# Vnitřní řád

**PLNS s.r.o. a TITANIUM Klinika s.r.o.**

Platí od 1. 11. 2026 pro pracoviště Klinika TITANIUM a Poliklinika Zahradníkova. Nahrazuje vnitřní řád PLNS s.r.o. platný od 1. 3. 2022.

## 1. Úvod

1. Tento vnitřní řád vydává podle § 46 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, PLNS s.r.o. (dále „poskytovatel“), která poskytuje zdravotní služby na obou pracovištích. TITANIUM Klinika s.r.o. není poskytovatelem zdravotních služeb. Řád přijímá jako závazná pravidla pro prostory, které užívá, a pro služby, které sama nabízí, například kurzy a vzdělávání.
2. Vnitřní řád upravuje organizaci péče a pravidla chování pacientů, jejich doprovodu a dalších osob na našich pracovištích. Platí pro každého, kdo pracoviště navštíví.
3. Vnitřní řád je vyvěšen v čekárně každého pracoviště a zveřejněn na webu. Na požádání vám ho vytiskneme. Při registraci a před první službou potvrzujete, že jste se s ním seznámili.
4. Co tento řád neupravuje, řídí se právními předpisy, zejména zákonem o zdravotních službách a zákonem o veřejném zdravotním pojištění.

## 2. Kdo vám poskytuje péči

| Poskytovatel | Identifikace | Zdravotní služby |
|---|---|---|
| PLNS s.r.o. | IČO 04508254, sídlo Nové sady 996/25, 602 00 Brno, sp. zn. C 90310 u Krajského soudu v Brně, datová schránka 2q7as6g | všechny zdravotní služby na obou pracovištích: všeobecné praktické lékařství včetně pracovnělékařských služeb a dalších služeb v rozsahu oprávnění, tělovýchovné lékařství; letecké zdravotní prohlídky provádí lékař s pověřením Úřadu pro civilní letectví |
| TITANIUM Klinika s.r.o. | IČO 09378715, sídlo Nové sady 996/25, 602 00 Brno, sp. zn. C 147556 u Krajského soudu v Brně, datová schránka y9bfmzg | není poskytovatelem zdravotních služeb; pořádá kurzy a vzdělávání, koordinuje výzkumné projekty a provozuje web titaniumklinika.cz |

Pracoviště:

- **Klinika TITANIUM**, Nové sady 996/25, 602 00 Brno (přízemí, bezbariérový přístup).
- **Poliklinika Zahradníkova**, Zahradníkova 2–8, 602 00 Brno (přízemí, bezbariérový přístup).

Zdravotní služby na obou pracovištích vždy poskytuje a fakturuje PLNS s.r.o. Klinika TITANIUM je název pracoviště, nikoli samostatný poskytovatel.

## 3. Vaše práva

Máte zejména právo:

1. na péči s úctou, důstojně a s respektem k vašemu soukromí;
2. na srozumitelné informace o svém zdravotním stavu a o navrhované péči, na otázky a na odpovědi na ně;
3. vyslovit souhlas s péčí nebo ji odmítnout; odmítnutí potvrdíte písemně;
4. vyžádat si konzultační služby jiného poskytovatele (tzv. druhý názor);
5. určit, kdo smí být informován o vašem zdravotním stavu a kdo nahlížet do vaší dokumentace, nebo naopak informování některé osoby zakázat;
6. na přítomnost osoby blízké nebo jiné osoby, kterou určíte (viz článek 7);

7. odmítnout přítomnost osob, které se na vaší péči přímo nepodílejí, včetně studentů zdravotnických oborů;
8. znát jméno a příjmení zdravotníků, kteří vás ošetřují; na požádání vám je sdělí;
9. dorozumívat se ve vhodném komunikačním systému, včetně komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob nebo prostřednictvím tlumočníka;
10. na doprovod vodicího nebo asistenčního psa;
11. být předem informováni o ceně služeb, které nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, a o způsobu úhrady;
12. nahlížet do své zdravotnické dokumentace a získat z ní výpis nebo kopii (článek 13);
13. podat stížnost (článek 15).

Personál mluví česky a anglicky. Pokud nerozumíte ani jednomu z těchto jazyků, přiveďte si tlumočníka. Jen tak můžete dát informovaný souhlas.

## 4. Vaše povinnosti

Jste povinni:

1. dodržovat léčebný postup, se kterým jste souhlasili;
2. řídit se tímto vnitřním řádem a pokyny zdravotníků;
3. pravdivě informovat ošetřujícího zdravotníka o svém zdravotním stavu, o dřívějších a infekčních nemocech, o péči u jiných poskytovatelů, o lécích, které užíváte, včetně návykových látek, a o všem, co je pro péči podstatné;
4. prokázat se dokladem totožnosti a průkazem pojištěnce;
5. uhradit cenu služeb, které nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění;
6. bez odkladu ohlásit změnu jména, adresy, zdravotní pojišťovny a kontaktních údajů;
7. chovat se k personálu i ostatním pacientům ohleduplně, bez vulgarit, vyhrožování a jakékoli agresivity;
8. nepřicházet pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek. Pokud jste zjevně pod jejich vlivem, může lékař vyšetření odložit, nejde-li o neodkladnou péči.

