

VNITŘNÍ ŘÁD

AMBULANTNÍHO ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ

ANTARES klinika duševního zdraví

IČ: 293 58 272, se sídlem Opavská 1000, Hradec nad Moravicí 747 41, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 75057

Vážení klienti,

vážíme si Vaší důvěry a zájmu o vyšetření v našem soukromém zdravotnickém zařízení. V naší ordinaci poskytujeme klientům komplexní spektrum zdravotních služeb v oboru klinické psychologie a psychoterapie. S pomocí moderních psychodiagnostických a psychotherapeutických metod se Vám budeme snažit poskytnout tu nejlepší psychologickou péči. K tomu je však velmi potřebná i Vaše spolupráce. V souladu s § 41 odst. 1 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotnických službách jsou **všichni klienti povinni se řídit vnitřním řádem zdravotnického zařízení**. Dodržování vnitřního řádu je velmi důležité při spolupráci klienta a ošetřujícího psychologa či jiného zdravotnického pracovníka poskytovatele, a proto Vás žádáme o dodržování následujících povinností stanovených našim klientům tímto vnitřním řádem.

Poskytovatel zdravotních služeb, společnost **ANTARES klinika duševního zdraví**, IČ: 293 58 272, se sídlem Opavská 1000, Hradec nad Moravicí 747 41, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 75057, vydává tento vnitřní řád:

• Přijetí klienta do péče

1. Klienti se k poskytování zdravotních služeb (dále jen „**sezení**“) **objednávají předem**, a to prostřednictvím **telefonického kontaktu** na telefonním čísle 549 247 757, nebo na mobilním telefonu 775 107 008, **emailového kontaktu** na adrese info@antaresklinika.cz nebo **objednávkového formuláře** uvedeného na webových stránkách poskytovatele www.antaresklinika.cz, nebo **osobně** ve zdravotnickém zařízení poskytovatele, nebo na služebním mobilním čísle ošetřujícího psychologa, pokud má toto klient k dispozici.
2. Domluvený termín sezení je závazný a pokud se objednaný klient nemůže na sjednaný termín dostavit, je povinen svoji návštěvu zrušit prostřednictvím emailové zprávy zaslané na adresu info@antaresklinika.cz nebo telefonického kontaktu na telefonu 549 247 757 (nebo na mobilním telefonu 775 107 008), nebo osobně ve zdravotnickém zařízení poskytovatele, a to bezodkladně, vždy však nejpozději 24 hodin před časem začátkem rezervovaného termínu sezení. Neomluvená absence na objednaném termínu sezení je porušením tohoto vnitřního řádu.
3. V případě zrušení termínu méně než 24 hodin před termínem sezení nebo nedostavení se na termín sezení bez relevantní omluvy, je poskytovatel oprávněn nárokovat po klientovi smluvní pokutu ve výši stanovenou ceníkem poskytovatele (dále jen „**storno poplatek**“). Relevantní omluvou se rozumí zejména písemné potvrzení ošetřujícího lékaře.
4. Klient je povinen **poskytnout** poskytovateli k poskytování zdravotních služeb **veškeré informace** dle informačního dotazníku nebo dotazů zdravotnického pracovníka, stejně jako předložit nebo poskytnout veškeré nezbytné podklady a dokumenty (např. průkaz totožnosti, průkaz zdravotní pojišťovny, vyžadovanou zdravotnickou dokumentaci jako laboratorní výsledky a podobně).

• Režim zdravotnického zařízení

5. Klient je povinen **dostavit se** na plánované sezení **včas**, s dostatečným předstihem, a to alespoň **10 minut** (nebylo-li mezi klientem a ošetřujícím psychologem dohodnutou jinak), aby bylo před samotným sezením možné provést všechny úkony pro řádnou přípravu klienta k sezení. Klient bere na vědomí, že sjednaná **doba** zahájení sezení je **pouze orientační** a může se s ohledem na individuální podmínky poskytování služeb měnit (zejména opozdit nebo protáhnout).
6. Klient je povinen dostavit se na sezení střízlivý, nikoli pod vlivem návykových nebo psychomodulačních látek, dále je povinen dostavit se adekvátně oblečený, dodržující základní hygienická pravidla.
7. Klient je povinen vyčkat na sezení v čekárně, během čekání může obvyklým způsobem používat zařízení čekárny. Klient má povinnost své osobní věci neodkládat v čekárně, ale vždy si je vzít s sebou do ordinace.

