



Viamedica spol. s r.o., 756 61 Rožnov pod Radhoštěm, Lesní 2330, IČ: 258 15 695,



Vnitřní řád

nestátního zdravotnického zařízení Viamedica spol. s r.o. upravující práva a povinnosti pacientů dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, zákona č. 373/2011 Sb. o specifických zdravotních službách,

Webová prezentace



1. Zákonná norma

Vnitřní řád provozovatele upravuje zdravotní služby a podmínky jejich poskytování, práva a povinnosti pacientů a osob pacientům blízkých, poskytovatelů zdravotních služeb, zdravotnických pracovníků, jiných odborných pracovníků a dalších osob v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb a další činnosti související s poskytováním zdravotních služeb.

Vnitřní řád provozovatele se řídí zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, zákonem č. 373/2011 Sb. o specifických zdravotních službách, zákonem č. 66/1986 Sb. o umělém přerušení těhotenství, dále je v souladu s Ústavou České republiky, Listinou základní práv a svobod č. 2/1993 Sb.

2. Oblast platnosti

Dokument platí pro provoz chirurgické, gynekologické ambulance, radiologického pracoviště, ambulance praktického lékaře a denního stacionáře.

3. Provozovatel poskytuje tyto druhy zdravotní péče:

I. Podle časové naléhavosti:

A) Zdravotní péče bude poskytnuta bez podmínek vždy u:

neodkladné péče, jejímž účelem je zamezit nebo omezit vznik náhlých stavů, které bezprostředně ohrožují život nebo by mohly vést k náhlé smrti nebo vážnému ohrožení zdraví, nebo způsobují náhlou nebo intenzivní bolest nebo náhlé změny chování pacienta, který ohrožuje sebe nebo své okolí, tato péče bude poskytnuta bez omezení,

B) Zdravotní péče bude poskytnuta za podmínky, že poskytovatel má uzavřenou smlouvu s příslušnou zdravotní pojišťovnou pacienta, nebo za podmínky, že si tuto péči uhradí dle platného ceníku poskytovatele:

akutní péče, jejímž účelem je odvrácení vážného zhoršení zdravotního stavu nebo snížení rizika vážného zhoršení zdravotního stavu tak, aby byly včas zjištěny skutečnosti nutné pro stanovení nebo změnu individuálního léčebného postupu nebo aby se pacient nedostal do stavu, ve kterém by ohrozil sebe nebo své okolí,

nezbytná péče, kterou z lékařského hlediska vyžaduje zdravotní stav pacienta, který je zahraničním pojištěncem, s přihlédnutím k povaze dávek a k délce pobytu na území České republiky; v případě zahraničních pojištěnců z členského státu Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru nebo Švýcarské konfederace musí být zdravotní péče poskytnuta v takovém rozsahu, aby zahraniční pojištěnec nemusel vycestovat do země pojištění dříve, než původně zamýšlel,

plánovaná péče, která není zdravotní péčí uvedenou v předchozích odstavcích.

II. Podle účelu jejího poskytnutí:

- A) preventivní péči,
- B) diagnostickou péči,
- C) dispensární péči,
- D) léčebná péči,
- E) posudkovou péči



4. Provozovatel poskytuje tyto formy zdravotní péče:

- A) **primární ambulantní péči** v oboru praktického lékaře a oboru gynekologie a porodnictví, jejímž účelem je poskytování preventivní, diagnostické, léčebné a posudkové péče a konzultací, dále koordinace a návaznost poskytovaných zdravotních služeb jinými poskytovateli; tuto zdravotní péči pacientovi poskytuje jako registrující poskytovatel,
- B) **specializovaná ambulantní péče**, v oboru chirurgie a radiologie a zobrazovací metody,
- C) **stacionární péče**, v oboru chirurgie a léčby bolesti, jejímž účelem je poskytování zdravotní péče pacientům, jejichž zdravotní stav vyžaduje opakované denní poskytování ambulantní péče.

