

Vypracoval a schválil: MUDr. Ethel Ludvíková, hlavní lékařka, jednatelka

1. Neustále se snažíme zlepšovat péči, kterou Vám poskytujeme. Zajímá nás i Váš názor – sdělte nám ho. Máte připomínky, náměty či stížnosti k naší poskytované péči v zařízení Medicina Centrum, s. r. o.? Budeme rádi, pokud nám Vaše náměty napíšete mailem na: ludvikova@medicina-centrum.cz, nebo balicharova@medicina-centrum.cz. Ke zlepšení kvality péče o Vás nám také pomůže, vyplníte – li dotazník spokojenosti na našich webových stránkách www.medicina-centrum.cz
2. TRVALOU PODMÍNKOU PRO VSTUP DO PROSTORU NAŠÍ ORDINACE JE ROUŠKA (ÚSTENKA).
3. Po vstupu do prostoru čekárny si dezinfikujte ruce, dodržujte pravidla hygieny.
4. Po celou provozní dobu je Vám k dispozici sestra na recepci, která ráda odpoví na Vaše dotazy.
5. Je nutné, abyste se při návštěvě u nás prokázali platným průkazem pojištěnce. Můžeme Vás také vyzvat k předložení občanského průkazu či pasu. Pokud se těmito doklady nemůžete prokázat, můžeme Vaše ošetření odmítnout.
6. Provoz ordinace je upraven tak, aby se nepotkávali pacienti neinfekční (prevence, diabetické kontroly, speciální prohlídky, běžné dispensarizace apod.) s pacienty s infekcí dýchacích cest. K ošetření je NUTNO SE OBJEDNAT PŘEDEM.
7. Upozorněte sestru na recepci, pokud došlo ke změně Vašich osobních údajů.
8. Akutní neobjednané pacienty prosíme, aby dodržovali ordinační hodiny určené k jejich ošetření. Více informací o ordinačních hodinách Vám podá sestra na recepci.
9. Objednané pacienty prosíme, aby dodržovali termín objednání. Přijdete – li k prohlídce pozdě, můžeme z provozních důvodů Vaše ošetření odmítnout a přeobjednat Vás. Pokud se nemůžete k objednané prohlídce dostavit, omluvte se s dostatečným časovým předstihem telefonicky či mailem – Váš termín, který nevyužijete, pak můžeme nabídnout někomu jinému. Jestliže se opakovaně bez omluvy nedostavíte k objednané prohlídce, můžeme Vaše objednání na přesný čas příště odmítnout. Upozorňujeme, že čas objednání je orientační. Snažíme se, aby byl čas objednání dodržen, nicméně zpoždění může nastat, naplánujte si tedy na vyšetření u nás dostatečnou časovou rezervu.
10. Během ordinačních hodin určených pro akutní neobjednané, ošetřujeme pacienty v pořadí, v jakém přišli. Přednost mají pouze akutní, život ohrožující stavy (akutní dušnost, bolesti na hrudi, kolapsové stavy apod.). Pořadí čekajících pacientů může určit lékař.
11. Poslední pacient vstupuje do prostoru ordinace lékaře (nikoliv do čekárny) 20 minut před koncem ordinační doby.
12. Odběry krve a biologického materiálu lze provádět výhradně po předchozím objednání u sestry.
13. Pokud požadujete větší prohlídku – např. posouzení zdravotní způsobilosti k výkonu povolání, k řízení motorového vozidla, ke studiu na VŠ apod., je nutné se předem k této prohlídce objednat.
14. Výpis z dokumentace pro potřeby pracovně lékařské péče nevystavujeme na počkání – pokud výpis požadujete, objednejte si jeho vypracování u sestry na recepci.
15. Vyšetření mimo ordinační hodiny v rámci nadstandardu je možné po domluvě – budete ošetřeni bez čekání v předem domluvený čas. Jsme schopni Vám nabídnout řadu nadstandardních služeb, tak, abyste u nás byli maximálně spokojeni, vždy s přihlédnutím k Vašemu individuálnímu přání. O možnosti nadstandardních služeb v našem zdravotnickém zařízení Vás může informovat sestra na recepci či náš lékař.
16. Ceník služeb, které nejsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, je k dispozici v čekárně či k nahlédnutí u sestry na recepci.
17. Naši lékaři mají pevně vypsanou ordinační dobu, kterou měníme jen v případě nemoci, nebo dovolených. Můžete si tedy vybrat lékaře, u kterého se cítíte nejlépe a navštěvovat ho v jeho ordinační době. K dispozici Vám jsou samozřejmě vždy i ostatní ordinující lékaři. Nemůžeme Vám slíbit, že vždy při Vaší návštěvě uvidíte stejného lékaře. Nemusíte se však obávat o návaznost péče, Vaše zdravotnická dokumentace je přístupná všem našim lékařům, všichni se o Vás pečlivě postarají.
18. Upozorňujeme, že recept na většinu léků (např. léky na snížení krevního tlaku, antibiotika..) nelze vystavit bez předchozího vyšetření lékařem.
19. Doporučí – li Vám lékař specifický druh léčebného režimu – např. pravidelné užívání léků, dodržování diety, abstinenci alkoholu, redukci hmotnosti či zanechání kouření, dodržujte tento režim. V opačném případě může být Vaše počínání bráno jako nespolutpráce v navržené léčbě s možnými dalšími důsledky.
