

Vnitřní řád zdravotnického zařízení

Mildigo s.r.o.,
Ordinace všeobecného praktického lékaře

Velkopavlovická 25, 62800 Brno

MUDr. Martin Ficker

Vnitřní řád zdravotnického zařízení platný od 1.3.2021

1. Základní práva pacienta

Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo:

- a. Na důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí.
- b. Srozumitelný způsob informací o svém zdravotním stavu.
- c. Klást doplňující otázky týkající se zdravotního stavu.
- d. Máte právo vyžádat si konzultační službu od jiného poskytovatele zdravotních služeb.
- e. Být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení (dále jen „vnitřní řád“).
- f. Pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům, nebo omezený ve způsobilosti k právním úkonům má právo na přítomnost zákonného zástupce nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient svěřen na základě rozhodnutí soudu. nebo osoby jím určené, pokud nenaruší jejich přítomnost poskytování zdravotních služeb.
- g. Pacientovi se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem je umožněn jeho pobyt v případě, že nenaruší práva ostatních pacientů.
- h. Být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění.
Ceny za výkony nehrazené pojišťovnou jsou umístěny viditelně formou ceníku na nástěnce čekárny, dále jsou k dispozici na vyžádání u sestry.
- i. Náměty a stížnosti je možné zanechat písemně u sestry.
- j. Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho souhlasem, pokud se nejedná o neodkladné výkony péče. Pacient má právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny.
- k. Pacientovi je umožněno absolvovat ambulantní vyšetření v doprovodu jím zvolené osoby nebo osob, zamezení vstupu do ordinace může být z kapacitních důvodů (větší počet osob) nebo z důvodu nevhodného chování doprovázející osoby (např. rušení vyšetření a léčebných úkonů hlukem, ...).

2. Povinnosti pacienta

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

- a. Dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup.
- b. Řídit se vnitřním řádem poskytovatele.
- c. 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. Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
- d. 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. Porušení této povinnosti je považováno za závažné porušení léčebného režimu.
- e. Zákaz vstupu podnapilých osob nebo osob pod vlivem návykových látek do zdravotnického zařízení a poskytovatel má oprávnění tyto osoby vykázat.
 - f. Je povinen chovat se dle zásad občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu ke spolupacientům a zdravotnickým pracovníkům. Je povinen respektovat pokyny zdravotnických pracovníků. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, nebo jiné doprovázející osoby. Neobtěžovat hlasitým, vulgárním, či jakkoli jinak agresivním projevem či jiným porušením klidu ve zdravotnickém zařízení personál či spolupacienty. Nerespektování zásad občanského soužití a dobrých mravů je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
 - g. Pacient je povinen oznámit svému lékaři každou změnu telefonního či emailového kontaktu, zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího praktického lékaře, změnu bydliště, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.
 - h. Každý pacient má povinnost prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti.
 - i. Respektovat skutečnost, že pořadí pacientů určuje lékař.
 - j. V celém zdravotnickém zařízení je zakázáno kouřit.

3. Poskytování zdravotních služeb

Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pacientům s doporučením k léčbě i bez něj.

Výkony nehrzené pojišťovnou jsou umístěny viditelně formou ceníku na nástěnce čekárny, dále jsou k dispozici na vyžádání u sestry.

Každý pacient má povinnost prokázat se platným průkazem zdravotní pojišťovny, případně dokladem totožnosti.

Bez předchozího souhlasu personálu není dovoleno pořizování jakýchkoli fotografií, zvukových či obrazových nahrávek z průběhu vyšetření.

4. Ordinační doba

Ordinační doba je zveřejněna na dveřích ordinace a webových stránkách ordinace.

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.

V odůvodněném případě má lékař, případně jím pověřená sestra právo výše uvedená kritéria pořadí ošetření pacientů změnit. Do ordinace k ošetření přichází pacient čistě oblečený a umytý, pokud tomu nebrání jeho zdravotní stav.

V odůvodněných případech má možnost lékař neumožnit přítomnost blízkých osob při poskytování zdravotní služby.

5. Objednání na vyšetření

Pacienti se mohou na vyšetření objednat osobně nebo telefonicky. Časem objednání se přitom rozumí čas zahájení čekání na vyšetření. Pacient bere na vědomí, že čas, kdy přijde skutečně na řadu se v případě předcházejících akutních neobjednaných pacientů může výrazně lišit od původního času objednání a to v řádu desítek minut (velmi výjimečně až 1-2 hodin). Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, se předem telefonicky omluví, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům. V době určené pro objednané pacienty neposkytuje ambulance péči neobjednaným pacientům krom ošetření akutních stavů.

V případě telefonického objednávání hovor musí být co nejstručnější, aby zbytečně neblokoval

chod ordinace s ohledem na naximální snahu provozovatele dodržovat objednací dobu pacientů čekajících v čekárně. Svévolné blokování telefonní linky pro ostatní pacienty neodůvodněnými telefonáty je považováno za hrubé porušení vnitřního řádu. Při jakýchkoli vulgárních či agresivních projevech pacienta bude telefonický hovor ze strany personálu okamžitě ukončen a dále s pacientem nebude komunikováno. Bez předchozího souhlasu personálu není dovoleno pořizování nahrávek telefonických hovorů.