5. Práva pacienta

- A) Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo:
 - a. na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb,
 - b. srozumitelný způsob informací o svém zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách, kdy tyto informace musí být pacientovi sděleny při přijetí do péče a dále vždy, je-li to s ohledem na poskytované zdravotní služby nebo zdravotní stav pacienta účelné,
 - c. klást doplňující otázky týkající se zdravotního stavu či poskytované zdravotní služby,
 - d. vyžádat si konzultační služby od jiného zdravotnického pracovníka, než který mu poskytuje zdravotní služby; to neplatí, jde-li o poskytování neodkladné péče nebo o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody,
 - e. být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení (dále jen „vnitřní řád“),
 - f. nezletilý pacient a pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům, nebo omezený ve způsobilosti k právním úkonům tak, že není způsobilý posoudit poskytnutí zdravotních služeb, případně důsledky jejich poskytnutí:
 - mají právo na přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, na přítomnost pěstouna, nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu, nebo jiného orgánu svěřen, v souladu s právními předpisy (§ 28odstavec 3 písmeno e) zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb.) a to za podmínek, které stanoví odborný zástupce provozovatele a v jeho nepřítomnosti příslušný ošetřující lékař, pokud nenaruší přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb, nebo práva a soukromí dalších pacientů,
 - žádost o přítomnost uvedených osob podávají tyto osoby, nebo nezletilý pacient, nebo pacient zbavený či omezený ve způsobilosti k právním úkonům, příslušnému ošetřujícímu lékaři, který oznamuje tuto žádost odbornému zástupci provozovatele,
 - odborný zástupce, nebo ošetřující lékař je oprávněn rozhodnou o vyloučení přítomnosti rodičů, jiných zákonných zástupců, pěstounů a dalších jinak oprávněných osob, z účasti při poskytování zdravotních služeb. Omezení práv pacienta může být uskutečněno z provozních důvodů, případně s ohledem na respektování práv ostatních pacientů, léčebných důvodů s přihlédnutím k individualitě pacienta,



- odborný zástupce nebo pověřený ošetřující lékař rozhodne, v jakém rozsahu lze přítomnost uvedených osob u pacienta umožnit tak, aby nebylo narušeno poskytování zdravotních služeb a provoz zdravotnického zařízení,
 - vyloučení přítomnosti rodičů, jiných zákonných zástupců, pěstounů a dalších jinak oprávněných osob se týká především provozu zákrovového sálu, kde lze přítomnost při léčebné péči umožnit pouze se souhlasem ošetřujícího lékaře a při dodržení provozního hygienického řádu.
- g. poskytovatel umožní přítomnost zákonného zástupce nebo osoby jím pověřené společně s nezletilým pacientem nebo pacientem zbaveným způsobilosti k právním úkonům, pokud to umožňuje vybavení zdravotnického zařízení nebo nebude narušeno poskytování zdravotních služeb anebo takový pobyt není na základě jiného právního předpisu vyloučen.
- h. být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje.
- i. znát jméno, popřípadě jména, a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky. Zaměstnanci jsou viditelně označeni jmenovkou s uvedením jména, příjmení a funkce,
- j. odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka,
- B) Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho svobodným a informovaným souhlasem. Pacient má také právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny. Dále má pacient právo určit osoby, které mohou nahlížet do zdravotnické dokumentace, případně pořizovat si z ní kopie a získat informace o zdravotním stavu. Mimo jiné může vyslovit zákaz o poskytování informací určitým osobám.
- C) Pacient se smyslovým postižením, nebo s těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody:
- a. má při komunikaci související s poskytováním zdravotních služeb, právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou. Dle provozních možností a nejde-li o neodkladnou péči, zdravotnický pracovník na žádost pacienta zajistí přítomnost druhé osoby, která provede tlumočení. Výkony nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, a pokud tlumočící osoba vyžaduje za svou činnost úhradu, hradí tuto službu pacient.
 - b. Jde-li o pacienta, který nerozumí českému jazyku, postupuje se obdobně i pokud jde o tlumočení z cizího jazyka. Pokud pacient prohlásí, že nerozumí informacím, které má podepsat, ani informacím, které jsou mu sdělovány, a žádá přítomnost tlumočnicka, a nejde o neodkladné zdravotní služby, zajistí mu příslušný zdravotnický pracovník přítomnost tlumočnicka. Služby tlumočnicka nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, ani je nehradí poskytovatel a je povinností pacienta, který si tyto služby objednal, dohodnout se s příslušným tlumočnickem na jejich úhradě a tyto služby hradit. Pokud pacient prohlásí, že si přeje, aby rozhovor i písemný text tlumočila jiná osoba, která není tlumočnickem, ale rozumí jak jazyku pacienta, tak českému jazyku, je třeba tuto skutečnost zaznamenat do zdravotnické dokumentace a tlumočení řeči i psaného textu může provést tato pacientem určená osoba, byť není tlumočnickem.



- c. Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení za podmínek, které stanoví odborný zástupce poskytovatele nebo ošetřující lékař. Přítomností psa se speciálním výcvikem nesmí být porušována práva ostatních pacientů, ani narušeno poskytování zdravotních služeb. Psem se speciálním výcvikem se pro potřeby věty první rozumí vodící pes nebo asistenční pes.

