

Vnitřní řád

nestátního zdravotnického zařízení Viamedica spol. s r.o., 756 61 Rožnov pod Radhoštěm, Lesní 2330, IČ: 258 15 695 (dále též „provozovatel“) upravující práva a povinnosti pacientů dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, zákona č. 373/2011 Sb. o specifických zdravotních službách

(dále jen „vnitřní řád“)

Vnitřní řád provozovatele upravuje zdravotní služby a podmínky jejich poskytování, práva a povinnosti pacientů a dalších osob, zdravotnických a jiných odborných pracovníků a dalších osob v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb a další činnosti související s poskytováním zdravotních služeb.

Vnitřní řád provozovatele se řídí zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, zákonem č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách, a dále je v souladu s Ústavou České republiky a Listinou základní práv a svobod č. 2/1993 Sb.

Provozovatel je poskytovatelem zdravotní péče uvedené dále.

1. Vysvětlení některých pojmů

Pro účely tohoto vnitřního řádu se rozumí

pacientem fyzická osoba, které jsou poskytovány zdravotní služby,

ošetřujícím zdravotnickým pracovníkem zdravotnický pracovník, který navrhuje, koordinuje, poskytuje a vyhodnocuje individuální léčebný postup u konkrétního pacienta a koordinuje poskytování dalších potřebných zdravotních služeb,

neodkladnou péčí péče, jejímž účelem je zamezit nebo omezit vznik náhlých stavů, které bezprostředně ohrožují život nebo by mohly vést k náhlé smrti nebo vážnému ohrožení zdraví, nebo způsobují náhlou nebo intenzivní bolest nebo náhlé změny chování pacienta, který ohrožuje sebe nebo své okolí,

akutní péčí péče, jejímž účelem je odvrácení vážného zhoršení zdravotního stavu nebo snížení rizika vážného zhoršení zdravotního stavu tak, aby byly včas zjištěny skutečnosti nutné pro stanovení nebo změnu individuálního léčebného postupu nebo aby se pacient nedostal do stavu, ve kterém by ohrozil sebe nebo své okolí,

nezbytnou péčí péče, kterou z lékařského hlediska vyžaduje zdravotní stav pacienta, který je zahraničním pojištěncem, s přihlédnutím k povaze dávek a k délce pobytu na území České republiky; v případě zahraničních pojištěnců z členského státu Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru nebo Švýcarské konfederace musí být zdravotní péče poskytnuta v takovém rozsahu, aby zahraniční pojištěnec nemusel vycestovat do země pojištění dříve, než původně zamýšlel,

preventivní péčí péče, jejímž účelem je včasné vyhledávání faktorů, které jsou v příčinné souvislosti se vznikem nemoci nebo zhoršením zdravotního stavu, a provádění opatření směřujících k odstraňování nebo minimalizaci vlivu těchto faktorů a předcházení jejich vzniku,

diagnostickou péčí péče, jejímž účelem je zjišťování zdravotního stavu pacienta a okolností, jež mají na zdravotní stav pacienta vliv, informací nutných ke zjištění nemoci, jejího stavu a závažnosti, dalších informací potřebných ke stanovení diagnózy, individuálního léčebného postupu a informací o účinku léčby,

dispenzární péčí péče, jejímž účelem je aktivní a dlouhodobé sledování zdravotního stavu pacienta ohroženého nebo trpícího nemocí nebo zhoršením zdravotního stavu, u kterého lze podle vývoje nemoci důvodně předpokládat takovou změnu zdravotního stavu, jejíž včasné zjištění může zásadním způsobem ovlivnit další léčbu a vývoj nemoci,

léčebnou péčí péče, jejímž účelem je příznivé ovlivnění zdravotního stavu na základě realizace individuálního léčebného postupu, s cílem vyléčení nebo zmírnění důsledků nemoci a zabránění vzniku invalidity nebo nesoběstačnosti nebo zmírnění jejich rozsahu,

