

VNITŘNÍ ŘÁD

Vnitřní řád ordinace všeobecného praktického lékaře MUDr. Romana Stehlíka, s.r.o.
Václavkova 4381/63, 61500 Brno

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.

POVINNOSTI PACIENTA PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

1. Personál, pacienti ordinace a všechny ostatní osoby v prostorách ordinace se řídí právními normami platnými v ČR.
2. V prostorách ordinace, čekárny a okolí budovy, kde se ordinace nachází, dodržuje elementární slušné chování ke všem osobám a věcně-technickému vybavení.
3. 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.
4. Pacient si zjistí ordinační dobu a dodržuje ji, bezvýhradně.
5. Do ordinace pacient nevstupuje bez předchozího zaklepaní nebo vyzvání.
6. Dodržovat navržený individuální a diagnostický postup zdravotnickým personálem.
7. Pravdivě 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.
8. 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.
9. Je zakázáno pořizování jakýchkoliv fotografií, videonahrávek nebo audionahrávek ve všech prostorách zdravotnického zařízení bez souhlasu pověřeného vedoucího pracovníka a bez souhlasu osob, které by případně měly být natáčeny nebo fotografovány.

REGISTRACE K PRAKTICKÉMU LÉKAŘI PRO DOSPĚLÉ

1. Ordinace všeobecného praktického lékaře MUDr. Romana Stehlíka, s.r.o. (dále jen zdravotnické zařízení) poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze svým registrovaným pacientům.
2. Pacient může požádat o registraci ve zdravotnickém zařízení, 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.

PROVOZNÍ DOBA A ORDINAČNÍ DOBA

1. Provozní a ordinační doba je zveřejněna na vstupních dveřích do zdravotnického zařízení a na webových stránkách poskytovatele zdrav. služeb (mudrstehlik.cz).
2. V této době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci a poskytují zdravotní služby registrovaným pacientům.
3. Pořadí pacientů určuje lékař (ve výrazné většině případů je shodné s pořadím vstupu do čekárny).
4. Ordinační doba je rozdělena na hodiny pro akutní a objednané pacienty. Akutními záležitostmi se budeme zabývat v ordinační době pro akutní stavy, v tuto dobu se nemusíte objednávat.
5. V ordinační době pro objednané pacienty mají objednání zásadně přednost. Konečné pořadí však určuje lékař. Objednat se lze na místě, telefonicky, emailem.
6. Přejde-li náhodně více pacientů zejména ke konci doby vyhrazené pro akutní stavy, žádám trpělivost a pochopení. V případě časového přesahu do doby pro objednané pacienty je třeba počítat s delším zdržením.
7. Do zdravotnického zařízení pacient vstupuje v doprovodu maximálně 1 osoby, bez zbytečného prostoje, v pořadí ve kterém jste přišli do čekárny (viz bod 3).
8. Poslední pacient je ošetřen 20 minut před koncem ordinační doby.
9. Návštěvní služba není prováděna akutně, ale pouze po předchozí domluvě se zdravotnickým personálem ambulance.

OBJEDNÁNÍ NA VYŠETŘENÍ

1. Čas, na který je pacient objednán, nepředstavuje čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, odkdy je pacient přítomen v čekárně.
2. Časové možnosti pro jednotlivá ošetření a prohlídky jsou omezené. Je tedy nutné požadavek co nejvíce specifikovat. Např. pokud se objednáte na standardní ošetření, nebude obvykle možné provést prohlídku k vystavení jakéhokoli potvrzení (řidičský průkaz, zbrojní průkaz, příspěvek na péči apod.), a to proto, že každá prohlídka představuje jiný čas na sesterně a jiný u lékaře.
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.
4. Ve výše uvedených situacích žádáme všechny čekající pacienty o pochopení a toleranci.
5. Je nutné, aby se objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem omluvil a neblokoval tak rezervovaný čas jiným pacientům.
6. Objednací doba pro jednoho pacienta je časově koncipována pro rozbor obtíží jen jednoho pacienta. Budeme se Vám snažit vyjít vstříc, avšak dorazí-li do tohoto časového úseku dva lidé (např. doprovod), může se v některých případech stát, že nezůstane dostatek času a věc se posune za dalšího řádně objednaného pacienta.

PRŮBĚH VYŠETŘENÍ

1. U žádných zdravotních služeb poskytovaných zdravotnickým zařízením nevyžadujeme písemný souhlas pacienta, vyjma případů, které výslovně stanoví zákon.
2. Jde-li si pacient po přechodu domluvy vyhotovené dokumenty vyzvednout, nebojte se na nás zaklepat, předejdete tak zbytečnému čekání ve frontě.
3. Pro recepty na trvalou medikaci a výsledky vyšetření volejte do zdravotního zařízení prosím až v druhé polovině denní ordinace. V první polovině je personál pochopitelně nejvytíženější a není možné zvednout každý hovor, možnosti personálu jsou omezeny.
4. Doklad o dočasné pracovní neschopnosti (dále je DPN) vystavuje lékař na základě zjištění zdravotního stavu, nikoliv na žádost pacienta.
5. Pokud se pacient bez předchozí omluvy nedostaví na plánovanou kontrolu v době DPN, bude mu DPN v daném termínu ukončena.

