

PROVOZNÍ A VNITŘNÍ ŘÁD GYNEKOLOGICKÉ ORDINACE:

Gynekologie Mariánské Lázně s.r.o.

Tento vnitřní řád je zpracován v souladu s provozním řádem zdravotnického zařízení a zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, a je závazný pro všechny klientky, kterým je v ordinaci poskytována zdravotní péče.

Žádáme Vás, abyste se s následujícími pokyny pečlivě seznámily a dodržovaly je.

1. Registrace klientek

Nové klientky lze registrovat vždy s ohledem na aktuální kapacitu ordinace. Možnost registrace je vhodné si předem ověřit telefonicky u zdravotní sestry.

Klientku nelze přijmout do péče v případě, že by jejím přijetím došlo k překročení únosného pracovního zatížení, nebo pokud tomu brání provozní, personální, technické či věcné podmínky zdravotnického zařízení.

Překročením únosného pracovního zatížení se rozumí stav, kdy by poskytováním zdravotních služeb nové klientce došlo ke snížení kvality nebo bezpečnosti zdravotní péče poskytované již registrovaným klientkám.

Registrace probíhá po předchozí domluvě a objednání během ordinačních hodin. Klientka je povinna předložit platný průkaz zdravotní pojišťovny.

Klientka má právo zvolit si svého registrujícího gynekologa. Změnu registrujícího lékaře lze provést nejdříve po uplynutí 3 měsíců. Klientka může být registrována vždy pouze u jednoho gynekologa; platná je vždy poslední provedená registrace.

Klientka je povinna informovat zdravotnické zařízení o jakýchkoliv změnách týkajících se zdravotního pojištění (změna zdravotní pojišťovny, status pendlera apod.) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 8 dnů od vzniku změny.

2. Ukončení registrace

Registrace klientky může být ukončena z následujících důvodů:

- úmrtí klientky
- změna registrujícího gynekologa
- opakované porušování povinností součinnosti při léčbě
- opakovaná neomluvená absence na objednané vyšetření (minimálně 2× po sobě, bez omluvy alespoň 24 hodin předem)
- neabsolvování preventivní prohlídky do 24 měsíců od poslední preventivní prohlídky bez relevantního důvodu
- opakované nedostavení se na preventivní prohlídku i přes upozornění poskytovatele

3. Objednávání k vyšetření

Klientkám je vždy nabídnut nejbližší volný termín k vyšetření. Nárok na přednostní termín nevzniká.

Online objednávání

Objednání je možné prostřednictvím patientské platformy **Medevio**, která je šifrovaným komunikačním kanálem splňujícím požadavky ochrany osobních údajů dle GDPR.

Odkaz: <https://my.medevio.cz/mudr-smrhova>

Aplikace je dostupná také přes webové stránky ordinace www.gynekolog.cz/smrhova, Facebook Gynekologie Mariánské Lázně s.r.o. nebo prostřednictvím vizitky vydané v ordinaci. Před využitím je nutná registrace v systému Medevio.

Tato služba je nadstandardní a je zpoplatněna dle aktuálního ceníku.

Jedna klientka může mít v rezervačním systému aktivní pouze jeden termín. Není dovoleno objednávat rodinné příslušníky z jednoho účtu ani objednávat více klientek na jeden termín.

Nejčastěji kladené otázky k této službě jsou dostupné na:

<https://www.medevio.cz/pro-pacienty>

Telefonické objednávání

Objednání je možné během ordinačních hodin na telefonním čísle **602 449 974**. Objednávání prostřednictvím SMS zpráv není možné.

Telefonní linka není dostupná mimo ordinační dobu, o víkendech, svátcích a během dovolené. Rozpis dovolené je vždy s předstihem zveřejněn na Medeviu a webových stránkách ordinace.

Osobní objednávání

Osobní objednání doporučujeme především bezprostředně po vyšetření, kdy si klientka rezervuje další termín dle doporučení lékaře.