8. Klient je povinen **neobtěžovat ostatní klienty**, případně **nenarušovat poskytování zdravotních služeb nebo chod zdravotnického zařízení** nadměrným hlukem, nevhodným nebo agresivním chováním, zápachem, pokud tento není důsledkem onemocnění, ani jiným způsobem. O tom, zda se v konkrétním případě jedná o narušení poskytování zdravotních služeb, rozhoduje zdravotnický pracovník.
9. V zařízení platí zákaz požívání alkoholických nápojů a návykových látek, stejně jako zákaz kouření. Do zařízení je zakázáno vstupovat se zvířaty, s výjimkou asistenčních psů. Je zakázáno vnášet do ordinace či čekárny zbraně, střelivo, výbušniny a jiné nebezpečné předměty či látky.
10. **Pořadí sezení klientů vždy určuje psycholog** nebo jím pověřený pracovník. Klient vstupuje do ordinace až po vyzvání zdravotnickým pracovníkem nebo psychologem. Před vstupem do ordinace si vypne mobilní telefon nebo přinejmenším vypne vyzvánění.
11. Klient **nesmí bez výslovného souhlasu dotčených osob pořizovat fotografie ani audiovizuální záznamy jiných klientů**.
12. Klient **nesmí bez výslovného souhlasu zdravotnických pracovníků a psychologů pořizovat jejich fotografie ani audiovizuální záznamy**, ani fotografie či audiovizuální záznamy průběhu poskytované zdravotní péče, pokud se nejedná o pořízení v rozsahu nezbytném pro výkon nebo ochranu práv klienta. Pokud má klient zato, že je pořízení fotografií nebo audiovizuálních záznamů nezbytné pro výkon nebo ochranu jeho práv, je oprávněn tyto pořídit, avšak zavazuje se o pořizování fotografií nebo audiovizuálních záznamů zdravotnického pracovníka informovat. Pořizováním fotografií nebo audiovizuálních záznamů nesmí docházet k narušování ani ohrožování poskytování zdravotních služeb.
13. V případě zdravotních výkonů, u kterých může pořizování fotografií nebo audiovizuálních záznamů nepříznivě působit na toho, kdo výkon provádí a negativně ovlivnit průběh tohoto výkonu, je **pořizování fotografií nebo audiovizuálních záznamů zcela zakázáno**. O charakteru zdravotního výkonu podle věty první rozhoduje zdravotnický pracovník.
14. Klient má **právo na přítomnost další osoby** (podpůrce) u poskytování zdravotních služeb, pokud je to z hygienických a provozních důvodů možné. Psycholog a zdravotnický pracovník je oprávněn rozhodnout, kdy je přítomnost podpůrce u provádění zdravotních výkonů přípustná a kdy tato účast přípustná není. Ustanovení týkající se režimu zdravotnického zařízení platí také pro podpůrce, který je povinen uvedená ustanovení dodržovat.

- **Poskytování zdravotních služeb klientovi**

15. Ošetřující psycholog nebo jiný zdravotnický pracovník před poskytnutím zdravotních služeb **informuje klienta** o jeho zdravotním stavu, navrženém individuálním léčebném postupu, ceně, možných komplikacích, předpokládaném vývoji a případných alternativách k léčebnému postupu. Klient má **vždy právo klást doplňující otázky** ke svému zdravotnímu stavu a navrženému léčebnému postupu.
16. Veškeré zdravotní služby jsou poskytovány **pouze na základě souhlasu klienta** (konkludentního, ústního nebo písemného) uděleného po poučení ošetřujícím psychologem či jiným zdravotnickým pracovníkem.
17. Klient má právo sezení odmítnout. V takovém rozhodne poskytovatel o nutnosti sepsat tzv. negativní revers, tedy písemné potvrzení nesouhlasu klienta s navrženým léčebným postupem.
18. Klient je povinen respektovat druh zařízení poskytovatele, odbornost psychologa a odbornou péči v tomto zařízení poskytovanou.
19. Klient je vždy **povinen dodržovat individuální léčebný režim stanovený ošetřujícím psychologem či jiným zdravotnickým pracovníkem**, tento plán se v čase může měnit v závislosti na aktuálním zdravotním stavu.

