

Vnitřní řád

ordinace praktického lékaře pro dospělé společnosti MUDr. Youngová & spol., s.r.o.

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 – viz příloha**. Pokud máte nějaký námět, stížnost či problém, můžete jej popsat a vhodit do schránky stížnosti a námětů vedle vstupních dveří nebo lépe napsat email na zpetnavazba@young.co.cz, případně si vyžádat osobní či telefonickou konzultaci s manažerem ordinace (kontaktní údaje jsou k dispozici na recepci). Máte také možnost se vyjádřit pomocí elektronických dotazníků, které pravidelně posíláme.
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 jakékoliv změně pojišťovny, jména, adresy bydliště, čísla telefonu, mailu, zaměstnavatele, hlaste tyto změny bezodkladně.

Pokud po přihlášení u recepcce musíte odejít z čekárny před vyšetřením, upozorněte prosím recepční, ať víme, kde jste.

3. **Dodržujte datum a čas objednání.** V případě, že zjistíte, že se nebudete moci dostavit včas na objednávku, zavolejte, zašlete SMS nebo odešlete email. Jak víte, naše ordinace je plně vytížená a Váš termín velmi rychle a rád využije někdo jiný.
 - 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 nebo přes internetový portál, dokud si nejprve nepřijdete sjednat objednávku osobně.
 - V případě, že k tomu dojde třikrát v průběhu dvanácti po sobě jdoucích měsíců, budeme po Vás požadovat zálohu 1000 Kč, abyste se mohli znovu objednávat. Záloha propadne v případě, že se opět bez omluvy nedostavíte nebo termín objednávky zrušíte méně než 24h dopředu. Vrátime Vám ji na vyzvání v případě, že se k nám už nebudete chtít dále objednávat.
 - V případě, že dorazíte na objednaný termín s více než 5 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.

5. **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. (Totéž platí pro účastníky programu rozšířených služeb, kteří mohou využít hodiny mimo smluvní ordinační dobu pro tyto účely pouze na základě objednávky.) Nenechávejte proto, prosíme, 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 **pracovně-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, ale nikoliv online z důvodů 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 dříve, nenechávejte ji na poslední chvíli!).

Těhotenskou prohlídku doporučujeme podstoupit až po 20. týdnu těhotenství.

6. **Ranní „akutní hodiny“** (doba mezi 8 a 9:30 h v pracovních dnech) jsou vyhrazené především pro řešení akutních tzn. neodkladných zdravotních potíží a **je důležité, abyste se k nám dostavili nejpozději do 9:30**. Ačkoli se snažíme, aby tomu tak nebylo, je nutné počítat s tím, že můžete čekat delší dobu na ošetření (až do 12:00h). Doporučujeme proto vzít si knihu nebo využít naše bezplatné bezdrátové internetové připojení.

Lékaři začínají pro akutní pacienty ordinovat od 8:00 a i zde platí, že o pořadí pacientů rozhoduje lékař, nikoli recepční. Recepční rovněž nemůže ovlivnit náročnost pacientů, a tudíž ani dobu, kterou pacient stráví u lékaře. Může se proto stát, že některý lékař bude rychlejší a někteří pacienti, kteří přišli až po Vás, budou vyšetřeni rychleji. I v akutních hodinách se maximálně snažíme, abyste byli ošetřeni lékařem, kterého znáte, ale nejsme bohužel schopni to zaručit. Jména lékařů, kteří daný den v ranních hodinách ordinují, naleznete vždy na našich webových stránkách, které jsou průběžně aktualizovány.

7. **Uklízejme po sobě.** Naše ordinace disponuje automatem na vodu, vedle kterého je umístěný i koš na odpadky. Veškeré použité kelímky i ostatní odpadky, prosíme, vyhazujte. V případě, že nejste schopni kelímek dopít, je možné ho vylít do umyvadla na WC a následně jej vyhodit do koše vedle automatu. Dále je v naší čekárně možné využít dětského koutku. Pokud ho využijete, prosíme uklidte po sobě před odchodem všechny hračky i knížky na své místo.
8. **Přijměte ústenku, pokud Vám ji recepční aktivně nabídne.** Stává se to výjimečně, ale přesto se může stát, že náš zdravotnický personál vyhodnotí Váš zdravotní stav jako z hlediska přenosu infekce rizikový pro ostatní pacienty. Pokud se tak stane, bude Vám nabídnuta ústenka, tj. ochranná maska přes ústa a nos. Přijměte ji, prosíme, a neohrožujte zbytečně ostatní pacienty.