## 5. Registrace u praktického lékaře

1. K praktickému lékaři pro dospělé se mohou registrovat osoby od 18 let.
2. Registrujícího praktického lékaře lze podle zákona změnit jednou za 3 měsíce.
3. Registrace začíná online formulářem. Při první návštěvě podepíšete registrační formulář a potvrdíte seznámení s tímto vnitřním řádem a s informacemi o zpracování osobních údajů.
4. Zdravotnickou dokumentaci si od vašeho předchozího praktického lékaře vyžádáme sami.
5. Registraci můžeme odmítnout jen z důvodů, které stanoví zákon (článek 14).
6. Máme smlouvy se zdravotními pojišťovnami VZP, VoZP, ČPZP, ZPMV a RBP. Pojištěncům jiných pojišťoven a samoplátcům poskytujeme péči za úhradu podle ceníku. Výjimky pro pojištěnce z jiných států EU stanoví zákon. Neodkladnou péči poskytneme vždy.

## 6. Objednávání a ordinační doba

1. Ordinační doba každého pracoviště je vyvěšena u vstupu a zveřejněna na webu. Změny, například o dovolené, oznamujeme předem, včetně informace o zástupu.
2. **Objednávejte se online** přes objednávkový systém nebo formulář na webu. Telefon je určen pro akutní stavy a pro ty, kdo online objednání využít nemohou. Objednat se můžete i osobně na recepci.
3. Čas objednání je čas, kdy máte být v čekárně. Akutní případy a neodkladná péče mají přednost, proto se čekání může prodloužit.
4. Při příchodu o více než 15 minut později vás ošetříme v nejbližším volném čase nebo s vámi domluvíme nový termín, nejde-li o akutní stav.

5. Když nemůžete přijít, zrušte termín co nejdříve, nejpozději 24 hodin předem, online nebo telefonicky. Opakované nedostavení se bez omluvy (třikrát za 12 měsíců) je porušením tohoto řádu.
6. Neobjednané pacienty s akutními obtížemi přijímáme nejpozději 30 minut před koncem ordinační doby, nejde-li o neodkladnou péči.
7. Ordinační doba se dělí na čas pro akutně nemocné a čas pro preventivní prohlídky a objednané výkony. V čase pro objednané výkony ošetříme nemocného bez objednání jen v naléhavém případě.
8. **Při ohrožení života volejte 155 nebo 112.** Mimo ordinační dobu se obraťte na lékařskou pohotovostní službu.

## 7. Pobyt na pracovišti a doprovod

1. Můžete přijít s jednou doprovázející osobou, a pokud potřebujete pomoc, i s více osobami. Doprovod může být přítomen vyšetření, pokud si to přejete. Zdravotník může doprovod požádat, aby počkal mimo ordinaci, pokud by jeho přítomnost narušila poskytnutí péče nebo bezpečnost. Zdravotník si také může s pacientem krátce promluvit o samotě.
2. Nezletilé ošetřujeme v přítomnosti zákonného zástupce nebo s jeho souhlasem, nejde-li o neodkladnou péči nebo o případy, kdy zákon stanoví jinak.
3. Na pracovišti je zakázáno kouřit, včetně elektronických cigaret a zahřívaných tabákových výrobků.
4. Vstup se zbraní je zakázán, s výjimkou příslušníků ozbrojených sborů a bezpečnostních složek ve službě.
5. Zvířata mají vstup zakázán, s výjimkou vodicích a asistenčních psů.
6. Za věci odložené mimo místo k tomu určené neručíme. Cennosti si ponechte u sebe.
7. Při příznacích infekčního onemocnění (horečka, kašel, vyrážka, průjem) nás předem kontaktujte online nebo telefonicky. Domluvíme ošetření tak, abyste nenakazili ostatní. V čekárně si v takovém případě nasaďte roušku.
8. Při epidemii platí mimořádná opatření orgánů ochrany veřejného zdraví. Aktuální pravidla zveřejníme u vstupu a na webu.
9. V ordinaci telefonujte jen se souhlasem zdravotníka.