NÁVŠTĚVA LÉKAŘE V BYDLIŠTI PACIENTA

1. O návštěvu lékaře v místě svého bydliště může registrovaný pacient požádat telefonicky, e-mailem nebo osobně během ordinace. Lékař může návštěvu vykonat v době, na které se předem domluví se zdravotnickým personálem.
2. Návštěva je hrazena z veřejného zdravotního pojištění v případě, kdy zdravotní stav pacienta neumožňuje jeho přepravu do ordinace a zpět. V opačném případě je návštěva hrazena pacientem.
3. Pokud je to aspoň trochu možné, mělo by být v zájmu pacienta být vyšetřen raději v ordinaci než doma, neboť ve zdravotnickém zařízení jsou k dispozici další pomocné vyšetřovací metody. Oproti tomu na návštěvu k pacientovi si lékař může vzít jen základní vyšetřovací pomůcky.

ZDRAVOTNICKÁ DOKUMENTACE

1. 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.
2. 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.)

1. **Poskytovatel, kterého si pacient zvolil, může odmítnout přijetí pacienta do péče, pokud:**
 - a. 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,

- a. by vzdálenost místa pobytu pacienta neumožňovala v případě poskytování zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství výkon návštěvní služby,
- b. 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.

2. Poskytovatel může ukončit péči o pacienta v případě, že:

- a. prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele,
- a. pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jde-li o registrujícího poskytovatele; ustanovení § 47 odst. 2 není dotčeno,
- b. pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,
- c. pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrží navržený individuální léčebný postup, nebo s poskytováním zdravotních služeb vysloví souhlas, ale neřídí se vnitřním řádem a jeho chování přitom není způsobeno zdravotním stavem,
- d. přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta; ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

2. Poskytovatel nesmí odmítnout přijetí pacienta do péče podle odstavce 1 nebo ukončit péči o něj podle odstavce 2 písm. d) nebo e), jde-li o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči, jde-li o porod nebo jde o zdravotní služby, které jsou nezbytné z hlediska ochrany veřejného zdraví nebo ochrany zdraví při práci, dále jde-li o krizové situace nebo výkon ochranného léčení nařízeného soudem, pokud jiný právní předpis nestanoví jinak.

3. Poskytovatel dále nesmí odmítnout přijetí pacienta do péče podle odstavce 1, jde-li o pacienta:

- a. u kterého bylo poskytování zdravotní péče Vězeňskou službou přerušeno z důvodu ukončení nebo přerušení výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo umístění v ústavu pro výkon zabezpečovací detence, pokud se jedná o zajištění návaznosti při poskytování zdravotních služeb započaté v průběhu výkonu vazby nebo trestu odnětí svobody nebo umístění v ústavu pro výkon zabezpečovací detence; Vězeňská služba, v jejímž zdravotnickém zařízení byly pacientovi poskytovány zdravotní služby, jestliže jí není znám poskytovatel, který převezme pacienta do péče, vybaví tohoto pacienta informací podle §45 odst. 2 písm. g),
- a. ve výkonu vazby, výkonu trestu odnětí svobody nebo umístěného v ústavu pro výkon

zabezpečovací detence, jde-li o zdravotní služby, které Vězeňská služba neposkytuje, a to po předchozí domluvě s Vězeňskou službou; to neplatí, jde-li o důvody poskytnutí zdravotních služeb podle odstavce 3.

2. Důvody odmítnutí přijetí pacienta do péče podle odstavce 1 nebo ukončení péče podle odstavce 2 posuzuje poskytovatel. Poskytovatel o odmítnutí přijetí do péče podle odstavce 1 nebo o ukončení péče podle odstavce 2 písm. d) a e) nebo o odmítnutí poskytnutí zdravotních služeb podle §50 odst. 2 vydá pacientovi písemnou zprávu, ve které je uveden důvod odmítnutí nebo ukončení.

DŮSLEDKY PORUŠENÍ VNITŘNÍHO ŘÁDU

1. Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrží navržený léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem (§48 odst. 2 zákona o zdravotních službách č.372/2011Sb.)
2. V případě ukončení péče z důvodu porušení vnitřního řádu dostane pacient písemné vyrozumění s uvedením důvodů opravňujících k tomuto kroku, v souladu s §48 odst. 5 stejného předpisu.