

## VNITŘNÍ ŘÁD GYO s.r.o.

Vnitřní řád je vydán v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., Stavovských předpisů ČLK, Provozního řádu a že jeho dodržování je **závazné pro všechny návštěvníky/pacientky našeho zdravotnického zařízení**. Neznalost tohoto vnitřního řádu, ani nesrovnalosti v souvislosti s neznalostí českého jazyka, neomlouvá, nemůže být také důvodem nedodržování tohoto řádu.

- 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. Pořízení kopií dokladů se děje pouze v nezbytném rozsahu a plně v souladu s GDPR.
- 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. Pacientka bere na vědomí, že neuvedení nebo zamlčení aktuálních údajů může mít dopad na poskytovanou péči či úhradu ze zdravotního pojištění a v takovém případě může být požadována úhrada vzniklých nákladů dle platného ceníku.
- **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 nenes odpovědnost za nedorozumění způsobená jazykovou bariérou, pokud pacientka odmítne využít tlumočení (zajištěné na své náklady) nebo nepřivede tlumočnicka. GYO nemůže nést odpovědnost za škody vzniklé v souvislosti s jazykovou bariérou. Pokud pacientka nebo její zákonný zástupce požaduje potvrzení dokumentu vedeném v jiném než jazyce českém, bere na vědomí, že tato služba může být odmítnuta.
- **objednávání k vyšetření je možné emailem: [objednat@gyo.cz](mailto:objednat@gyo.cz), elektronicky přes webový formulář (pokud je funkční a k dispozici) nebo, výjimečně, na telefonním čísle: 777 160 708.** Pacientka nebo její zákonný zástupce vždy sdělí požadovaný termín (ideálně však více požadovaných termínů, zejména s ohledem na možnosti pacientky a ev. její menstruaci), důvod vyšetření/návštěvy. Zejména s ohledem na poskytované zdravotní služby nejsme schopni vyřizovat veškeré telefonní kontakty, k objednání tedy preferujeme elektronickou komunikaci (primárně emailem).
- pacientce je nabídnut volný termín (volné termíny) 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 gynekogicko-porodnickým oddělením, co nejbližší bydlišti 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 například 14denní výtoky, dlouhodobé nepravidelnosti menstruačního cyklu a jiné chronické obtíže.
- během ordinčních 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 jeví 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. GYO je oprávněno neposkytovat jinou než akutní péči u pacientek, naši ambulanci nenavštíví déle, než 24 měsíců, respektive od její poslední kontroly (preventivní prohlídky s cytologií) uplynula doba delší než 24 měsíců.
  - 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 účtován storno poplatek dle platného ceníku nehrazených služeb. Na základě opakovaných neomluvených objednáni ze strany pacientky může být tato, na základě hrubého porušení Vnitřního řádu, vyřazena z péče GYO, a to bez jakýchkoliv dalších nároků. Odmítnutí nebo ukončení péče se děje v souladu s § 48 zákona č. 372/2011 Sb. 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/obědová/polední pauza). To znamená, že v tuto dobu nelze poskytovat zdravotní služby, a to včetně telefonických nebo emailových. Pacientka bude vpuštěna do prostor čekárny nejdříve 5 minut před ukončením provozní pauzy.
  - 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 GYO a omezený prostor čekárny. Prostory GYO 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 poskytnout identifikační a zdravotní údaje nezbytné k vedení zdravotnické dokumentace a poskytnutí zdravotních služeb. Volitelné souhlasy (např. elektronická komunikace, informování třetích osob a jiné) může pacientka odmítnout, v takovém případě bude zvolen alternativní postup komunikace, pokud to situace a provozní podmínky GYO dovolí.
  - 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 přípravků 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 písemné žádosti jiného lékaře (služba hrazena v rámci veřejného zdravotního pojištění) nebo písemné žádosti pacientky (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). Výpis nebo kopie zdravotnické dokumentace je poskytována v souladu s § 65 zákona č. 372/2011 Sb., nejpozději 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 (cena dle platného ceníku), 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) zasíláme jen ve zcela výjimečných případech. Tato služba je také hrazena dle aktuálního ceníku.
- zprávy z vyšetření jsou předávány výhradně osobně pacientce nebo jejímu zákonnému zástupci. Jiné osobě jsou vydány jen na základě úředně ověřeného podpisu na originále souhlasu s tímto úkonem, který zůstává součástí zdravotnické dokumentace pacientky uložené v GYO.
- GYO informuje pacientku o pozitivním nálezů dostupným komunikačním kanálem, typicky e-mailem; další konzultace mohou být zpoplatněny dle ceníku. Výjimku tvoří pacientky v programu nadstandardní péče, se zaplaceným ročním poplatkem dle platného ceníku. Těmto pacientkám jsou zasílány také informace jiné, vždy však aktuálně dle provozních podmínek GYO.
- pokud je indikována léčba, je na základě výsledku vyšetření odeslán příslušný elektronický recept prostřednictvím sms a to jedenkrát. Tento postup/skutečnost pacientka akceptuje již při vyšetření, následnou konzultaci emailem je možno pacientce poskytnout, nicméně není službou hrazenou z prostředků veřejného zdravotního pojištění, je hrazena pacientkou dle platného ceníku. V eReceptu je vyznačeno dávkování léku, předpokládá se, pokud není uvedeno v eReceptu jinak, že pacientka doužívá celé balení léku. Pokud dojde k nevyzvednutí příslušného léku pacientkou, je následné odeslání/tisk eReceptu zpoplatněno dle platného Ceníku.
- pozitivní výsledek cytologie je pacientkám vždy sdělován, 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 (1x kontakt – odeslání zprávy emailem) splněna ohlašující povinnost GYO. Konzultace dalšího postupu emailem není součástí služeb hrazených zdravotní pojišťovnou.
  