posudkovou péčí péče, jejímž účelem je zjištění, zda nebude stabilizovaný zdravotní stav pacienta negativně ovlivněn nároky, které na něho klade výkon práce, služby, povolání nebo jiných činností v konkrétních podmínkách, nebo zdravotní stav pacienta je v souladu s předpoklady nebo požadavky stanovenými pro výkon práce, služby, povolání, jiných činností nebo pro jiné účely,

ambulantní péčí péče, při níž se nevyžaduje hospitalizace pacienta nebo přijetí pacienta na lůžko do zdravotnického zařízení poskytovatele jednodenní péče. Ambulantní péče je poskytována jako

a) **primární ambulantní péče**, jejímž účelem je poskytování preventivní, diagnostické, léčebné a posudkové péče a konzultací, dále koordinace a návaznost poskytovaných zdravotních služeb jinými poskytovateli; tuto zdravotní péči pacientovi poskytuje registrující poskytovatel

b) **specializovaná ambulantní péče**, která je poskytována v rámci jednotlivých oborů zdravotní péče

c) **stacionární péče**, jejímž účelem je poskytování zdravotní péče pacientům, jejichž zdravotní stav vyžaduje opakované denní poskytování ambulantní péče.

2. Oblast platnosti

Vnitřní řád platí pro provoz chirurgické ambulance, gynekologické ambulance, radiologického pracoviště, ambulance praktického lékaře a denního stacionáře.

3. Provozovatel poskytuje tyto druhy zdravotní péče:

I. Podle časové naléhavosti:

a) Zdravotní péče bude poskytnuta bez podmínek vždy u neodkladné péče, jejímž účelem je zamezit nebo omezit vznik náhlých stavů, které bezprostředně ohrožují život nebo by mohly vést k náhlé smrti nebo vážnému ohrožení zdraví, nebo způsobují náhlou nebo intenzivní bolest nebo náhlé změny chování pacienta, který ohrožuje sebe nebo své okolí; tato péče bude poskytnuta bez omezení.

b) Zdravotní péče bude poskytnuta za podmínky, že provozovatel má uzavřenou smlouvu s příslušnou zdravotní pojišťovnou pacienta, nebo za podmínky, že si tuto péči pacient uhradí dle platného ceníku provozovatele:

- akutní péče
- nezbytná péče.
- plánovaná péče.

II. Podle účelu poskytnutí:

- a) preventivní péči
- b) diagnostickou péči
- c) dispenzární péči
- d) léčebnou péči
- e) posudkovou péči

4. Provozovatel poskytuje tyto formy zdravotní péče:

- a) primární ambulantní péči v oboru praktického lékaře a oboru gynekologie a porodnictví, jejímž účelem je poskytování preventivní, diagnostické, léčebné a posudkové péče a konzultací, dále koordinace a návaznost poskytovaných zdravotních služeb jinými poskytovateli zdravotní péče; tuto zdravotní péči pacientovi poskytuje jako registrující provozovatel,
- b) specializovanou ambulantní péči v oboru chirurgie a radiologie a zobrazovací metody,
- c) stacionární péči v oboru chirurgie a léčby bolesti, jejímž účelem je poskytování zdravotní péče pacientům, jejichž zdravotní stav vyžaduje opakované denní poskytování ambulantní péče.

5. Práva pacienta

A) Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo:

- a) na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb, na poskytování zdravotních služeb na náležitě odborné úrovni,
- b) zvolit si poskytovatele oprávněného k poskytnutí zdravotních služeb, které odpovídají zdravotním potřebám pacienta, a zdravotnické zařízení, pokud právní předpisy nestanoví jinak,
- c) na srozumitelný způsob informací o svém zdravotním stavu a o navrženém individuálním léčebném postupu a všech jeho změnách, kdy tyto informace musí být pacientovi sděleny při přijetí do péče a dále vždy, je-li to s ohledem na poskytované zdravotní služby nebo zdravotní stav pacienta účelné,
- d) při poskytování zdravotní péče na přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem, v souladu s právními předpisy a vnitřním řádem, a nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb,
- e) klást doplňující otázky týkající se zdravotního stavu či poskytované zdravotní služby,
- f) jde-li o nezletilého pacienta nebo pacienta s omezenou svéprávností, právo na informace o zdravotním stavu a právo klást otázky náleží zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi pacienta a pacientovi, je-li k takovému úkonu přiměřeně rozumově a volně vyspělý,
- g) vyžádat si konzultační služby od jiného zdravotnického pracovníka, než který mu poskytuje zdravotní služby; to neplatí, jde-li o poskytování neodkladné péče nebo o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody,
- h) být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení,
- i) být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje,

