

I. Úvodní ustanovení

1. Tento vnitřní řád upravuje pravidla provozu ordinace praktického lékaře pro dospělé(dále jen „ordinace“), práva a povinnosti pacientů a zásady poskytování zdravotních služeb.
2. Cílem řádu je zajisti bezpečný, efektivní a důstojný provoz ordinace v souladu se zákonem č. 372/2011Sb., o zdravotních službách.
3. Dle zákona o zdravotních službách 372/2011Sb. jsou pacienti povinni se řídit Vnitřním řádem zdravotnického zařízení(dále jen „ZZ“). Personál, pacienti a všechny ostatní osoby v prostorách ZZ se řídí právními normami platnými v ČR.

II. Provozní ustanovení

1. Provozní a ordinační doba ordinace je shodná - zveřejněna na webových stránkách a nástěnce v čekárně
2. **Ordinace pracuje v režimu úplného každodenního objednávání na veškeré výkony včetně administrativních.**
3. **Náhlé akutní stavy jsou řešeny přednostně dle rozhodnutí lékaře.**
4. **Čas, na který je pacient objednan, nepředstavuje čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, odkdy je pacient přítomen v čekárně. S ohledem na možné náhlé akutní stavy nemusí být dodržen.**
5. Návštěvní služba je prováděna mimo ordinační dobu pro předchozí domluvě s lékařem. Je hrazena z veřejného zdravotního pojištění pouze v případě, že zdravotní stav pacienta neumožňuje jeho přepravu do ordinace a zpět. V jiném případě je hrazena pacientem. V zájmu pacienta je (pokud to je možné), být vyšetřen v ordinaci, z důvodu vybavení ordinace přístroji, které lékař s sebou nemůže vzít na návštěvu.
6. U žádné zdravotní služby poskytované ZZ, nevyžadujeme písemný souhlas pacienta, vyjma případů, které výslovně stanoví zákon(např. odběr krve na HIV)
7. Poskytujeme zdravotní služby v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům, nebo pacientům, kteří si tyto služby uhradí dle našeho ceníku. Dále nezbytnou péči, kterou z lékařského hlediska vyžaduje zdravotní stav pacienta, pokud je pojištěncem členského státu Evropské unie a neodkladnou péči, jejímž účelem je zamezit nebo omezit vznik náhlých stavů, které bezprostředně ohrožují život nebo zdraví pacienta.

III. Způsob objednávání pacientů a průběh čekání na vyšetření

1. Pacienti se mohou objednávat osobně, telefonicky, prostřednictvím virtuálního asistenta na webových stránkách a e-mailem. Je nutné vyčkat na potvrzení.
 2. Přednost mají objednaní pacienti, s výjimkou akutních stavů.
 3. Při zpoždění větším než 30 minut může být objednání přesunuto.
 4. Pacient má povinnost prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti. **Zdravotní sestra pravidelně vychází do čekárny, proto neklepejte, ale vyčkejte vyzvání ke vstupu do sesterny nebo ordinace. Pacienty s akutními zdravotními obtížemi vyžadujícími okamžitou zdravotní péči žádáme o nahlášení zdravotní sestře.**
 5. Čekárna je volně přístupná od začátku do konce ordinační doby včetně sociálního zařízení sloužícího k běžnému používání.
-

IV. Práva pacientů

- Pacient má právo na
- odbornou zdravotní péči poskytovanou s respektem a důstojností
 - srozumitelný způsob informací o svém zdravotním stavu
 - na ochranu osobních údajů a důvěrnost informací
 - vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také určit osobu, které mají být tyto informace sděleny
 - být předem informován o ceně poskytovaných služeb částečně nebo nehraných z veřejného zdravotního pojištění
 - doprovod pacienta jinou osobou je možný jen se souhlasem nemocného
 - pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům, nebo omezený ve způsobilosti k právním úkonům má právo na přítomnost právního zástupce nebo soudem určené osoby
-

V. Povinnosti pacientů

- Pacient je povinen
- řídit se pokyny zdravotnického personálu a tímto vnitřním řádem
 - hlásit bezodkladně změnu zdravotní pojišťovny, osobních údajů a zaměstnavatele
 - pravdivě informovat o svém zdravotním stavu včetně infekčních nemocí, péči poskytované jinými zdravotními poskytovateli, užívání léčivých přípravků, návykových látek, dalších souvisejících skutečnostech
 - dodržovat hygienická, bezpečnostní, organizační pravidla a zásady dobrých mravů a občanského soužití
 - doklad dočasné pracovní neschopnosti (DPN) vystavuje lékař na základě zdravotního stavu, nikoliv na žádost pacienta
 - pokud se pacient nedostaví na kontrolu v DPN, bude mu DPN v daném termínu ukončena (platná legislativa)
-

VI. Hygienická a bezpečnostní pravidla

1. Pacienti jsou povinni respektovat pokyny personálu ohledně roušek, respirátorů, dezinfekce a dalších hygienických doporučení.
 2. Ve všech prostorách ZZ je zakázáno kouřit, požívat alkohol a omamné či návykové látky, vnášet do prostor ZZ zbraně či výbušniny a vodit do prostor ZZ zvířata, vyjma asistenčních psů. Nedodržení těchto pravidel může vést k vykázaní ze ZZ.
 3. Je zakázáno pořizovat fotografie, video či audio záznamy ve všech prostorách ZZ.
 4. Pacient jeví známky požití alkoholu či jiných omamných látek může být vykázan ze ZZ bez ošetření.
-

VII. Ochrana osobních údajů

1. Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s GDPR a zákonem o zdravotních službách. Informace o pacientovi lze poskytovat pouze s jeho písemným souhlasem.
 2. Zdravotní dokumentace je majetkem ZZ, přístup má pouze personál a pacient ev. právní zástupce. Nelze jí vynášet. Kopie lze pořídit za úplatu přímo v ordinaci. Výpis z dokumentace se pořizuje na vyžádání.
-

VIII. Odmítnutí přijetí pacienta do péče se řídí §48 zákona č. 372/2011Sb.

- IX. **Ukončení péče o pacienta** je možné v případě, že pacient se neřídí doporučenými léčebnými postupy, nedodržuje vnitřní provozní řád, nebo „se dle přesvědčení lékaře nevytvořil potřebný vztah důvěry mezi pacientem a lékařem“ dle Etického kodexu České lékařské komory.
-

X. Závěrečná ustanovení

1. Vnitřní řád je zveřejněn v čekárně ordinace a na webových stránkách www.henrietamavrogeni.cz
2. Všichni pacienti jsou povinni se s Vnitřním řádem ZZ seznámit a dodržovat jej. Jeho nedodržování může být důvodem k ukončení registrace pacienta.
3. Vnitřní řád ZZ je platný do odvolání.
4. Při poškození vnitřního zařízení ordinace a jejího příslušenství má HMM MEDICAL s.r.o právo vymáhat náhradu škody.
5. V případě mimořádné epidemiologické situace podléhá Vnitřní řád ZZ doporučením Krajské hygienické stanice.