

# Vnitřní řád ordinace všeobecného praktického lékaře pro dospělé

## J a B Ko Praktik Bernartice s.r.o.

### Registrace k praktickému lékaři pro dospělé

- Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům. Neregistrovaným pacientům poskytuje neodkladnou zdravotní péči v případě, kdy pacientův registrující lékař není dostupný. Pokud se nejedná o neodkladnou péči, účtuje si ordinace poplatek za vyšetření dle platného ceníku.
- Pacient může požádat o registraci v naší ordinaci, jestliže je starší 18 let a jestliže uplynuly více než 3 měsíce od jeho předchozí registrace k jinému praktickému lékaři. O přijetí registrace rozhoduje lékař potvrzením registračního listu.
- Podle § 48 odst. 1 písm. a) zákona o zdravotních službách může lékař – poskytovatel zdravotních služeb odmítnout přijetí pacienta do péče. Na žádost pacienta lékař vystaví a vydá pacientovi písemnou zprávu o odmítnutí přijetí do péče.
- Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem.

### Provozní doba a ordinační doba

- Provozní a ordinační doba je zveřejněna na všech třech vstupních dveřích do zdravotnického zařízení, na webových stránkách ordinace [www.jabkopraktik.cz](http://www.jabkopraktik.cz) nebo na webových stránkách městysu Bernartice.
- V této době je v ordinaci přítomna zdravotní sestra i lékařka a poskytují zdravotní služby našim pacientům. Odběry krve provádí zdravotní sestra vždy od 8:00 do 12:00 mimo středy.
- Příjem pacientů končí 30 minut před skončením ordinační doby.
- Návštěvní služba je prováděna pouze po předchozí domluvě se zdravotním personálem ordinace.

### Objednání na vyšetření

- K vyšetření v naší ordinaci se pacienti vždy objednávají, pokud nemají akutní zdravotní obtíže.
- Čas, na který je pacient objednan, neznáčí čas kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, od kdy pacient čeká v čekárně.
- Vzhledem k charakteru a chodu oddělení praktického lékaře může dojít k posunutí času objednání, někdy i o delší časový interval.
- **Může k tomu dojít z více příčin:**
  - Do ordinace se dostaví pacienti, kteří potřebují vzhledem k charakteru svého onemocnění naše akutní/přednostní ošetření.
  - Čas ošetření některého z předchozích pacientů se prodlouží závažností nebo komplikacemi jiného jeho onemocnění.
  - Technické poruchy/výpadek proudu, vody, počítačové techniky, aj.
  - Jiné nepředvídatelné situace.

- V uvedených situacích žádáme všechny čekající pacienty o pochopení a toleranci. V opačném případě doporučujeme nedočkavým pacientům zvážit změnu praktického lékaře.
- Pacienti se mohou na vyšetření objednat telefonicky, emailem, přes sociální síť Facebook nebo osobně v ordinaci. Vždy pouze v průběhu ordinační doby.
- Je nutné, aby se objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem telefonicky omluvil, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům.

### **Čekání na vyšetření**

- Pacienti čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku provozní a ordinační doby do jejího konce.
- Pokud má pacient akutní zdravotní obtíže vyžadují okamžitou zdravotní péči, prosíme aby se nahlásil zdravotní sestře.
- V čekárně se mohou pacienti připravit na vyšetření podle pokynů zdravotní sestry, která určuje po domluvě s lékařkou pořadí přítomných pacientů podle jejich objednání a naléhavosti ošetření. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty.
- V čekárně je možno seznámit se s aktuálními informacemi na nástěnce, v přiložených letáčích a dokumentech ordinace.
- Je zakázáno obtěžovat ostatní pacienty nadměrným hlukem nebo jiným nevhodným chováním, ničit a odnášet zařízení čekárny. V celém zdravotnickém zařízení je zakázáno kouřit.