- j) znát jméno, popřípadě jména, a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u provozovatele na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky. Zaměstnanci provozovatele jsou viditelně označeni jmenovkou s uvedením jména, příjmení a funkce,
- k) odmítnout přítomnost osob, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka,
- l) nezletilý pacient a pacient s omezenou svéprávností, který není způsobilý posoudit poskytnutí zdravotních služeb, případně důsledky jejich poskytnutí mají právo při poskytování zdravotní péče na:
- nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, je-li nezletilou osobou,
 - nepřetržitou přítomnost opatrovníka, popřípadě osoby určené opatrovníkem, je-li osobou, jejíž svéprávnost je omezena tak, že není způsobilá posoudit poskytnutí zdravotních služeb, popřípadě důsledky jejich poskytnutí,
- a to za podmíněk, které stanoví odborný zástupce provozovatele a v jeho nepřítomnosti příslušný ošetřující lékař, tj. zejména pokud to umožňuje vybavení zdravotnického zařízení, nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb nebo práva a soukromí dalších pacientů, anebo takový pobyt není na základě jiného právního předpisu vyloučen. Žádost o přítomnost výše uvedených osob podávají tyto osoby, nebo nezletilý pacient, nebo pacient s omezenou svéprávností příslušnému ošetřujícímu lékaři, který oznamuje tuto žádost odbornému zástupci provozovatele.

B) Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho svobodným a informovaným souhlasem. Pacient může vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb.

Pacient má právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny. Dále má pacient právo určit osoby, které mohou nahlížet do zdravotnické dokumentace, případně pořizovat si z ní kopie a získat informace o zdravotním stavu.

Pacient může určit osoby nebo vyslovit zákaz poskytovat informace o zdravotním stavu kterékoliv osobě, rovněž může určení osoby nebo vyslovení zákazu poskytovat informace o zdravotním stavu kdykoliv odvolat. Zákaz podávání informací o zdravotním stavu vyslovený pacientem se nepoužije na podávání informací, popřípadě na sdělování údajů, které mohou být sděleny bez souhlasu pacienta podle právních předpisů.

Jde-li o pacienta, který nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu, mají právo na informace o jeho aktuálním zdravotním stavu a na pořízení výpisů a kopií zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi osoby blízké. Pokud pacient dříve vyslovil zákaz sdělovat informace o svém zdravotním stavu určitým osobám blízkým, lze informaci těmto osobám podat pouze v případě, že je to v zájmu ochrany jejich zdraví nebo ochrany zdraví další osoby, a to pouze v nezbytném rozsahu.

C) Pacient se smyslovým postižením, nebo s těžkými komunikačními problémy zapříčiněnými zdravotními důvody má při komunikaci související s poskytováním zdravotních služeb, právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou. Dle provozních možností a nejde-li o neodkladnou péči, zdravotnický pracovník na žádost pacienta zajistí přítomnost druhé osoby, která provede tlumočení. Výkony nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, a pokud tlumočící osoba vyžaduje za svou činnost úhradu, hradí tuto službu pacient.

