



VNITŘNÍ ŘÁD GYO s.r.o.

Vnitřní řád vychází z Provozního řádu, Zákona o zdravotních službách č.372/2011 Sb., Stavovských předpisů ČLK a je **závazný pro všechny návštěvníky/pacientky našeho zdravotnického zařízení**. Neznalost tohoto vnitřního řádu ani nesrovnalosti v souvislosti s neznalostí českého jazyka, neomlouvá.

- pacientka nebo zákonný zástupce musí vždy prokázat svou totožnost prostřednictvím identifikačního dokladu s fotografií a také (pokud se jedná o pojištěné pacientky a zdravotní služby nebo jejich část budou vykazovány v rámci veřejného zdravotního pojištění) průkazem příslušné zdravotní pojišťovny. Pokud pacientka nemá příslušné doklady, je zdravotnické zařízení oprávněno vybírat poplatky za zdravotní služby dle platného ceníku nehrazených služeb. GYO s.r.o., IČO 03370496 (dále jen GYO) je oprávněna pořizovat fotokopie příslušných dokladů pacientky nebo zákonného zástupce.
- v rámci prvního příchodu, bez ohledu na to, zda pacientka plánuje u nás registraci, pacientka nebo její zákonný zástupce vždy vyplní a podepíše dokument „Vstupní formulář“, kterým potvrzuje souhlas v rámci elektronické komunikace, souhlas s poskytováním informací o svém zdravotním stavu třetím osobám (včetně hesla ke komunikaci – toto lze měnit), potvrzení o prostudování informací ohledně správy osobních údajů, prohlášení a aktualizaci svých osobních údajů a také dohoda a souhlas s ceníkem společnosti GYO pro nehrazené zdravotní služby. Podpisem vstupního formuláře také pacientka nebo její zákonný zástupce potvrzuje, že se seznámili a souhlasí s tímto Vnitřním řádem. Pacientka od 15 do 18 let je povinna minimálně první návštěvu absolvovat v doprovodu svého zákonného zástupce, který tento dokument také podepíše, společně s pacientkou. Pacientka mladší 15 let je povinna vždy absolvovat návštěvu v doprovodu svého zákonného zástupce, ten také podepisuje tento dokument, pacientka dokument podepisuje jen, pokud to její mentální a intelektový stav umožňuje.
- při každé návštěvě nebo jakémkoliv požadavku emailem či telefonicky (například žádost o recept, konzultaci nebo jiné) je nutné nahlásit změnu trvalého bydliště, telefonního čísla, e-mailu, změnu zdravotní pojišťovny, nově diagnostikované nemoci, léky, alergie a veškeré změny týkající se aktuálního zdravotního stavu a identifikačních údajů. Veškeré škody/náklady zdravotnického zařízení (a také změny zdravotního stavu pacientky) vzniklé v souvislosti s neaktualizovanými údaji ze strany pacientky (například neuhrazení péče zdravotní pojišťovnou nebo jiné, a to včetně zdravotních důsledků s tímto spojených), je pacientka povinna uhradit v plné výši a bere na sebe plnou zodpovědnost.
- **primárním jazykem komunikace GYO je jazyk český.** Zprávy z vyšetření, výpisy a zápisy ve zdravotnické dokumentaci jsou vždy v jazyce českém. Překlady do příslušných jazyků si zajišťuje pacientka nebo její zákonný zástupce sama, na vlastní náklady. GYO vyžaduje u pacientek, které nerozumí jazyku českému v rozsahu potřebném k pochopení nastaveného diagnosticko-terapeutického plánu, přítomnost (ideálně certifikovaného) překladatele do rodného jazyka pacientky. Ten může být (s ústním souhlasem pacientky), přítomen konzultaci i vyšetření pacientky. GYO nenese jakoukoliv odpovědnost za škody vzniklé v souvislosti s jazykovou bariérou.
- **objednávání k vyšetření je možné emailem: gyo@email.cz, elektronicky přes webový formulář (pokud je funkční a k dispozici) nebo na telefonním čísle: 777 160 708.** Pacientka nebo její zákonný zástupce vždy sdělí požadovaný termín (nebo termíny vyšetření), důvod vyšetření/návštěvy. Zejména s ohledem na poskytované zdravotní služby nejsme schopni vyřizovat veškeré telefonní kontakty, k objednání tedy preferujeme elektronickou komunikaci.
- pacientce je nabídnut volný termín k vyšetření (pokud nesdělí jí preferovaný) dle naléhavosti, s ohledem na její zdravotní stav a také dle jejích požadavků. Přednostní ošetření (neakutní pacientky) je možné vyžadovat pouze v rámci nadstandardních služeb. Vždy je však upřednostněna pacientka s akutními zdravotními obtížemi, vyžadujícími neodkladné vyšetření/ošetření. Je potřeba si uvědomit, že zejména z provozních nebo i jiných důvodů, nelze požadovaný termín vždy nárokovat.
- po dobu naší nepřítomnosti (mimo ordinační dobu) je pro akutní případy doporučena návštěva zařízení s lůžkovým gynekologicko-porodnickým oddělením, co nejbližší bydliště pacientky. Doporučujeme nicméně všechna vyšetření, kontroly a konzultace, které nejsou akutní, plánovat v rámci našeho zdravotnického zařízení. Pohotovostní služba