### **Pořadí vyšetření**

- Zdravotní sestra pravidelně vychází do čekárny, krátkým dotazem zjišťuje stav potíží každého příchozího a po konzultaci s lékařkou určí pořadí vyšetření pacientů. Objednaní pacienti jsou zváni do ordinace podle možností v čase, na který byli objednaní, v určitých situacích však toto není možno zcela dodržet (viz výše).
- Čas, na který je pacient objednan neznačí čas kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, od kdy pacient čeká v čekárně.
- Neobjednaní akutní pacienti jsou zváni do ordinace podle tíže jejich obtíží v čase vyhrazené pro akutní pacienty nebo v nejbližším možném čase mezi objednanými pacienty. Neobjednaní pacienti s neakutními obtížemi musí vyčkat na volný čas v ordinační době nebo jsou zdravotní sestrou objednaní na určitý termín.
- Snažíme se všem našim pacientům vyjít vstříc dle našich momentálních možností.
- Pracovníci zdravotního zařízení se snaží čekací dobu minimalizovat.

### **Průběh vyšetření**

- Vyšetření provádí lékařka zpravidla v ordinaci, kam pacienti vstupují na výzvu zdravotní sestry. Některá vyšetření (např. vyš. TK, odběry, převazy aj.) mohou být prováděna zdravotní sestrou v přípravné místnosti.
- Zdravotní službu poskytujeme pacientovi pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem zákonného zástupce nebo zmocněné osoby. Lékařka i zdravotní sestra jsou povinni zachovávat lékařské tajemství, využívat získané informace pouze k poskytování

zdravotních služeb ve prospěch pacienta a poskytovat je pouze pacientovi, jeho zákonným zástupcům, zmocněncům a osobám určeným obecně závaznými předpisy.

- U žádné zdravotní služby poskytované v naší ordinaci nevyžadujeme písemný souhlas pacienta, vyjma případů, které výslovně stanoví zákon.

### **Návštěva lékaře v bydlišti pacienta**

- návštěvu lékaře v bydlišti pacienta může registrovaný pacient požádat telefonicky, mailem nebo osobně během ordinační doby, návštěvu lékař může vykonat až po skončení ordinační doby a v době na které se předem domluví se zdravotním personálem.
- 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.
- Pokud je to alespoň trochu možné, je v zájmu pacientů být vyšetřeni raději v ordinaci než v domácím prostředí, neboť v místě naší ordinace máme k dispozici mnoho dalších pomocných vyšetřovacích metod než jen základní vyšetřovací pomůcky, které si s sebou lékařka může vzít na návštěvu k vám domů.

### **Oznamování změn**

- Je potřebné, aby pacienti oznamovali co nejdříve je to možné všechny důležité změny!
- Jedná se především o každou změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího lékaře, změnu bydliště, změnu jména, telefonu atd.
- Hlaste také informaci o vaší budoucí operaci a tedy nutnosti provedení vašeho předoperačního vyšetření. Toto nejlépe nahlaste ihned poté, co se dozvíte termín vaší operace, abyste měli dostatek času s naší zdravotní sestrou naplánovat všechna potřebná vyšetření před operací.
- Změny je možno nahlásit telefonicky, osobně, mailem nebo přes sociální síť Facebook vždy v průběhu ordinační doby.

### **Zdravotnická dokumentace**

- Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem lékaře. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient či jeho zákonní zástupci, dokumentaci však nelze vynášet z ordinace, kopie si musí pacient pořídit přímo v naší ordinaci za úplaty dle platného ceníku.
- Pokud se pacient přeregistruje k jinému praktickému lékaři, pořizujeme a odesíláme novému registrujícímu lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

### **Důsledky porušení vnitřního řádu**

- Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrží navrhovaný léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem (§48 odst. 2 zákona o zdravotních službách č.372/2011Sb.)
- Při poškození vnitřního zařízení ordinace a všech jejích příslušenství má J a B Ko Praktik Bernartice s.r.o. právo vymáhat na pacientovi příslušnou náhradu za způsobenou škodu.

Vnitřní řád zdravotnického zařízení J a B Ko Praktik Bernartice s.r.o.  
platný od 1.2.2016. Více informací na [www.jabkopraktik.cz](http://www.jabkopraktik.cz)



**Vnitřní řád ordinace všeobecného  
praktického lékaře pro dospělé  
JaBKo Praktik Bernartice s.r.o.**