

Vnitřní řád ordinace

1. Práva pacientů

- Každý pacient má právo na **úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí** při poskytování zdravotních služeb.
- Informace o zdravotním stavu a poskytovaných službách se poskytují pacientovi přiměřeně jeho věku a schopnosti porozumět.
 - Nezletilému staršímu 15 let se obvykle poskytují informace v plném rozsahu.
- Pacient má právo na zdravotní služby odpovídající současným poznatkům medicíny a na ochranu před diskriminací.

2. Povinnosti pacientů a doprovodu

- Chovat se slušně a ohleduplně k personálu i ostatním pacientům, **respektovat pokyny zdravotnických pracovníků**.
- Neohrožovat bezpečnost ostatních a nepoškozovat majetek ordinace.
- Nenarušovat řádný chod zdravotnického zařízení.
- Udržovat klid v čekárně, **neobtěžovat ostatní nadměrným hlukem** nebo nevhodným chováním.
- Při odchodu z čekárny **uklidit po sobě hračky, pastelky, časopisy či knihy**.
- Za bezpečnost dítěte odpovídá vždy doprovod.
- **Zákaz:**
 - požívat alkohol, užívat jiné návykové látky, kouřit,
 - vnášet zbraně,
 - vstupu se zvířaty (výjimka – asistenční psi se speciálním výcvikem).
- Podnapilé nebo osoby pod vlivem jiných návykových látek mohou být **vykázány** z prostor ordinace.
- V případě jazykové bariéry musí pacient zajistit **tlumočníka na vlastní náklady** – jinak nebude registrován.
- Respektovat zákaz umísťování reklam, plakátů nebo tiskovin bez souhlasu pověřené osoby.
- Na výzvu zdravotnického personálu při epidemiologické situaci používat **ochranné prostředky** (např. respirátor).

3. Poskytovaná péče

- Ordinance zajišťuje **preventivní a léčebnou péči** pro děti a dorost od narození do 19 let, včetně povinných a nepovinných očkování.
- Lékař indikuje jednotlivá vyšetření. Pacient nemá právo požadovat neindikovaná vyšetření – ta si může zajistit na vlastní náklady.
- Pacient a jeho zástupci jsou povinni **dodržovat navržený léčebný plán**, termíny preventivních prohlídek a očkování.

4. Registrace

- Registrace je možná pro pacienty do 19 let, **nejdříve 3 měsíce po odhlášení od jiného lékaře**.
- Novorozence je nutné přihlásit před porodem; **propuštění z porodnice hlásit nejpozději následující pracovní den**.
- Rodiče novorozence musí lékaře pravdivě informovat o okolnostech porodu (např. předčasné propuštění).
- Zamlčení podstatných informací může vést k odmítnutí registrace.
- Registraci potvrzuje lékař vydáním registračního listu.
- Plný rozsah péče je poskytován jen registrovaným; ostatní dostávají pouze neodkladnou péči.

5. Ordinační a provozní doba

- Aktuální ordinační doba je uvedena u vstupu a na webu.
- Hodiny pro nemocné a pro zdravé jsou oddělené, aby se předešlo přenosu nemocí.
 - Ošetření nemocného v době pro zdravé je možné jen po domluvě.
- **Vstup** do ordinace je možný nejdříve 5 minut před začátkem ordinační doby.
- **Příjem pacientů končí** 30 minut před koncem ordinační doby.
- Pacient, který se dostaví **po objednaném čase**, nemusí být ošetřen.

6. Objednávání a omluvy

- Ke všem vyšetřením je nutné se objednat přes stanovený **komunikační kanál - systém Medevio**.
- Objednaní pacienti mají **přednost**.
- Pokud se pacient nemůže dostavit, je povinen se **předem omluvit**, aby neblokoval termín jiným pacientům.
- Opakované neomluvené absence jsou hodnoceny jako závažné porušení řádu.

7. Pořadí a čekání

- Pořadí určuje zdravotnický personál podle objednání a zdravotního stavu.
- Zdravotnický personál se snaží minimalizovat čekací dobu, ale může dojít ke zpoždění podle závažnosti stavů.
- Pacienti čekají v čekárně a mohou používat její vybavení; zákaz ničení či odnášení věcí.

8. Vyšetření a doprovod

- Pacient nejprve přichází k sestře, poté k lékaři.
- Lékař poskytuje péči pouze se souhlasem pacienta nebo jeho zákonného zástupce.
- Nezletilý <15 let – ošetření jen s přítomností zástupce (výjimka – neodkladná péče).
- 15+ – může být ošetřen bez doprovodu s písemným souhlasem zástupce.
- Registrace nezletilého probíhá vždy za přítomnosti zákonného zástupce.

9. Povinnost informovat

- Hlásit změnu pojišťovny, druhu pojištění, bydliště, kontaktů, propuštění z ústavního léčení a zásadní změny zdravotního stavu.
- Pravdivě informovat o zdravotním stavu, lécích, užívání návykových látek a jiných podstatných skutečnostech.

10. Zdravotnická dokumentace

- Je majetkem ordinace; nahlížet mohou pacient, zákonný zástupce nebo zmocněná osoba.
- Při přeregistraci se na žádost nového lékaře zasílá výpis dokumentace.

11. Ostatní pravidla

- Zákaz pořizování foto/video/audio záznamů bez výslovného souhlasu dotčených osob.
- Zákaz umisťování reklam či materiálů bez souhlasu.
- Při odběrech (krev, moč, výtěry) se postupuje dle pokynů lékaře; odběry probíhají v ordinaci nebo na smluvním odběrovém místě.
- Úhrada nehrazených služeb probíhá ihned po vyšetření dle aktuálního ceníku.

12. Porušení řádu

- Závažné nebo opakované porušení vnitřního řádu, nedodržování léčby nebo omezení práv ostatních může vést k **ukončení zdravotní péče** dle §48 odst. 2 písm. d) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.
- Pacient/zástupce dostane písemné oznámení s uvedením důvodu ukončení zdravotní péče.