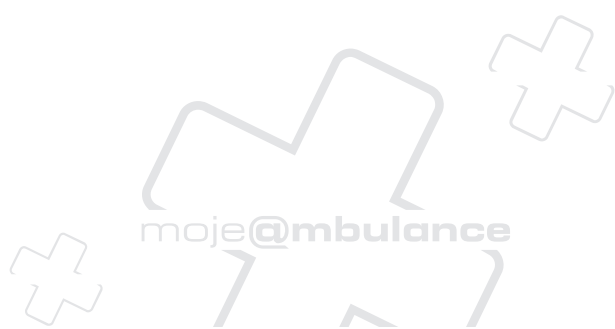




moje@mbulance

*praktický lékař pro dospělé*

**ВНУТРЕННИЙ РАСПОРЯДОК**



## **ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие внутренние правила регулируют права и обязанности пациентов при оказании медицинских услуг компанией MOJE AMBULANCE (далее именуемой поставщиком услуг) в соответствии с Законом № 372/2011 СБ. о здравоохранении с поправками.
2. Внутренние правила обязательны для всех пациентов и лиц, перемещающихся на территории медицинского учреждения.
3. Каждый пациент имеет право получать медицинские услуги на профессиональном уровне, с достоинством, вниманием, уважением, а также с соблюдением достоинства и конфиденциальности.

## **ПРАВА ПАЦИЕНТОВ**

В частности, пациент имеет право на:

1. выбор поставщика медицинских услуг.
2. информацию о состоянии собственного здоровья, предлагаемой процедуре лечения, включая риски и возможные альтернативные решения.
3. Выражение согласия или несогласия:
  - при оказании медицинских услуг, если иное не предусмотрено законом, особенно в случаях оказания неотложной помощи или в случаях, связанных с защитой общественного здоровья (сообщения об инфекционных заболеваниях),
  - с присутствием людей, готовящихся к выполнению медицинской профессии (студенты-медики, врачи-стажеры).
4. Просмотр медицинских записей о своем состоянии здоровья.
5. Защита частной жизни, достоинства и персональных данных.
6. Подача жалобы в соответствии с законодательными нормами: отправьте электронное письмо по адресу [napistenam@mojeambulance.cz](mailto:napistenam@mojeambulance.cz) или воспользуйтесь каналом для сообщений о нарушениях, доступным на сайте MOJE AMBULANCE.

## **ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПАЦИЕНТА**

1. Пациент обязан:
  - a) соблюдать предложенную индивидуальную процедуру лечения и диагностики, если он/она дал(а) на это согласие и не отозвал(а) это согласие.
  - b) предоставлять достоверную, полную и актуальную информацию о состоянии своего
  - c) здоровья, включая информацию о принимаемых вами лекарствах и веществах, вызывающих зависимость.
  - d) следовать
  - e) указаниям медицинских работников.
  - f) вести себя по отношению к медицинским работникам, другим пациентам и их сопровождающим в соответствии с принципами гражданского сосуществования и нравственности (высокомерное или агрессивное поведение особенно недопустимо).
  - g) не повреждать и не красть имущество поставщика услуг.
  - h) при каждом посещении медицинского учреждения предъявлять действующую карту медицинского страхования или действующее удостоверение личности.
  - i) прибыть на осмотр в оговоренное время или вовремя отпроситься с прохождения осмотра.
  - j) сообщать об изменениях в персональных данных и данных страховой компании.
  - k) смотреть за своими личными вещами — поставщик услуг не несет ответственности в случае их утери или кражи.
  - l) соблюдать организационные и операционные правила поставщика услуг.
2. На территории медицинского учреждения запрещено следующее:
  - a) курение и употребление алкоголя или других веществ, вызывающих зависимость.
  - b) ввоз оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ и других опасных предметов или веществ.
  - c) вход с животными (кроме собак-поводырей), велосипедами, скутерами и т. д.
3. Пациенту, проявляющему признаки употребления алкоголя или других опьяняющих веществ, может быть отказано в оказании медицинской помощи (или он может быть выдворен из помещения медицинского учреждения), если только это не угрожает его жизни или не причиняет серьезного вреда его здоровью.

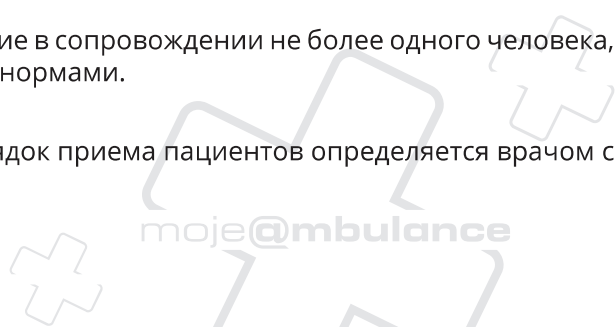
4. Пациент обязан перевести свой мобильный телефон в беззвучный режим или выключить его при входе в медицинское учреждение.

