

## Vnitřní řád ambulance

1. **Registrace u praktického lékaře.** Pacient může požádat o registraci, jestliže je starší 14 let, a jestliže uplynuly více než 3 měsíce od jeho předchozí registrace u jiného praktického lékaře. K registraci do zdravotnického zařízení se pacient musí vždy prokázat průkazem zdravotní pojišťovny a platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, pas, povolení k pobytu). Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům. Ostatním neregistrovaným pacientům poskytuje pouze neodkladnou zdravotní péči v ordinačních hodinách pro nemocné v případě, kdy pacientův registrující lékař není dostupný.
2. **Oznamování změn.** Pacient nebo jeho zákonný zástupce oznámí do 8 dnů svému registrujícímu lékaři každou změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu bydliště a telefonního čísla, emailové adresy, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.
3. **Objednání na vyšetření** K vyšetření ve zdravotnickém zařízení se pacienti vždy objednávají. Ve výjimečných případech lze provést vyšetření pacienta i bez předchozí domluvy. Pacienti se mohou na vyšetření objednat telefonicky, e-mailem, přes webové stránky. Poslední pacient je ošetřen 30 minut před koncem ordinační doby

Důležité! Je nutné, aby se objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem omluvil a neblokoval tak rezervovaný čas jiným pacientům

#### 4. Čas objevení a čas vyšetření.

Čas, na který je pacient objednan, nepředstavuje čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, odkdy je pacient přítomen v čekárně.

Vzhledem k charakteru a chodu ambulance praktického lékaře může dojít k posunutí času objednání, někdy i o delší časový interval. Příčiny mohou být různé:

1. Do ordinace se dostaví pacienti, kteří potřebují vzhledem k charakteru svého onemocnění od personálu akutní/přednostní ošetření.
2. Čas ošetření některého z předchozích pacientů se prodlouží závažností nebo komplikacemi jiného jeho onemocnění.
3. Technické poruchy /výpadek proudu, vody, počítačové techniky aj./
4. Jiné nepředvídatelné situace.

Ve výše uvedených situacích žádáme všechny čekající pacienty o pochopení a toleranci.

5. **Pořadí vyšetření.** Objednaní pacienti mají přednost a jsou zváni do ordinace pokud možno v čase, na který byli objednáni. Neobjednaní pacienti jsou zváni do ordinace pokud možno v pořadí dle příchodu. Registrovaní pacienti mají přednost před neregistrovanými, pokud nejsou klinické důvody, aby tomu bylo jinak. Snažíme se čekací dobu pacientů minimalizovat. Zdravotní sestra pravidelně vychází do čekárny a zjišťuje stav potíží pacientů. Pořadí pacientů určuje lékař.
6. **Pacient vstupuje do ordinace pouze po vyzvání zdravotní sestrou nebo lékařem.**

7. V případě respiračního onemocnění vstupuje pacient do zdravotnického zařízení (včetně čekárny) vždy **pouze s ochrannou pomůckou** (rouška, respirátor...)
8. **Do ordinace k ošetření přichází pacient po řádné osobní hygieně, čistě oblečený**, pokud tomu nebrání jeho zdravotní stav. V případě, že tomu tak nebude, může zdravotnický personál vyšetření pacienta odmítnout.
9. **Jakékoli projevy rasismu či diskriminace jsou pro nás nepřijatelné.** Poskytujeme zdravotní péči všem pacientům bez rozdílu barvy pleti či národnosti. Jakékoli narážky, ať už ústní či písemné na rasu, etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru či světový názor našich pacientů nebo zaměstnanců, nebudeme tolerovat.
10. **Povinností pacientů je chovat se slušně ke zdravotnickým pracovníkům**, respektovat jejich pokyny, verbálně je nenapadat, nekřičet ani nezvedat hlas. Taky chovat se slušně a ohleduplně k ostatním pacientům či jejich doprovodu. Nepřijatelné je agresivní chování, zvyšování hlasu na lékaře či zdravotní sestru. Nerespektování zásad občanského soužití a dobrých mravů je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
11. Je zakázáno ničit a odnášet zařízení čekárny a ambulance.
12. Je zakázáno vnášet do ambulance či čekárny zbraně, střelivo, výbušniny.
13. Taktéž prosím nevodte psy (kromě asistenčních psů) ani jiná zvířata do ordinace.
14. **Je zakázáno kouřit a požívat alkohol** a jiné návykové látky v prostorách ordinace či čekárny. Pacientovi jevícímu známky požití alkoholu či jiných omamných látek může být odmítnuto ošetření a může být z čekárny vykázan.
15. **V čekárně ani v ordinaci netelefonujte.** Berte, prosíme, v potaz, že dopoledne je čekárna plná nemocných lidí, kterým není dobře, a Vaše hovory je mohou rušit.
16. **Doklad o dočasné pracovní neschopnosti** (dále je DPN) vystavuje lékař na základě zjištění zdravotního stavu, nikoliv na žádost pacienta. Pokud se pacient bez předchozí omluvy nedostaví na plánovanou kontrolu v době DPN, bude mu DPN v daném termínu ukončena.
17. **Návštěva lékaře v bydlišti pacienta**
  1. O návštěvu lékaře v místě svého bydliště může registrovaný pacient požádat telefonicky, e-mailem nebo osobně během ordinační doby. Lékař může návštěvu vykonat v době, na které se předem domluví se zdravotnickým personálem.
  2. Návštěva je hrazena z veřejného zdravotního pojištění v případě, kdy zdravotní stav pacienta neumožňuje jeho přepravu do ordinace a zpět. V opačném případě je návštěva hrazena pacientem.
  3. Pokud je to aspoň trochu možné, mělo by být v zájmu pacienta být vyšetřen raději v ordinaci než doma, neboť ve zdravotnickém zařízení jsou k dispozici další pomocné vyšetřovací metody. Oproti tomu na návštěvu k pacientovi si lékař může vzít jen základní vyšetřovací pomůcky.