- **Poskytování zdravotních služeb nezletilému klientovi (dále jen „dítě“)**

20. Poskytovatel poskytuje zdravotní služby nezletilému klientovi za podmínek dle předcházejícího článku (Poskytování zdravotních služeb klientovi) s doplněními dle dále uvedeného.
21. Poskytovatel poskytuje nezletilému klientovi zdravotní služby za podmínky výslovného souhlasu zákonného zástupce, a to v písemné podobě při prvním sezení dítěte, dále již postačuje souhlas podle bodu 16 tohoto vnitřního řádu.
22. Dítě má právo na přítomnost zvoleného zákonného zástupce, osoby blízké nebo osoby dítětem určené (dále jen „**podpůrce**“), avšak pouze za podmínky, že jeho přítomnost nenarušuje poskytování zdravotních služeb dítěti nebo jiným pacientům, nezasahuje nepřiměřeně do práv jiných pacientů a probíhá v souladu s tímto vnitřním řádem. O splnění těchto podmínek rozhoduje poskytovatel.

23. Dítě s odpovídající volní a rozumovou vyspělostí může nesouhlasit s přítomností podpůrce, a to buď zcela nebo po určitý čas poskytování zdravotních služeb. V takovém případě je poskytovatel i podpůrce povinen toto přání respektovat. Rozumovou a volní vyspělost posuzuje poskytovatel.
24. Za podmínek stanovených zákonem je dále poskytovatel oprávněn přítomnost podpůrce zcela vyloučit.
25. V odůvodněných případech může poskytovatel vyžádat informace přímo od třetích subjektů, např. registrujícího poskytovatele, poskytovatele zdravotní péče v oboru dětská a dorostová psychiatrie, orgánu sociálně-právní ochrany dětí, školy apod.

- **Úhrada zdravotních služeb**

26. Klient je povinen **uhradit dohodnutou částku za poskytnuté zdravotní služby nehrazené ze systému veřejného zdravotního pojištění**, a to ve výši stanovené v ceníku výkonů hrazených mimo zdravotní pojištění, který je zveřejněn přímo ve zdravotnickém zařízení a na webových stránkách poskytovatele. Ceny služeb jsou splatné nejpozději v den poskytnutí služby, pokud se klient nedohodne s ošetřujícím psychologem jinak.
27. U vybraných služeb nehrazených ze systému veřejného zdravotního pojištění může být klient vyzván **složit zálohu** ve výši odpovídající storno poplatku uvedeném v ceníku výkonů. O této skutečnosti je klient informován při rezervaci termínu. Storno poplatky jsou splatné ve lhůtě 14 dnů ode dne dohodnutého termínu poskytnutí zdravotních služeb.

- **Vykázání ze zdravotnického zařízení, ukončení péče**

28. Poskytovatel je **oprávněn vykázat** klienta ze zdravotnického zařízení, jestliže klient vykazuje známky požití alkoholu či jiných omamných látek, chová se neslušně nebo neohleduplně vůči ostatním klientům, návštěvníkům či zdravotnickým pracovníkům, nerespektuje pokyny a upozornění zdravotnických pracovníků
29. Poskytovatel může **ukončit péči o klienta**, pokud se klient se neřídí vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem, a to zejména pokud se **opakovaně (2x) bez omluvy nedostaví** na objednané sezení, opakovaně nebo závažným způsobem omezuje práva ostatních klientů nebo zdravotnických pracovníků, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený léčebný postup, vysloví nesouhlas s poskytováním psychotherapeutických a dalších psychologických služeb, opakovaně nedodržuje ustanovení tohoto vnitřního řádu nebo přestane poskytovat součinnost nezbytnou pro poskytování zdravotních služeb.
30. Poskytovatel je oprávněn odmítnout přijetí klienta do péče ze zákonných důvodů, zejména z důvodu překročení únosného pracovního zatížení způsobujícího snížení kvality a bezpečnosti péče.

- **Seznam zdravotních služeb poskytovaných pouze s písemným souhlasem**

31. Poskytovatel vyžaduje písemný souhlas pro poskytování zdravotních služeb nezletilému klientovi.
32. Poskytovatel vyžaduje písemné potvrzení nesouhlasu s poskytováním zdravotních služeb (negativní revers) v případech stanovených zákonem nebo tímto vnitřním řádem.

Verze 1.0 vydaná dne 19/02/2026

Mgr. Sandra Lang Linkensederová
ANTARES klinika duševního zdraví s.r.o.