

Vnitřní řád ordinace PRAKTIMEDIKA MM s.r.o.

Dle Zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb. **jsou pacienti povinni se řídit Vnitřním řádem zdravotnického zařízení.**

Personál, pacienti ordinace a všechny ostatní osoby v prostorách ordinace se řídí právními normami platnými v ČR. V případě pacienta, který nemluví česky, je na pokyn zdravotnického personálu nutné, aby měl s sebou překladatele. Do budovy nevodíte zvířata, vyjma **asistenční psy**. U žádné zdravotní služby poskytované v naší ordinaci nevyžadujeme písemný souhlas pacienta, vyjma případů, které výslovně stanoví zákon.

Je zakázáno pořizovat fotografie, video či audio záznamy v čekárně a ordinaci.

Čekárna je monitorována kamerovým systémem bez záznamu.

Ordinační hodiny: PO, ST, ČT, PÁ 7.30-13.30 hod , ÚT 12 -18

Provozní doba odpovídá ordinační době. Ordinační doba je vyvěšena ve vestibulu budovy, v čekárně a na našich webových stránkách. Ty jsou rovněž zveřejněny v čekárně i na chodbě před vstupem do ní.

Příjem pacientů končí 20 minut před skončením ordinační doby.

Plánované vyšetření: Ordinance pracuje v režimu úplného každodenního objednávání.

Objednání je možné telefonicky na čísle: 739 643 564 nebo osobně.

Je nutné, aby se objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem telefonicky omluvil, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům.

Čas, na který je pacient objednán, neznačí čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, od kdy pacient čeká v čekárně. Snažíme se čekací dobu minimalizovat, nelze však vždy z objektivních příčin čas dodržet. **Pořadí pacientů určuje lékař.**

Neplánované vyšetření: Ordinance má každý den několik časovek pro pacienty, jejichž zdravotní stav vyžaduje ošetření mimo zvyklý režim objednání. **Tyto pacienty žádáme nejdříve o telefonní kontakt**, bude posouzen charakter jejich obtíží a domluveno optimální využití rezervovaných termínů pro neplánovaná akutní ošetření.

Čekání na vyšetření: Pacient má povinnost prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti. Zdravotní sestra pravidelně vychází do čekárny, proto **neklepejte, ale vyčkejte vyzvání** ke vstupu do ordinace či přípravní. **Pokud má pacient akutní zdravotní obtíž vyžadují okamžitou zdravotní péči, prosíme aby se nahlásil zdravotní sestře.** Pacienti čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku ordinační doby do jejího konce. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty (klíč na požádání vydá sestra). Je zakázáno telefonovat, obtěžovat ostatní pacienty nadměrným hlukem nebo jiným nevhodným chováním, ničit a odnášet zařízení čekárny. **Pacientovi jevícímu známky požití alkoholu či jiných omamných látek může být odmítnuto ošetření a může být z čekárny vykázán.**

Objednání receptu: Recept můžete objednat **telefonicky na čísle 739 643 564** nebo osobně.

Recept bude zadán do systému eRp do 24h od přijetí požadavku(pokud trváte na papírovém, bude připraven k vyzvednutí u sestry v době ordinační následující pracovní den). **Tato služba se vztahuje**

pouze na léky, které užíváte dlouhodobě v rámci léčby stabilizovaného onemocnění. Recepty na jiné léky touto formou nelze vystavit, jediné po domluvě s lékařem.

Informace o výsledcích: Všechny výsledky prochází kontrolou lékaře. Je-li zapotřebí reagovat na nějaký výsledek (pozvání na kontrolu apod.) lékař Vás v nutných případech přímo telefonicky kontaktuje. Informace o ostatních výsledcích jsou dostupné u sestry.

Doklad o dočasné pracovní neschopnosti (DPN) vystavuje lékař **na základě zjištění zdravotního stavu**, nikoliv na žádost pacienta. **Pokud se pacient bez předchozí omluvy nedostaví na plánovanou kontrolu v době DPN, bude mu DPN v daném termínu ukončena.**

Pacient má právo změnit každé 3 měsíce svého registrujícího praktického lékaře. Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem lékaře. Nahlížet do ní, pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient či jeho zákonní zástupci v přítomnosti sestry/lékařky, dokumentaci však nelze vynášet z ordinace, kopie si musí pacient pořídit přímo v naší ordinaci za úplaty dle platného ceníku. **Po přeregistraci pacienta k jinému praktickému lékaři odešleme novému registrujícímu lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace.** Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi. **Zdravotní dokumentace se ze zákona nepředává.**

Informace o zdravotní stavu pacienta lze dalším osobám poskytovat jen s jeho písemným souhlasem.

