

# Vnitřní řád ordinace Praktický lékař Písek s.r.o.

## Prosím každého klienta o přečtení.

Porušení vnitřního řádu má důsledky. V případě opakovaného anebo závažného porušení tohoto vnitřního řádu můžeme Vaši péči oprávněně ukončit na základě ustanovení § 48 odst. 2 (d) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. V případě ukončení Vaší péče z důvodu porušení vnitřního řádu Vám dáme písemné vyrozumění s uvedením důvodů pro tento krok, v souladu s §48 odst. 5 stejného předpisu.

1. **Ctíme Práva pacientů.** Pokud máte nějaký námět, stížnost či problém, můžete jej popsat a do knihy stížností nebo lépe napsat email na [petra.koprivova@prakticky-lekar-pisek.cz](mailto:petra.koprivova@prakticky-lekar-pisek.cz).
2. **Při vstupu do ordinace automaticky předkládejte zdravotní průkaz pojištěnce.** Můžeme požadovat, abyste prokázal/a svou totožnost platným dokladem s Vaší fotografií (občanský průkaz, pas, povolení k pobytu). V opačném případě může být Vaše návštěva u lékaře odmítnuta. Při vstupu do čekárny se načtěte v elektronickém pořadníku pomocí kartičky zdravotní pojišťovny nebo jiného průkazu.  
Při jakékoliv změně pojišťovny, jména, adresy bydliště, čísla telefonu, mailu, zaměstnavatele, hlase tyto změny bezodkladně.
3. **Dodržujte datum a čas objednání.** V případě, že zjistíte, že se nebudete moci dostavit včas na objednávku, zavolejte, zašlete SMS.
  1. V případě, že se bez omluvy nedostavíte na objednaný termín (ať k lékaři nebo k sestře) nebo zrušíte termín méně než 24 hodin dopředu bez závažného důvodu, nebudete se moci objednat telefonicky, dokud si nejprve nepřijdete sjednat objednávku osobně.
  2. V případě, že k tomu dojde třikrát v průběhu šesti po sobě jdoucích měsíců, nebudete se moci předem objednávat.
  3. V případě, že dorazíte na objednaný termín s více než 10 minutovým zpožděním, může být Vaše návštěva u lékaře přeložena nebo odmítnuta, aby nedošlo k narušení časů objednání ostatních pacientů. Doporučujeme proto ponechat si dostatečnou časovou rezervu.
4. **Respektujte, že pořadí pacientů určuje lékař.** Skutečně se maximálně snažíme dodržovat časy objednání. Bohužel mohou nastat nepředvídatelné situace, kdy se čas objednání může změnit. Nejčastěji se tak děje kvůli náročnosti problému pacienta před Vámi, který vyžaduje od lékaře více času, než bylo plánováno. Tuto situaci nejsme schopni předem ovlivnit, protože často nevíme, co pacienta k lékaři přivádí. Ponechejte si proto, prosíme, dostatečnou časovou rezervu v případě, že poté někam spěcháte.

Registrovaní pacienti mají přednost před neregistrovanými, pokud nejsou klinické důvody, aby tomu bylo jinak.

1. **Na veškeré prohlídky, potvrzení či jinou administrativu je nutné se předem objednat.** Nic z uvedeného není možné provádět v době ranních akutních hodin nebo mimo ordinační dobu. Nenechávejte prosím tyto záležitosti na poslední chvíli. Doba pro objednání může být jeden, ale také dva a více týdnů (v závislosti na ročním období a vytíženosti lékařů). Lékař si může navíc před potvrzením vyžádat potřebná doplňující vyšetření. Zejména pokud nechodíte každé dva roky na pravidelné preventivní prohlídky, je třeba s touto možností počítat.

V případě, že před vstupem do nového zaměstnání potřebujete narychlo provést pracovní-lékařskou prohlídku, je nutné se předem domluvit s lékařem – rozumíme, že tento typ prohlídky často nelze objednat tři týdny dopředu. Totéž platí u prohlídek k předoperačnímu vyšetření– na tento typ prohlídky se můžete objednat osobně nebo přes telefon. Ze stejných důvodů, prosíme, počítejte s tím, že termín prohlídky bude alespoň tři pracovní dny ode dne, kdy prohlídku sjednáte (ideálně dále, nenechávejte ji na poslední chvíli!).

**Těhotenskou prohlídku** doporučujeme podstoupit až po 20. týdnu těhotenství.

2. **Ranní „akutní hodiny“** (doba mezi 7:00 až 8:30 h v pracovních dnech) jsou vyhrazené především pro řešení akutních tzn. neodkladných zdravotních potíží a **je důležité, abyste se k nám dostavili nejpozději do 8:00**. Ačkoli se snažíme, aby tomu tak nebylo, je nutné počítat s tím, že můžete čekat delší dobu na ošetření (až do 10:00h). Doporučujeme proto vzít si knihu apod.

Lékař začínají pro akutní pacienty ordinovat od 7:00 a i zde platí, že o pořadí pacientů rozhoduje lékař, nikoli načtení v systému.