Jde-li o pacienta, který nerozumí českému jazyku, postupuje se obdobně i pokud jde o tlumočení z cizího jazyka s výjimkou slovenštiny. Pokud pacient prohlásí, že nerozumí informacím, které má podepsat, ani informacím, které jsou mu sdělovány, a žádá přítomnost tlumočnicka, a nejde o neodkladné zdravotní služby, zajistí mu příslušný zdravotnický pracovník přítomnost tlumočnicka. Služby tlumočnicka nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění, ani je nehradí provozovatel - poskytovatel zdravotní péče a je povinností pacienta, který si tyto služby objednal, dohodnout se s příslušným tlumočnickem na jejich úhradě a tyto služby hradit. Pokud pacient prohlásí, že si přeje, aby rozhovor i písemný text tlumočila jiná osoba, která není tlumočnickem, ale rozumí jak jazyku pacienta, tak českému jazyku, je třeba tuto skutečnost zaznamenat do zdravotnické dokumentace a tlumočení řeči i psaného textu může provést tato pacientem určená osoba, byť není tlumočnickem.

Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem, má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a přítomnost psa u sebe ve zdravotnickém zařízení, a to způsobem stanoveným vnitřním řádem tak, aby nebyla porušována práva ostatních pacientů, nestanoví-li jiný právní předpis jinak; to neplatí, jde-li o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence. Psem se speciálním výcvikem se pro potřeby věty první rozumí vodící pes nebo asistenční pes.

D) Omezení práv pacienta

Omezení práv pacienta může být uskutečněno z provozních důvodů, případně s ohledem na respektování práv ostatních pacientů, z léčebných důvodů s přihlédnutím k individualitě pacienta.

Odborný zástupce nebo ošetřující lékař je oprávněn rozhodnout o vyloučení přítomnosti rodičů, jiných zákonných zástupců, pěstounů a dalších jinak oprávněných osob z účasti při poskytování zdravotních služeb pacientovi.

Odborný zástupce nebo ošetřující lékař rozhodne, v jakém rozsahu lze přítomnost výše uvedených osob u pacienta umožnit tak, aby nebylo narušeno poskytování zdravotních služeb a provoz zdravotnického zařízení.

Vyloučení přítomnosti rodičů, jiných zákonných zástupců, pěstounů a dalších jinak oprávněných osob se týká především provozu zákrovového sálu, kde lze přítomnost při léčebné péči umožnit pouze se souhlasem ošetřujícího lékaře a při dodržení hygienických předpisů.

6. Povinnosti pacienta a jiných osob

A) Povinnosti pacienta

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

a) dodržovat navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas. Nerespektování pokynů zdravotnického pracovníka je hrubým porušením vnitřního řádu zdravotnického zařízení a je důvodem k předčasnému ukončení léčby

b) řídit se vnitřním řádem provozovatele

c) dodržovat zákaz kouření v prostorách zdravotnického zařízení, nesmí obtěžovat další pacienty hlukem ani jiným způsobem a je povinen respektovat zásady slušného chování a občanského soužití. V případě porušení těchto povinností je kterýkoli zdravotnický pracovník oprávněn pacienta, případně jeho doprovod ze zdravotnického zařízení vykázat

d) uhradit provozovateli cenu poskytnutých zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění nebo jiných zdrojů, které mu byly poskytnuty s

jeho souhlasem, a to dle platného ceníku provozovatele. U nezletilých osob odpovídají za splnění těchto požadavků jejich zákonní zástupci. Nebude-li cena uhrazena, nebude zdravotní péče, s výjimkou neodkladné péče, poskytnuta

e) prokázat se občanským průkazem, cestovním pasem a současně průkazem zdravotní pojišťovny; odmítne-li pacient prokázání totožnosti, může provozovatel nebo zdravotnický pracovník odmítnout poskytnutí zdravotní služby, nejde-li o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči

f) pravdivě informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka 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

g) 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

h) chovat se dle zásad slušného chování ke všem zdravotnickým pracovníkům i dalším zaměstnancům provozovatele a řídit se jejich pokyny. Je povinen dodržovat zásady občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu k dalším pacientům a respektovat soukromí dalších pacientů. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, na pěstouna, nebo jiné osoby, do jejich péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu, nebo jiného orgánu svěřen v souladu s právními předpisy

i) zabezpečit si péči o nezletilé po dobu poskytování zdravotní péče za předpokladu, že se na ošetření dostavil s nezletilým. V případě, že tak neučiní, nebude pacientovi zdravotní péče poskytnuta s výjimkou péče neodkladné.