18. **Vystavování opakovaných receptů.** Opakované recepty předepisujeme u pacientů s dlouhodobě kompenzovanou nemocí, kde je dobře nastavená dlouhodobá léčba. Ale i v tomto případě je nutné na vyzvání lékaře na kontrolu přijít, většinou po 6-12 měsících dle povahy nemoci a stavu pacienta. Další opakované recepty vystavujeme až po této kontrole. Každý požadavek na opakovaný recept schvaluje lékař a je proto nutné počítat s tím, že pokud nežádáte o opakovaný recept v rámci osobního ošetření s lékařem, proces posouzení Vaší žádosti a vystavení receptu trvá typicky 1-2 pracovní dny.
19. **Souhlas s výkonem.** Nepožadujeme písemný souhlas se žádným výkonem prováděným v ordinaci, s výjimkou případů, které stanoví zákon (například souhlas s odběrem krve na testování HIV). Z tohoto důvodu je důležité, abyste vyjádřili svůj nesouhlas ústně, pokud s výkonem nesouhlasíte.
20. **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. Pokud pacient přejde k jinému lékaři, dosavadní lékař odešle novému registrujícímu lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi. Zákonem stanovená lhůta pro jeho vyhotovení je 30 dní. Samotná zdravotnická dokumentace (tzv. karta) se ze zákona nepředává.
21. **Je zakázáno pořizovat fotografie, video či audio záznamy** v ordinaci bez předchozího písemného souhlasu lékaře.
22. **Zdravotnické zařízení za věci odložené v čekárně neručí**
23. **Ctíme práva pacientů.** Pokud máte nějaký námět, stížnost či problém, můžete jej popsat a poslat na email na [ordinace@rutamedica.cz](mailto:ordinace@rutamedica.cz)
24. **Komunikace mezi ordinací a klienty** Všechny požadavky se přednostně řeší přes Rezervační systém. Telefonní číslo je vyhrazeno pro konzultace v naléhavých případech a v situacích, které není možné přes Rezervační systém vyřešit. Požadavky zaslané přes Rezervační systém vyřizujeme v průběhu ordinační doby.

**Vnitřní řád je pro všechny pacienty závazný.** Není povinností pacienta souhlasit s Vnitřním řádem, ale nesouhlas je zároveň nesouhlasem s poskytnutím zdravotní péče a objednáním v našem zdravotnickém zařízení. Pacient si dle svého uvážení může zvolit jinou ambulanci, která bude jeho požadavkům více vyhovovat.

**Důsledky porušení vnitřního řádu:** Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrжуje navržený léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem (§ 48 odst 2 zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb)

Vztah mezi zdravotníkem a pacientem je založen na vzájemné důvěře. Naším cílem je Vám pomoci a budeme rádi, když se nám to společně bude dařit. Děkujeme, že k tomu přispíváte i tím, že respektujete náš vnitřní řád.