## 8. Fotografování a nahrávání

1. Na pracovišti je zakázáno fotografovat a nahrávat jiné pacienty, personál, dokumentaci a obrazovky počítačů.
2. Chcete-li si pořídit zvukový záznam vlastního rozhovoru s lékařem pro osobní potřebu, řekněte to předem. Záznam nesmí zachytit jiné osoby ani jejich údaje.
3. Zveřejnění podoby nebo hlasu zdravotníků bez jejich souhlasu může zasáhnout do jejich osobnostních práv.
4. Pokud potřebujete mít informace z návštěvy zapsané, požádejte o lékařskou zprávu nebo výpis z dokumentace (článek 13).
5. Hovory na naše telefonní linky mohou být nahrávány. Na nahrávání upozorní hlasová zpráva na začátku hovoru. Podrobnosti uvádí Informace o zpracování osobních údajů.
6. Na obou pracovištích jsou chodby monitorovány kamerovým systémem, na pracovišti Klinika TITANIUM také infuzní místnost. V infuzní místnosti slouží kamera k dohledu na bezpečí pacientů během infuze. Ostatní ordinace monitorovány nejsou a zvuk se nezaznamenává. Monitorované prostory jsou označeny.

## 9. Průběh péče

1. Při každé návštěvě se prokážete dokladem totožnosti s fotografií a průkazem pojištěnce. Cizinci předloží evropský průkaz zdravotního pojištění nebo jiný doklad o pojištění.
2. Část úkonů provádí zdravotní sestra.
3. Souhlas s péčí obvykle dáváte ústně nebo tím, že se vyšetření podrobíte. Písemný souhlas vyžadujeme tam, kde to stanoví zákon, a u vybraných výkonů, například u infuzí a estetických výkonů.
4. Na pracovištích probíhá výuka studentů zdravotnických oborů. Jejich přítomnost můžete kdykoli odmítnout.
5. Konzultace na dálku (telefon, online) poskytujeme jen po ověření vaší totožnosti. Recepty, výsledky a další citlivé informace předáváme přes zabezpečený pacientský portál nebo osobně, zásadně ne e-mailem.
6. Vyšetření před plánovanou operací ohlaste nejméně 3 týdny předem, abychom stihli zajistit všechna potřebná vyšetření.
7. K pracovnělékařské prohlídce přineste žádost zaměstnavatele. Pokud nejsme vaším registrujícím praktickým lékařem, přineste také výpis ze zdravotnické dokumentace od svého praktického lékaře. Stejně tak u posudků pro řidiče, pro zbrojní průkaz a u dalších posudků.

## 10. Pracovní neschopnost

1. Dočasnou pracovní neschopnost (DPN) určuje lékař na základě vyšetření.
2. Zpětně lze DPN určit jen v rozsahu, který připouští zákon, zpravidla nejvýše 3 kalendářní dny.
3. Na kontroly během DPN přicházejte v termínech, které určí lékař. Pokud se bez omluvy nedostavíte, může lékař DPN ukončit.

## 11. Návštěva doma a na pracovišti

1. Návštěvu u registrovaného pacienta hradí zdravotní pojišťovna, pokud zdravotní stav pacienta neumožňuje přijít do ordinace. Posoudí to lékař. V ostatních případech je návštěva placenou službou.
2. Návštěvy poskytujeme v Brně a okolí podle kapacity. Návštěvu si domluvte online, v akutním případě telefonicky.
3. Zdravotníci mohou návštěvu přerušit nebo ukončit, pokud je ohrožena jejich bezpečnost. Neodkladnou péči v takovém případě zajistí zdravotnická záchranná služba.

## 12. Úhrady

1. Za služby hrazené ze zdravotního pojištění nevybíráme žádné poplatky ani příspěvky.
2. Služby, které pojištění nehradí, poskytujeme za cenu podle ceníku platného v den poskytnutí. Ceník je k dispozici na recepci každého pracoviště. Cenu vám vždy sdělíme předem.
3. Platit můžete v hotovosti nebo bankovním převodem přes QR kód. Platební karty nepřijímáme. Vždy obdržíte doklad o úhradě, který můžete použít i k proplacení u své pojišťovny.
4. Posudky a potvrzení, které nejsou hrazeny z pojištění, hradí podle zákona ten, kdo je požaduje, nebo osoba, které zákon úhradu ukládá.
5. U placených služeb platí storno podmínky, které vám sdělíme při objednání.
6. Pokud nezaplatíte placenou službu, můžeme poskytnutí další placené služby podmínit úhradou dluhu. To se netýká neodkladné péče ani služeb hrazených z pojištění.

