

Vnitřní řád ordinace - MUDr. Kateřina Procházková – Ambulance všeobecného praktického lékařství – Kladno

1. Všeobecná ustanovení

Každý pacient má právo na uctivé, důstojné a ohleduplné zacházení a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb. Pacient, jeho zákonný zástupce nebo doprovod pacienta jsou povinni se chovat slušně ke zdravotnickým pracovníkům, respektovat jejich pokyny a chovat se ohleduplně k ostatním pacientům, jejich zákonným zástupcům i případnému dalšímu doprovodu pacientů.

V celém prostoru zdravotnického zařízení je zakázáno konzumovat alkoholické nápoje či jiné návykové látky. Do prostoru zdravotnického zařízení je zakázán vstup se zvířaty. Celý prostor zdravotnického zařízení je nekuřácký.

2. Poskytovaná zdravotní péče

Ambulance poskytuje preventivní a léčebnou péči pro pacienty od 19 let věku (výjimečně je zařízení oprávněno registrovat již pacienty od 14 let). Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům.

3. Registrace pacientů

Do péče v ambulanci se může zaregistrovat pacient od 19 let (výjimečně již od 14 let) a to za podmínek, že uplynuly více než 3 měsíce od jeho předchozí registrace u jiného registrujícího lékaře. V případě nezletilých pacientů žádají o registraci jeho zákonní zástupci. O přijetí registrace rozhodne registrující lékař potvrzením registračního listu, jehož kopii předá pacientovi nebo jeho zákonnému zástupci. Žádost pacientů o registraci probíhá prioritně online skrze zabezpečenou komunikační platformu Sestra Emmy na adrese www.sestraemmy.cz/praktik-prochazkova/.

4. Ordinační doba

Ordinační doba je zveřejněna v čekárně a u vstupu do ordinace, případně také na webových stránkách www.praktik-prochazkova.cz. Příjem pacientů k ošetření končí 15 minut před skončením ordinační doby. Ordinační doba je rozdělena na hodiny pro akutně nemocné a na hodiny pro objednané pacienty. V hodinách pro objednané není možné ošetření akutně nemocných pacientů bez předchozí domluvy s personálem.

5. Objednání na vyšetření/ošetření

Ke všem vyšetřením preferuje ambulance objednávání přes online objednávkový systém Sestra Emmy, kam se lze přihlásit na adrese www.sestraemmy.cz/praktik-prochazkova/. Objednání pacienti mají přednostní právo k ošetření. Výjimečně se lze objednat přes email (adresa: praktik-prochazkova@seznam.cz) nebo telefonicky (+ 420 705 935 756). Termín na vyšetření může být přidělen také osobně při předchozí návštěvě ordinace. Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, má povinnost se omluvit prostřednictvím svého zákonného zástupce nebo osobně. Omluvu je možno podat online v systému Sestra Emmy, telefonicky nebo výjimečně emailem. Pokud se pacient bez omluvy nedostaví k plánovanému vyšetření, dopouští se pacient nebo jeho zákonní zástupci porušení tohoto vnitřního řádu.

6. Pořadí pacientů a čekání vyšetření

Objednaní pacienti mají přednost a jsou zváni na vyšetření/ošetření do ordinace v čase, na který byli objednáni, pokud nenastane neočekávané prodloužení při ošetřování předcházejících pacientů. Pořadí neobjednaných pacientů určuje zdravotnický personál, který se snaží čekací dobu pacientů minimalizovat. Pacient se závažným klinickým stavem může být mimořádně ošetřen i před jiným, již objednaným pacientem. Neobjednaný pacient resp. jeho zákonný zástupce je povinen po příchodu do čekárny načíst pacientovu kartičku zdravotní pojišťovny do zařízení pořadového systému DISPLAY. Zdravotní sestra, případně lékař pravidelně vychází do čekárny a dále zjišťují stav potíží čekajících pacientů. Pacienti a jejich doprovod čekají na vyšetření v čekárně, která je přístupná od začátku do konce ordinační doby. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty. Je zakázáno obtěžovat pacienty nadměrným hlukem nebo jiným nevhodným chováním, ničit a odnášet zařízení čekárny.

