

VNITŘNÍ ŘÁD ORDINACE

1. Poskytovatel zdravotních služeb

1.1. Koncern Lékař Teplice, k němuž patří tyto společnosti: Lékař Teplice s.r.o. IČ:227 93 259, VPL Teplice s.r.o., Ambulance Practicus s.r.o., Praktický Lékař Teplice s.r.o.

2. Vymezení pojmů

2.1. Personálem se rozumí zejména lékař a sestra, jakožto i další odborný personál poskytovatele zdravotních služeb.

2.2. Ordinací se rozumí ucelená provozní jednotka poskytovatele zdravotních služeb včetně čekárny, chodeb, toalet, technologického, diagnostického a léčebného vybavení.

2.3. Pacientem se rozumí fyzická osoba, které je poskytována zdravotní služba dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, případně posudková péče dle zákona č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách.

3. Práva pacienta

3.1. Pacient má zejména tato práva:

- a) na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb,
- b) na poskytování zdravotních služeb na náležité odborné úrovni,
- c) vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele zdrav. služeb,
- d) na nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popř. osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby určené soudem, na přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem, nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytování zdravotních služeb,
- e) být informován o zdravotním stavu a navrženém individuálním léčebném postupu. Má právo být informován o účelu a povaze poskytované zdravotní péče. Pacient má právo odmítnout poskytnutí zdravotních služeb nebo svůj souhlas s poskytnutím zdravotních služeb odvolat (toto se netýká situací, kdy je nařízena izolace, karanténa nebo povinné léčení dle zákona o ochraně veřejného zdraví),
- f) být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění,
- g) v předem dohodnutém termínu s personálem nahlédnout do zdravotnické dokumentace, na pořizování výpisů nebo kopií, v přítomnosti zdravotnického pracovníka, přičemž nesmí tím být narušeno poskytování zdravotních služeb,
- h) určit osoby, kterým mohou být poskytovány informace o jeho zdravotním stavu. Současně pacient může určit, zda tyto osoby mohou nahlížet do zdravotnické dokumentace o něm vedené nebo do jiných zápisů vztahujících se k jeho zdravotnímu stavu, a zda si mohou pořizovat výpisy nebo kopie těchto dokumentů,
- i) vyslovit zákaz poskytování informací o jeho zdravotním stavu určeným osobám,
- j) nezletilý pacient mladší 15-ti let může být ošetřen pouze v přítomnosti a se souhlasem svého zákonného zástupce, popř. osoby zákonným zástupcem určené (výjimku tvoří neodkladná péče). Nezletilý pacient starší 15-ti let může být ošetřen bez přítomnosti svého zákonného zástupce, pokud má jeho písemný souhlas.

4. Povinnosti pacienta

Pacient je povinen:

- a) **dodržovat tento vnitřní řád,**
- b) dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup, se kterým vyslovil souhlas,

- c) **pravdivě informovat lékaře o svém zdravotním stavu, o jeho změnách a nezamlčovat zásadní informace mající vliv na celkové zdraví vč. informací o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, vč. užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb,**
- d) na vyzvání prokázat svou totožnost a předložit průkaz zdravotní pojišťovny,
- e) hlídat si termín preventivních prohlídek, absolvovat je jednou za 24 měsíců a akceptovat je jako nezbytnou součást léčby,
- f) poskytovat součinnost při poskytování zdravotních služeb,
- g) v prostorách ordinace se chovat tiše, po příchodu do ordinace se usadit v čekárně a vyčkat příchodu sestry,
- h) úmyslně neničit nebo neodcizovat vybavení ordinace,
- i) vůči personálu a ostatním pacientům se chovat dle zásad slušného chování, s úctou, respektem a řídit se pokyny personálu,
- j) **chodit na objednané termíny včas,**
- k) **respektovat zákaz pořizování fotografií, videonahrávek nebo audionahrávek ve všech prostorách ordinace bez souhlasu personálu,**
- l) dodržovat aktuální hygienická opatření a vládní nařízení.