6. Čekání na vyšetření

Pacienti čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku do konce ordinační doby. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty. Zdravotnické zařízení za věci odložené v čekárně neručí, po dobu vyšetření je umožněno odložit osobní věci přímo v ordinaci.

7. Průběh vyšetření

Vyšetření provádí lékař v ordinaci, kam pacienti vstupují na jeho výzvu. Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem zákonného zástupce nebo zmocněné osoby.

Při jakýchkoli vulgárních či agresivních projevech pacienta, či známkách ovlivnění alkoholem či jinými návykovými látkami bude vyšetření, s výjimkou bezprostředně život ohrožujících stavů, ze strany personálu okamžitě ukončeno.

Bez předchozího souhlasu personálu není dovoleno pořizování jakýchkoli fotografií, zvukových či obrazových nahrávek z průběhu vyšetření.

8. Zdravotnická dokumentace

Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem zřizovatele (tedy odboru zdravotnictví Jihomoravského kraje). Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci a osoby stanovené obecně závaznými předpisy. Cena za kopírování dokumentace viz ceník ordinace. Pokud pacient přejde k jinému lékaři, dosavadní lékař odešle novému registrujícímu lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

9. Informace o zdravotním stavu

Informace o své nemoci a potřebných léčebných postupech získáte od lékaře, s režimovými opatřeními Vás seznámí lékař, event. ve spolupráci se zdravotní sestrou. Máte nárok na poskytnutí úplných, srozumitelných a vyčerpávajících informací, z důvodu ochrany osobních údajů budou poskytnuty pouze Vám a pouze těm osobám, které písemně uvedete v informovaném souhlasu s poskytováním zdravotní péče.

Informace o Vašem zdravotním stavu lze podávat i telefonicky, avšak pouze po předchozí domluvě se souhlasem pacienta i lékaře a po sdělení smlouveného hesla pacientem.

Telefonický hovor musí být co nejstručnější s ohledem na naximální snahu provozovatele dodržovat objednací dobu pacientů čekajících v čekárně. Svévolné blokování telefonní linky pro ostatní pacienty neodůvodněnými telefonáty je považováno za hrubé porušení vnitřního řádu. Při jakýchkoli vulgárních či agresivních projevech pacienta bude telefonický hovor ze strany personálu okamžitě ukončen.

10. Ukončení či odmítnutí poskytování zdravotních služeb

Zdravotní zařízení může odmítnout přijetí pacienta do péče, pokud by přijetím pacienta bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení;

Zdravotní zařízení může ukončit péči o pacienta dle (§48 odst. 2 zákona o zdravotních

službách .372/2011Sb.) v případě, že:

-neřídí se vnitřním provozním řádem zdravotnického zařízení

-pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů (např. opakované nevyužívání rezervovaného termínu vyšetření, hlasité a zejména vulgární projevy v čekárně, sesterně či ordinaci)

-přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro poskytování zdravotních služeb v souladu se stavovským předpisem č. 10 České lékařské komory (Etický kodex České lékařské komory) "Lékař má právo odmítnout péči je-li přesvědčen, že se nevytvořil potřebný vztah důvěry mezi ním a pacientem". Je však povinen doporučit a v případě souhlasu zajistit vhodný postup v pokračování léčby.

-nedodržuje navržený diagnostický a léčebný postup

Léčebný režim je soubor opatření a postupů, která podporují léčbu a minimalizují její možná rizika, včetně úpravy životního stylu. Léčebný režim je nedílnou součástí individuálního léčebného postupu (§3 zákona č.372/2011).

Povinnost dodržovat individuální léčebný plán a tím i léčebný režim je dána § 41 zákona č. 372/2011, „O zdravotních službách a podmínkách jejich dodržování“.

Léčebný režim stanoví v rámci individuálního léčebného postupu lékař. Léčebný režim v sobě zahrnuje všechny léčebné postupy jako je podávání léků, rehabilitaci, pohybový režim, dietní opatření, absence škodlivých návyků. Cílem je dosáhnout nejlepšího efektu poskytované péče.

V případě, kdy budete vědomě a opakovaně, případně závažným způsobem léčebný režim porušovat, nemůže lékař převzít odpovědnost za výsledek Vašeho léčení. Taková situace může být důvodem k ukončení ambulantní péče ve zdravotnickém zařízení.

MUDr. Martin Ficker

Vnitřní řád zdravotnického zařízení platný od 1.3.2021

Niže jmenovaný pacient se seznámil se zněním vnitřního řádu a svým podpisem stvrzuje, že mu porozuměl, bude se jím řídit a bere jej na vědomí.

V Brně dne

Pacient:

Podpis pacienta