6. Povinnosti pacienta

- A) Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:
- a) Dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas. Nerespektování pokynů zdravotnického pracovníka je hrubým porušením vnitřního řádu zdravotnického zařízení a je důvodem k předčasnému ukončení léčby.
 - b) Řídit se vnitřním řádem poskytovatele.
 - c) Dodržovat zákaz kouření v prostorách zdravotnického zařízení, nesmí obtěžovat další pacienty hlukem ani jiným způsobem a je povinen respektovat zásady slušného chování a občanského soužití. V případě porušení těchto povinností je kterýkoli zdravotnický pracovník oprávněn pacienta, případně jeho doprovod ze zdravotnického zařízení vykázat.
 - d) Uhradit poskytovateli cenu poskytnutých zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které mu byly poskytnuty s jeho souhlasem, a to dle platného ceníku poskytovatele zdravotnických služeb. U nezletilých osob odpovídají za splnění těchto požadavků jejich zákonní zástupci. Neuhrazením ceny nebude zdravotní péče poskytnuta, to neplatí pro neodkladnou péči.
 - e) Prokázat se občanským průkazem, cestovním pasem a současně průkazem zdravotní pojišťovny.
 - f) 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. Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu a je důvodem k ukončení péče v souladu s ustanovením § 48 odst. 2 zák. č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách.
 - g) 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.
 - h) Je povinen chovat se dle zásad slušného chování ke všem zdravotnickým pracovníkům i dalším zaměstnancům poskytovatele a řídit se jejich pokyny. Je povinen dodržovat zásady občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu k dalším pacientům a respektovat soukromí dalších pacientů. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, na pěstouna, nebo jiné osoby, do jejich péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu, nebo jiného orgánu svěřen v souladu s právními předpisy.
 - i) Zabezpečit si péči o nezletilé po dobu poskytování zdravotní péče za předpokladu, že se na ošetření dostavil s nezletilým. V případě, že tak neučiní, nebude pacientovi zdravotní péče poskytnuta s výjimkou péče neodkladné.



- B) Pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba určená pacientem, osoba blízká pacientovi nebo osoba ze společné domácnosti jsou povinni prokázat svou totožnost občanským průkazem, jestliže o to poskytovatel nebo zdravotnický pracovník, jehož prostřednictvím poskytovatel poskytuje pacientovi zdravotní služby, požádá.
- a) Povinnost prokázat se občanským průkazem má rovněž osoba, která uplatňuje právo na informace o zdravotním stavu pacienta, a osoba, která hodlá ošetřovaného pacienta doprovodit a není osobou podle věty první.
 - b) Jestliže pacient nebo zákonný zástupce pacienta odmítne prokázání totožnosti, může poskytovatel nebo zdravotnický pracovník odmítnout poskytnutí zdravotní služby, nejde-li o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči. Odmítne-li prokázání totožnosti jiná osoba, může poskytovatel nebo zdravotnický pracovník odmítnout této osobě poskytnutí požadované součinnosti nebo jí neumožnit doprovod ošetřovaného pacienta.
- C) Pokud pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrží navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas, nebo se neřídí vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem, přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb, může poskytovatel ukončit péči o pacienta. Ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

7. Registrace ke gynekologovi a praktickému lékaři

- a) Poskytovatel poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu v oboru gynekologie a porodnictví a praktického lékaře pouze registrovaným pacientům.
- b) Neregistrovaným pacientům poskytuje pouze neodkladnou zdravotní péči v případě, kdy pacientův registrující lékař není dostupný. Pacient může požádat o registraci, jestliže je starší 18 let a jestliže uplynuly více než 3 měsíce od jeho předchozí registrace k jinému praktickému nebo gynekologickému lékaři. O přijetí registrace rozhodne registrující lékař potvrzením registračního lístku, jehož kopii předá pacientovi.

8. Provozní doba

Provozní doba je zveřejněna na dveřích každé ordinace. V provozní době je v ordinaci přítomna zdravotní sestra, která přijímá a vyřizuje žádosti pacientů podané osobně, telefonicky nebo elektronicky. Současně provádí odběry krve, aplikuje léky, provádí převazy.

9. Ordinační doba

Ordinační doba je zveřejněna na dveřích každé ordinace. V ordinační době je v ordinaci přítomen lékař (lékařka), který osobně poskytuje zdravotní služby. Příjem pacientů končí 30 minut před skončením ordinační doby.

