

## Vnitřní řád ordinace praktického lékaře

### Povinnosti pacienta při poskytování zdravotních služeb:

1. Dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup zdravotnickým personálem.
2. 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 všech 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.
3. Chovat se dle zásad slušného chování k zdravotnickým pracovníkům a řídit se jejich pokyny.
4. 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.
5. Nepožívat před 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.
6. Hlásit lékaři bezodkladně, nejpozději při nejbližší kontrole, změnu osobních údajů (bydliště, příjmení, mail, telefon.....) a změnu zdravotní pojišťovny.
7. Řídit se tímto vnitřním řádem.

### Registrace k praktickému lékaři pro dospělé:

1. Ordinace MUDr. Jitky Čirhanové Čechová poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze svým registrovaným pacientům.
2. 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.
3. K registraci do zdravotnického zařízení se pacient musí vždy prokázat platným dokladem totožnosti a průkazem zdravotní pojišťovny.
4. V případě pacienta, který nemluví česky, je na pokyn zdravotnického personálu nutné, aby měl s sebou překladatele.

### Provozní a ordinační doba:

1. Provozní a ordinační doba je zveřejněna na vstupních dveřích do zdravotnického zařízení a na webových stránkách [www.cechovajh.cz](http://www.cechovajh.cz).
2. V této době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci a poskytují zdravotní služby.
3. Ordinační doba je rozdělena na hodiny pro nemocné a zdravé pacienty (preventivní prohlídky, očkování, administrativní úkony, vyšetření k posudkům)
4. V ordinační době pro zdravé pacienty je možné ošetření nemocného pacienta až po předchozí telefonické domluvě se sestrou či lékařem.
5. Poslední pacient je ošetřen 30 minut před koncem ordinační doby.
6. Návštěvní služba není prováděna akutně, ale pouze po předchozí domluvě se zdravotnickým personálem ambulance.

### Objednávání do ordinace:

1. Na veškeré prohlídky, potvrzení či jinou administrativu je nutné se předem objednat.
2. Čas, na který je pacient objednán, nepředstavuje čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, od kdy je pacient přítomen v čekárně.
3. Vzhledem k charakteru a chodu ambulance praktického lékaře může dojít k posunutí času objednání, někdy i o delší časový interval. Příčiny mohou být různé:
  - A. Do ordinace se dostaví pacienti, kteří potřebují vzhledem k charakteru svého onemocnění od personálu akutní/přednostní ošetření.
  - B. Čas ošetření některého z předchozích pacientů se prodlouží závažností nebo komplikacemi jiného jeho onemocnění.
  - C. Technické poruchy/výpadek proudu, vody, počítačové techniky aj.
  - D. Jiné nepředvídatelné situace.

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

4. Prosim dodržujte datum a čas objednání. V případě, že zjistíte, že se nebudete moci dostavit včas na objednávku, zavolejte nám.

#### **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.

#### **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 odnášet 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.

#### **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 řízení; 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.

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, nebo 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.

MUDr. Jitka Cirhanová Čechová