

Vnitřní řád ordinace pro pacienty

Dokument zpracovaný v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, a vyhláškou č. 444/2024 Sb., o zdravotnické dokumentaci.

1. Identifikace poskytovatele a pracoviště

Identifikační údaje poskytovatele	Hodnota
Poskytovatel	Dětský lékař Bílovice s.r.o.
IČO	17123771
Sídlo	Na Paramitě 460/6, 66402 Ochoz u Brna
Pracoviště (ordinace)	Sv. Čecha 173, 66401, Bílovice nad Svitavou
Odbornost	Praktické lékařství pro děti a dorost

Kontakty pro pacienty

Kontaktní údaj	Hodnota
Telefon	+420 774 618 611
E-mail	kristina.otevrel@detskylekarbilovice.cz
Web	https://detskylekarbilovice.cz

Ordinační doba:

Po 7:00–10:30, 11:00–14:30 / Út 12:00–15:30, 16:00–18:00 / St 7:30–10:30, 11:00–14:30 / Čt 7:00–10:30 / Pá 7:00–10:30, 11:00–14:30 / So–Ne zavřeno

Platnost dokumentu	Hodnota
Účinnost od	20. září 2026
Schválil	Dětský lékař Bílovice s.r.o.

2. Objednávání a registrace

Objednávání probíhá prostřednictvím online objednávkového systému nebo telefonicky. Při objednávání může ordinace požadovat základní informace nezbytné k určení naléhavosti a vhodného termínu.

Pacient se prokáže kartičkou pojištěnce, je-li to vyžádáno.

Nedostaví-li se pacient opakovaně na domluvený termín bez předchozí omluvy, může to být důvodem pro ukončení péče dle § 48 odst. 2 písm. d) a e) zákona č. 372/2011 Sb.

3. Pořadí ošetření a provoz v čekárně

Pořadí ošetření se řídí pořadím objednání. Přednost mají akutní a neodkladné případy.

Ordinace může operativně měnit pořadí ošetření z medicínských důvodů.

Žádáme pacienty, aby respektovali soukromí ostatních pacientů a zachovali klid.

4. Doprovod pacienta

Doprovod pacienta je možný, pokud to povaha a průběh vyšetření umožňuje a není tím narušeno soukromí ostatních pacientů.

Zdravotnický pracovník může požádat doprovod, aby vyčkal mimo ordinaci, pokud je to nutné pro ochranu soukromí pacienta nebo pro řádný průběh vyšetření.

5. Pravidla chování v ordinaci

V prostorách ordinace je zakázáno:

- kouření a užívání tabákových výrobků včetně elektronických cigaret,
- konzumace alkoholických nápojů a užívání návykových látek,
- vstup pod zjevným vlivem alkoholu nebo návykových látek,
- vstup se zvířaty s výjimkou vodicího nebo asistenčního psa,
- ohrožování bezpečnosti osob,
- poškozování vybavení,
- vstupování do neveřejných prostor bez vyzvání.

Pacient je povinen řídit se pokyny k hygieně vyvěšenými u vstupu do ordinace.

Pacient je povinen informovat ordinaci předem o výskytu přenosného onemocnění nebo parazitárního napadení.

6. Pořizování zvukových a obrazových záznamů

V prostorách ordinace a čekárny není dovoleno pořizovat zvukové či obrazové záznamy tak, aby byla narušena práva a soukromí dalších osob. Záznam zaměřený na průběh vyšetření nebo komunikaci se zdravotnickým pracovníkem je možný po předchozí dohodě tak, aby nebyla dotčena práva třetích osob a řádný průběh poskytování péče.

7. Informovaný souhlas

Před provedením vyšetření nebo zákroku je pacient srozumitelně informován o povaze, účelu a možných rizicích navrhovaného postupu.

U výkonů stanovených zákonem je vyžadován písemný informovaný souhlas pacienta. V ostatních případech je souhlas udělen ústně nebo konkludentně (tím, že se pacient výkonu podrobí).

Pacient má právo navrhovaný postup odmítnout; v takovém případě může být požádán o podpis negativního reversu.

8. Informace o ceně, úhradách a ceník

Pacient je před poskytnutím nehrazené nebo částečně hrazené služby informován o její ceně a způsobu úhrady.

