VNITŘNÍ ŘÁD ORDINACE PRAKTICKÉHO LÉKAŘE PRO DOSPĚLÉ

1. Úvodní ustanovení

Tento vnitřní řád stanovuje pravidla pro poskytování zdravotních služeb v naší ordinaci. Je závazný pro všechny pacienty, jejich zákonné zástupce a doprovod. Účelem řádu je zajistit bezpečný, důstojný a efektivní provoz ordinace v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, a dalšími právními předpisy.
Seznámení s tímto řádem je podmínkou poskytování zdravotní péče v naší ordinaci.

---

2. Povinnosti pacienta při poskytování zdravotních služeb

1. Dodržovat lékařem navržený individuální léčebný a diagnostický postup.
2. Pravdivě a včas informovat lékaře o zdravotním stavu, užívaných lécích, návykových látkách, infekčních onemocněních a dalších skutečnostech důležitých pro poskytování péče.
3. Chovat se slušně a ohleduplně ke zdravotnickým pracovníkům i ostatním pacientům.
4. Nepožívat před ani během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky a v odůvodněných případech se podrobit testu na jejich přítomnost.
5. Neprodleně hlásit změny osobních údajů a zdravotní pojišťovny telefonicky, e-mailem nebo osobně.

---

3. Pravidla registrace

1. Registrace je možná pouze pro osoby starší 18 let s platným zdravotním pojištěním, se kterým má ordinace uzavřenou smlouvu.
2. Od poslední registrace u jiného praktického lékaře musí uplynout minimálně 3 měsíce.
3. Registrace probíhá podpisem Registračního lístku a vyžaduje předložení průkazu totožnosti a průkazu zdravotní pojišťovny.
4. Pacient, který nemluví nebo nerozumí česky, je povinen zajistit si tlumočníka; při nedostatečné komunikaci může být odmítnuto poskytnutí péče, pokud nejde o neodkladný stav.
5. Ordinace si vyhrazuje právo odmítnout registraci, pokud:
    - je naplněna maximální únosná kapacita ordinace,
    - vzdálenost bydliště pacienta od ordinace přesahuje 6 km a brání poskytování návštěvní služby
    - není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má poskytovatel smlouvu podle zákona o veřejném zdravotním pojištění.

---

4. Objednávání a provoz ordinace

1. Ordinační doba je vyvěšena na dveřích ordinace a na webových stránkách. Je rozdělena na hodiny pro nemocné a pro zdravé pacienty (preventivní prohlídky, očkování, administrativní úkony).
2. V ordinační době pro zdravé pacienty není možné ošetření nemocných bez předchozí telefonické, e-mailové nebo osobní domluvy.
3. Na veškerá vyšetření, potvrzení či administrativní úkony je nutné se předem objednat.
4. Objednání je možné telefonicky, e-mailem, online přes web (po potvrzení personálem) nebo osobně během provozní doby.
5. Pacient by měl přijít alespoň 5 minut před objednaným časem. Objednaný čas znamená čas, od kterého má být pacient přítomen v čekárně, nikoli čas vstupu do ordinace.
6. Pokud se pacient nemůže dostavit, je povinen termín zrušit alespoň 24 hodin předem. Při 4. neomluvené absenci se tato skutečnost považuje za hrubé porušení vnitřního řádu.
7. Ve výjimečných případech může dojít k posunutí objednaného času z důvodů:
    - naléhavého ošetření akutních pacientů,
    - prodloužení předchozích vyšetření,
    - technických poruch nebo jiných nepředvídatelných situací.