B) Povinnosti jiných osob, příp. pacienta

Pacient, zákonný zástupce pacienta nebo opatrovník pacienta, osoba určená pacientem, osoba blízká pacientovi nebo osoba ze společné domácnosti jsou povinni prokázat svou totožnost občanským průkazem, jde-li o cizince, totožnost se prokazuje cestovním dokladem nebo jiným průkazem totožnosti, jestliže o to provozovatel nebo zdravotnický pracovník, jehož prostřednictvím provozovatel poskytuje pacientovi zdravotní služby, požádá.

Povinnost prokázat se občanským průkazem má rovněž osoba, která uplatňuje právo na informace o zdravotním stavu pacienta, a osoba, která hodlá ošetřovaného pacienta doprovodit a není osobou podle věty první.

Jestliže pacient nebo zákonný zástupce pacienta odmítne prokázání totožnosti, může provozovatel nebo zdravotnický pracovník odmítnout poskytnutí zdravotní služby, nejde-li o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči. Odmítne-li prokázání totožnosti jiná osoba, může provozovatel nebo zdravotnický pracovník odmítnout této osobě poskytnutí požadované součinnosti nebo jí neumožnit doprovod ošetřovaného pacienta.

7. Odmítnutí a ukončení zdravotní péče

Provozovatel 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,

b) není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má provozovatel uzavřenu smlouvu podle zákona o veřejném zdravotním pojištění.

Provozovatel může **ukončit** péči o pacienta v případě, že

- a) prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele zdravotní péče,
- b) pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jde-li o registrujícího poskytovatele,
- c) pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,
- d) pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrží navrhovaný individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas, nebo se neřídí vnitřním řádem provozovatele a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem,
- e) pacient přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta,
- f) pacient neinformuje ošetřujícího zdravotnického pracovníka o dosavadním vývoji zdravotního stavu, 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.

Ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

Provozovatel nesmí odmítnout přijetí pacienta do péče nebo ukončit péči o něj podle 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 právní předpis nestanoví jinak.

Důvody odmítnutí přijetí pacienta do péče nebo ukončení péče podle posuzuje provozovatel.

8. Registrace ke gynekologovi a praktickému lékaři

Provozovatel poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu v oboru gynekologie a porodnictví a praktického lékaře pouze registrovaným pacientům.

Neregistrovaným pacientům poskytuje pouze neodkladnou zdravotní péči v případě, kdy pacientův registrující lékař není dostupný. Pacient může požádat o registraci, jestliže je starší 18 let a jestliže uplynuly více než **3 měsíce** od jeho předchozí registrace k jinému praktickému nebo gynekologickému lékaři. O přijetí registrace rozhodne registrující lékař potvrzením registračního lístku, jehož kopii předá pacientovi.

9. Provozní doba

Provozní doba je zveřejněna na dveřích každé ordinace. V provozní době je v ordinaci přítomna zdravotní sestra, která přijímá a vyřizuje žádosti pacientů podané osobně, telefonicky nebo elektronicky. Současně provádí odběry krve, aplikuje léky, provádí převazy.

10. Ordinační doba

Ordinační doba je zveřejněna na dveřích každé ordinace. V ordinační době je v ordinaci přítomen lékař (lékařka), který osobně poskytuje zdravotní služby. Příjem pacientů končí 30 minut před skončením ordinační doby.

11. Objednání na vyšetření

Pacienti se mohou na vyšetření objednat elektronicky na webových stránkách zdravotnického zařízení a v provozní době také osobně nebo telefonicky. Elektronickou objednávku zpracuje zdravotní sestra následující pracovní den a v odpovědi upřesní čas a místo vyšetření. Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, se předem telefonicky omluví, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům. V případě, že se pacient opakovaně nedostaví na objednané vyšetření, může provozovatel ukončit jeho léčbu a požadovat náhradu (za ztrátu času, vynaložené náklady, náhrada škody atd.) ve výši 500,- Kč.

