

VNITŘNÍ ŘÁD

Nestátní zdravotnické zařízení – Ambulance klinické psychologie Kognitera s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

1. Tento vnitřní řád upravuje provozní podmínky, práva a povinnosti pacientů a zdravotnických pracovníků v Ambulanci klinické psychologie Kognitera (dále jen "zařízení").
2. Vnitřní řád je v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, a dalšími právními předpisy upravujícími poskytování zdravotní péče.
3. Zařízení poskytuje zdravotní služby v oblasti klinické psychologie ambulantní formou.
4. Pacienti před zahájením péče podepisují informovaný souhlas, ve kterém stvrzují svůj souhlas s psychologickou péčí, jejím průběhem a podmínkami.

II. Provozní doba, objednávání pacientů a rozsah péče

1. Provozní doba zařízení je stanovena poskytovatelem a je zveřejněna na viditelném místě v prostorách zařízení a na webových stránkách zařízení.
2. Pacienti se k vyšetření nebo terapii objednávají předem osobně, telefonicky nebo přes online objednávkový systém (zde je nutné vyčkat na potvrzení objednávky a zaslání pozvánky)
3. Psychoterapie je zdravotní služba. Abychom mohli pacienta přijmout do psychoterapeutické péče, je potřeba splnit dvě základní podmínky: mít zdravotní indikaci a žádanku na psychoterapii: Bez zdravotní indikace a žádanky bohužel není možné pacienta do psychoterapeutické péče přijmout.
4. Pacient obdrží prostřednictvím e-mailu **pozvánku** s termínem terapie či vyšetření. Pacienty prosíme, aby zkontrolovali její doručení a správnost uvedeného termínu. Zařízení považuje za závazně potvrzený pouze termín uvedený v zaslané pozvánce.
5. Pokud se pacient neomluví včas telefonicky, emailem nebo SMS, zavazuje se uhradit poplatek dle podepsaného souhlasu za ušlý ordinační čas. Omluvy jsou možné jen v nutných případech.
6. Zařízení si vyhrazuje právo v nutných případech termín zrušit a informovat o této skutečnosti pacienta telefonicky nebo SMS
7. Zařízení poskytuje péči na základě dostupných personálních a kapacitních možností. Zařízení nezaručuje přijetí pacienta ke konkrétnímu pracovníkovi ani přijetí bezprostředně po žádosti. Při přetížení provozu může být pacient zařazen na čekací listinu nebo mu bude doporučeno jiné zařízení.
8. Zařízení se snaží vycházet vstříc přáním pacienta v otázce pohlaví nebo výběru konkrétního terapeuta, avšak z provozních a odborných důvodů si vyhrazuje právo ošetřujícího pracovníka určit. Preferenci pacienta není možné vždy garantovat.

III. Práva a povinnosti pacientů

Pacient má právo:

1. Na zdravotní péči poskytovanou odborně, bezpečně a s respektem k jeho důstojnosti.
2. Být informován o svém zdravotním stavu a navrhované léčbě.
3. Odmítnout navrhovanou léčbu s výjimkou případů stanovených zákonem.
4. Na ochranu osobních údajů a důvěrnost informací o svém zdravotním stavu.

5. Podat stížnost na postup zdravotnického pracovníka či poskytovanou péči.

Pacient je povinen:

1. Dodržovat stanovený režim léčby a řídit se pokyny zdravotnického pracovníka.
2. Respektovat pravidla provozu zařízení a chovat se ohleduplně k ostatním pacientům i personálu.
3. Dostavit se bez vlivu alkoholu a omamných a psychotropních látek, v opačném případě si zdravotnický personál vyhrazuje právo odmítnout terapii a požádat pacienta o opuštění zdravotnického zařízení.
4. Hradit případné poplatky za nehrazené služby dle platného ceníku.
5. Poskytnout pravdivé a úplné informace o svém zdravotním stavu.
6. Nosit respirátor nebo jinou ochranu dýchacích cest v případě, že trpí respiračním onemocněním, aby minimalizoval riziko přenosu infekce na ostatní pacienty a zdravotnický personál.
7. Neponechávat své věci v čekárně během terapie – zařízení neručí za jejich případnou ztrátu.
8. Zařízení si vyhrazuje právo **nepřijmout** pacienta, který již navštěvuje jiné zdravotnické zařízení ve stejném oboru.
9. Pacient bez souhlasu zdravotnického pracovníka nesmí pořizovat audiovizuální záznam

IV. Práva a povinnosti zdravotnického personálu

1. Poskytovat zdravotní péči odborně a eticky v souladu s právními předpisy a profesní etikou.
2. Má právo odmítnout poskytnutí zdravotní služby, pokud by byla v rozporu s právními předpisy nebo profesní etikou.
3. Má právo požadovat od pacienta dodržování pravidel provozu zařízení.
4. Pacient je informován, že zařízení má právo znát jeho praktického lékaře, a pokud jej zná, je povinnu předat mu zprávu z terapie v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování další zdravotní péče.
5. Je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se pacientů.

V. Ochrana osobních údajů

1. Zařízení zpracovává osobní údaje pacientů v souladu s nařízením GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Osobní údaje pacientů jsou uchovávány po dobu stanovenou právními předpisy a nejsou poskytovány třetím stranám bez souhlasu pacienta, pokud zákon nestanoví jinak.
3. Pacienti mají právo na přístup ke svým osobním údajům a jejich opravu dle platné legislativy.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tento vnitřní řád je závazný pro všechny pacienty a zdravotnický personál zařízení.
2. Řád je zveřejněn na viditelném místě v prostorách zařízení a na webových stránkách. Pacient je povinen se s jeho zněním seznámit.
3. V případě porušení tohoto řádu mohou být pacientům omezeny některé služby nebo může být ukončena spolupráce s pacientem.
4. Tento vnitřní řád nabývá účinnosti dnem jeho vydání a může být průběžně aktualizován dle potřeby.

Aktualizace k 26.1.2026