

Vnitřní řád

Nestátní zdravotnické zařízení – Naše terapie, s.r.o., IČO: 21415234 jednatelka a odborná garantka služeb Mgr. et Mgr. Tereza Baltag

Vnitřní řád je platný od 28.3.2024. Je vyvěšen na nástěnce ordinace klinické psychologie a od 15.8. 2026 také na webových stránkách ordinace [www. nase-terapie.cz](http://www.nase-terapie.cz). Pobíráním péče v této ordinaci pacient nebo pacientka (případně zákonný zástupce pacienta/ky) vyjadřuje souhlas s tímto Vnitřním řádem.

Úvodní ustanovení

- a) Tento vnitřní řád upravuje provozní podmínky, práva a povinnosti pacientů a zdravotnických pracovníků v ordinaci klinické psychologie Naše terapie, s.r.o. (dále jen zařízení)
- b) Vnitřní řád je v souladu se zákonem č.372/2011 Sb., o zdravotních službách, a dalšími právními předpisy upravujícími poskytování zdravotní péče.
Ochrana osobních údajů (GDPR). V souvislosti s poskytováním zdravotní péče jsme povinni o Vás – pacientovi, shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro poskytnutí a vykazání zdravotní péče, přičemž rozsah shromažďovaných osobních údajů vyplývá z platné právní úpravy. Vaše osobní údaje shromažďujeme a používáme výhradně v souvislosti s poskytováním zdravotní péče Vaší osobě. Rovněž jsme povinni Vaše osobní údaje sdělovat při vykazování hrazené zdravotní péče a plnění dalších zákonných povinností, například daňové a účetní povinnosti a v rámci hlášení do registrů některých nemocí stanovených zákonem. Vaše osobní údaje sdělujeme oprávněným subjektům a institucím pouze v případech, kdy je nám tato povinnost uložena právním předpisem či po domluvě s Vámi. Osoby, které mají možnost se s těmito Vašimi osobními údaji seznamovat, jsou rovněž zákonem zavázány k ochraně osobních údajů a povinné mlčenlivosti. Údaje vedené o Vás ve zdravotnické dokumentaci obsahují zejména skutečnosti nutné pro identifikaci Vaší osoby, údaje o provedených vyšetřeních, případně o zjištěné diagnóze, léčbě, předepsaných léčivých přípravcích, případně zdravotnických prostředcích, výsledcích komplexních a kontrolních vyšetření, eventuálně Váš informovaný souhlas nebo nesouhlas s jednotlivými zákroky a léčbou. Osobní údaje shromažďujeme po dobu, kterou stanoví právní předpisy. V případech poskytnutí zdravotní péče, která není hrazena z veřejného zdravotního pojištění, lze dohodnout jinou evidenci, je-li to vyžadováno. Nelze se domáhat výmazu osobních údajů, které je poskytovatel zdravotních služeb povinen shromažďovat.
- c) Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v oblasti klinické psychologie ambulantní formou a je akreditovaným zařízením oprávněným k uskutečňování vzdělávacího programu pro obor specializačního vzdělávání Klinická psychologie, Psychoterapie a Dětská klinická psychologie.

1. Práva pacienta při poskytování zdravotních služeb

- a) Na důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí.
- b) Na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací. Z důvodu ochrany osobních údajů budou tyto informace poskytnuty pouze Vám a případně dalším zdravotníkům, kteří pečují o Vaše zdraví či zdraví Vašeho dítěte.
- c) 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.
- d) Podat stížnost na postup zdravotnického pracovníka či poskytovanou péči. Stížnosti budou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od podání. Pacient bude o vyřízení vyrozuměn.

e) Odmítnout navrhovanou léčbu s výjimkou případů stanovených zákonem.

2. Povinnosti pacienta při poskytování zdravotních služeb

- a) Seznámit se a řídit se Vnitřním řádem zařízení.
- b) Prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti.
- c) Dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup zdravotnickým personálem.
- d) 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. Pacient či zákonný zástupce pacienta nás musí informovat o změnách duševního stavu tak, aby mu mohla být poskytnuta náležitá, adekvátní péče, případně mohla být navržena změna formy péče (např. z ambulantní na pobytovou apod.). Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
- e) Oznámit každou změnu telefonního či emailového kontaktu, zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího praktického lékaře, změnu bydliště, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.
- f) Nosit respirátor nebo jinou ochranu dýchacích cest v případě, že trpí respiračním či virovým onemocněním, aby minimalizoval riziko přenosu infekce na ostatní pacienty a zdravotnický personál.
- g) Zákaz vstupu podnapilých osob nebo osob pod vlivem návykových látek včetně THC, dále zákaz požívat během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře v odůvodněných případech vyšetření za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
- h) Chovat se slušně k pacientům a zdravotnickým pracovníkům. V prostorách zařízení i mimo ty prostory je zakázáno chovat se agresivně, vulgárně, či jinak urážlivě k personálu nebo jiným pacientům. Je povinen respektovat pokyny zdravotnických pracovníků. Neobtěžovat hlukem či jiným porušením klidu ve zdravotnickém zařízení personál či ostatní pacienty. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce i doprovázející osoby.
- i) V celém zdravotnickém zařízení zakázáno kouřit.
- j) Je zakázáno pořizování jakýchkoliv fotografií, videonahrávek nebo audionahrávek ve všech prostorách zdravotnického zařízení bez souhlasu pověřeného vedoucího pracovníka a bez souhlasu osob, které by případně měly být natáčeny nebo fotografovány.
- k) Jakmile je domluven termín setkání, je pokládán za závazný. Případnou neúčast na domluveném sezení je třeba oznámit nejpozději 48 hodin předem, v opačném případě je nutné sezení uhradit v plné výši jako při přímé platbě, viz ceník na webu zařízení.