v rámci nemocnic je vyhrazena pro skutečně neodkladné situace, a ne pro situace jako jsou 14denní výtoky, dlouhodobé nepravidelnosti menstruačního cyklu a jiné chronické obtíže.

- během ordinačních hodin ambulance se snažíme dodržovat objednané termíny a časy vyšetření k jednotlivým lékařům. Nicméně je potřeba si uvědomit, že s ohledem na provozní důvody nebo rozdílné časy potřebné s provedení zdravotní služby u konkrétních pacientek, mohou vést ke změně času, delšímu čekání na vyšetření nebo změně lékaře, ke kterému je pacientka objednána. O pořadí vyšetření jednotlivých pacientek rozhoduje lékař. Lékař má právo (s výjimkou život ohrožujících stavů) odmítnout k ošetření osobu která (nebo její doprovod) se chová nevhodně, omezuje nebo ohrožuje jiné návštěvníky či zaměstnance nebo její známky požití návykových látek.
 - pacientka je povinna dodržet datum a čas svého objednání. Pacientka se dostaví k objednané návštěvě minimálně 5 minut před objednaným termínem následných kontrol a 10 minut před objednaným termínem vstupní kontroly nebo kontroly po více jak 2 letech od poslední návštěvy. Nárok na poskytnutí zdravotní služby končí 20 minut po čase objednání.
 - pokud se pacientka nemůže k vyšetření dostavit, je její povinností se s dostatečným předstihem (minimálně 24 hodin) předem omluvit, ideálně prostřednictvím emailu. Pokud se pacientka neomluví s dostatečným předstihem, může být požadována přímá úhrada nákladů na provoz ambulance, a to dle platného ceníku nehrazených zdravotních služeb. Na základě opakovaných neomluvených objednávaní ze strany pacientky může být tato, na základě hrubého porušení Vnitřního řádu, vyřazena z péče GYO, a to bez jakýchkoliv dalších nároků. Výjimku tvoří neodkladné situace ze strany pacientky, jako jsou například náhlé nemoci, úmrtí v rodině a jiné.
 - doba mezi 12:00 – 13:00 je vyhrazena pro administrativní činnost zaměstnanců a pauzu na oběd (provozní pauza). To znamená, že v tuto dobu nelze poskytovat jiné služby, a to včetně telefonických nebo emailových. Pacientka bude vpuštěna do prostor čekárny nejdříve 5 minut před ukončením provozní pauzy, to znamená nejdříve ve 12:55 hodin.
 - pokud dojde ze závažných, zejména provozních, důvodů ke zrušení termínu návštěvy ze strany GYO, může být o této skutečnosti (na žádost pacientky) vystaveno potvrzení, a to bezplatně
-
- pacientka se dostaví k termínu vyšetření a k vlastnímu vyšetření vždy bez doprovodu (výjimku tvoří zákonný zástupce pacientky nebo osoba která pacientku doprovází s ohledem na její snížené mentální, fyzické nebo jiné schopnosti), s ohledem na provozní podmínky zdravotnického zařízení a omezený prostor čekárny. Prostory GYO s.r.o. jsou vyhrazeny primárně pouze pro pacientky GYO. Pacientka (ani případný doprovod nebo jiný návštěvník) svým chováním neruší zaměstnance GYO, ani ostatní pacientky nebo jiné návštěvníky. Všichni dodržují pořádek, bezpečnost a důstojnost zdravotnického zařízení. Návštěvníci nesou plnou zodpovědnost (sociální, hmotnou, trestně-právní i jinou) za všechny jimi způsobené škody. Vstup jiné osoby než pacientky nebo zákonného zástupce pacientky, je umožněn jen se souhlasem zaměstnance GYO.
-
- Pacientka nebo její zákonný zástupce je povinen/a si přečíst a podepsat aktuální verzi Vstupního formuláře – odmítnutí podpisu znamená hrubé porušení Vnitřního řádu GYO a nesouhlas s tímto řádem
 - pacientka je povinna dodržovat lékařem nastavený léčebně-preventivní plán. Pacientka pracovníky GYO pravdivě informuje o vývoji nebo změnách zdravotního stavu, a to včetně infekčních nemocí, užívaných léčivých přípravcích a zdravotních službách poskytovaných jiným lékařem. Je potřeba si uvědomit, že GYO nenese jakoukoliv odpovědnost za situace, způsobené poskytnutím nedostatečných nebo nepravdivých informací ze strany pacientů nebo jejich zákonných zástupců
 - zdravotnické zařízení nepředává zdravotnickou dokumentaci, pouze na základě žádosti jiného lékaře (služba hrazena v rámci veřejného zdravotního pojištění) nebo pacienta (služba hrazená předem pacientkou, dle platného ceníku) vypracuje výpis z této dokumentace nebo kopii této dokumentace. Tento bude předán osobně pacientce/zákonnému zástupci, a to po předchozí domluvě nebo odeslán prostřednictvím Datové schránky (pacientce, zákonnému zástupci nebo požadujícímu lékaři). Lhůta pro vyřízení této žádosti je do 30 dnů. Pacientka je povinna uhradit administrativní poplatky a jiné náklady spojené s vypracováním a odesláním tohoto výpisu, dle platného ceníku. Výpisy