Ústenky nabízíme zdarma a o ústenku můžete požádat dobrovolně i Vy sami, domníváte-li se, že problém s kterým přicházíte, může ohrozit další čekající pacienty nebo naopak se sami cítíte být ohroženi. Jedná se zejména o těhotné ženy, osoby podstupující onkologickou léčbu, osoby s těžkými imunodeficientními stavy nebo pacienty přicházející s problémem, který není infekčního původu (úrazy, kontroly po hospitalizaci... atd.) Tyto situace nastávají zejména v zimním období, kdy je výskyt infekčních onemocnění nejvyšší.

9. **Nevodte děti do ordinace v akutních hodinách, pokud to není nezbytně nutné.** Naše ordinace sice disponuje malým dětským koutkem, ale v dopoledních hodinách je čekárna plná nemocných lidí, a Vaše dítě je tak vystaveno velkému riziku nákazy. 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.
10. 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, prosíme, na chodbu, abyste nerušili ostatní.
11. **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, prosíme, našeho manažera, který Vám pomůže situaci v klidu vyřešit a najít optimální možné východisko. Telefonní číslo je k dostání na recepci.
12. **Jakékoli projevy rasismu či diskriminace jsou pro nás nepřijatelné.** Zhruba třetina našich pacientů pochází z jiných zemí než ČR a totéž platí i pro náš tým. 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.
13. **Mluvíme česky a anglicky.** Z tohoto důvodu nemůžeme ošetřit pacienty, kteří nemluví česky, slovensky ani anglicky, resp. pouze v případě, že přijdou v doprovodu tlumočnicka, který je kompetentní tlumočit mezi jazykem pacienta a češtinou.
14. **Časové možnosti pro jednotlivá ošetření a prohlídky jsou omezené.** Dávejte prosím pozor na který typ ošetření či prohlídky se objednáváte. 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.

15. **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.

16. 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.
17. 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.
18. Usilujeme o to, abyste v **rámci možností chodili k stejnému lékaři** a budeme rádi, pokud k tomu také přispějete, např. při výběru lékaře v rámci objednávání přes internet. Nemůžeme zaručit, že pokaždé uvidíte stejného lékaře, ale fungujeme jako ucelený tým, a Vaše zdravotnická dokumentace je přístupná všem lékařům.
19. **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.
20. **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.
21. Je zakázáno **pořizovat** fotografie, **video či audio záznamy** v ordinaci bez předchozího písemného souhlasu.

SOUVISEJÍCÍ INFORMACE

22. Jsou otázky, které musíme klást. Během vyšetření u lékaře, hlavně při první návštěvě, se lékař obvykle ptá, **jestli jste byl někdy v minulosti nemocný, s čím se léčíte, s čím se léčí vaši rodiče**. Musí se také zeptat na základní informace **ohledně práce, bydlení, rodinných poměrů** apod. Typické otázky jsou:
- jste vdaná / ženatý?
 - máte děti? kolik? kolik je jim let?
 - bydlíte s rodinou nebo sama / sám?
 - bydlíte v rodinném domě, v bytě?
 - pracujete? kde? jaká je vaše pozice? pracujete na směny či v noci?
- Není to proto, že lékař chce vyzvídat citlivé věci o Vás a Vaší rodině, ale protože sociální a pracovní prostředí se může podílet na vašem zdravotním stavu a často jej velmi ovlivnit.
23. **Nemůžeme brát všechny telefony**. Telefony nám zvoní průměrně jednou za tři minuty. Sestry se musí však primárně věnovat potřebám pacientů fyzicky přítomných v ordinaci a až poté mohou brát hovory. Přesto se nám daří brát okolo polovinu všech příchozích hovorů. Budete mít lepší šanci, abychom mohli Váš telefonát přijmout, pokud voláte po 16.h, resp. po 13.h ve středu a v pátek.
24. **Prostory čekárny jsou monitorované kamerovým systémem se záznamem** pro vaši i naši bezpečnost.

