VNITŘNÍ ŘÁD ORDINACE PRAKTICKÉHO LÉKAŘE

PRAKTIMEDIKA MM s.r.o., 9.května 2134/73,750 02 Přerov, tel.: 739643564
praktimedikamm@email.cz

I. Úvodní ustanovení

1. Tento vnitřní řád upravuje pravidla provozu ordinace praktického lékaře pro dospělé (dále jen „ordinace“), práva a povinnosti pacientů a zásady poskytování zdravotních služeb.
2. Cílem řádu je zajistit bezpečný, efektivní a důstojný provoz ordinace v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.
3. Dle Zákona o zdravotních službách 372/2011 Sb. jsou pacienti povinni se řídit Vnitřním řádem zdravotnického zařízení(dále”ZZ”). Personál, pacienti a všechny ostatní osoby v prostorách ZZ se řídí právními normami platnými v ČR. V případě pacienta, který nemluví česky, je na pokyn zdravotnického personálu nutné, aby měl s sebou překladatele.

II. 1. Provozní i ordinační doba ordinace je shodná - zveřejněna před vstupem do ordinace a na webových stránkách ordinace: WWW.PRAKTIMEDIKAMM.CZ

2. **Ordinace pracuje v režimu úplného každodenního objednávání-akutní stavy v době 7:30 -10:30 (v út 12,30-15,00)** , **v ostatní ordinační době jsou pacienti objednávání na déletrvající plánovaná vyšetření** (prevence, vyšetření pro ŘP, PLP prohlídky apod.)
3. **Naléhavé akutní stavy jsou řešeny přednostně dle rozhodnutí lékaře bez objednání**
4. **Poslední pacient je ošetřen 20 minut před koncem ordinační doby.**
5. **Návštěvní služba je prováděna po ordinační době po předchozí domluvě s lékařem**. (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 vyšetřen 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.)
6. **Na veškeré prohlídky, potvrzení či jinou administrativu je nutné se předem objednat.**
7. Čas, na který je pacient objednán, nepředstavuje čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, odkdy je pacient přítomen v čekárně. S ohledem na možné náhlé akutní stavy nemusí být dodržen.
8. U žádné zdravotní služby poskytované zdravotnickým zařízením nevyžadujeme písemný souhlas pacienta, vyjma případů, které výslovně stanoví zákon(např.souhlas s odběrem krve na HIV)
9. Poskytujeme zdravotní služby **v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům**, nebo pacientům, kteří si tyto služby uhradí dle našeho ceníku. Dále nezbytnou péči, kterou z lékařského hlediska vyžaduje zdravotní stav pacienta, pokud je pojištěncem členského státu Evropské unie a **neodkladnou péči**, 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.**

III. Způsob objednávání pacientů a průběh čekání na vyšetření

1. Pacienti se mohou objednávat osobně, telefonicky nebo e-mailem (nutno vyčkat potvrzení)
2. **Přednost mají objednaní pacienti, s výjimkou** zdraví a **život ohrožujících situací.**
3. Při zpoždění větším než 30 minut může být objednání přesunuto.
4. 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 přípravny. **Pokud má pacient akutní zdravotní obtíže 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).

IV. Práva pacientů

1. Pacient má právo na:
    - odbornou zdravotní péči poskytovanou s respektem a důstojností,
    - srozumitelný způsob informací o svém zdravotním stavu,
    - 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 základěrozhodnutí soudu.
    - doprovod pacienta jinou osobou je možný jen se souhlasem nemocného
    - ochranu osobních údajů a důvěrnost informací
    - být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění
    - pacient má právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny.
    - **Vpřípadě nepřítomnosti lékaře je písemně oznámen zastupující lékař.**

V. Povinnosti pacientů

1. Pacient je povinen **při poskytování zdravotních služeb:**
    - **řídit se pokyny zdravotnického personálu a tímto vnitřním řádem,**
    - hlásit bezodkladně (nejpozději při nejbližší kontrole) změnu osobních údajů (bydliště, příjmení, telefon…) a změnu zdravotní pojišťovny
    - pravdivě informovat o svém zdravotním stavu ošetřující zdravotnický personál

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. ,

- dodržovat hygienická a organizační pravidla ordinace,
- chovat se slušně a ohleduplně vůči personálu ,dodržovat zásady občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu ke spolupacientům, jejich případným zákonným zástupcům,nikoho tělesně ani verbálně nenapadat, nekřičet , nepožívat před vyšetřením alkohol nebo jiné návykové látky
- dostavit se na vyšetření včas a v případě nemožnosti se omluvit.
- **v čekárně, sesterně a ordinaci je zakázáno telefonovat, pokud nesvolí personál**
- 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 DPN, bude mu DPN v daném termínu ukončena.** (Viz Povinnosti práce neschopného dle platné legislativy.)

VI. Hygienická pravidla a bezpečnost

1. Vstup do čekárny, sesterny i ordinace je povolen **v případě příznaků akutního infekčního onemocnění dýchacích cest jen s rouškou/respirátorem**, pokud nejde o vyhrazenou dobu pro infekční pacienty.
2. Pacienti jsou povinni na pokyn personálu používat dezinfekci rukou při vstupu

   a respektovat pokyny personálu ohledně roušek, respirátorů apod.
3. **V čekárně, ordinaci a ostatních prostorách zdravotnického zařízení (dále "ZZ") je zakázáno kouřit, požívat alkohol nebo jiné omamné látky, vnášet do prostor ZZ zbraně či výbušniny, vodit do prostor zvířata, vyjma asistenčních psů.**
4. **Je zakázáno pořizovat fotografie, video či audio záznamy** v ordinaci bez předchozího souhlasu.
5. **Prostory čekárny jsou monitorované kamerovým systémem** pro vaši i naši bezpečnost.
6. Pacientovi jevícímu známky požití alkoholu či jiných omamných látek může být odmítnuto ošetření a může být z čekárny vykázán.

VII. Ochrana osobních údajů a dokumentace

1. Ordinace zpracovává osobní údaje pacientů v souladu s GDPR a zákonem o zdravotních službách.
2. Informace o zdravotní stavu pacienta lze dalším osobám poskytovat jen s jeho písemným souhlasem.
3. Přístup k dokumentaci má pouze oprávněný personál a pacient, případně jeho zákonný zástupce.
4. Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem ZZ. 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 úplatu 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.

VIII. 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.
Na vyžádání bude o odmítnutí vystaveno zdarma písemné potvrzení.

IX. Ukončení péče o pacienta

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 nedodržuje 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”.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tento vnitřní řád je zveřejněn v čekárně ordinace a na webových stránkách
2. Všichni pacienti jsou povinni se s tímto řádem seznámit a dodržovat jej.
3. Nedodržování Vnitřního řádu ZZ může být důvodem k ukončení registrace pacienta.
4. Tento řád nabývá platnosti dne 1.7.2025 a je platný do odvolání.
5. Při poškození vnitřního zařízení ordinace a všech jejích příslušenství má Praktimedika MM s.r.o. právo vymáhat na pacientovi příslušnou náhradu za způsobenou škodu.
6. Při mimořádné epidemiologické situaci režim ZZ podléhá doporučením KHS, pacienti jsou pak povinny respektovat nařízení personálu ZZ a KHS.

MUDr. Lucie Martochová, odborný zástupce a jednatelka PRAKTIMEDIKA MM s.r.o.