- 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 a ohleduplně ke zdravotnickému personálu a také k ostatním návštěvníkům
- pacientka ani jiný návštěvník nesmí poškozovat a znečišťovat prostory zdravotnického zařízení, jeho sídla a jejich vybavení
- pacientka ani jiný návštěvník nesmí poškozovat a znečišťovat prostory GYO ani domu na adrese Dukelských Hrdinů 406/23, Praha 7 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
- diskrétní zóna je vyznačena linií na podlaze v prostoru recepce. Za tuto hranici a do prostor ambulancí, zázemí personálu a dalších neveřejných prostor smí vstupovat výhradně pacientka objednaná k vyšetření nebo její zákonný zástupce.
- vstup jakékoli jiné osoby (doprovod, rodinný příslušník, návštěvník apod.) je možný pouze s výslovným souhlasem personálu GYO.
- jakýkoliv pohyb nepovolaných osob za diskrétní zónou nebo v prostorách ambulance je považován za hrubé porušení Vnitřního řádu. Personál GYO je oprávněn takovou osobu okamžitě vyzvat k opuštění těchto prostor. V případě neuposlechnutí může být přivolána Policie ČR.
- toaleta v prostorách GYO je určena výhradně pro pacientky ambulance.
- veřejnost, doprovod a osoby bez probíhající návštěvy ambulance nemají oprávnění toaletu používat. Výjimku může udělit pouze personál GYO.
- 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, pokud je to jen trochu možné, je potřeba nahlásit předem, abychom mohli přizpůsobit provozní podmínky.
- návštěvník má povinnost si své osobní věci střežit a zároveň si zkontrolovat, zda před odchodem všechny své věci má u sebe. GYO nenese jakoukoliv odpovědnost za zapomenuté, ztracené nebo jinak znehodnocené/zničené věci pacientky/zákonného zástupce/návštěvníka a není povinnou tyto zapomenuté věci 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 GYO, prostoru domu (sídla společnosti) nebo z jakéhokoliv činnosti pracovníků/zaměstnanců nebo jiných návštěvníků zdravotnického zařízení, pokud není pořizování záznamu výslovně povoleno ošetřujícím lékařem. Záznam o tomto souhlasu je zapsán do zdravotnické dokumentace.**
  - 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. Zpracování osobních údajů v kamerovém systému probíhá v souladu s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb..
  - **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 nenese jakoukoliv zodpovědnost za škody na majetku způsobené dítětem. Nenese také žádnou zodpovědnost za škody na jeho zdraví či životě.**
- 
- vnitřní řád, ceník služeb nehrazených ze zdravotního pojištění a informace o zpracování osobních údajů jsou také k dispozici v recepci k nahlédnutí. Nahlédnutí je umožněno na žádost pacientky. Je zakázáno jakýmkoliv způsobem šířit, rozmnožovat či jinak publikovat dokument GYO bez souhlasu jednatele GYO s.r.o.. Některé dokumenty jsou k nahlédnutí v plném znění nebo jeho části (výňatku) na [www.gyo.cz](http://www.gyo.cz).
  - 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 objednááním 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”.

Ustanovení tohoto Vnitřního řádu se nepoužijí v rozsahu, v jakém by byla v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo právy pacientek.

**Tento Vnitřní řád nabývá účinnosti dne 6.2.2026. Je závazný pro všechny pacientky a jiné návštěvníky zdravotnického zařízení. Vnitřní řád je k dispozici na recepci a na webových stránkách [www.gyo.cz](http://www.gyo.cz).**



MUDr. Štěpán Budka  
lékař a jednatel GYO