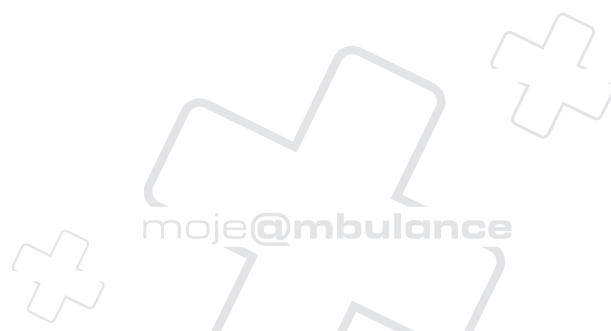




moje@mbulance

praktický lékař pro dospělé

ВНУТРІШНІЙ РОЗПОРЯДОК



ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Ці внутрішні правила регулюють права та обов'язки пацієнтів щодо надання медичних послуг компанії MOJE AMBULANCE a.s. (далі — Постачальник), відповідно до Закону No 372/2011 Зб. про медичні послуги з поправками.
2. Внутрішні правила є обов'язковими для всіх пацієнтів і осіб, які пересуваються на території медичного закладу.
3. Кожен пацієнт має право на надання медичних послуг на професійному рівні, з повагою, увагою, тактом, зі збереженням гідного ставлення та приватності.

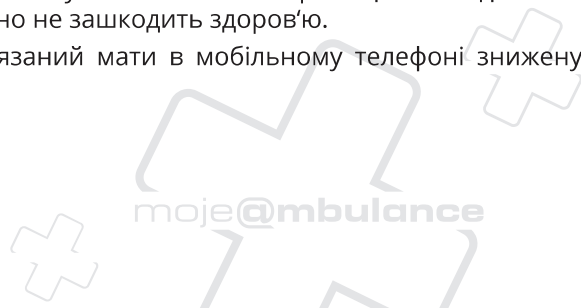
ПРАВА ПАЦІЄНТІВ

Пацієнт має право зокрема на:

1. Вибір постачальника медичних послуг.
2. Інформацію про стан здоров'я, запропоноване лікування, включаючи ризики та альтернативні рішення.
3. Вираження згоди або незгоди:
 - щодо надання медичних послуг, якщо законом не передбачено інакше, особливо у випадках невідкладної допомоги або у випадку обов'язку, пов'язаного із захистом громадського здоров'я (повідомлення про інфекційні захворювання),
 - з участю осіб, які готуються до медичної професії (студенти-медики, лікарі-стажувальники).
4. Можливість переглянути медичні записи стосовно своєї особи.
5. Захист приватності, гідності та особистих даних.
6. Щоб подати скаргу відповідно до закону: електронна пошта napistenam@mojeambulace.cz або Whistleblowing – канал, доступний на сайті MOJE AMBULANCE a.s.

ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТА

1. Пацієнт зобов'язаний:
 - a) дотримуватися запропонованої індивідуальної процедури лікування та діагностики, якщо він дав свою згоду і не відкликав цю згоду,
 - b) надавати достовірну, повну та актуальну інформацію про своє здоров'я, включно з інформацією про ліки та речовини, що викликають залежність;
 - c) дотримуватись інструкцій медичних працівників,
 - d) ставитись до медичних працівників та до решти пацієнтів та їх супроводу згідно з основами правил громадської поведінки та гарних манер (зокрема неприпустима зухвала й агресивна поведінка)
 - e) не пошкоджувати та не красти майно постачальника
 - f) надати дійсну медичну страхову картку або дійсне посвідчення особи під час кожного візиту до медичного закладу,
 - g) приходити на огляд у домовлений день або вчасно повідомити про зміну і вибачитися,
 - h) повідомляти про зміни особистих даних та медичного страхування,
 - i) пильнувати свої особисті речі – постачальник не несе відповідальності у разі їх
 - j) втрати або крадіжки,
2. На території медичного закладу заборонено:
 - a) куріння та вживання алкоголю або інших речовин, що викликають залежність,
 - b) привезення зброї, боєприпасів, вибухових речовин та інших небезпечних предметів або речовин,
 - c) вхід із тваринами (крім помічників), велосипедами, самокатами тощо.
3. Пацієнтові, який має ознаки вживання алкоголю або інших наркотичних речовин, може бути відмовлено у надданні медичних послуг (або його може бути виключено з приміщення медичного закладу), якщо це не загрожує його життю або серйозно не зашкодить здоров'ю.
4. Під час входу до медичного закладу пацієнт зобов'язаний мати в мобільному телефоні знижену гучність або мати вимкнений мобільний телефон.