10. Objednání na vyšetření

Pacienti se mohou na vyšetření objednat elektronicky na webových stránkách zdravotnického zařízení a v provozní době také osobně nebo telefonicky. Elektronickou objednávku zpracuje zdravotní sestra následující pracovní den a v odpovědi upřesní čas a místo vyšetření. Objednaný



pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, se předem telefonicky omluví, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům. V případě, že se pacient opakovaně nedostaví na objednané vyšetření má poskytovatel právo ukončit jeho léčbu a požadovat náhradu ve výši 100,-Kč.

11. Čekání na vyšetření

- A) Pacienti čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku provozní doby do doby 30 minut před koncem ordinace.
- B) Pacienti po příchodu do čekárny si připraví:
 - a) kartičku zdravotní pojišťovny,
 - b) občanský průkaz nebo cestovní pas,
 - c) zdravotnickou dokumentaci (doporučení k vyšetření, záznam z minulého ošetření, výsledky provedených vyšetření)
 - d) regulační poplatek
- C) Během čekání na vyšetření nebo po něm, mohou pacienti používat sociální zařízení provozovatele. V případě potřeby jim zdravotní sestra příslušné ambulance vydá klíč, který po použití sociálního zařízení pacient bezprostředně vrátí příslušné zdravotní sestře.
- D) V čekárně se pacienti a jejich chová tiše a slušně tak, aby nedocházelo k rušení ostatních pacientů. V opačném případě je zdravotnický pracovník povinen postupovat tak, jak je uvedeno odst. 6 tohoto řádu.
- E) Do zdravotnického zařízení je zakázán přístup osobám, které jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Tyto osoby je každý zdravotnický pracovník povinen ihned vykázat z prostor zdravotnického zařízení, popřípadě si vyžádat spolupráci Policie ČR (jde o výslovné porušení ustanovení § 15 zákona č. 379/2005 Sb. o ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky a jinými návykovými látkami). Netýká se osob vyžadující neodkladnou péči.
- F) Do zdravotnických prostor poskytovatele je zakázán vstup s kočárky, koloběžkami, koly, motocykly. V případě, že dojde k porušení tohoto nařízení je každý zdravotnický pracovník povinen ihned upozornit pacienta na porušení uvedeného zákazu a vyzvat jej k neprodlené nápravě. V případě, že pacient odmítne respektovat výzvu je povinen zdravotnický pracovník pacienta z prostor zdravotnického zařízení vykázat, popřípadě si vyžádat spolupráci Policie ČR. Netýká se osob vyžadující neodkladnou péči.

12. Pořadí vyšetření

- A) Prostor čekárny je monitorován s přenosem signálu na pracoviště zdravotní sestry.
- B) Po té, co zdravotní sestra zjistí přítomnost pacientů v čekárně, dle možností pravidelně vychází do čekárny, krátkým dotazem zjišťuje stav potíží každého příchozího a po konzultaci s lékařem určí pořadí vyšetření pacientů.
- C) Objednaní pacienti jsou zváni do ordinace podle možností v čase, na který byli objednáni.
- D) Neobjednaní pacienti jsou zváni do ordinace pokud možno v pořadí příchodu, kdy o pořadí rozhoduje především aktuální zdravotní stav pacientů.

13. Průběh vyšetření

- A) Po vstupu do ordinace zdravotní sestra provede identifikaci pacienta, zavede nebo upraví dle potřeby kartu pacienta a převezme případnou zdravotnickou dokumentaci od pacienta.
- B) Vyšetření provádí lékař zpravidla v ordinaci, kam pacienti vstupují na výzvu zdravotní sestry.



- C) Některá pomocná vyšetření (např. měření TK, P, váha, výška, KTG apod.) mohou být prováděna zdravotní sestrou v její pracovně.
- D) Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem zákonného zástupce nebo zmocněné osoby.

14. Návštěva lékaře v bydlišti pacienta

U pacientů registrovaných u praktického lékaře, může tento požádat telefonicky o návštěvu v místě svého bydliště během dopolední provozní doby. Návštěva je hrazena z veřejného zdravotního pojištění v případě, že zdravotní stav pacienta neumožňuje jeho přepravu do ordinace a zpět. V opačném případě je návštěva hrazena pacientem podle platného ceníku poskytovatele.

15. Oznamování změn

Registrovaný pacient je povinen do 14 dnů oznámit svému dosavadnímu registrujícímu lékaři každou změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího lékaře, změnu bydliště, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.

16. Regulační poplatek

Zákon č. 261/2007 Sb., ukládá zdravotnickým zařízením ve vyjmenovaných případech povinnost výběru regulačních poplatků od pacientů v částce 30,- Kč za vyšetření. Výběr poplatků bude prováděn zdravotní sestrou ambulance před vyšetřením.

Platnost od 1. 1. 2014

MUDr. Malchar Miroslav
jednatel společnosti