

VNITŘNÍ ŘÁD ORDINACE

1. **Ctíme práva pacientů:** Ministerstvo zdravotnictví.
<https://www.mzcr.cz/prava-a-povinnosti-pacientu/>
Pokud máte nějaký námět, stížnost či problém, můžete jej napsat na email praxtu@seznam.cz
2. **Při vstupu do ordinace automaticky předkládejte zdravotní průkaz pojištěnce. U rodinných zástupců** můžeme požadovat prokázání totožnosti platným dokladem s fotografií (občanský průkaz, pas, povolení k pobytu). V opačném případě může být Vaše návštěva u lékaře odmítnuta.
3. **Při jakékoliv změně pojišťovny, jména, adresy bydliště, čísla telefonu, emailu hlaste prosím tyto změny bezodkladně !!!!**
4. **Dodržujte prosím datum a čas objednání.** V případě, že zjistíte, že se nebudete moct dostavit včas na vyšetření, **volejte**. Jak víte, naše ordinace je plně vytížena a Váš termín velmi rychle a rád využije někdo jiný.
5. V případě že dorazíte na objednaný termín se zpožděním, může být Vaše návštěva lékaře přeložena, aby nedošlo k narušení časů objednaných pacientů. Doporučujeme přicházet s dostatečnou časovou rezervou.
6. **Respektujte, že pořadí pacientů určuje lékař.**
Snažíme se maximálně dodržovat časy objednání. Bohužel mohou nastat nepředvídatelné situace, kdy se čas objednání může změnit (náročnost problému pacienta, nelze vždy odhadnout).
7. Registrovaní pacienti mají přednost před neregistrovanými, pokud nejsou klinické důvody, aby tomu bylo jinak.
8. **Na veškeré prohlídky, potvrzení či jinou administrativu je nutné se objednat předem.** Nelze provádět v době běžné kurativy. Nenechávejte, proto prosím tyto záležitosti na poslední chvíli. Doba objednání může být jeden, ale i dva a více týdnů (v závislosti na ročním období, nemocnosti a vytíženosti lékaře). Lékař si může navíc vyžádat pro dané potvrzení doplňující vyšetření. Zejména pokud v dokumentaci chybí a nebylo Vámi dodáno. **Nelze vystavovat neregistrovaným pacientům.**
9. Před vstupem do ordinace si **vypněte zvonění Vašeho telefonu, netelefonujte.**
10. **Nikoho verbálně ani fyzicky nenapadáme, nekřičíme ani nezvyšujeme hlas.** Naše ordinace se v rámci možností snaží pacientům maximálně vyhovět a rádi bychom zachovali přátelské prostředí, jaké zde máme.
11. **Jakékoliv projevy rasismu či diskriminace jsou pro nás nepřijatelné.**
12. **Prostory naší čekárny jsou omezené,** jsme tedy nuceni velmi striktně počty osob regulovat dle pandemické situace a doporučení příslušných, nám nadřízených, orgánů.
13. **Ceník služeb nehrazených ze zdravotního pojištění** – je umístěn v čekárně. Je Vaší povinností uhradit cenu za výkon, který nehradí pojišťovna. Předem se prosím informujte. Doklad vystavujeme automaticky.
14. **Je zakázáno kouřit, užívat alkohol nebo jiné návykové látky v prostoru ordinace.** Do zdravotního střediska nelze vodit psy či jiné domácí mazlíčky (kromě asistenčních psů), ani je uvazovat bez dozoru před středisko.
15. **Je zakázáno pořizovat fotografie, video či audio záznamy** v prostorách zdravotního střediska bez předchozího písemného souhlasu.
16. V ordinaci dochází ke stážím, školením či praktické výuce studentů lékařských fakult nebo zdravotních středních a vyšších odborných škol.

Související informace

Jsou otázky, které musíme klást. Během vyšetření u lékaře, hlavně při první návštěvě je nutné zjistit informace týkající se předchozího zdravotního stavu, rodinné anamnézy, sociální anamnézy (zaměstnání, bydlení, rodinné poměry,...)

Nemůžeme brát ihned všechny telefony. Nelze při vyšetření, ošetření či odběrech pacientů.

Pokud se registrujete k jinému praktickému lékaři, Váš nový lékař sám žádá o výpis ze zdravotní dokumentace, který pošleme v termínu do 30 dnů. Samotná zdravotní dokumentace je archivována ze zákona po danou dobu.

Porušení vnitřního řádu má důsledky:

V případě opakovaného anebo závažného porušení tohoto vnitřního můžeme Vaši péči oprávněně ukončit na základě ustanovení § 48 ods. 2(d) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. V případě ukončení Vaší péče z důvodů porušení vnitřního řádu Vám dáme písemné vyrozumění s uvedením důvodů pro tento krok, v souladu s § 48 odst. 5 stejného předpisu.

SEZNÁMENÍ s vnitřním řádem ordinace je součástí registrace pacienta a zákonný zástupce svým podpisem registrace stvrzuje, že byl s vnitřním řádem seznámen!!

V Trutnově dne 1. 1. 2019