

VNITŘNÍ ŘÁD ORDINACE

- Při vstupu do ordinace vložíte kartu zdravotní pojišťovny, případně občanského průkazu, do systému EVIPA, který je umístěn v čekárně po levé straně při vstupu do vyšetřovny.** Můžeme požadovat, abyste prokázal/a svou totožnost platným dokladem s Vaší fotografií (občanský průkaz, pas, povolení k pobytu).
- Při jakékoliv změně pojišťovny, jména, adresy bydliště, čísla telefonu, e-mailu, zaměstnavatele, hlase tyto změny bezodkladně.
- Dodržujte datum a čas objednání.** V případě, že zjistíte, že se nebudete moci dostavit včas na objednávku, zavolejte nebo napište e-mail.
 - V případě, že se bez omluvy opakovaně nedostavíte na objednaný termín (ať k lékaři nebo k sestře) nebo opakovaně zrušíte termín méně než 24 hodin dopředu bez udání závažného důvodu, nebudete se moci objednat telefonicky nebo přes internetový portál.
 - V případě, že dorazíte na objednaný termín s více než pětiminutovým 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.
- V případě náhle vzniklých akutních potíží, je nutná předchozí telefonická nebo emailová konzultace (název předmětu - AKUTNÍ), kdy se domluví nejbližší možný termín ošetření.**
- 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.
- Na veškeré prohlídky, potvrzení či jinou administrativu je nutné se předem objednat.** 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 lékaře). 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 telefonicky, ale nikoliv online z důvodu naplánování potřebných vyšetření (laboratoř, EKG). Ze stejných důvodů, prosíme, počítejte s tím, že termín prohlídky bude alespoň tři pracovní dny ode dne, kdy prohlídku sjednáte (ideálně déle, nenechávejte ji na poslední chvíli!).

7. **Uklízejte po sobě.** V čekárně a na WC je umístěn koš na směsný odpad. Pokud máte recyklovatelný odpad (plast, papír, sklo), můžete jen zlikvidovat v ordinaci u sestry nebo jsou před budovou po levé straně umístěny kontejnery na tříděný odpad. Postup, jak likvidovat biologický odpad je obsažen v dokumentu - **Nakládání s odpady**.
8. **Vzhledem k tomu, že se nacházíme v areálu Centra sociálních služeb pro seniory, bud'te prosím ohleduplní a ve všech prostorách areálu při akutním onemocnění mějte na sobě respirátor.** Můžete ohrozit další čekající pacienty nebo naopak sami můžete být ohroženi. Jedná se zejména o těhotné ženy, osoby podstupující onkologickou léčbu, osoby s těžkými imunodeficitními stavy nebo pacienty přicházející s problémem, který není infekčního původu (úrazy, kontroly po hospitalizaci... apod.). V případě, že jej nemáte, můžete ho zakoupit v naší ambulanci.
9. **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.
10. **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 rozdílů 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.
11. **Mluvíme česky, slovensky a anglicky.** Pacienti, kteří nemluví těmito jazyky budou ošetřeni pouze za přítomnosti tlumočnicka, který je kompetentní tlumočit mezi jazykem pacienta a češtinou.
12. **Časové možnosti pro jednotlivá ošetření a prohlídky jsou omezené.** V případě více požadavků k řešení, je možné, že bude potřeba další termín. **Jeden termín je vyhrazen pouze pro jednoho pacienta.** Pečlivě prosím čtete pokyny k online objednávání na našich webových stránkách. Bohužel s kapacitních důvodu nejsem schopni každou objednávku kontrolovat.
13. **E-recept** je možno vystavit na předem definované číslo v našem systému. Pokud budete chtít číslo pro zasílání změnit, je nutné provést změnu osobně nebo emailem uvedeným při registraci nebo osobní návštěvě.
14. **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.
15. **Ceník služeb, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění,** najdete na našich internetových stránkách a vyvěšen na nástěnce 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. **Platby přijímáme v hotovosti nebo platbou přes QR kód.**

16. **Je zakázáno kouřit a požívat alkohol a jiné návykové látky v prostorách ordinace.**
Taktéž prosím nevodíte psy (kromě asistenčních psů) ani jiná zvířata do ordinace.
17. Prostory čekárny jsou monitorovány kamerovým systémem se záznamem z důvodu bezpečnosti, kontrolu zdravotního stavu pacientů a pro lepší přehlednost stavu čekárny.
18. **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.
19. **Jednání verbálních nebo psaných projevů,** které by zneuctovaly či jinak dehonestovaly dobré jméno ordinace, budou považovány za porušení vnitřního řádu. Šíření zavádějících, nepřesných nebo jinak urážlivých vyjádření netolerujeme. Pro stížnosti je k dispozici kniha stížností u sestry. Vaše podněty vyhodnotíme a o výsledku vás písemně informujeme.

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