---

5. Chování v čekárně a vstup do ordinace

1. Pacient čeká v čekárně a do ordinace vstupuje až po vyzvání zdravotnickým pracovníkem.
2. Pokud je to možné, není vhodné vodit do ordinace děti z důvodu rizika nákazy. V nutných případech prosíme o předchozí informování zdravotnického personálu. Nechat děti bez dozoru v čekárně je zakázáno.
3. Vstup se zvířaty je zakázán, s výjimkou psů asistenčních nebo vodicích.
4. V čekárně je zakázáno rušit ostatní pacienty, ničit zařízení nebo ponechávat bez dozoru osobní věci.
5. Pacient s podezřením na infekční nemoc musí mít nasazený respirátor.
6. Do ordinace lze vstoupit maximálně s jednou doprovodnou osobou, pokud není domluveno jinak.
7. Pořizování fotografií, video nebo audio záznamů v prostorách ordinace bez předchozího písemného souhlasu vedoucího lékaře a všech záznamem zobrazených osob je zakázáno. V případě neoprávněného pořízení nebo zveřejnění těchto materiálů, zejména na sociálních sítích či jiných online platformách, budou ze strany ordinace podniknuty právní kroky dle platných zákonů ČR.

---

6. Zdravotnická dokumentace a vyřizování žádostí

1. Zdravotnická dokumentace je majetkem poskytovatele. Nahlížet do ní a pořizovat kopie nebo výpisy může pacient, jeho zákonný zástupce nebo zmocněnec na základě písemné žádosti.
2. Výpis ze zdravotnické dokumentace je poskytovatelem vyhotoven do 30 dnů od obdržení žádosti (§ 65 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb.).
3. Potvrzení formulářů a lékařských zpráv se vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtách stanovených právními předpisy.
4. Kopie a výpisy mohou být zpoplatněny dle skutečných nákladů.

---

7. Návštěvní služba

1. Poskytuje se pouze, pokud zdravotní stav pacienta neumožňuje přepravu do ordinace.
2. Na návštěvu si lékař bere pouze základní vybavení.

---

8. Mimořádné epidemiologické situace

1. Pacient je povinen dodržovat aktuální pokyny zdravotnického personálu.
2. Před návštěvou je nutné konzultovat zdravotní stav telefonicky nebo e-mailem.
3. Vstup do ordinace je povolen pouze s ochrannými pomůckami a s dodržením rozestupů.

---

9. Odmítnutí přijetí a ukončení péče

1. Poskytovatel může odmítnout přijetí pacienta do péče v případech uvedených v § 48 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., zejména pokud:
    - je naplněna maximální únosná kapacita ordinace,
    - vzdálenost místa bydliště pacienta od ordinace přesahuje 6 km,
    - není uzavřena smlouva s jeho zdravotní pojišťovnou.
2. Péče může být ukončena v souladu s § 48 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., pokud pacient závažně porušuje vnitřní řád, úmyslně nedodržuje léčebný postup, omezuje práva ostatních pacientů nebo neposkytuje nezbytnou součinnost.
3. Ukončení péče je vždy písemně oznámeno s uvedením důvodů (§ 48 odst. 5).

---

10. Důsledky porušení vnitřního řádu

Při hrubém porušení povinností může být pacient vyzván k nalezení nového registrujícího lékaře do 1 měsíce. Oznámení se provádí písemně, elektronicky nebo poštou.

---

11. Stížnosti a připomínky

1. Stížnosti lze podávat osobně, e-mailem nebo prostřednictvím připravené schránky v čekárně.
2. Všechny stížnosti jsou vyřizovány nejpozději do 30 dnů (§ 93 zákona č. 372/2011 Sb.).

---

12. Práva a povinnosti zdravotnických pracovníků

1. Právo na vlídné a ohleduplné zacházení.
2. Povinnost poskytovat péči podle nejnovějších poznatků medicíny a chránit důvěrnost informací o pacientech.
3. Povinnost reagovat na stížnosti a podněty pacientů dle bodu 11.

---

13. Ochrana osobních údajů

1. Osobní údaje jsou zpracovávány dle GDPR a zákona č. 110/2019 Sb.
2. Uchovávány po dobu stanovenou právními předpisy.
3. Pacient má právo na informace o zpracování svých údajů.

---

14. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní řád je dostupný na webových stránkách ordinace, v čekárně a na vyžádání v tištěné podobě. Nesouhlas s vnitřním řádem znamená nesouhlas s poskytováním zdravotní péče v naší ordinaci.