Ceník je k dispozici v čekárně, na webu.

Po úhradě je pacientovi vystaven doklad.

9. Povinnosti pacienta

Pacient je zejména povinen:

- řídit se tímto vnitřním řádem a pokyny zdravotnických pracovníků,
- sdělovat pravdivě a úplně údaje o svém zdravotním stavu, užívaných lécivech a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb,
- dodržovat léčebný postup doporučený lékařem,
- hlásit změnu zdravotní pojišťovny, kontaktních údajů (adresa, telefon) a dalších údajů potřebných pro vedení zdravotnické dokumentace,
- prokázat na vyžádání svou totožnost,
- uhradit cenu poskytnutých zdravotních služeb, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění nebo které hradí pacient.

10. Práva pacientů

Ordinace zajišťuje, aby pacient byl seznámen se svými právy při poskytování zdravotních služeb. Pacient má zejména právo na:

- úctu, důstojné zacházení a respektování soukromí,
- srozumitelné informace o svém zdravotním stavu a navrhovaném postupu,
- svobodný souhlas s poskytnutím zdravotních služeb nebo jejich odmítnutí,
- informaci o tom, který zdravotnický pracovník mu zdravotní služby poskytuje,
- přítomnost osoby blízké při poskytování zdravotních služeb, pokud to povaha služby umožňuje a není-li tím narušeno poskytování péče nebo porušena práva jiných pacientů,
- vyžádání konzultace svého zdravotního stavu od jiného poskytovatele zdravotních služeb,
- odmítnutí přítomnosti osob, které se přímo nepodílejí na poskytování zdravotních služeb,
- nahlédnutí do zdravotnické dokumentace vedené o jeho osobě a pořízení jejích kopií.

Na vyžádání ordinace poskytne pacientovi přehled práv a povinností v písemné podobě nebo odkáže na místo zveřejnění.

11. Zdravotnická dokumentace

Zdravotnická dokumentace je majetkem poskytovatele zdravotních služeb. Kopie nebo výpisy ze zdravotnické dokumentace jsou poskytnuty na základě žádosti, a to do 30 dnů ode dne doručení žádosti.

12. Účast osob ve výuce a praxi

Ordinace informuje pacienta, že se na poskytování zdravotních služeb mohou podílet osoby připravující se na výkon zdravotnického povolání (včetně nahlížení do zdravotnické dokumentace). Pacient může jejich přítomnost i nahlížení zakázat.

13. Péče mimo ordinární dobu

Mimo ordinární dobu se pacient v akutních případech obrací na lékařskou pohotovostní službu, záchrannou službu (155) nebo tísňovou linku (112).

14. Důsledky porušení vnitřního řádu

Poskytovatel může ukončit péči o pacienta, pokud pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb, závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, závažně porušuje povinnosti stanovené tímto vnitřním řádem, nebo přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb, a to v souladu s § 48 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb.

Ukončení péče nesmí bezprostředně ohrozit život nebo vážně poškodit zdraví pacienta. Poskytovatel o ukončení péče pacienta písemně informuje.

15. Stížnosti a podněty

Stížnost na postup při poskytování zdravotních služeb může pacient podat:

- osobně v ordinaci
- písemně na adresu: Sv. Čecha 173, 66401, Bílovice nad Svitavou
- e-mailem na: kristina.otevrel@detskylekarbilovice.cz
- telefonicky na: +420 774 618 611

Kontaktní osoba pro vyřízení stížností: MUDr. Kristina Otevřelová.

Stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení bude stěžovatel vyrozuměn.

Pokud pacient není spokojen s vyřízením stížnosti, může do 60 dnů ode dne doručení jejího vyřízení podat stížnost příslušnému správnímu orgánu (§ 93 odst. 2 zák. č. 372/2011 Sb.); pro poskytovatele ambulantní péče je jím krajský úřad příslušný podle místa poskytování zdravotních služeb.

16. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

Ordinace zajišťuje ochranu soukromí pacientů a zachování mlčenlivosti.

Informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné: v čekárně a na webu <https://det-skylekarbilovice.cz>.

17. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád je dostupný pacientům: v čekárně a na webu.

Vnitřní řád může být aktualizován; aktuální znění je vždy zveřejněno na uvedeném místě.