Při osobní návštěvě ordinace výhradně za účelem objednání je nutné počítat s čekáním, až bude mít zdravotní sestra časový prostor. Z důvodu ochrany osobních údajů dle GDPR nelze ověřovat osobní údaje před ostatními klientkami.

4. Zrušení objednaného termínu

Objednané termíny jsou závazné jak pro klientku, tak pro zdravotnické zařízení.

Zrušení termínu je nutné provést nejpozději **24 hodin předem**, a to:

- prostřednictvím systému Medevio,
- telefonicky na čísle 602 449 974,
- SMS zprávou (obsahující datum rušeného termínu, jméno a příjmení, datum narození) – pouze na uvedené číslo.

Zrušení termínu přes Medevio nebo SMS je možné i mimo ordinační hodiny.

Za vytvoření i zrušení objednávky odpovídá objednaná osoba (případně její zákonný zástupce).

Všechny neomluvené absence jsou zaznamenávány do zdravotnické dokumentace.

Při první neomluvené absenci je proveden záznam o události, při druhé neomluvené absenci může dojít k ukončení péče. Klientka má právo si po předchozí domluvě vyžádat výpis ze zdravotnické dokumentace, který je zpoplatněn dle aktuálního ceníku.

U nových klientek, které se bez omluvy nedostaví na první objednané vyšetření, další objednání automaticky neprovádíme.

Zdravotnické zařízení si vyhrazuje právo zrušit objednávku klientky. Klientka je o této skutečnosti informována minimálně 24 hodin předem, s výjimkou náhle vzniklých mimořádných událostí (např. havárie, epidemiologická situace, náhlá nepřítomnost zdravotnického personálu, kontrolní orgány). Na vyžádání vystavíme bezplatné písemné potvrzení o zrušení termínu.

5. Příjem k vyšetření

- K vyšetření se dostavujte včas. Při první vstupní prohlídce se dostavte **10 minut před objednaným termínem**, při dalších návštěvách **5 minut před termínem**. Pozdní příchod zpravidla nelze akceptovat.
- Pokud se k objednanému termínu nedostavíte včas, **ztrácíte nárok na vyšetření v daném termínu** a je nutné si sjednat nový. Opakované nedodržení objednaného termínu je považováno za porušení vnitřního řádu ordinace.
- Při dřívějším příchodu, než je Váš objednaný termín, vyčkejte prosím v čekárně. Klientky nejsou vyšetřovány dříve ani přednostně z důvodu předčasného příchodu.
- Klientky ve věku 18–60 let mohou využívat digitální, šifrovaný patientský komunikační kanál Medevio. Tato služba není hrazena z veřejného zdravotního pojištění a je zpoplatněna dle platného ceníku. Jedná se o jednoduchou komunikační aplikaci, kterou lze stáhnout do počítače nebo mobilního zařízení, zaregistrovat se a vytvořit uživatelský účet (viz kapitola **Objednávání k vyšetření**, webové nebo Facebookové stránky ordinace).
- Objednací čas je **orientační**. Pořadí klientek určuje lékař a změny v harmonogramu vyšetření jsou vyhrazeny. O aktuální situaci je klientka vždy informována. Naší snahou je objednáací časy dodržovat, avšak s ohledem na individuální potřeby jednotlivých klientek a provozní důvody může dojít k jejich posunu.

6. Vstupní vyšetření

- Při první návštěvě budete požádána o vyplnění a podpis registračního formuláře, informovaného souhlasu s poskytováním zdravotních služeb, souhlasu s poskytováním informací a potvrzení o seznámení se s vnitřním řádem ordinace a jeho dodržování.
V případě nezletilé klientky je nutná přítomnost zákonného zástupce, který uvedené souhlasy podepíše.

