

## Vnitřní řád ordinace praktického lékaře

### Povinnosti pacienta při poskytování zdravotních služeb

- Dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup zdravotnickým personálem
- Pravdivě a neprodleně informovat ošetřující zdravotnický personál 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
- Chovat se dle zásad slušného chování k zdravotnickým pracovníkům a řídit se jejich pokyny
- Dodržovat zásady občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu ke spolupacientům, jejich případným zákonným zástupcům, a zdravotnických pracovníků. Nikoho verbálně nenapadat, nekřičet ani nezvedat hlas
- Nepožívat před a během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře v odůvodněných případech vyšetřením za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek
- **Hlásit lékaři bezodkladně, nejpozději při nejbližší kontrole, změnu osobních údajů (bydliště, příjmení, mail, telefon...) a změnu zdravotní pojišťovny**
- Řídit se tímto vnitřním řádem

### Registrace k praktickému lékaři pro dospělé

Mea practica s.r.o. poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze svým registrovaným pacientům.

- Pacient může požádat o registraci ve zdravotnickém zařízení, jestliže je starší 15 let, a pokud uplynuly více než 3 měsíce od jeho předchozí registrace u jiného praktického lékaře. O přijetí registrace rozhoduje zdravotnické zařízení, stvrzena je podpisem registračního listu
- K registraci do zdravotnického zařízení se pacient musí vždy prokázat platným dokladem totožnosti a průkazem zdravotní pojišťovny
- V případě pacienta, který nemluví česky, je na pokyn zdravotnického personálu nutné, aby měl s sebou překladatele

### Provozní a ordinační doba

- Provozní a ordinační doba je zveřejněna na vstupních dveřích do zdravotnického zařízení a na webových stránkách společnosti Mea practica s.r.o.
- V této době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci a poskytují zdravotní služby registrovaným pacientům
- Ordinační doba je rozdělena na hodiny pro nemocné a zdravé pacienty (preventivní prohlídky, očkování, administrativní úkony, vyšetření k posudkům)
- V ordinační době pro zdravé pacienty není možné ošetření nemocného pacienta bez předchozí telefonické nebo e-mailové domluvy se sestrou či lékařem
- Poslední pacient je ošetřen 30 minut před koncem ordinační doby
- Návštěvní služba není prováděna akutně, ale pouze po předchozí domluvě se zdravotnickým personálem ambulance

### Objednávání do ordinace

- **Na veškeré prohlídky, potvrzení či jinou administrativu je nutné se předem objednat**
- Čas, na který je pacient objedнан, nepředstavuje čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, odkdy je pacient přítomen v čekárně.

- Vzhledem k charakteru a chodu ambulance praktického lékaře může dojít k posunutí času objednání, někdy i o delší časový interval. Příčiny mohou být různé:

1. Do ordinace se dostaví pacienti, kteří potřebují vzhledem k charakteru svého onemocnění od personálu akutní/přednostní ošetření.
2. Čas ošetření některého z předchozích pacientů se prodlouží závažností nebo komplikacemi jiného jeho onemocnění.
3. Technické poruchy/výpadek proudu, vody, počítačové techniky aj.
4. Jiné nepředvídatelné situace.

Ve výše uvedených situacích žádáme všechny čekající pacienty o pochopení a toleranci.

- **Prosím dodržujte datum a čas objednání.** V případě, že zjistíte, že se nebudete moci dostavit včas na objednávku, zavolejte nebo odešlete email.

### **Čekání na vyšetření**

- Pacienti čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku do konce ordinační doby. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty. Zdravotnické zařízení za věci odložené v čekárně neručí, po dobu vyšetření je umožněno odložit osobní věci přímo v ordinaci.

### **Průběh vyšetření**

- **Při vstupu do budovy se automaticky registrujte** do systému Neklepat a předkládejte zdravotní průkaz pojištěnce.
- U žádné zdravotní služby poskytované zdravotnickým zařízením nevyžadujeme písemný souhlas pacienta, vyjma případů, které výslovně stanoví zákon.
- Doklad o dočasné pracovní neschopnosti (dále je 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.
- **V čekárně ani v ordinaci netelefonujte.**

### **Zdravotnická dokumentace**

- Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem lékaře. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient či jeho zákonní zástupci. Dokumentaci však nelze vynášet z ordinace. Kopie si musí pacient pořídit přímo v ordinaci za úplaty dle platného ceníku.
- Pokud se pacient přeregistruje k jinému praktickému lékaři, zdravotnické zařízení pořizuje a odesílá novému registrujícímu lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

### **Odmítnutí přijetí pacienta do péče** (§ 48 zákona č. 372/2011 Sb.)

- Poskytovatel, kterého si pacient zvolil, může odmítnout přijetí pacienta do péče, pokud:
  1. by přijetím pacienta bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení; překročením únosného pracovního zatížení se rozumí stav, kdy by zajištěním zdravotních služeb o tohoto pacienta došlo ke snížení úrovně kvality a bezpečnosti zdravotních služeb poskytovaných pacientům již přijatým,
  2. by vzdálenost místa pobytu pacienta neumožňovala v případě poskytování zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství výkon návštěvní služby,

3. není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu podle zákona o veřejném zdravotním pojištění; toto právo se nevztahuje na pojištěnce z jiných států Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru, Švýcarské konfederace, či ze států, se kterými má Česká republika uzavřenu smlouvu o sociálním zabezpečení, zahrnující ve věcném rozsahu nároky na zdravotní péči.

**Je zakázáno pořizovat fotografie, video či audio záznamy** v ordinaci bez předchozího písemného souhlasu.

**Ctíme práva pacientů. Každý pacient má ve zdravotnickém zařízení právo na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb.** Pokud máte nějaký námět, stížnost či problém, můžete jej popsat a odeslat na email: [info@meapractica.cz](mailto:info@meapractica.cz), případně si vyžádat osobní či telefonickou konzultaci.

Vztah mezi zdravotníkem a pacientem je založen na vzájemné důvěře. Naším cílem je Vám pomoci a budeme rádi, když se nám to společně bude dařit. Děkujeme, že k tomu přispíváte i tím, že respektujete náš vnitřní řád.

Vnitřní řád je pro všechny pacienty závazný. Není povinností pacienta souhlasit s Vnitřním řádem, ale nesouhlas je zároveň nesouhlasem s poskytnutím zdravotní péče a objednáním v našem zdravotnickém zařízení. Pacient si dle svého uvážení může zvolit jinou ambulanci, která bude jeho požadavkům více vyhovovat.

**Porušení vnitřního řádu má důsledky.** V případě opakovaného anebo závažného porušení tohoto vnitřního řádu **můžeme Vaši péči oprávněně ukončit** na základě ustanovení § 48 odst. 2 (d) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Tento řád platí od 1.12.2019

MUDr. Veronika Fejfarová