5. Registrace k lékaři

Poskytovatel zdrav. služeb poskytuje zdravotní služby všeobecného praktického lékařství v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům. Pacient může požádat o registraci, jestliže uplynuly více než 3 měsíce od jeho předchozí registrace k jinému lékaři. O přijetí registrace rozhodne registrující lékař potvrzením registračního listu. **V případě pacienta, který nemluví česky, je nutné, aby měl s sebou překladatele do českého jazyka.**

6. Ordinační a provozní doba

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. Příjem pacientů k ošetření končí 30 minut před skončením ordinační doby.

7. Objednání na vyšetření

7.1. Pacient je povinen se předem objednat (telefonicky, e-mailem či přes on-line objednávku) k provedení zdravotního výkonu. Ordinační doba a kontakty jsou zveřejněny na webových stránkách www.lekarteplice.cz a v ordinaci.

7.2. Lhůta objednání je dána momentálním vytížením ordinace. Poskytovatel zdravotních služeb má právo určovat a měnit termíny zdravotních výkonů, přičemž je o takové změně povinen pacienta informovat.

7.3. Pacient je povinen dostavit se na ošetření ve stanovený den a čas. Není možné termín bez předchozí domluvy měnit. Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, se předem telefonicky nebo osobně omluví minimálně 24 hodin před plánovaným výkonem telefonicky nebo e-mailem, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům.

7.4. Hodiny objednaných zdravotních výkonů jsou orientační a řídí se aktuálním vytížením ordinace. Objednaným pacientům jsou poskytovány zdravotní služby přednostně, nicméně výhradní právo volby pořadí zůstává ošetřujícímu lékaři.

8. Ošetření v případě akutního stavu

Jedná se o ošetření akutních bolestivých případů či úrazů. V tomto případě nabízíme našim klientům (registrovaným pacientům) nejbližší termín v rámci ordinační doby, obvykle ještě týž den. Vždy je však nutné se telefonicky, elektronicky či osobně objednat. Pokud se pacient dostaví bez

předchozí domluvy, musí počítat s tím, že přednostně mohou být bráni objednaní pacienti. Zda se jedná o akutní stav je vždy na posouzení lékaře.

9. Prokázání totožnosti

Pacient má povinnost prokázat svou totožnost dokladem totožnosti (občanským průkazem, cestovním pasem). Čerpá-li pacient péči hrazenou ze zdravotního pojištění, je povinen předkládat také průkaz zdravotní pojišťovny. Pokud pacient nedokáže prokázat svou totožnost a platnost zdravotního pojištění, není zdravotnické zařízení povinno mu zdravotní služby poskytnout.

10. Vyšetření a léčba

Po pacientovi nebo po jeho zákonném zástupci může být požadován písemný informovaný souhlas nebo písemný souhlas s plánem ošetření. **Pokud se pacient bez předchozí omluvy nedostaví na plánovanou kontrolu v době DPN, bude mu DPN v daném termínu ukončena.** Návštěvní služba je prováděna po předchozí domluvě se zdravotnickým personálem ordinace, a to dle časových možností a vytíženosti ordinace.

11. Právo na informace

Pacient má nárok na poskytnutí úplných a srozumitelných informací, které z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze jemu a pouze těm osobám, které písemně uvede v informovaném souhlasu s poskytováním zdravotní péče.

12. Právo k odmítnutí ošetření

Nejde-li o akutní případ ohrožující pacienta, má personál právo odmítnout ošetřit pacienta, který jeví známky požití alkoholických nápojů či návykových látek. Pacient nemocný Hepatitidou C, AIDS a podobným chronickým onemocněním je povinen oznámit personálu své infekční onemocnění. Personál si dále vyhrazuje právo odmítnout ošetření pacienta, který se dostaví se zpožděním na objednaný termín vyšetření. Z provozních důvodů může i malé zpoždění znamenat významnou provozní komplikaci. Rovněž může být odmítnut pacient, který nedodržel instrukce lékaře před ošetřením (např. užívání léků, jídla, apod.), pacient, který se chová vulgárně nebo agresivně vůči personálu či ostatním pacientům a pacient, který nedodržuje pokyny personálu.

