

Vnitřní řád ordinace praktického lékaře

Identifikační údaje poskytovatele

Poskytovatel: MUDr. Alexandra Krýšová

IČO: 08082111

Místo poskytování zdravotních služeb: Mazurská 484, 181 00 Praha 8 – Bohnice

Telefon: +420 725 537 123

E-mail: ordinace@fajndoktorka.com

Webová stránka: www.fajndoktorka.com

1. Účel a závaznost

1. Tento vnitřní řád popisuje, jak ordinace funguje po organizační a provozní stránce. Slouží k tomu, aby byla zajištěna bezpečnost, ochrana zdraví, důstojné zacházení a respektování soukromí pacientů i zdravotnických pracovníků.
2. Řád je závazný pro všechny pacienty, jejich zákonné zástupce nebo opatrovníky a také pro osoby, které pacienty do ordinace doprovázejí.

2. Práva pacientů

Pacient má zejména právo:

- na slušné, ohleduplné a důstojné zacházení a na respektování svého soukromí,
- na poskytování zdravotních služeb na odpovídající odborné úrovni,
- na srozumitelné informace o svém zdravotním stavu a navrhovaném postupu léčby, včetně možnosti klást doplňující otázky,
- vyžádat si konzultaci nebo tzv. druhý názor u jiného poskytovatele nebo zdravotnického pracovníka, pokud to povaha péče umožňuje,
- být předem informován o ceně zdravotních služeb, které nejsou nebo jsou jen částečně hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, a o způsobu jejich úhrady, pokud to jeho zdravotní stav dovoluje,
- určit osoby, kterým mohou být sdělovány informace o jeho zdravotním stavu, případně také osoby, kterým tyto informace sdělovány být nemají,
- nahlížet do své zdravotnické dokumentace a pořizovat si z ní výpisy nebo kopie v souladu s právními předpisy,

3. Povinnosti pacienta při poskytování zdravotních služeb

1. Pacient je povinen zejména:
 - dodržovat dohodnutý léčebný a diagnostický postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas,
 - pravdivě, úplně a včas informovat zdravotnický personál o svém zdravotním stavu. Týká se to zejména informací o onemocněních, infekčních nemocech, péči poskytované jinými lékaři, užívaných lécích (včetně volně prodejných), užívání návykových látek, alergiích a nežádoucích reakcích. Zamlčení těchto informací může vážně ohrozit zdraví pacienta a je považováno za závažné porušení tohoto řádu,
 - chovat se slušně a ohleduplně ke zdravotnickým pracovníkům a respektovat jejich pokyny,
 - dodržovat zásady slušného chování vůči ostatním pacientům a jejich doprovodu; nekřičet, nenapadat ostatní slovně a nezvyšovat hlas,
 - v prostorách ordinace nepožívat alkohol ani jiné návykové látky a nedostavit se k vyšetření ve stavu, který by ohrožoval bezpečnost pacienta, personálu nebo dalších osob.

2. Pokud existuje důvodné podezření, že zdravotní stav nebo chování pacienta souvisí s požitím alkoholu či jiné návykové látky, může být pacient vyzván ke spolupráci při objasnění situace, včetně doporučení vhodného vyšetření. Nejde-li o neodkladnou péči a není-li možné zajistit bezpečné poskytnutí zdravotní služby, může být vyšetření nebo výkon odložen na jiný termín.

4. Pořizování fotografií a záznamů (audio / video)

1. V prostorách ordinace není dovoleno pořizovat fotografie, videozáznamy ani audiozáznamy, na nichž by byl zachycen jiný pacient nebo jeho doprovod.
2. Záznam zdravotnických pracovníků, včetně jejich hlasu a podoby, je možný pouze s jejich předchozím souhlasem, pokud zákon nestanoví jinak.
3. Pokud si pacient přeje pořídit záznam vlastní konzultace pro osobní potřebu, požádá o to předem. Ordinance posoudí, zda je možné záznam pořídit bez narušení poskytování péče a bez zásahu do soukromí dalších osob.
4. Zdravotnický pracovník může požádat o ukončení pořizování záznamu, pokud by rušil průběh vyšetření, ohrožoval bezpečnost nebo zasahoval do důstojnosti a soukromí jiných osob.