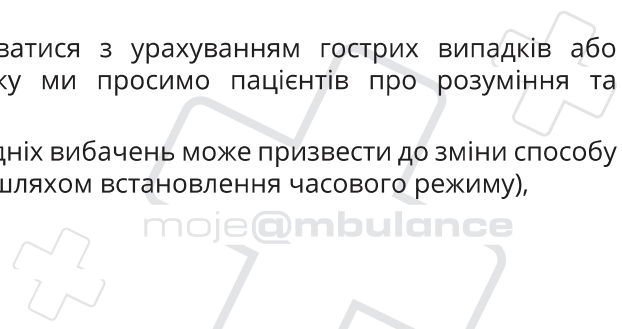


СТВОРЕННЯ АУДІО- АБО ВІДЕОЗАПИСУ ПАЦІЄНТОМ

1. Пацієнт може зробити аудіо- або відеозапис процесу надання медичних послуг, якщо такий запис є доречним і необхідним для захисту його прав або законних інтересів.
2. Запис не повинен необґрунтовано втручатися в права та законні інтереси інших осіб, зокрема:
 - a) права на захист особистості медичних працівників,
 - b) право на приватність і захист персональних даних інших пацієнтів,
 - c) право на гідне та безперешкодне надання медичних послуг.
3. Записи не допускаються:
 - a) при наданні гострої, невідкладної або реанімаційної допомоги,
 - b) у приміщеннях, де є інші пацієнти, якщо їхній зовнішній вигляд, вираження особистого характеру або дані про стан здоров'я можна зафіксувати,
 - c) у випадках, коли запис може зашкодити безпеці осіб, безперебійній роботі медичного закладу або виконанню професійної медичної діяльності,
 - d) у спосіб, який суперечить законодавству про захист даних.
4. Медичний працівник або інший уповноважений працівник має право вимагати припинення запису, якщо:
 - a) придбання суперечить цим внутрішнім розпорядком або правовим нормам,
 - b) існує непропорційне втручання в права інших,
 - c) правильний хід надання медичних послуг порушується.
5. Запис з метою публікації, поширення або іншим чином доступного третім особам можливий лише за згодою всіх зацікавлених осіб, якщо немає іншого юридичного винятку.
6. Медичний заклад не несе відповідальності за обробку персональних даних, здійснених пацієнтом у зв'язку з записом.
7. Захист приватності та персональних даних інших пацієнтів має пріоритет над записом при наданні медичних послуг.