12. Čekání na vyšetření

Pacienti čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku provozní doby do doby 30 minut před koncem ordinační doby.

Pacienti po příchodu do čekárny si připraví:

- a) kartičku zdravotní pojišťovny,
- b) občanský průkaz nebo cestovní pas,
- c) zdravotnickou dokumentaci (doporučení k vyšetření, záznam z minulého ošetření, výsledky provedených vyšetření).

Během čekání na vyšetření nebo po něm, mohou pacienti používat sociální zařízení provozovatele. V případě potřeby jim zdravotní sestra příslušné ambulance vydá klíč, který po použití sociálního zařízení pacient bezprostředně vrátí příslušné zdravotní sestře.

V čekárně se pacienti a jejich doprovod chová tiše a slušně tak, aby nedocházelo k rušení ostatních pacientů. V opačném případě je kterýkoli zdravotnický pracovník oprávněn pacienta, případně jeho doprovod ze zdravotnického zařízení vykázat.

Do zdravotnického zařízení je zakázán přístup osobám, které jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek (§ 18 odst. 1 písm. e) zákona č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek). Tyto osoby, s výjimkou osob vyžadující neodkladnou péči, zdravotnický pracovník vykáže z prostor zdravotnického zařízení, popřípadě si vyžádá spolupráci Policie ČR.

Do zdravotnických prostor provozovatele je zakázán vstup s kočárky, koloběžkami, koly, motocykly atp. V případě, že dojde k porušení tohoto zákazu, zdravotnický pracovník upozorní pacienta či jinou porušující osobu na porušení uvedeného zákazu a vyzve jej k neprodlené nápravě. V případě, že pacient či jiná porušující osoba odmítne respektovat výzvu zdravotnického pracovníka, zdravotnický pracovník tuto osobu, s výjimkou osoby vyžadující neodkladnou péči, z prostor zdravotnického zařízení vykáže, popřípadě si vyžádá spolupráci Policie ČR.

13. Pořadí vyšetření

Prostor čekárny je monitorován s přenosem signálu na pracoviště zdravotní sestry.

Po té, co zdravotní sestra zjistí přítomnost pacientů v čekárně, dle možností pravidelně vychází do čekárny, krátkým dotazem zjišťuje stav potíží každého pacienta a po konzultaci s lékařem určí pořadí vyšetření pacientů.

Objednaní pacienti jsou zváni do ordinace podle možností v čase, na který byli objednáni.

Neobjednaní pacienti jsou zváni do ordinace pokud možno v pořadí příchodu, kdy o pořadí rozhoduje především aktuální zdravotní stav pacientů.

14. Průběh vyšetření

Po vstupu do ordinace zdravotní sestra provede identifikaci pacienta, zavede nebo upraví dle potřeby kartu pacienta a převezme případnou zdravotnickou dokumentaci od pacienta.

Vyšetření provádí lékař zpravidla v ordinaci, kam pacienti vstupují na výzvu zdravotní sestry.

Některá pomocná vyšetření (např. měření TK, P, váha, výška, KTG apod.) mohou být prováděna zdravotní sestrou v její pracovně.

Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem zákonného zástupce, zmocněné osoby nebo jiné osoby dle právních předpisů, např. z. č. 372/2011 Sb.

15. Návštěva lékaře v bydlišti pacienta

Pacient registrovaný u praktického lékaře může telefonicky požádat o návštěvu praktického lékaře v místě svého bydliště během dopolední provozní doby. Návštěva je hrazena z veřejného zdravotního pojištění v případě, že zdravotní stav pacienta neumožňuje jeho přepravu do ordinace a zpět. V opačném případě je návštěva hrazena pacientem podle platného ceníku provozovatele.

16. Oznamování změn

Registrovaný pacient je povinen do 14 dnů oznámit svému dosavadnímu registrujícímu lékaři každou změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího lékaře, změnu bydliště, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.

MUDr. Miroslav Malchar

jednatel provozovatele