## 13. Zdravotnická dokumentace

1. Zdravotnickou dokumentaci vede a uchovává PLNS s.r.o. Originál zůstává u poskytovatele.
2. Do své dokumentace můžete nahlížet v přítomnosti zdravotníka v termínu, který s vámi domluvíme.
3. Výpis nebo kopii vám poskytneme do 30 dnů od obdržení žádosti. **První výpis nebo kopie je pro vás bezplatná.** Za opakovaný výpis nebo kopii stejné části dokumentace můžeme účtovat jen přiměřené náklady na pořízení a zaslání. Vydání nepodmiňujeme předchozí úhradou.
4. Žádost podejte osobně s dokladem totožnosti, přes pacientský portál, datovou schránkou nebo písemně s úředně ověřeným podpisem. Bez ověření totožnosti dokumentaci nevydáme.
5. Když se zaregistrujete u jiného praktického lékaře, vyžádá si výpis z vaší dokumentace on. Dokumentaci, kterou nám přinesete, digitalizujeme a originál vám vrátíme.
6. Dokumentaci uchováváme po dobu stanovenou vyhláškou č. 444/2024 Sb. Podrobnosti uvádí Informace o zpracování osobních údajů.

## 14. Odmítnutí a ukončení péče

1. Přijetí do péče můžeme odmítnout jen z důvodů, které stanoví § 48 zákona o zdravotních službách, tedy pokud:
   - by tím bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo provozní kapacita a nemohli bychom zajistit kvalitní a bezpečnou péči stávajícím pacientům;
   - vzdálenost vašeho bydliště neumožňuje návštěvní službu, jde-li o registraci u praktického lékaře;
   - nemáme smlouvu s vaší zdravotní pojišťovnou, s výjimkami podle zákona.
2. Péči můžeme ukončit jen z důvodů, které stanoví zákon, tedy pokud:
   - vás převzal jiný poskytovatel;
   - pominuly důvody pro poskytování péče (neplatí pro registrujícího praktického lékaře);
   - jste písemně odmítli všechny zdravotní služby;
   - závažně omezujete práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržujete léčebný postup, se kterým jste souhlasili, nebo nedodržujete tento vnitřní řád, a není to důsledkem vašeho zdravotního stavu;
   - přestanete poskytovat součinnost nutnou pro další péči, a není to důsledkem vašeho zdravotního stavu.
3. Závažným porušením vnitřního řádu je zejména:
   - fyzické napadení, vyhrožování nebo sexuální obtěžování;
   - opakované vulgární urážky, i písemné nebo v online komunikaci;
   - úmyslné poškozování majetku;
   - úmyslné uvedení nepravdivých údajů s cílem získat léčivý přípravek, potvrzení nebo posudek;
   - pořízení nebo zveřejnění záznamu v rozporu s článkem 8;
   - opakované nedostavení se bez omluvy po předchozím upozornění.
4. Před ukončením péče vás zpravidla písemně upozorníme. Při fyzickém napadení nebo vážném vyhrožování můžeme péči ukončit bez předchozího upozornění.
5. Péči neukončíme ani neodmítneme, jde-li o neodkladnou péči nebo jiné případy, kdy to zákon zakazuje. Ukončení péče nesmí ohrozit váš život ani vážně poškodit vaše zdraví.
6. O odmítnutí nebo ukončení péče z výše uvedených důvodů obdržíte písemnou zprávu s uvedením důvodu.
7. Při agresivním chování přivoláme Policii ČR.

## 15. Stížnosti

1. Stížnost může podat pacient, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník, osoba blízká (pokud ji pacient nemůže podat sám nebo zemřel) a osoba, kterou pacient zmocní.
2. Stížnost můžete podat:
   - přes formulář **Napsat dotaz** na webu (zvolte téma Stížnost),
   - datovou schránkou PLNS s.r.o. (2q7as6g) nebo dopisem na adresu Nové sady 996/25, 602 00 Brno,
   - ústně na pracovišti; personál o ní sepíše záznam.
3. Stížnost vyřídíme do 30 dnů od jejího obdržení. Ze závažných důvodů můžeme lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení vás informujeme. Nabídneme vám také osobní projednání.
4. Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor zdravotnictví, Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno. Ve stížnosti uveďte, s čím nesouhlasíte.
5. Stížnost na odborné nebo etické pochybení lékaře můžete podat také České lékařské komoře. Věci úhrad můžete řešit se svou zdravotní pojišťovnou, ochranu osobních údajů s Úřadem pro ochranu osobních údajů.
6. Podání stížnosti nesmí být důvodem k horšímu zacházení s vámi. Stížnosti na kurzy a další služby TITANIUM Klinika s.r.o. vyřizuje tato společnost stejným způsobem.

## 16. Závěrečná ustanovení

1. Tento vnitřní řád nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2026. Tímto dnem se ruší vnitřní řád PLNS s.r.o. platný od 1. 3. 2022.
2. Změny vnitřního řádu zveřejňujeme na pracovištích a na webu zpravidla 14 dnů před jejich účinností, nejde-li o změny vynucené právním předpisem nebo mimořádnou situací.

*Vnitřní řád vydala PLNS s.r.o. a přijala jej TITANIUM Klinika s.r.o. pro své prostory a služby. Podepsaný originál je uložen v sídle společností.*