3. Práva a povinnosti zdravotnického personálu

- a) Poskytovat zdravotní péči v souladu s právními předpisy a profesní etikou.
- b) Zajistit, že zdravotní péče bude prováděna na odpovídající odborné úrovni a v souladu s vědeckými a odbornými standardy.
- c) Zachovávat povinnou mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se pacientů.
- d) Poskytovatelé zdravotní péče jsou povinni pravidelně školit a vzdělávat své zaměstnance, aby udržovali a zvyšovali odbornou úroveň poskytované péče.
- e) Dodržovat všechny platné právní předpisy a normy týkající se zdravotní péče, hygieny, bezpečnosti a ochrany zdraví.
- f) Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí péče, pokud pacient nesplňuje podmínky pro její poskytování, pokud je péče neodůvodněná nebo pokud by byla v rozporu s právními předpisy.

4. Provozní doba a ordinační hodiny

- a) Ordinační doba je zveřejněna na dveřích ordinace a webových stránkách ordinace.
- b) V této době je v ambulanci přítomen min. 1 pracovník a poskytuje zdravotní služby registrovaným pacientům. Výjimkou jsou dny dovolených nebo vzdělávacích akcí, kdy je možné provoz ambulance částečně přerušit.

c) Do zdravotnického zařízení pacient vstupuje v odůvodněných případech v doprovodu maximálně 2 osob.

5. Objednání se a průběh vyšetření

- a) Naše ambulance přijímá klienty po předchozím objednání. V případě akutních potíží doporučujeme obrátit se na krizové centrum. Centrum krizové intervence (CKI), tel. 284 016 110. CKI se nachází v Psychiatrické nemocnici Bohnice (PNB) nebo na Krizové centrum RIAPS, které poskytuje krizovou intervenci formou nepřetržité pohotovostní služby. Sídlí na ulici Chelčického 39, Praha 3, tel. 222 586 768 (aktuální údaje sledujete na webu těchto zařízení). V případě péče hrazené zdravotní pojišťovnou je třeba při první návštěvě poskytnout základní údaje pro účely zdravotní pojišťovny. U nezletilých pacientů předá zákonný zástupce.
- b) Zařízení a pacient se dohodli, že pokud se pacient nedostaví k předem stanovenému termínu, aniž se omluví alespoň 48 hodin předem, zavazuje se uhradit finanční ztrátu (storno poplatku), která zařízení vznikne tím, že v dané době dojde k časovému prostoji, kdy nebylo možné poskytnout zdravotní službu jinému pacientovi, cena je uvedena na webu zařízení a řídí se aktuálním ceníkem.
- c) Platba probíhá na základě vystavení příjmového dokladu, výjimečně formou vystavené online faktury.
- d) Pacient se seznámil se Smlouvou o úhradě storno poplatku dle §1746 odst. 2 občanského zákoníku, a svým podpisem souhlasil s její podmínkami.

6. Čekání a průběh péče

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

7. Odmítnutí přijetí pacienta do péče (§ 48 zákona č. 372/2011 Sb.)

- a) 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.
- b) Překročením únosného pracovního zatížení se rozumí stav, kdy by zajištěním zdravotních služeb o tohoto pacienta došlo ke snížení úrovně kvality a bezpečnosti zdravotních služeb již přijatým pacientům nebo zdravotnického personálu.
- c) Není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu podle zákona o veřejném zdravotním pojištění. Poskytovatel může ukončit péči o pacienta v případě, že:
- d) Pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený individuální léčebný postup, nebo s poskytováním zdravotních služeb vysloví souhlas, ale neřídí se vnitřním řádem a jeho chování přitom není způsobeno zdravotním stavem.
- e) Pacient nebo jeho zákonný zástupce neposkytuje součinnost nutnou pro poskytování péče. Přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta; ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.
- f) Neřídí se vnitřním řádem zdravotnického zařízení.
- g) V případě dětí je od určitého věku a mentální zralosti je brán ohled na postoj dítěte k léčbě. Tento postoj může vést k ukončení služeb i navzdory přání rodiče.
- h) Ukončit péči o nezletilého je nutné v případě výslovného nesouhlasu jednoho z rodičů.
- ch) Pominou-li důvodu k poskytování zdravotní péče či pacient vysloví nesouhlas s poskytováním péče.

Závěrečná ustanovení

- a) Tento Vnitřní řád je závazný pro všechny pacienty a zaměstnance zařízení.

- b) V případě porušení tohoto řádu mohou být pacientům omezeny některé služby nebo ukončena spolupráce s pacientem.
- c) Tento vnitřní řád nabývá účinnosti dnem jeho vydání a může být předběžně aktualizován dle potřeby.

V Praze dne 28.3.2024