25. **Ordinace je výukovým pracovištěm** 1. lékařské fakulty UK v Praze, můžete se zde setkat se studenty v době ordinačních hodin. S jejich přítomností v ordinaci při Vašem ošetření však nemusíte souhlasit. Zároveň je akreditovaná k výuce mladých praktických lékařů, a z toho důvodu je třeba počítat s tím, že dochází k pravidelné výměně mladých lékařů po získání atestace.
26. 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.

Příloha: Práva pacienta

Zdroj: http://www.mzcr.cz/kvalitaabezpeci/obsah/prava-pacienta_2401_18.html

Právo na zdravotní péči

Máte ústavně zaručené právo na zdravotní péči, její dostupnost i spravedlivý přístup podle vašich potřeb. Máte právo na profesionální péči, právo aktivně spolupracovat při lékařských výkonech, právo sami se svobodně rozhodovat o vašem osudu.

Právo na informovaný souhlas

Jakýkoli výkon v oblasti péče o zdraví může být proveden pouze za podmínky, že k němu poskytnete svobodný a informovaný souhlas (*výjimkou jsou případy v zákoně výslovně uvedené, kdy vám může být péče poskytnuta i bez vašeho souhlasu – je-li vám uloženo povinné léčení; jde-li o nosiče závažné přenosné nemoci; jevíte-li známky duševní choroby nebo intoxikace a zároveň ohrožujete sebe nebo své okolí; není-li možné vzhledem k vašemu zdravotnímu stavu vyžádat si souhlas a jde o neodkladné výkony k záchraně vašeho života či zdraví*).

Abyste mohli poskytnout k vyšetřovacímu či léčebnému výkonu váš souhlas, musíte vědět, s čím máte souhlasit. Máte tedy právo být informován o účelu a povaze poskytované zdravotní péče a každého vyšetřovacího nebo léčebného výkonu, jakož i o jeho důsledcích, alternativách a rizicích. Na základě těchto informací máte právo svobodně, bez nátlaku a s dostatkem času na rozvážení a s možností klást doplňující dotazy se rozhodnout, zda navrhovaný výkon podstoupíte.

Právo odmítnout zdravotní výkon

Máte právo, poté co jste byli náležitě informováni o potřebném zdravotním výkonu i případných následcích jeho neposkytnutí pro vaše zdraví, přesto potřebnou péči odmítnout. V takovém případě si váš ošetřující lékař vyžádá od vás písemné prohlášení (písemný reverz) o odmítnutí zdravotního výkonu či hospitalizace, opatřený vašim podpisem.

Právo na informace

Máte právo znát veškeré informace shromažďované o vašem zdravotním stavu ve zdravotnické dokumentaci nebo v jiných zápisech, které se vztahují k vašemu zdravotnímu stavu. V případě, že se nespokojíte s ústně podanou informací ze strany zdravotnických pracovníků, máte právo na zpřístupnění zdravotnické dokumentace k nahlížení, máte rovněž právo na pořizování jejich výpisů, opisů či kopií, a to ve lhůtě do 30 dnů od podání žádosti danému zdravotnickému zařízení.

Právo nebýt informován

Poučení o zákroku je vaším právem, ale máte rovněž i právo nebýt informován, máte právo se takového poučení zcela vzdát nebo pověřit k přijetí poučení jinou osobu (osobu blízkou nebo jakoukoliv jinou osobu, kterou si sami určíte).

V případě, že sdělení informací je však ve vašem zájmu či v zájmu ochrany ostatních osob (např. jedná-li se o infekční onemocnění), budete ze strany zdravotnických pracovníků informován i přesto, že poučení o svém zdravotním stavu odmítáte.