z dokumentace nebo kopie zdravotnické dokumentace posíláme Českou poštou (nebo jinou společností poskytující poštovní služby) pouze v rámci služby plně hrazené dle platného ceníku.

- pacientka má nárok na zprávu z vyšetření absolvovaného v GYO. Zpráva je nicméně vydávána pouze na základě žádosti pacientky nebo jejího zákonného zástupce, a to bezprostředně po ukončení vyšetření. Pokud je vyžadována zpráva dodatečně, je tato služba hrazena dle platného ceníku GYO. Je možné také odeslat zprávu emailem, tyto zprávy/přílohy zprávy jsou vždy opatřeny heslem. Je možné také zasílat zprávy prostřednictvím Datové schránky, služba je hrazena dle platného Ceníku. Poštovními službami (Česká pošta, Messenger, Zásilkovna a jiné) zprávy nezasíláme.
- zprávy z vyšetření jsou předávány výhradně osobně pacientce nebo jejímu zákonnému zástupci. Jiné osobě jsou vydány jen na základě úředně ověřeného souhlasu s tímto úkonem, který zůstává součástí zdravotnické dokumentace pacientky.
- výsledky z vyšetření (včetně cytologie z děložního čípku) nejsou primárně pacientce sdělovány, pokud jsou negativní. Výjimku tvoří pacientky v programu nadstandardní péče, se zaplaceným ročním poplatkem dle platného ceníku. Těmto pacientkám jsou zaslány také informace o negativním výsledku cytologie z děložního čípku.
- pokud je indikována léčba, je na základě výsledku odeslán příslušný elektronický recept prostřednictvím sms a to jedenkrát. Pokud dojde k nevyzvednutí příslušného léku pacientkou, je následné odeslání/tisk eReceptu zpoplatněno dle platného Ceníku.
- pozitivní cytologie je pacientkám sdělována, včetně doporučení dalšího postupu, a to následovně – pacientka je kontaktována primárně emailem. Je jí zaslána informace o pozitivním výsledku cytologie a následném postupu. Telefonicky je kontaktována jen výjimečně. S ohledem na provozní podmínky je tímto postupem splněna ohlašující povinnost GYO.
- emailové konzultace (tedy konzultace diagnostických nebo terapeutických postupů) jsou možné jen u pacientek se zaplaceným programem nadstandardní péče.