5. Prokazování totožnosti a pojištění

1. Na vyzvání je pacient povinen předložit průkaz zdravotního pojištění nebo jiný doklad o zdravotním pojištění.
2. Pacient, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník, osoba určená pacientem, osoba blízká nebo osoba žádající informace o zdravotním stavu pacienta jsou povinni na žádost zdravotnického pracovníka prokázat svou totožnost platným dokladem.
3. Pokud pacient nebo jeho zákonný zástupce či opatrovník odmítne prokázat totožnost, může být odmítnuto poskytnutí zdravotní služby, nejde-li o neodkladnou péči.
4. Odmítne-li prokázání totožnosti jiná osoba, může jí být odmítnuta požadovaná součinnost nebo nemusí být umožněn doprovod pacienta.

6. Souhlas s poskytováním zdravotních služeb

1. Zdravotní služby jsou poskytovány pouze se svobodným a informovaným souhlasem pacienta, pokud právní předpisy nestanoví jinak.
2. U běžných výkonů prováděných v ordinaci se písemný souhlas zpravidla nevyžaduje, pokud zákon nebo poskytovatel s ohledem na povahu výkonu nestanoví jinak.
3. Pacient má právo svůj souhlas kdykoli odvolat. Pokud s výkonem nesouhlasí, je povinen tuto skutečnost sdělit zdravotnickému pracovníkovi bez zbytečného odkladu.

7. Pacienti s omezenou svéprávností / zastoupením

1. Pacient, který je v příslušném rozsahu zastoupen zákonným zástupcem, opatrovníkem nebo jinou osobou oprávněnou jej zastupovat na základě rozhodnutí soudu, je vyšetřován za přítomnosti této osoby, vyžaduje-li to povaha úkonu a právní předpisy.
2. Pacient má právo na přítomnost osoby blízké, podpůrce nebo jiné jím určené osoby při poskytování zdravotních služeb, pokud tím nebude narušen průběh péče, soukromí ostatních pacientů ani provozní možnosti ordinace.
V odůvodněných případech může poskytovatel přítomnost doprovodu omezit nebo vyloučit, zejména pokud by narušovala poskytování zdravotních služeb, ohrožovala bezpečnost, hygienu, důstojnost nebo soukromí jiných osob či řádný chod ordinace.
3. Je-li to potřeba, může být souhlas pacienta s přítomností doprovodu zaznamenán do zdravotnické dokumentace; písemná forma se vyžaduje pouze v odůvodněných případech.
4. Doklady prokazující oprávnění zastupovat pacienta nebo písemný souhlas pacienta je nutné předložit personálu před vyšetřením.

8. Provozní a ordinační doba

1. Provozní a ordinační doba je zveřejněna na vstupních dveřích ordinace a na webových stránkách.
2. V ordinační době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci, kteří poskytují zdravotní služby zejména registrovaným pacientům.
3. Ordinační doba může být rozdělena na čas určený pro nemocné a pro zdravé pacienty, například pro preventivní prohlídky, očkování, administrativní úkony nebo posudková vyšetření.
4. V době vyhrazené pro preventivní prohlídky, očkování a administrativní úkony jsou ošetřováni především objednaní pacienti. Pacienti s akutními infekčními příznaky jsou žádáni, aby se předem telefonicky nebo e-mailem ohlásili a řídili se pokyny personálu.

9. Čekání na vyšetření

1. Pacienti čekají na vyšetření v čekárně.
2. Během čekání mohou obvyklým způsobem využívat vybavení čekárny a sociální zařízení určená pro pacienty, a to dle pokynů personálu.
3. Ordinance neodpovídá za věci odložené v čekárně. Po dobu vyšetření lze osobní věci odložit v ordinaci podle pokynů personálu.
4. Po příchodu do čekárny se pacient řídí pokyny personálu a zvoleným způsobem registrace. Pacient předkládá průkaz pojištěnce; výjimečně může být vyžadován i doklad totožnosti.