20. Respektujte prosím, že léky, které Vám předepsal Váš lékař specialista (např. kardiolog, neurolog..) musí předepisovat pouze on. Praktický lékař nemůže suplovat preskribci za lékaře specialistu. Lékař specialista Vás pro danou diagnózu pravidelně sleduje a je tedy povinen Vás vždy do další kontroly vybavit potřebnými léky. Pokud má lékař specialista dovolenou, je povinen mít na tuto dobu lékařský zástup – ten slouží i k předepsání medikace na Vaše chronické onemocnění sledované u daného specialisty.
21. V naší ordinaci jsme oprávněni vést pouze pracovní neschopnost vztahující se na diagnózy, které spadají do odbornosti všeobecného praktického lékaře a pro které Vás léčíme v naší ordinaci, zodpovídáme tedy nejenom za léčbu, ale také za ostatní administrativní úkony. Pokud Vás léčí ambulantní specialista, zve Vás na další kontroly, je povinen Vám také vést pracovní neschopnost. Nelze přistoupit na situaci, že lékař specialista Vás léčí a praktik jen vede pracovní neschopnost. Trvejte tedy na svém právu – nechte si v tomto případě vystavit pracovní neschopnost u ambulantního specialisty, ke kterému pro zdravotní problém vyžadující pracovní neschopnost docházíte. Zabráníte tím duplicitní zdravotní péči, šetříte svůj čas i své zdraví (nutnost zbytečného dlouhého čekání v infekční čekárně praktika jen pro administraci neschopenky).
22. Naše ordinace je akreditovaná k výuce lékařů v oboru všeobecné praktické lékařství.
23. Z forenzních důvodů naši lékaři ordinují pouze v češtině.
24. Prostory čekárny jsou monitorovány kamerovým systémem – pro Vaši bezpečnost.
25. Žádáme pacienty, aby udržovali v prostoru našeho zdravotnického zařízení pořádek. V čekárně i na toaletě je umístěn koš na odpadky. V zimních měsících, při nepříznivém počasí, můžete být sestrou vyzváni, abyste použili jednorázové igelitové návleky, které jsou v této době k dispozici v prostoru čekárny.
26. Zvažte, zda přijдете v doprovodu svých dětí. Pokud je nezbytná přítomnost Vašich dětí u nás, dbejte prosím na jejich bezpečnost (podlaha a sedačky se neolizují, v prostoru čekárny se neběhá, o skleněné výplně zařízení se neopíráme atd.) a respektujte prosím, že ostatní pacienti si přejí klidné prostředí, bez nadměrného hluku. Pacienty s dětmi neošetřujeme přednostně. V případě, že přijдете s dětmi a současně dospělým doprovodem (manžel, babička, kamarádka), který nepřichází k ošetření, můžete být požádáni, aby dospělý doprovod a děti opustili prostor naší ordinace. Ať už tento pokyn vnímáte jakkoliv, je to především bezpečnostní opatření zejména pro Vaše děti.
27. V prostoru ordinace nepoužívejte mobilní telefony k hovorům. Pokud potřebujete telefonovat z čekárny, vyhněte se hlasitým a dlouhým hovorům – ostatní pacienty může Vaše telefonování obtěžovat, myslíte na to, prosím.
28. Respektujte přísný zákaz vstupu zvířat do všech prostor ordinace. Vstoupit do prostoru našeho zdravotnického zařízení může pouze asistenční pes. Jsme zdravotnické zařízení a dodržujeme přísné provozní a hygienické standardy. Nevodte si s sebou na návštěvu našeho zdravotnického zařízení žádné zvířecí mazlíčky – respektujte prosím, že velká část našich pacientů jsou alergici – přítomností např. Vašeho psa v čekárně můžete alergikovi způsobit závažné zdravotní obtíže. Vaše psy ani ostatní zvířecí mazlíčky nám nepřivazujte v chodbě za vstupními dveřmi – i toto je prostor našeho zdravotnického zařízení. Pokud necháváte zvířecího mazlíčka venku na chodníku před vchodovými dveřmi, zajistěte jeho pevné uvázání vodítkem, např. u sloupu nedaleké dopravní značky. Ne každý z pacientů, který k nám přichází, je milovníkem zvířat.
29. V našem zdravotnickém zařízení je zakázáno pít alkohol, kouřit a požívat návykové látky.
30. Pokud se přeregistrujete k jinému praktickému lékaři, musí Váš nový lékař písemně požádat o výpis ze zdravotnické dokumentace. Tuto žádost nám, prosím, zašlete poštou či přineste osobně. Teprve na základě této žádosti můžeme výpis z dokumentace Vašemu novému praktickému lékaři přeposlat. Výpis se posílá na adresu Vašeho nového praktického lékaře doporučenou zásilkou prostřednictvím České pošty. Výpis ze zdravotní dokumentace při přeregistraci nelze vydat pacientovi „do ruky“. Kompletní dokumentace zůstává v našem archivu.
31. Verbálně či fyzicky agresivní pacient může být z našeho zdravotnického zařízení vykáznán a to i za asistence policie.

Pokud bude tento vnitřní řád porušen, může to mít své důsledky.

Jestliže dojde k opakovanému či závažnému porušení tohoto vnitřního řádu, můžeme péči o Vás (registraci v našem zdravotnickém zařízení) oprávněně ukončit na základě ustanovení §48 odst. 2 (d) zákona č. 372/2011 sb. o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V případě, že je ukončena vaše registrace u nás z důvodu porušení tohoto vnitřního řádu, vám poskytneme písemné vyrozumění, kde uvedeme důvod, který nás k tomuto kroku vedl a to v souladu s §48 odst. 5 Zákona č. 372/2011 Sb.