Návštěva lékaře v bydlišti pacienta: o návštěvu lékaře v bydlišti pacienta může registrovaný pacient požádat telefonicky během ordinační doby. **Návštěvu může lékař vykonat až po skončení ordinační doby a v době, na které se předem s pacientem domluví .** Je hrazena z veřejného zdravotního pojištění pouze v případě, že zdravotní stav pacienta neumožňuje jeho přepravu do ordinace a zpět. **V opačném případě je návštěva hrazena pacientem.** *Pokud je to alespoň trochu možné, je v zájmu pacientů být vyšetřeni raději v ordinaci než v domácím prostředí, neboť v ordinaci máme k dispozici mnoho dalších pomocných vyšetřovacích metod než jen základní vyšetřovací pomůcky, které si s sebou lékařka může vzít na návštěvu domů.*

Pacient může požádat o registraci v naší ordinaci, jestliže je starší 15 let. O přijetí registrace rozhoduje lékař potvrzením registračního listu. **Zdravotní zařízení, které si pacient zvolil, 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 zdravotnického zařízení. Na vyžádání bude o odmítnutí vystaveno zdarma písemné potvrzení.**

Zdravotní zařízení může ukončit péči o pacienta v případě, že:

- pacient **závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů** (např. opakované neomluvené nevyužívání termínu vyšetření, verbální agrese a jiné nevhodné chování)
- úmyslně a soustavně nedodrжуje navržený diagnostický a léčebný postup
- **neřídí se vnitřním provozním řádem zdravotnického zařízení**
- **přestal poskytovat součinnost** nezbytnou pro poskytování zdravotních služeb
- v souladu se stavovským předpisem č. 10 ČLK (*Etický kodex České lékařské komory*) “*Lékař má právo odmítnout péči je-li přesvědčen, že se nevytvořil potřebný vztah důvěry mezi ním a pacientem*”.

Povinnosti pacienta : Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen

a) Dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup.

b) Řídit se vnitřním řádem poskytovatele.

c) Pravdivě informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb. Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.

d) Nepožívat před a během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře v odůvodněných případech vyšetření za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

e) Je povinen chovat se dle zásad občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu ke spolupacientům a zdravotnickým pracovníkům. Je povinen respektovat pokyny zdravotnických pracovníků. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, nebo jiné doprovázející osoby. **Nerespektování zásad občanského soužití a dobrých mravů je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.**

f) Registrovaný pacient je povinen do 14 dnů oznámit svému dosavadnímu registrujícímu lékaři každou změnu telefonního či emailového kontaktu, zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího lékaře, změnu bydliště, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.

g) Pravidlo nulové tolerance: Naším zájmem je chovat se ke všem pacientům v průběhu veškeré péče poskytované v našem zařízení slušně a s respektem a očekáváme od našich pacientů stejný způsob jednání. **V případě, že se pacient bude chovat neslušně, agresivně, nebo bude slovně napadat personál našeho pracoviště, bude spolupráce s ním ukončena a bude mu doporučeno vyhledat jiného registrujícího lékaře.** Jakékoli projevy rasismu či jiné diskriminace jsou pro nás nepřijatelné. Zdravotní péči poskytujeme všem pacientům bez rozdílu barvy pleti či národnosti. Jakékoli narážky, ať už ústní či písemné na rasu, etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru či světový názor našich pacientů nebo zaměstnanců netolerujeme.

Práva pacienta : Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo

a) na důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí, srozumitelný způsob informací o svém zdravotním stavu, klást doplňující otázky týkající se zdravotního stavu, vyžádat si "druhý názor"

b) být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení (dále jen „Vnitřní řád“),

c) pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům, nebo omezený ve způsobilosti k právním úkonům má právo má právo na přítomnost zákonného zástupce nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient svěřen na základě

rozhodnutí soudu. Doprovod pacienta jinou osobou je možný (a vhodný zejména u starších či onkologicky nemocných) po předchozím písemném informovaném souhlasu nemocného. Administrativní agendu (rozhodnutí soudu o ustanování zákonného zástupce či informovaný souhlas pacienta) je však třeba zrealizovat u sestry před kontaktem lékaře.

d) být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění

e) Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho souhlasem. Pacient má právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny.

Poskytujeme zdravotní služby v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům, nebo pacientům, kteří si tyto služby uhradí dle našeho ceníku. Dále **nezbytnou péčí**, kterou z lékařského hlediska vyžaduje zdravotní stav pacienta, pokud je pojištěncem členského státu Evropské unie a **neodkladnou péčí**, jejímž účelem je zamezit nebo omezit vznik náhlých stavů, které bezprostředně ohrožují život nebo by mohly vést k náhlé smrti nebo k vážnému ohrožení zdraví nebo způsobují náhlé změny chování pacienta, který ohrožuje sebe nebo své okolí. Tato péče je poskytována bez omezení.

V případě nepřítomnosti lékaře je písemně oznámen zastupující lékař.

Technické poruchy/výpadek proudu, vody, počítačové techniky a jiné nepředvídatelné

situace : V uvedených situacích žádáme všechny čekající pacienty o pochopení a toleranci. V opačném případě doporučujeme nedočkavým pacientům zvážit změnu praktického lékaře.

V celé budově zdravotnického zařízení i v jejím okolí je zakázáno kouřit a požívat alkoholické nápoje či jiné návykové látky.

Při poškození vnitřního zařízení ordinace a všech jejích příslušenství má Praktimedika MM s.r.o. právo vymáhat na pacientovi příslušnou náhradu za způsobenou škodu.

Mimořádné epidemiologické situace

1. Pacient je povinen řídit se vždy pokyny personálu.
2. Pacient je povinen vždy předem telefonicky/e-mailem konzultovat svůj zdravotní stav se sestrou či lékařem.
3. Při návštěvě zdravotnického zařízení je nutné dbát na dodržení rozestupů (2 metry)
4. Do zdravotnického zařízení vstupuje pacient vždy pouze s ochrannými pomůckami.
5. Do zdravotnického zařízení vstupuje pacient v doprovodu max. 1 osoby

V Přerově 1.11.2020 MUDr. Zora Možíšová, vedoucí lékařka Praktimedika MM, s.r.o.