- Podpisem uvedených dokumentů klientka potvrzuje, že se seznámila s vnitřním řádem ordinace a zavazuje se jej dodržovat.
- Do zdravotnické dokumentace jsou zaznamenávány osobní a zdravotní údaje v rozsahu stanoveném platnou legislativou.
- Při každé další návštěvě je klientka povinna sdělit změny týkající se osobních údajů a zdravotního stavu.
- Klientka si při vstupním vyšetření zvolí heslo pro telefonickou komunikaci se zdravotnickým zařízením.
- Klientka je povinna dodržovat lékařem stanovený léčebný postup.
- Klientka je povinna pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu, včetně prodělaných či aktuálních infekčních onemocnění, užívaných léčivých přípravků a zdravotních služeb poskytovaných jinými lékaři.
- S dotazy nebo obtížemi týkajícími se zdravotního stavu se klientka obrací na lékaře během vyšetření; veškeré informace jí budou podány srozumitelným způsobem.
- Zdravotnické zařízení zaručuje důvěrnost a ochranu osobních a zdravotních údajů. Vyšetření a léčba jsou prováděny s maximální diskretností a ohledem na soukromí klientky.

7. Akutní a neodkladné stavy

Neodkladný stav je stav bezprostředně ohrožující životní funkce. Takové klientky jsou v ordinaci době přijímány okamžitě, doporučujeme však přímé ošetření v nemocnici.

Akutní stav je stav vzniklý náhle s rychlým rozvojem obtíží. O jeho charakteru rozhoduje lékař nebo zdravotní sestra.

Mimo ordinaci dobu je k dispozici lékařská služba první pomoci.

Pozvolna se zhoršující obtíže (výtoky, občasné bolesti, nepravidelná menstruace apod.) nejsou považovány za akutní stav a je nutné se na ně objednat s dostatečným předstihem.

8. Další ustanovení

- Klientky v péči IVF center řeší obtíže související s léčbou primárně na daném pracovišti.
- Komunikace probíhá v českém jazyce; u klientek nehovořících česky je nutná přítomnost certifikovaného tlumočnicka.
- Veškeré mimořádné situace jsou dokumentovány.

9. Recepty, žádanky, doporučení, výpisy

Recepty

Recepty lze objednávat:

- prostřednictvím patientské platformy **Medevio**,
- SMS zprávou,
- telefonicky během ordinačních hodin.

Všechny recepty jsou vystavovány formou **eReceptu** a zasílány na telefonní číslo nebo e-mail uvedený ve zdravotnické dokumentaci klientky.

Při žádosti o recept je vždy nutné uvést:

- název požadovaného léku
- informaci, zda se jedná o **opakovaný recept**
- při SMS nebo telefonické žádosti celé jméno, příjmení a datum narození.

Opakované vystavení receptu v případě jeho ztráty nebo nevyzvednutí do 14 dnů od vystavení je zpoplatněno dle aktuálního ceníku výkonů.

Podmínkou vystavení receptu je dodržování lékařem stanovených intervalů kontrol. Termín další kontroly vždy určuje lékař a zapisuje jej do zdravotnické dokumentace.

Při překročení stanoveného termínu kontroly **není možné recept vystavit**, dokud neproběhne lékařské vyšetření.

Žádanky a doporučení k vyšetření, poukazy na zdravotnické pomůcky

Doporučení ke specializovaným vyšetřením a poukazy na zdravotnické pomůcky vystavuje výhradně ošetřující lékař na základě zdravotní indikace.

Pokud lékař neshledá zdravotní důvod k provedení vyšetření hrazeného ze zdravotního pojištění, není možné si jeho vystavení vynucovat. Vyšetření je pak možné absolvovat pouze v režimu samoplátce. Stejný postup platí i u zdravotnických pomůcek.

Žádanky jsou standardně vystavovány při lékařské prohlídce.

V případě ztráty žádanky je nutné si kopii objednat předem (telefonicky nebo přes Medevio). Kopii je možné následně vyzvednout v ordinaci, nebo ji po předchozí domluvě zaslat jako přílohu prostřednictvím systému Medevio.

Výsledky všech vyšetření, na která byla klientka odeslána, je nutné doručit ošetřujícímu lékaři, který žádanku vystavil. Výsledek lze rovněž zaslat jako přílohu prostřednictvím systému Medevio – v takovém případě musí být pořízena kvalitní a čitelná kopie.