3. **Uklízejme po sobě.** Veškeré odpadky, prosíme, vyhazujte do odpadkového koše v čekárně
4. **Nevodte děti do ordinace v akutních hodinách, pokud to není nezbytně nutné.** Pokud máte možnost, aby Vám dítě někdo pohlídal, prosíme využijte ji. V případě, že potřebujete přijít i s partnerem a nemáte hlídání, zvažte, zda by nebylo lepší s dítětem počkat někde jinde a v čekárně se prostřídat. Nebereme přednostně pacienty s dětmi.
5. **V čekárně ani v ordinaci netelefonujte.** Berte, prosíme, v potaz, že dopoledne je čekárna plná nemocných lidí, kterým není dobře, a Vaše hovory je mohou rušit. Ruší i recepční, která se potřebuje věnovat lidem, kteří přichází nebo volají. V případě, že si potřebujete nutně zatelefonovat, nahlaste to na recepci a odejděte na chodbu, abyste nerušili ostatní.
6. **Nikoho verbálně ani fyzicky nenapadáme, nekřičíme ani nezvedáme hlas.** Naše ordinace se v rámci možností snaží všem pacientům maximálně vyhovět a rádi bychom si zachovali přátelské prostředí, jaké zde máme. V případě, že nejste s něčím spokojeni nebo Vás něco rozzlobí a situace se v danou chvíli jeví jako zde neřešitelná, kontaktujte lékaře, který Vám pomůže situaci v klidu vyřešit a najít optimální možné východisko.
7. **Jakékoli projevy rasismu či diskriminace jsou pro nás nepřijatelné.** Část našich pacientů pochází z jiných zemí než ČR. Všichni společně utváříme jeden multikulturní tým a poskytujeme tak zdravotní péči všem pacientům bez rozdílu barvy pleti či národnosti. Jakékoli narážky, ať už ústní či písemné na rasu, etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru či světový názor našich pacientů nebo zaměstnanců, nebudeme tolerovat.
8. **Mluvíme česky, anglicky.** Z tohoto důvodu nemůžeme ošetřit pacienty, kteří nemluví česky, slovensky ani anglicky nebo resp. pouze v případě, že přijdou v doprovodu tlumočnicka, který je kompetentní tlumočit mezi jazykem pacienta a češtinou.

9. **Časové možnosti pro jednotlivá ošetření a prohlídky jsou omezené.** Dávejte prosím pozor na který typ ošetření či prohlídky se objednáte. Např. pokud se objednáte na standardní ošetření, nebude obvykle možné provést prohlídku preventivní či k řidičskému průkazu, a to proto, že každá prohlídka s sebou nese jiný čas na sesterně a jiný u lékaře.

Může také nastat situace, kdy lékař Vás požádá přijít znovu k dořešení Vašich obtíží. Rozumíme, že někdy je potřeba řešit více obtíží najednou, ale lékaři se musí postarat i o další čekající pacienty, abychom předešli velkému časovému skluzu u ostatních. Stává se to výjimečně, ale pokud k takovéto situaci dojde, respektujte, prosíme, lékaře a sjednejte si s ním další termín ošetření.

Občas se stává, že na termín Vašeho ošetření dorazíte i s partnerem nebo jinou osobou blízkou, která jde s Vámi následně i do ordinace lékaře. Tento postup je úplně v pořádku, avšak pokud bude termín rezervovaný pouze na jednu osobu, tak doprovod, s kterým se dostavíte, nebude lékařem ošetřen.

10. **Prostory naší čekárny jsou omezené.** Pokud k nám přicházíte v akutních hodinách v doprovodu další osoby/osob a čekárna bude plná nemocných pacientů, pro které nebude místo k sezení, je třeba počítat s tím, že Váš doprovod může být recepční vyzván, aby své místo uvolnil nemocným.
11. **Vystavování opakovaných receptů.** Opakované recepty předepisujeme u pacientů s dlouhodobě kompenzovanou nemocí, kde je dobře nastavená dlouhodobá léčba. Ale i v tomto případě je nutné na vyzvání lékaře na kontrolu přijít, většinou po 6-12 měsících dle povahy nemoci a stavu pacienta.

Další opakované recepty vystavujeme až po této kontrole. Každý požadavek na opakovaný recept schvaluje lékař a je proto nutné počítat s tím, že pokud nežádáte o opakovaný recept v rámci osobního ošetření s lékařem, proces posouzení Vaší žádosti a vystavení receptu trvá typicky dva pracovní dny.

12. **E-recept** je možno vystavit na předem definované číslo v našem systému. Pokud budete chtít číslo pro zasílání změnit je nutná osobní návštěva ambulance. Děkujeme za pochopení.
13. **Souhlas s výkonem.** Nepožadujeme písemný souhlas se žádným výkonem prováděným v ordinaci, s výjimkou případů, které stanoví zákon (například souhlas s odběrem krve na testování HIV). Z tohoto důvodu je důležité, abyste vyjádřili svůj nesouhlas ústně, pokud s výkonem nesouhlasíte.
14. **ceník služeb, které nejsou hrazené z veřejného zdravotního pojištění,** najdete na našich internetových stránkách a v čekárně ordinace. Je vaší povinností uhradit cenu za výkon, který nehradí pojišťovna; pokud nevíte, zda a jak je daný výkon zpoplatněn, zeptejte se prosím.
15. **Je zakázáno kouřit a požívat alkohol** a jiné návykové látky v prostorách ordinace. Taktéž prosím nevodte psy (kromě asistenčních psů) ani jiná zvířata do ordinace.

#### **SOUVISEJÍCÍ INFORMACE**

16. **Prostory čekárny jsou monitorované kamerovým systémem se záznamem** pro vaši i naši bezpečnost.
17. **Pokud se registrujete k jinému praktickému lékaři,** Váš nový lékař zažádá o výpis z Vaší zdravotnické dokumentace, který pošleme v termínu do 30 dnů. Samotná zdravotnická dokumentace se ze zákona nepředává.