7. Vyšetření lékařem

Vyšetření lékařem probíhá v ordinaci. Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem jeho zákonného zástupce. Lékař i zdravotní sestra jsou povinni zachovávat lékařské tajemství, využívat získané informace pouze k poskytování zdravotních služeb ve prospěch pacienta a poskytovat je pouze osobám určeným obecně závaznými předpisy. Nezletilý pacient mladší 15 let

může být ošetřen pouze v přítomnosti a se souhlasem svého zákonného zástupce. Pouze výjimečně při neodkladné péči může být pacient mladší 15 let ošetřen bez přítomnosti zákonného zástupce. Nezletilý pacient starší 15 let může být ošetřen bez přítomnosti svého zákonného zástupce pouze po jeho předchozím písemném souhlasu. Formulář souhlasu k ošetření pacienta staršího 15 let bez přítomnosti zákonného zástupce je k dispozici u personálu ordinace.

8. Odběry a další specializovaná vyšetření

Odběry krve nebo jiného biologického materiálu mohou být provedeny přímo v ordinaci dle doporučení lékaře nebo v odběrovém místě spolupracující laboratoře. Odebrané vzorky z ordinace odváží svozová služba denně. Po indikaci lékaře může být pacient odeslán na další specializované vyšetření na spolupracující pracoviště dalších odborností. Odmítnutí podrobit se takovému vyšetření dle rozhodnutí lékaře lze považovat za porušení tohoto vnitřního řádu.

9. Oznamování změn

Pacient nebo jeho zákonný zástupce oznámí do 8 dnů svému registrujícímu lékaři každou změnu zdravotní pojišťovny, druhu zdravotního pojištění, trvalého bydliště, kontaktní adresy, emailové adresy, telefonního čísla, datové schránky, propuštění z ústavního léčení či závažnou změnu zdravotního stavu nebo informaci, která by mohla mít vliv na další poskytování zdravotní péče pacientovi.

10. Zdravotnická dokumentace

Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem zdravotnického zařízení. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci a zmocněné osoby. Pokud se pacient přeregistruje k jinému praktickému lékaři pro děti a dorost či všeobecnému praktickému lékaři pro dospělé, dosavadní registrující lékař odešle novému lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace, který obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

11. Pořizování fotografií, video a audio záznamů

Je zakázáno pořizovat video či audio záznamy v prostorách zdravotnického zařízení bez předchozího písemného souhlasu provozovatele zdravotnického zařízení. Dále je zakázáno jakýkoliv takovýto video a audio materiál umísťovat do online prostoru bez předchozího písemného souhlasu provozovatele zdravotnického zařízení. Fotografování pro vlastní potřebu pacientů resp. jejich zákonných zástupců je dovoleno.

12. Úhrada služeb

V ordinaci jsou poskytovány kromě péče hrazené z veřejného zdravotního pojištění i vyšetření, která nejsou z tohoto systému hrazena. Ceník těchto nehrzených výkonů je vyvěšen v čekárně a případně také na internetových stránkách www.praktik-prochazkova.cz.

13. Důsledky porušení vnitřního řádu

Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, pokud pacient nebo jeho zákonný zástupce závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a opakovaně nedodrжуje navržený léčebný postup nebo se neřídí tímto vnitřním řádem. Ukončení poskytování zdravotní péče je možné na základě ustanovení § 48 odst. 2 (d) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. V případě ukončení poskytování péče z důvodu porušení vnitřního řádu bude písemně vyrozumění s uvedením důvodů pro tento krok odesláno pacientovi případně jeho zákonnému zástupci v souladu s §48 odst. 5 stejného předpisu.