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ДОГЛЯДУ

1. Медичні послуги повністю надаються переважно зареєстрованим пацієнтам.
2. Реєстрація у лікаря загальної практики:
 - a) клієнт віком понад 18 років (або понад 15 років за згодою свого законного представника) може подати заявку на реєстрацію в медичному закладі, минуло понад 3 місяці з моменту реєстрації у іншого лікаря загальної практики, клієнт має дійсне медичне страхування,
 - b) медичний заклад приймає рішення про прийняття реєстрації.
3. Години прийому:
 - a) публікується на вході до медичного закладу, на сайті лікаря та у заявці My Ambulance (включаючи зміни),
 - b) він поділяється на час для лікування хворих пацієнтів, планових оглядів та адміністративних завдань,
 - c) у разі гострого захворювання завжди потрібна попередня консультація телефоном, електронною поштою або через застосунок, і завжди лише один із вищезгаданих каналів зв'язку (повторне або одночасне використання кількох каналів зв'язку не буде пріоритетним).
 - d) останнього запланованого пацієнта приймуть за 30 хвилин до закінчення робочих годин,
 - e) пацієнт заходить до медичного закладу у супроводі максимум однієї особи, якщо закон не передбачає інше.
4. Призначення для огляду:
 - a) пацієнтів записують на огляд заздалегідь, порядок пацієнтів визначається лікарем з урахуванням їхнього стану здоров'я,
 - b) час індивідуальних оглядів обмежений — необхідно максимально вказувати потрібний запит при замовленні,
 - c) час прийому є орієнтаційним і може коригуватися з урахуванням гострих випадків або непередбачених обставин — у цьому випадку ми просимо пацієнтів про розуміння та толерантність,
 - d) повторна неявка пацієнта на прийом без попередніх вибачень може призвести до зміни способу призначення пацієнта в майбутньому (зокрема, шляхом встановлення часового режиму),



- е) рекомендуємо пройти обстеження вагітності після 21-го тижня вагітності,
 - ф) послуга відвідування надається лише за попередньою домовленістю і покривається державним медичним страхуванням лише у випадку, якщо стан здоров'я пацієнта не дозволяє відвідати кабінет лікаря.
5. Пацієнт, який не говорить і не розуміє чеської, зобов'язаний повідомити про це медичний персонал і організувати перекладача за власний кошт.
 6. Пацієнт заходить до медсестринської палати лише після того, як його попросить медичний працівник.
 7. Підтвердження тимчасової непрацездатності (ПТН):
 - а) видається лікарем на основі результатів поточного стану здоров'я, а не на прохання пацієнта,
 - б) якщо пацієнт не з'являється на запланований огляд під час ПТН без попередніх вибачень, або неможливо зв'язатися з ним телефоном або не відповідає на телефонний дзвінок, ДПН буде припинено за порушення схеми лікування.
 8. Вхід до медичного закладу у випадку вірусного чи інфекційного захворювання необхідний із закритим маскою ротом і носом.
 9. Процедури, які не покриваються державним медичним страхуванням, оплачуються відповідно до дійсного прайс-листа постачальника. Прайс-лист процедур доступний на рецепції, в офісі, на сайті MOJE AMBULANCE a.s. та у заявці My Ambulance.

МЕДИЧНА ДОКУМЕНТАЦІЯ

1. Медична документація зберігається лікарем, є його власністю та зберігається відповідно до чинних законодавчих норм.
2. Пацієнт, опікун або особа, уповноважена пацієнтом, має право ознайомлятися, робити витяги або копії медичної документації у присутності лікаря або медсестри на станції на підставі письмового запиту — перша копія медичної документації є безкоштовною, кожна наступна копія сплачується відповідно до чинного прайс-листа постачальника.
3. У разі повторної реєстрації у іншого лікаря загальної практики лікар готує та надсилає витяг із медичної документації новому лікарю-реєстратору на його запит. Витяг містить усю необхідну інформацію для забезпечення безперервності наданої медичної допомоги.

ВІДМОВА У ДОГЛЯДІ ТА ПРИПИНЕННЯ ДОГЛЯДУ

1. Постачальник може відмовити або припинити догляд за пацієнтами лише з причин, викладених у розділі 48 Закону No 372/2011 Зб.
2. Догляд не повинен бути припинений, якщо це призведе до негайної загрози життю або серйозної шкоди здоров'ю пацієнта.
3. Лікар надасть пацієнту письмове обґрунтування відмови прийняти допомогу або припинити лікування.

ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Порушення цих правил внутрішнього розпорядку може стати підставою для припинення надання медичних послуг відповідно до чинних законодавчих норм.
2. Ці внутрішні правила публікуються на території медичного закладу та на вебсайті постачальника.
3. Цей внутрішній розпорядок набирає чинності 1 квітня 2026 року.