10. Vyšetření a objednávání

1. Ordinance poskytuje zdravotní služby především registrovaným pacientům. Neodkladná péče a nezbytná součinnost jsou poskytovány i pacientům neregistrovaným, a to v souladu s právními předpisy a s ohledem na aktuální provozní možnosti.
2. S výjimkou akutních stavů se pacienti na vyšetření zpravidla objednávají předem.
3. Ve výjimečných případech lze provést vyšetření i bez předchozí domluvy.
4. Časové možnosti jednotlivých vyšetření a výkonů jsou omezené, proto je pacient povinen při objednávání co nej přesněji popsat svůj požadavek.
5. Z provozních důvodů může docházet k posunům objednaných časů, například kvůli akutním pacientům, prodloužení vyšetření, technickým poruchám nebo jiným nepředvídatelným situacím. Ordinance děkuje pacientům za pochopení a trpělivost.
6. Pacient, který se nemůže dostavit na objednaný termín, je povinen se předem omluvit.

11. Recepty a dlouhodobá medikace

1. Opakované recepty jsou vystavovány zejména pacientům s dlouhodobě stabilizovaným zdravotním stavem a nastavenou dlouhodobou léčbou.
2. I při dlouhodobé medikaci je pacient povinen docházet na pravidelné kontroly podle povahy onemocnění, obvykle v intervalech několika měsíců.
3. Způsob žádosti o recept a jeho předání pacientovi je stanoven provozními pravidly ordinace.

12. Dočasná pracovní neschopnost (DPN)

1. vzniku a ukončení dočasné pracovní neschopnosti rozhoduje ošetřující lékař na základě zjištěného zdravotního stavu.
2. Pokud se pacient bez vážných důvodů nedostaví ke kontrole ve stanoveném termínu, může být dočasná pracovní neschopnost ukončena v souladu s právními předpisy.

13. Mimořádné epidemiologické situace

V případě mimořádné epidemiologické situace, například epidemie nebo pandemie, je pacient povinen:

- řídit se pokyny personálu ordinace,
- před osobní návštěvou ordinace může být vyzván k telefonické nebo e-mailové konzultaci zdravotního stavu,
- dodržovat aktuálně platná hygienická a protiepidemická opatření, včetně používání ochranných prostředků podle pokynů ordinace a platných opatření.

15. Zdravotnická dokumentace

1. Zdravotnickou dokumentaci vede, zpracovává a uchovává poskytovatel.
2. Pacient nebo jiná oprávněná osoba má právo nahlížet do zdravotnické dokumentace a pořizovat si z ní výpisy nebo kopie v souladu s právními předpisy. Nahlížení probíhá zpravidla v přítomnosti pověřeného zaměstnance.
3. Zdravotnickou dokumentaci není možné bez souhlasu poskytovatele odnášet z ordinace.
4. Originál zdravotnické dokumentace zůstává součástí dokumentace vedené poskytovatelem a pacientovi se nevydává. Na žádost jsou poskytovány kopie nebo výpisy v zákonem stanoveném rozsahu a lhůtách; případná úhrada nákladů se uplatňuje pouze v souladu s právními předpisy.

16. Odmítnutí přijetí do péče a ukončení péče

1. Poskytovatel může odmítnout přijetí pacienta do péče pouze z důvodů stanovených právními předpisy, zejména při překročení únosného pracovního zatížení nebo z provozních, personálních či technických důvodů; u registrujícího praktického lékaře také tehdy, neumožňuje-li vzdálenost místa pobytu pacienta výkon návštěvní služby.
2. Péče o pacienta může být ukončena pouze z důvodů a způsobem stanoveným právními předpisy a tak, aby nedošlo k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.
3. V případě odmítnutí přijetí do péče nebo ukončení péče obdrží pacient písemnou zprávu s uvedením důvodu.

17. Důsledky porušení vnitřního řádu

1. Závažné nebo opakované porušování tohoto vnitřního řádu může vést k postupu podle právních předpisů, včetně ukončení péče, jsou-li splněny zákonné podmínky.
2. odmítnutí přijetí do péče nebo ukončení péče poskytovatel vždy postupuje v souladu s právními předpisy a vydá pacientovi písemnou zprávu s uvedením důvodu. Ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

18. Závěrečná ustanovení

1. Tento vnitřní řád je k dispozici v čekárně ordinace a na webových stránkách ordinace.
2. Tento vnitřní řád nabývá účinnosti _____.

Podpis poskytovatele: _____