13. Právo k ukončení léčby

Pacient tímto bere na vědomí, že mu poskytovatel zdrav. služeb má právo ukončit poskytování zdravotních služeb pokud závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený léčebný postup nebo se neřídí tímto vnitřním řádem (např. opakovaná neomluvená absence (2x a vícekrát), kdy se pacient předem min. 24 hod. neomluvil, či nenavštívení ordinace v rámci preventivní prohlídky po dobu 2 let). V případě ukončení péče z důvodu porušení vnitřního řádu dostane pacient písemné vyrozumění s uvedením důvodu opravňujícího k tomuto kroku.

14. Oznamování změn

Pacient nebo jeho zákonný zástupce oznámí neprodleně svému lékaři každou změnu identifikačních údajů (např. změnu bydliště, telefonního čísla a e-mailu), změnu zdravotní pojišťovny nebo druhu zdravotního pojištění. Při návštěvě ordinace je pacient povinen informovat zdravotnický personál o změně zdravotního stavu, o užívaných lécích, těhotenství, apod.

15. Zdravotnická dokumentace

Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem poskytovatele zdravotních služeb. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněné osoby a osoby stanovené obecně závaznými předpisy. **Pokud se pacient přeregistruje k jinému lékaři, dosavadní registrující lékař odešle novému lékaři výpis ze zdravotní dokumentace pouze na základě žádosti pacienta nebo nového lékaře (nejedná se o automatickou službu).**

16. Cenová ujednání

Poskytovaná zdravotní péče se rozděluje na standardní hrazenou ze systému zdravotního pojištění a nadstandardní, kde je nutná finanční účast pacienta. Ceník těchto nadstandardních výkonů je vyvěšen v čekárně a je pacientovi k dispozici i v ordinaci. V případě, že je pacient pojištěn u zdravotní pojišťovny, se kterou nemá poskytovatel zdravotních služeb smluvní vztah, je pacient povinen si hradit pomocí přímé platby i výkony, kterou jsou v běžných případech hrazené ze systému zdravotního pojištění. Pacient je povinen uhradit poskytovateli cenu provedených služeb dle platného ceníku. Odmítnutí úhrady je v rozporu s vnitřním řádem a je důvodem k ukončení poskytovaných služeb pacientovi. Platba probíhá platební kartou, bezkontaktně nebo hotově.

17. Mimořádné epidemiologické situace

Pacient je povinen řídit se vždy pokyny personálu. Pacient je povinen vždy předem telefonicky/e-mailem konzultovat svůj zdravotní stav se sestrou či lékařem. Při návštěvě ordinace je nutné dbát na dodržení rozestupů (2 metry) v čekárně. Do ordinace vstupuje pacient vždy pouze s ochrannými pomůckami.

18. Chování v prostorách čekárny a ordinace

Pacienti a jejich doprovod čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku provozní doby do konce ordinace. Během čekání mohou pacienti používat zařízení čekárny a WC pro pacienty. Je zakázáno obtěžovat pacienty nadměrným hlukem nebo jiným nevhodným chováním, ničit a odnášet zařízení ordinace vč. časopisů. **V celém středisku i v ordinaci je zakázáno kouřit a vnášet jízdní kola, koloběžky a další dopravní prostředky.**

19. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád je platný od 1. 1. 2024. Tento vnitřní řád je zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, a to na webových stránkách www.lekarteplice.cz, a dále je fyzicky umístěn v prostorách ordinace.

Kolektiv ordinace Lékař Teplice s.r.o.