Bez doložení předchozích výsledků není možné vystavovat další žádanky, doporučení ani poukazy.

Telefonické konzultace

Telefonické konzultace jsou poskytovány dle časových možností ordinace. Je nutné respektovat soukromí aktuálně vyšetřovaných klientek a čas potřebný k jejich ošetření.

Pokud není možné konzultaci poskytnout okamžitě, zdravotní sestra sdělí, kdy je vhodné lékaře telefonicky kontaktovat.

Pro stručné, jasné formulované dotazy doporučujeme využít patientskou platformu **Medevio**, prostřednictvím které bude dotaz zodpovězen v co nejkratší možné době.

Výpisy ze zdravotnické dokumentace

Na žádost klientky vyhotoví ošetřující lékař výpis ze zdravotnické dokumentace do **30 dnů**, a to v rozsahu a formě odpovídající účelu žádosti.

V případě výpisů pro komerční pojišťovny, zaměstnavatele apod. je nutné dodat příslušný formulář. Tyto výpisy jsou zpoplatněny dle aktuálního ceníku výkonů.

Při změně registrujícího gynekologa je nutné doložit žádost nového lékaře o výpis ze zdravotnické dokumentace. V tomto případě je výpis vystaven bezplatně a zaslán přímo novému registrujícímu lékaři.

Pokud klientka žádost nového lékaře nepředloží, je nutné vyplnit písemnou žádost v ordinaci nebo ji zaslat doporučeně poštou.

Výsledky vyšetření

- Výsledky vyšetření jsou sdělovány na vyžádání prostřednictvím systému Medevio nebo SMS zprávou na telefonní číslo uvedené ve zdravotnické dokumentaci klientky.
- V odůvodněných případech lze pořídit kopii výsledku, kterou je po předchozí domluvě možné zaslat jako přílohu prostřednictvím systému Medevio.
- Výsledky lze sdělit také telefonicky, po ověření hesla, které si klientka zvolila při registraci. Heslo lze kdykoliv změnit u zdravotní sestry při osobní návštěvě.

Zdravotnická dokumentace

Se zdravotnickou dokumentací je nakládáno v souladu s platnou legislativou a pravidly ochrany osobních údajů dle GDPR.

10. Bezpečnostní a hygienická opatření

Vstup do čekárny bez ohlášení je povolen pouze:

- registrovaným klientkám
- objednaným klientkám
- klientkám s akutním nebo neodkladným stavem
- zákonným zástupcům nezletilých klientek (doprovod je nutný zejména při vstupní prohlídce)
- osobám asistujícím handicapovaným klientkám

Vstup s asistenčním zvířetem je povolen.

Po příchodu se posaďte na vyhrazená místa v čekárně, osobní věci mějte u sebe a neodkládejte je na sedačky.

Neklepejte – vyčkejte příchodu personálu.

- Volný pohyb dětí po čekárně, zdržování se u dveří nebo manipulace s výzdobou ordinace je **zakázáno**. Tento pokyn zajistěte pro své děti zvlášť důkladně.
- Ordinance nezajišťuje hlídání dětí. Do prostoru sesterny a ordinace je povolen vstup pouze s dětmi, které se samy ještě nepohybují (v autosedačce nebo nosítku).
- V ostatních případech je zákonný zástupce povinen zajistit dohled nad dětmi v čekárně jinou zletilou osobou.
- Je zakázáno vstupovat do čekárny s jízdními koly, motocykly, skútry, koloběžkami, skateboardy, kolečkovými bruslemi a jinými kolečkovými zařízeními s výjimkou kočárků.
- Kouření ve vnitřních prostorách zdravotnického zařízení je zakázáno; ve venkovních prostorách využívejte k tomu určená místa.
- Před odchodem si zkontrolujte, zda máte všechny doklady a osobní věci u sebe.
- Klienti jsou povinni nezpůsobovat poškození ani znečištění prostor a vybavení ordinace nad rámec běžného opotřebení.