*Vnitřní řád ordinace je platný od 01.06.2024. Lékař si vyhrazuje právo v případě potřeby vnitřní řád ordinace aktualizovat.*

*Poslední aktualizace ke dni 01.01.2026*

## Práva pacientů v ČR

Etický kodex „Práva pacientů“ navrhla, po připomínkovém řízení definitivně formulovala a schválila Centrální etická komise Ministerstva zdravotnictví České Republiky. Tato práva pacientů jsou prohlášena za platná dnem 25. února 1992.

- a. **Pacient má právo** na ohleduplnou odbornou zdravotnickou péči prováděnou s porozuměním kvalifikovanými pracovníky.
- b. **Pacient má právo** znát jméno lékaře a dalších zdravotnických pracovníků, kteří ho ošetřují. Má právo žádat soukromí a služby přiměřené možností ústavu, jakož i možnost denně se stýkat se členy své rodiny či s přáteli. Omezení takového způsobu (tzv. kontinuálních) návštěv může být provedeno pouze ze závažných důvodů.
- c. **Pacient má právo** získat od svého lékaře údaje potřebné k tomu, aby mohl před zahájením každého dalšího nového diagnostického či terapeutického postupu zasvěceně rozhodnout, zda s ním souhlasí. Vyjma případů akutního ohrožení má být náležitě informován o případných rizicích, která jsou s uvedeným postupem spojena. Pokud existuje i více alternativních postupů nebo pokud pacient vyžaduje informace o léčebných alternativách, má na seznámení s nimi právo. Má rovněž právo znát jména osob, které se na nich účastní.
- d. **Pacient má** v rozsahu, který povoluje zákon, **právo** odmítnout léčbu a má být současně informován o zdravotních důsledcích svého rozhodnutí.
- e. V průběhu ambulantního i nemocničního vyšetření, ošetření a léčby **má nemocný právo** na to, aby byly v souvislosti s programem léčby brány maximální ohledy na jeho soukromí a stud. Rozbory jeho případu, konzultace a léčba jsou věci důvěrnou a musí být provedena diskrétně. Přítomnost osob, které nejsou na léčbě přímo zúčastněny, musí odsouhlasit nemocný, a to i ve fakultních zařízeních, pokud si tyto osoby nemocný sám nevybral.
- f. **Pacient má právo** očekávat, že veškeré zprávy a záznamy týkající se jeho léčby jsou považovány za důvěrné. Ochrana informací o nemocném musí být zajištěna i v případech počítačového zpracování.
- g. **Pacient má právo** očekávat, že nemocnice musí podle svých možností přiměřeným způsobem vyhovět pacientovým žádostem o poskytování péče v míře odpovídající povaze onemocnění. Je-li to nutné, může být pacient předán jinému léčebnému ústavu, případně tam převezen po té, když mu bylo poskytnuto úplné zdůvodnění a informace o nezbytnosti tohoto předání a ostatních alternativách, které při tom existují. Instituce, která má nemocného převzít do své péče, musí překlad nejprve schválit.
- h. **Pacient má právo** očekávat, že jeho léčba bude vedena s přiměřenou kontinuitou. Má právo vědět předem, jací lékaři, v jakých ordinačních hodinách a na jakém místě jsou mu k dispozici. Po propuštění má právo očekávat, že nemocnice určí postup, jímž bude jeho lékař pokračovat v informacích o tom, jaká bude jeho další péče.
- i. **Pacient má právo** na podrobné a jemu srozumitelné vysvětlení v případě, že se lékař rozhodl k nestandardnímu postupu či experimentu. Písemný vědomý souhlas nemocného je podmínkou k zahájení neterapeutického i terapeutického výzkumu. Pacient může kdykoliv, a to bez uvedení důvodu, z experimentu odstoupit, když byl poučen o případných zdravotních důsledcích takového rozhodnutí.
- j. **Nemocný** v závěru života **má právo** na citlivou péči všech zdravotníků, kteří musí respektovat jeho přání, pokud tato nejsou v rozporu s platnými zákony.
- k. **Pacient má právo a povinnost** znát a řídit se platným řádem zdravotnické instituce, kde se léčí (tzv. nemocniční řád).

Ruta Medica s.r.o., Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Praze pod spisovou značkou C147909

[ordinace@rutamedica.cz](mailto:ordinace@rutamedica.cz)

tel: [+420 283 931 499](tel:+420283931499)