- hrubé porušení Vnitřního řádu ze strany pacientky/zákonného zástupce/návštěvníka GYO je možným důvodem k odmítnutí přijetí pacienta do lékařské péče nebo vyřazení pacientky z lékařské péče
- pacientka/zákonný zástupce/návštěvník má povinnost chovat se slušně ke zdravotnickému personálu a také ohleduplně k ostatním návštěvníkům
- návštěvník nesmí poškozovat a znečišťovat prostory zdravotnického zařízení, jeho sídla a jejich vybavení
- návštěvník nesmí poškozovat a znečišťovat a je povinen dodržovat ticho, klid a domovní řád v objektu Dukelských Hrdinů 406/23, Praha 7 a jeho okolí. Dále je povinen dodržovat pravidla protipožární ochrany a ochrany zdraví a majetku. Za každou způsobenou škodu nese plnou osobní i hmotnou zodpovědnost a je povinen každou nápravu škod, způsobených svojí osobou i svým doprovodem, bez odkladu a v plné výši uhradit.
- v prostoru zdravotnické zařízení i v prostorách objektu Dukelských Hrdinů 406/23 je zakázáno kouřit či požívat jakékoliv jiné návykové látky
- je zakázáno vstupovat do objektu Dukelských Hrdinů 406/23, Praha 7, včetně prostor GYO s jízdními koly, motocykly, skútry, koloběžkami, skateboardy, kolečkovými bruslemi a jinými kolečkovými zařízeními/dopravními prostředky. Je také zakázáno do těchto prostorů vstupovat s jakýmkoliv zvířetem, výjimku tvoří zvířata asistenční psi. I zde je však potřeba respektovat přání a obavy ostatních návštěvníků (a to včetně například případných alergií na zvířecí srst a jiných). Příchod s asistenčním psem jsou pacientka nebo její zákonný zástupce povinni nahlásit dopředu a termín její návštěvy bude přizpůsoben provozním podmínkám GYO.
- návštěvník má povinnost si své osobní věci střežit a zároveň si zkontrolovat, zda před odchodem všechny své věci má u sebe. GYO s.r.o. nenesе jakoukoliv odpovědnost za zapomenuté, ztracené nebo jinak znehodnocené/zničené věci



pacientky/zákonného zástupce/návštěvníka a není povinno tyto zapomenuté věci dále hlídat nebo skladovat. K objasnění ztráty osobních věcí návštěvníka nelze použít záznam kamerového systému zdravotnického zařízení.

- **návštěvník zdravotnického zařízení nesmí pořizovat jakékoliv záznamy (zvukové, obrazové, video, fotokopie dokumentů nebo jiné) a to z jakéhokoliv místa nebo jakékoliv činnosti pracovníků/zaměstnanců nebo jiných návštěvníků zdravotnického zařízení.**
- prostory zdravotnického zařízení (čekárna, recepce/kartotéka, sklad) jsou trvale monitorovány kamerovým systémem se záznamem, a to s ohledem na odvrácení bezprostředního závažného nebezpečí hrozícího majetku zdravotnického zařízení nebo bezpečnosti či zdraví pacientů, zaměstnanců nebo jiných návštěvníků zdravotnického zařízení. Nejsou monitorovány prostory, které jsou určeny výlučně pro úkony intimní povahy (šatna, kabinky, vyšetřovny, toalety a jiné) a také nejsou monitorovány poskytované zdravotní služby. Vnitřní směrnice pro Kamerový systém v prostorách GYO je k nahlédnutí v recepci GYO.
- **žádáme pacientky o pochopení a respektování faktu, že personál není schopen zajistit hlídání ani bezpečnost Vašich dětí. Není možné, aby dítě bylo, s ohledem na jeho bezpečnost, na jakoukoliv dobu bez dozoru svého zákonného zástupce. GYO neneso jakoukoliv zodpovědnost za škody na majetku způsobené dítětem. Neneso také žádnou zodpovědnost za škody na jeho zdraví.**

- vnitřní řád, ceník služeb nehrazených ze zdravotního pojištění a informace o zpracování osobních údajů jsou vyvěšeny v čekárně, jsou k dispozici také v deskách na recepci.
- GYO 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.
- **není Vaší povinností souhlasit s tímto Vnitřním řádem. Nesouhlas s Vnitřním řádem zdravotnického zařízení je ale zároveň nesouhlasem pacienta s poskytnutím zdravotní péče a objednáním v GYO. Podle vlastního uvážení si můžete zvolit jinou gynekologickou ambulanci, která bude Vašim požadavkům více vyhovovat.**

Dle Zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb. jsou pacienti povinni řídit se Vnitřním řádem nestátního zdravotnického zařízení.

V souladu se stavovským předpisem č. 10 České lékařské komory (Etický kodex České lékařské komory), má lékař právo odmítnout péči, je-li přesvědčen, že se nevytvořil potřebný vztah důvěry mezi ním a pacientem”.

MUDr. Štěpán Budka
lékař a jednatel GYO