## **АУДИО- ИЛИ ВИДЕОЗАПИСЬ ПАЦИЕНТА**

1. Пациент может осуществлять аудио- или видеозапись оказания медицинских услуг, если такая запись является обоснованной и необходимой для защиты его прав или законных интересов.
2. Запись не должна необоснованно нарушать права и законные интересы других лиц, в частности:
  - а) права на защиту личности медицинских работников,
  - б) права на неприкосновенность частной жизни и защиту персональных данных других пациентов.
  - с) права на достойное и бесперебойное предоставление медицинских услуг.
3. Запись запрещена:
  - а) при оказании неотложной, экстренной или реанимационной помощи,
  - б) в помещениях, где находятся другие пациенты, если есть возможность зафиксировать их внешний вид, личные характеристики или данные об их состоянии здоровья.
  - с) в ситуациях, когда запись может нарушить безопасность людей, бесперебойную работу медицинского учреждения или осуществление профессиональной медицинской деятельности,
  - д) способом, противоречащим законодательству о защите персональных данных.
4. Медицинский работник или другой уполномоченный сотрудник имеет право потребовать прекращения записи, если:
  - а) приобретение противоречит этим внутренним правилам или правовым нормам.
  - б) имеет место необоснованное вмешательство в права других лиц.
  - с) надлежащее предоставление медицинских услуг нарушается.
5. Запись с целью публикации, распространения или иного предоставления доступа к ней третьим лицам возможна только с согласия всех заинтересованных лиц, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.
6. Медицинское учреждение не несет ответственности за обработку персональных данных, осуществляемую пациентом в связи с предоставленными данными.
7. При оказании медицинских услуг защита конфиденциальности и персональных данных других пациентов имеет приоритет над осуществлением записи.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ**

1. Полный спектр медицинских услуг предоставляется в первую очередь зарегистрированным пациентам.
2. Регистрация у врача общей практики:
  - а) клиент старше 18 лет (или старше 15 лет с согласия законного опекуна) может подать заявление на регистрацию в медицинском учреждении, если с момента регистрации у другого врача общей практики прошло более 3 месяцев, и у клиента имеется действующая медицинская страховка.
  - б) решение о принятии регистрации принимает медицинское учреждение.
3. Часы работы офиса:
  - а) публикуется у входа в медицинское учреждение, на веб-сайте поставщика услуг и в приложении Moje Ambulance (включая изменения).
  - б) делятся на время, отведенное на лечение больных, плановые осмотры и административные задачи.
  - с) в случае острого заболевания всегда требуется предварительная консультация по телефону, электронной почте или через приложение, при этом всегда следует использовать только один из перечисленных каналов связи (повторное или одновременное использование нескольких каналов связи не будет рассматриваться в приоритетном порядке).
  - д) последний пациент, записанный на прием, принимается за 30 минут до окончания рабочего дня.
  - е) пациент может посещать медицинское учреждение в сопровождении не более одного человека, если иное не предусмотрено законодательными нормами.
4. Запись на обследование:
  - а) пациенты записываются на осмотр заранее, порядок приема пациентов определяется врачом с учетом состояния их здоровья.



- b) временные рамки для индивидуальных обследований ограничены – при заказе необходимо максимально подробно указать все пожелания.
  - c) указанное время приема является приблизительным и может быть скорректировано в случае экстренной или непредвиденной ситуации — в этом случае мы просим пациентов отнестись с пониманием и терпимостью.
  - d) повторные неявки пациента на согласованный осмотр без предварительных извинений могут привести к корректировке метода назначения обследований в будущем (особенно путем установления временного режима).
  - e) рекомендуем проходить плановый осмотр во время беременности только после 21-й недели.
  - f) выездные услуги предоставляются только по предварительной договоренности и покрываются государственной медицинской страховкой только в том случае, если состояние здоровья пациента не позволяет посетить кабинет лично.
- 5. Пациент, не говорящий и не понимающий чешский язык, обязан сообщить об этом медицинскому персоналу и за свой счет организовать услуги переводчика.
  - 6. Пациент входит в палату только после приглашения медицинского работника.
  - 7. Свидетельство о временной нетрудоспособности (CBN)
    - a) выдается врачом на основании оценки текущего состояния здоровья, а не по просьбе пациента.
    - b) если пациент не явится на запланированный осмотр в период действия программы CBN без предварительных извинений, или если с ним невозможно связаться по телефону, или если он не отвечает на телефонные звонки, программа CBN будет прекращена за нарушение режима лечения.
  - 8. При посещении медицинского учреждения в случае вирусного или инфекционного заболевания необходимо прикрывать рот и нос маской.
  - 9. Услуги, не покрываемые государственным медицинским страхованием, оплачиваются в соответствии с действующим прейскурантом поставщика услуг. Прайс-лист на услуги можно получить на стойке регистрации, в офисе, на сайте скорой помощи MOJE AMBULANCE, а также в приложении Moje Ambulance.

## **МЕДИЦИНСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ**

- 1. Медицинская документация хранится у поставщика медицинских услуг, является его собственностью и хранится в соответствии с действующими правовыми нормами.
- 2. Пациент, его опекун или уполномоченное им лицо имеет право по письменному запросу ознакомиться с медицинской документацией, сделать выписки или копии из нее в присутствии врача или медсестры. Первая копия медицинской документации предоставляется бесплатно, каждая последующая копия оплачивается в соответствии с действующим прейскурантом поставщика медицинских услуг.
- 3. В случае перерегистрации у другого врача общей практики, врач по его запросу подготавливает и направляет выписку из медицинской документации новому регистрирующему врачу. Выписка содержит вся необходимая информация для обеспечения непрерывности предоставляемого медицинского обслуживания.

## **ОТКАЗ В ПРИЕМЕ В ЛЕЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛЕЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ**

- 1. Медицинский работник может отказать в оказании медицинской помощи пациенту или прекратить ее только по причинам, указанным в разделе 48 Закона № 372/2011 Сб.
- 2. Оказание медицинской помощи не должно прекращаться, если это создаст непосредственную угрозу жизни пациента или нанесет серьезный вред его здоровью.
- 3. Медицинское учреждение предоставит пациенту письменное обоснование отказа от лечения или прекращения предоставления услуг.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1. Нарушение данного внутреннего распорядка может являться основанием для прекращения оказания медицинских услуг в соответствии с действующими правовыми нормами.
- 2. Данный внутренний распорядок публикуется в помещениях медицинского учреждения и на веб-сайте поставщика медицинских услуг.
- 3. Настоящий внутренний распорядок вступает в силу с 1 апреля 2026 года.

