

# Vnitřní řád zdravotnického zařízení

**Rehast.cz, s.r.o.**

Tyršovo náměstí 1970

Louny 440 01

Ambulantní nestatní zdravotnické zařízení Rehast.cz, s.r.o. (dále jen „zařízení“), a poskytovatel zdravotních služeb (dále jen „poskytovatel“).

**Vnitřní řád zdravotnického zařízení platný od 22. 11. 2021** (dále jen „*vnitřní řád*“)

## 1. Základní práva pacienta

Při poskytování zdravotních služeb má pacient následující práva:

- a. Pacient má právo být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení.
- b. Pacient má právo na důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí.
- c. Pacient má právo na srozumitelný způsob poskytnutí informací o svém zdravotním stavu.
- d. Pacient má právo klást doplňující otázky týkající se jeho zdravotního stavu.
- e. Pacient má právo vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravotních služeb.
- f. 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.
- g. Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, je umožněn pobyt tohoto psa v prostorech zařízení v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů.
- h. Pacient má právo být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo pouze částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění.  
Ceny za výkony nehrazené pojišťovnou jsou umístěny na internetových stránkách ordinace <https://rehast.cz/sluzby-hrazene-klientem/>.
- i. Pacient má právo nahlásit na recepci náměty a stížnosti.
- j. Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho souhlasem, pokud se nejedná o neodkladné výkony péče. Pacient má právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny.
- k. Pacient má právo absolvovat ambulantní vyšetření v doprovodu jím zvolené osoby nebo osob. K zamezení vstupu do ordinace může dojít z kapacitních důvodů (větší počet osob) nebo z důvodu nevhodného chování doprovázející osoby (např. rušení vyšetření a léčebných úkonů hlukem, ...).

## 2. Základní povinnosti pacienta

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

- a. řídit se vnitřním řádem poskytovatele.
- b. dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup. Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
- c. pravdivě informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka o dosavadním vývoji zdravotního 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 dle zákona č. 372/2011 Sb. Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
- d. nepožívat před a během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se na základě rozhodnutí ošetřujícího 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 a hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
- e. chovat se dle zásad občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu k jiným pacientům, zdravotnickým pracovníkům a nezdravotnickým pracovníkům zařízení. Je povinen respektovat pokyny zdravotnických nebo nezdravotnických pracovníků. Pacient je dále povinen neobtěžovat hlukem či jiným porušením klidu ve zdravotnickém zařízení personál či ostatní pacienty. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, nebo jiné doprovázející osoby.  
Nerespektování zásad občanského soužití a dobrých mravů je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
- f. oznámit svému lékaři každou změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu bydliště a závažnou změnu zdravotního stavu. Neoznámení těchto informací může být považováno za porušení tohoto vnitřního řádu.
- g. prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti.
- h. respektovat skutečnost, že pořadí pacientů určuje lékař.
- i. si před vstupem do ordinace zout boty, případně si nasadit na boty ochranné návleky.
- j. se, v případě, že se nemůže dostavit na vyšetření, předem telefonicky, prostřednictvím SMS zprávy, či e-mailem omluvit.
- k. do ordinace k ošetření přijít čistě oblečený a umytý, pokud tomu nebrání jeho zdravotní stav.
- l. mít ve všech prostorech zdravotnického zařízení (včetně prostor čekárny a WC) zakrytá ústa a nos respirátorem třídy FFP2, nebo nanorouškou. Tato povinnost se vztahuje i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, nebo jiné doprovázející osoby.  
Porušení této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
- m. před vstupem do ordinace předložit certifikát o provedené vakcinaci proti nemoci COVID-19 kdy od aplikace finální dávky vakcíny uběhlo alespoň 14 dní, certifikát o provedeném PCR testu na přítomnost viru SARS-CoV-2

který není starší více než 72 hodin a s negativním výsledkem, certifikát o provedeném antigenním testu na přítomnost antigenu viru SARS-CoV-2 který není starší více než 24 hodin a s negativním výsledkem, nebo certifikát o prodělané nemoci COVID-19 který není starší více než 180 dnů.

Tato povinnost se vztahuje i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, nebo jiné doprovázející osoby.

Porušení této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.

### **3. Poskytování zdravotních služeb**

- a. Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pacientům, a to s doporučením k léčbě i bez něj.
- b. Seznam výkonů nehrazených zdravotní pojišťovnou je umístěn na internetových stránkách zařízení (<https://rehast.cz/sluzby-hrazene-klientem/>) formou ceníku.
- c. Každý pacient má povinnost prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti.

