těhotenskou prohlídku doporučujeme podstoupit až po 21. týdnu těhotenství,
 - f) návštěvní služba je poskytována pouze po předchozí domluvě a je hrazena z veřejného zdravotního pojištění pouze tehdy, neumožňuje-li zdravotní stav pacienta návštěvu ordinace.
- 5. Pacient, který nemluví nebo nerozumí česky, je povinen tuto skutečnost oznámit zdravotnickému personálu a zajistit si na vlastní náklady tlumočnicka.
 - 6. Do sesterny vstupuje pacient až po vyzvání zdravotnickým pracovníkem.
 - 7. Doklad o dočasné pracovní neschopnosti (DPN):
 - a) vystavuje lékař na základě zjištění aktuálního zdravotního stavu, nikoliv na žádost pacienta,
 - b) v případě, že se pacient nedostaví na plánovanou kontrolu v době DPN bez předchozí omluvy, nebo jej nebude možné telefonicky kontaktovat, příp. nereaguje na telefonickou výzvu, bude mu DPN ukončena pro porušení léčebného režimu.
 - 8. Vstup do zdravotnického zařízení v případě virového či infekčního onemocnění je nutný se zakrytými ústy a nosem.
 - 9. Výkony, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, jsou zpoplatněny dle platného ceníku poskytovatele. Ceník výkonů je dostupný na recepci, v ordinaci, na webových stránkách společnosti MOJE AMBULANCE a.s. a v aplikaci Moje Ambulance.

ZDRAVOTNICKÁ DOKUMENTACE

- 1. Zdravotnická dokumentace je vedena poskytovatelem, je jeho vlastnictvím a je uchovávána dle platných právních předpisů.
- 2. Pacient, opatrovník či osoba zplnomocněná pacientem má právo na základě písemné žádosti do zdravotnické dokumentace nahlížet, pořizovat z ní výpisy nebo kopie za přítomnosti lékaře nebo staniční sestry – první kopie zdravotnické dokumentace je zdarma, každá další za úhradu dle platného ceníku poskytovatele.
- 3. V případě přeregistrace k jinému praktickému lékaři pořizuje a odesílá poskytovatel výpis ze zdravotnické dokumentace novému registrujícímu lékaři na základě jeho žádosti. Výpis obsahuje všechny potřebné informace k zajištění návaznosti poskytované zdravotní péče.

ODMÍTNUTÍ PŘIJETÍ DO PÉČE A UKONČENÍ PÉČE

- 1. Poskytovatel může odmítnout nebo ukončit péči o pacienta pouze z důvodů stanovených § 48 zákona č. 372/2011 Sb.
- 2. Péče nesmí být ukončena, pokud by tím došlo k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.
- 3. O odmítnutí přijetí do péče nebo o ukončení péče vydá poskytovatel pacientovi písemné odůvodnění.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1. Porušení tohoto vnitřního řádu může být důvodem k ukončení poskytování zdravotních služeb v souladu s platnými právními předpisy.
- 2. Tento vnitřní řád je zveřejněn v prostorách zdravotnického zařízení a na webových stránkách poskytovatele.
- 3. Tento vnitřní řád nabývá účinnosti dnem 1. dubna 2026.

