

VNITŘNÍ ŘÁD PSYCHIATRICKÉ AMBULANCE MUDR. SOŇA DUDEŠKOVÁ

1. Základní práva pacienta

Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo:

1. Na důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí.
2. Srozumitelný způsob informací o svém zdravotním stavu.
3. Klást doplňující otázky týkající se zdravotního stavu.
4. Máte právo vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravot. služeb.
5. Být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení (dále jen „vnitřní řád“).
6. Pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům, nebo omezený ve způsobilosti k právním úkonům má právo na přítomnost zákonného zástupce nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient svěřen na základě rozhodnutí soudu. nebo osoby jím určené, pokud nenaruší jejich přítomnost poskytování zdravotních služeb.
7. Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se spec. výcvikem je umožněn jeho pobyt v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů.
8. Být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehraných nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění. Ceny za výkony nehrané pojišťovnou jsou umístěny v čekárně ordinace.
9. Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho souhlasem, pokud se nejedná o neodkladné výkony péče. Pac. má právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravot. stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny.
10. Pacientovi je umožněno absolvovat ambulantní vyšetření v doprovodu jím zvolené osoby nebo osob. Zamezení vstupu do ordinace může být z kapacitních důvodů (větší počet osob) nebo z důvodu nevhodného chování doprovázející osoby (např. rušení vyšetření a léčebných úkonů hlukem...)

2. Povinnosti pacienta

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

1. Dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup.
2. Řídit se vnitřním řádem poskytovatele.
3. Pravdivě informovat oš. zdravot. pracovníka o dosavadním vývoji zdravot. stavu, včetně informací o infekčních nemocech, o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb. Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
4. Nepožívat před a během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se na základě rozhodnutí oš. lékaře v odůvodněných případech vyšetřením za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Porušení této povinnosti je považováno za závažné porušení léčebného režimu.
5. Zákaz vstupu podnapilých osob nebo osob pod vlivem návykových látek do zdravotnického zařízení a poskytovatel má oprávnění tyto osoby vykázat.

6. Je povinen chovat se dle zásad občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu ke spolupacientům a zdravotnickým pracovníkům. Je povinen respektovat pokyny zdravotnických pracovníků. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, nebo jiné doprovázející osoby. Neobtěžovat hlukem či jiným porušením klidu ve zdravotnickém zařízení personál či spolupacienty. Nerespektování zásad občanského soužití a dobrých mravů je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
 7. Pacient je povinen oznámit svému lékaři každou změnu telefonního či emailového kontaktu, zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího PL, změnu bydliště, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.
 8. Každý pacient má povinnost prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti.
 9. Respektovat skutečnost, že pořadí pacientů určuje lékař.
 10. V celém zdravotnickém zařízení zakázáno kouřit.
 11. Je zakázáno pořizování audiovizuálních nahrávek.
3. Ordinační doba je zveřejněna na dveřích ordinace a webových stránkách ordinace. Objednaní pacienti jsou zváni do ordinace podle možností v čase, na který byli objednáni. V odůvodněném případě má lékař právo výše uvedená kritéria pořadí ošetření pacientů změnit. Do ordinace k ošetření přichází pacient čistě oblečený a umytý, pokud tomu nebrání jeho zdravotní stav.
V odůvodněných případech má možnost lékař neumožnit přítomnost blízkých osob při poskytování zdravotní služby.
4. Pacienti se mohou na vyšetření objednat osobně, telefonicky, emailem či přes online platformu. Objednaný termín kontroly je závazný. Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, je povinen se alespoň **24 hod předem omluvit**, jinak mu bude fakturován **poplatek za blokaci termínu** (viz aktuální ceník). Výjimkou jsou pouze akutně vzniklé nemoci (může být vyžadováno lékařské potvrzení).
V době určené pro objednané pacienty neposkytuje ambulance péči neobjednaným pacientům kromě ošetření akutních stavů.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo z naléhavých a nepředvídatelných provozních důvodů (např. nemoc lékaře, technická havárie, neodkladná událost) sjednaný termín zrušit nebo přesunout. V takovém případě bude pacient (zákonný zástupce) bez zbytečného odkladu informován dostupnými komunikačními prostředky a bude mu co nejdříve nabídnut nejbližší možný náhradní termín.
6. Pacienti k vyšetření přicházejí včas, na vyšetření čekají v čekárně, která je volně přístupná od začátku do konce ordinační doby. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty. Zdravotnické zařízení za věci odložené v čekárně neručí, po dobu vyšetření je umožněno odložit osobní věci přímo v ordinaci.
7. Vyšetření provádí lékař v ordinaci, kam pacienti vstupují na jeho výzvu. Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem zákonného zástupce nebo zmocněné osoby. Oficiálním komunikačním jazykem v ambulanci je český jazyk. Veškerá zdravotnická dokumentace je vedena v českém jazyce v souladu s platnou legislativou.

8. Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem lékaře. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci a osoby stanovené obecně závaznými předpisy. Cena za kopírování dokumentace viz ceník ordinace.
9. Informace o své nemoci a potřebných léčebných postupech získáte od lékaře, s režimovými opatřeními Vás seznámí lékař, event. ve spolupráci se zdravotní sestrou. Máte nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací, z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze Vám a pouze těm osobám, které písemně uvedete v informovaném souhlasu s poskytováním zdravotní péče. Informace o Vašem zdravotním stavu nelze podávat telefonicky.
10. Ukončení či odmítnutí poskytování zdravotních služeb
Zdravotní zařízení může odmítnout přijetí pacienta do péče, pokud by přijetím pacienta bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení.

Zdravotní zařízení může **ukončit péči o pacienta** dle (§48 odst. 2 zákona o zdravotních službách č.372/2011Sb.) v případě, že:

- neřídí se vnitřním provozním řádem zdravotnického zařízení
- pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů (např. Opakované nevyužívání rezervovaného termínu vyšetření)
- přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro poskytování zdravotních služeb v souladu se stavovským předpisem č. 10 České lékařské komory (Etický kodex České lékařské komory) “Lékař má právo odmítnout péči je-li přesvědčen, že se nevytvořil potřebný vztah důvěry mezi ním a pacientem”. Je však povinen doporučit a v případě souhlasu zajistit vhodný postup v pokračování léčby.
- nedodržuje navržený diagnostický a léčebný postup

Léčebný režim je soubor opatření a postupů, která podporují léčbu a minimalizují její možná rizika, včetně úpravy životního stylu. Léčebný režim je nedílnou součástí individuálního léčebného postupu (§3 zákona č.372/2011).

Povinnost dodržovat individuální léčebný plán a tím i léčebný režim je dána § 41 zákona č. 372/2011, „O zdravotních službách a podmínkách jejich dodržování“.

Léčebný režim stanoví v rámci individuálního léčebného postupu lékař. Léčebný režim v sobě zahrnuje všechny léčebné postupy jako je podávání léků, rehabilitaci, pohybový režim, dietní opatření, absence škodlivých návyků. Cílem je dosáhnout nejlepšího efektu poskytované péče.

V případě, kdy budete vědomě a opakovaně, případně závažným způsobem léčebný režim porušovat, nemůže lékař převzít odpovědnost za výsledek Vašeho léčení. Taková situace může být důvodem k ukončení ambulantní péče ve zdravotnickém zařízení.

platnost od 01.01.2026