### **4. Ordinační doba**

- a. Ordinační doba je zveřejněna na webových stránkách ordinace.
- b. Objednaní pacienti jsou zváni do ordinace podle možností v čase, na který byli objednáni. Neobjednaní pacienti se mohou objednat na vyšetření u asistentky, případně telefonicky, nebo e-mailem.
- c. V odůvodněném případě má lékař, případně jím pověřená osoba právo výše uvedená kritéria pořadí ošetření pacientů změnit.
- d. V odůvodněných případech má možnost zdravotnický pracovník neumožnit přítomnost blízkých osob při poskytování zdravotní služby.

### **5. Objednání na vyšetření**

- a. Pacienti se mohou na vyšetření objednat osobně, telefonicky či emailem.
- b. Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, má povinnost se předem telefonicky, prostřednictvím SMS zprávy, nebo e-mailem, omluvit, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům.  
Upozorňujeme, že návštěva zrušená v den jejího konání nebude nahrazena. Dále upozorňujeme, že vynechání dvou návštěv bez omluvy má za následek zrušení i všech dalších následujících návštěv bez možnosti jejich náhrady. Takto jednat jsme oprávněni dle zákona č. 372/2011 Sb.
- c. V době určené pro objednané pacienty neposkytuje ambulance péči neobjednaným pacientům krom ošetření akutních stavů.

## 6. Čekání na vyšetření

- a. Pacienti čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku do konce ordinace.
- b. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty.
- c. Zdravotnické zařízení za věci odložené v čekárně neručí, po dobu vyšetření je umožněno odložit osobní věci přímo v ordinaci.

## 7. Průběh vyšetření

- a. Vyšetření provádí lékař v ordinaci, kam pacienti vstupují na jeho výzvu.
- b. Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem zákonného zástupce, nebo zmocněné osoby.

## 8. Zdravotnická dokumentace

- a. Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem lékaře.
- b. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci a osoby stanovené obecně závaznými předpisy.
- c. Cena za kopírování dokumentace je stanovena v ceníku zařízení.
- d. Pokud pacient přejde k jinému lékaři, dosavadní lékař odešle novému registrujícímu lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace. Výpis pak obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

## 9. Informace o zdravotním stavu

- a. Informace o nemoci a potřebných léčebných postupech se získá od zdravotnického pracovníka.
- b. S režimovými opatřeními a dalšími léčebnými postupy pacienta seznamuje lékař, či jiný zdravotnický pracovník.
- c. Pacient má nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací, z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze pacientovi, nebo pouze těm osobám, které pacient uvede v informovaném souhlasu s poskytováním zdravotní péče.
- d. Informace o pacientovo zdravotním stavu nelze podávat telefonicky.

## 10. Další povinnosti v tomto zdravotnickém zařízení

- a. Platí přísný zákaz vstupu podnapilých osob nebo osob pod vlivem návykových látek do zařízení. Poskytovatel má oprávnění tyto osoby vykázat, neboť porušení tohoto zákazu se považuje za přísné porušení tohoto vnitřního řádu.
- b. Ve všech prostorech zdravotnického zařízení je zakázáno kouřit. Porušení tohoto zákazu se považuje za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.

- c. Ve všech prostorech zdravotnického zařízení je zakázáno pořizování fotografií, videozáznamů, audiozáznamů, či jiných audiovizuálních dokumentací. Poskytovatel může v odůvodněných případech udělit výjimku.

## **11. Ukončení či odmítnutí poskytování zdravotních služeb**

- a. Poskytovatel může odmítnout přijetí pacienta do péče dle §48 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb. – Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, pokud by přijetím pacienta bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení, pokud by vzdálenost místa pobytu pacienta neumožňovala v případě poskytování zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství a praktické lékařství pro děti a dorost výkon návštěvní služby, nebo pokud není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu podle zákona o veřejném zdravotním pojištění.
- b. Poskytovatel může ukončit péči o pacienta dle §48 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb. – Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování) v případě, že:
  - 1. se pacient neřídí vnitřním provozním řádem zdravotnického zařízení.
  - 2. poskytovatel prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele, či pokud pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb.
  - 3. pacient vysloví nesouhlas s poskytováním zdravotních služeb.
  - 4. přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb.
  - 5. pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů.
  - 6. pacient nedodržuje navržený diagnostický a léčebný postup (definovaný §3 zákona č. 372/2011 Sb.)
- c. V případě, kdy bude pacient vědomě a opakovaně, případně závažným způsobem léčebný postup porušovat, nemůže zdravotnický pracovník převzít odpovědnost za výsledek pacientova léčení. Taková situace může být dalším důvodem k ukončení ambulantní péče ve zdravotnickém zařízení.

Tento vnitřní řád zdravotnického zařízení Rehast.cz, s.r.o. nabývá účinnosti dne 22. 11. 2021.

MUDr. Jana Matějková  
Rehast.cz, s.r.o.  
Louny, 22. 11. 2021