11. Závěrečná ustanovení

Podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, § 48 odst. 1, jsou klientky povinny dodržovat vnitřní řád zdravotnického zařízení.

Při porušení vnitřního řádu je klientka nejprve upozorněna personálem a situace je zdokumentována. Opakované nebo hrubé porušení může vést k odmítnutí další péče nebo k ukončení registrace, vždy při zachování kontinuity zdravotní péče.

Klientka je povinna chovat se slušně a ohleduplně ke zdravotnickému personálu i ostatním klientkám.

Vnitřní řád ordinace a aktuální ceník výkonů nehrazených z veřejného zdravotního pojištění jsou k dispozici v čekárně.

Nesouhlas s vnitřním řádem zdravotnického zařízení je považován za nesouhlas s poskytováním zdravotní péče v této ambulanci. Klientka má právo zvolit si jiné zdravotnické zařízení dle svého uvážení.

Vážíme si spolupráce s našimi klientkami a vítáme zpětnou vazbu, ať už osobně, prostřednictvím dotazníku spokojenosti nebo e-mailem na smrhova@gynekolog.cz.

Vaše podněty přispívají ke zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Vnitřní řád je platný od 1. 1. 2026.

Vedoucí lékařka a jednatelka společnosti Gynekologie Mariánské Lázně s.r.o.

MUDr. Ivana Šmrhová

Informace o zpracování osobních údajů

Správce Gynekologie Mariánské Lázně s.r.o., IČ 291 56 963, IČZ 41116000, se sídlem Tepelská 867/3a, Mariánské Lázně – Úšovice, PSČ 353 01, je na základě platného oprávnění k poskytování zdravotních služeb poskytovateli zdravotních služeb v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., O zdravotních službách.

V souvislosti s poskytováním zdravotní péče jsme povinni o Vás, shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro poskytnutí a vykázaní zdravotní péče, přičemž rozsah shromažďovaných osobních údajů vyplývá z platné právní úpravy. Pokud evidujeme Vaše osobní údaje nad rámec povinností, které nám stanoví právní předpis, vyžádáme si vždy předem Váš písemný souhlas. 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. 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. Vaše osobní údaje shromažďujeme po dobu, kterou stanoví právní předpisy. Zejména lze odkázat na vyhlášku č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci, která stanoví dobu, po kterou je nezbytné uchovávat zdravotnickou dokumentaci pacienta. Dále lze odkázat na právní předpisy ve vztahu k účetnictví a daňovým povinnostem, které rovněž vymezují archivační dobu, po kterou je nutno písemnosti prokazující poskytnutí zdravotní péče archivovat. V případech plnění smluvní povinnosti, například v případech poskytnutí zdravotní péče, která není hrazena z veřejného zdravotního pojištění, evidence Vašich kontaktů v objednávkovém systému aj., shromažďujeme tyto osobní údaje do doby odvolání Vaše souhlasu.

Vaše práva při poskytování zdravotních služeb v souvislosti se shromažďováním osobních údajů

Jako klientka máte právo na přístup ke svým osobním údajům. Pokud shledáte, že nejsou vedeny osobní údaje správně či jsou nepřesné, máte právo požádat o opravu svých osobních údajů. Rovněž máte právo na výmaz svých osobních údajů v rozsahu dobrovolně poskytnutých osobních údajů, tj. v rámci plnění smluvní povinností. Naopak se nelze domáhat výmazu osobních údajů, které je poskytovatel zdravotních služeb povinen shromažďovat, a to na základě právní povinnosti (povinnost uložená právním předpisem), tj. v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb, které Vám poskytuje. Jako klientka můžete podat stížnost u dozorového úřadu, pokud se domníváte, že zpracováním Vašich osobních údajů dochází k porušení právních předpisů o ochraně osobních údajů. Stížnost můžete podat u dozorového úřadu, kterým je pro území ČR Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (www.uoou.cz).