Právo na ochranu soukromí

Máte právo na ochranu soukromí ve vztahu k informacím o vašem zdraví. Je pouze na vás, zda si přejete, aby údaje o vašem zdravotním stavu byly sdělovány dalším osobám. Jste to především vy, kdo můžete zdravotnické pracovníky zprostit jejich povinné mlčenlivosti ve vztahu ke všem údajům, které jste jim během svého pobytu ve zdravotnickém zařízení sdělili. Bez vašeho souhlasu může lékař i jiní zdravotničtí pracovníci sdělovat údaje o vašem zdravotním stavu pouze za přísných zákonem stanovených podmínek a přesně vymezenému okruhu osob.

Právo na určení osob i rozsahu poskytovaných informací

Máte právo určit si osobu či osoby, které mohou být informovány o vašem zdravotním stavu, a máte právo určit si rozsah informací, které jim mohou být poskytovány. Touto osobou může být jak příslušník rodiny, tak i kterákoliv jiná osoba bez příbuzeneckého vztahu. Při určení osoby, která může být informována o vašem zdravotním stavu zároveň určíte, zda této osobě náleží též právo nahlížet do zdravotnické dokumentace a právo na pořízení jejích výpisů, opisů či kopií.

Máte rovněž právo vyslovit úplný zákaz s podáváním informací o vašem zdravotním stavu jakékoliv osobě. Určení jednotlivých osob nebo vyslovení zákazu podávání informací můžete kdykoliv změnit či zcela odvolat.

Právo na svobodnou volbu lékaře a právo na svobodnou volbu zdravotní pojišťovny

Až na výjimky umožňuje každému z nás, aby využil své právo na svobodnou volbu lékaře a právo na výběr zdravotnického zařízení (nemocnice). Výkon tohoto práva však není naprosto neomezený. Zvolený lékař může odmítnout přijetí pacienta do své péče tehdy, jestliže by jeho přijetím bylo překročeno únosné pracovní zatížení lékaře tak, že by nebyl schopen zajistit kvalitní zdravotní péči o tohoto nebo o ostatní pacienty, které má ve své péči. Jiná vážná příčina, pro kterou může zvolený lékař odmítnout přijetí pojištěnce, je též přílišná vzdálenost místa trvalého bydliště pro výkon návštěvní služby. Odmítne-li lékař či zdravotnické zařízení přijmout pacienta a cítí-li se tímto jednáním poškozen, má pacient právo na písemné potvrzení odmítnutí s uvedením důvodu. S tímto dokladem je pak možné se obrátit na svou pojišťovnu či zřizovatele zdravotnického zařízení (nemocnice).

Poskytnout zdravotní péči však musí lékař vždy v akutních případech, kdy hrozí bezprostředně újma na zdraví či životě pacienta. Takto provedené výkony pojišťovna pacienta lékaři proplatí, a to i pokud není smluvním lékařem. V těchto případech je vždy nutné trvat na ošetření zdravotnickým personálem daného zdravotnického zařízení (nemocnice).

Každý pacient má právo též na svobodný výběr zdravotní pojišťovny. Zdravotní pojišťovnu lze změnit jednou za 12 měsíců. Při narození dítěte se právo na výběr zdravotní pojišťovny nepoužívá a dnem narození se dítě stává pojištěncem zdravotní pojišťovny, u které je pojištěna matka dítěte.

V případě zavedení nucené správy nad zdravotní pojišťovnou jsou pojištěnci oprávněni změnit zdravotní pojišťovnu i ve lhůtě kratší, a to vždy k 1. dni kalendářního měsíce, nejdříve však k 1. dni následujícího kalendářního měsíce.

Právo osob blízkých na informace o zdravotním stavu pacienta

Jestliže pacient je ve stavu, kdy nemůže určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu, mají právo na aktuální informace o zdravotním stavu pouze osoby blízké (*osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel, partner; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní*).

Práva osob pozůstalých

Právo na informace o zdravotním stavu pacienta, který zemřel, příčinách úmrtí a výsledku pitvy, pokud byla provedena, mají osoby blízké zemřelému pacientu, pokud se pacient za svého života nevyslovil jinak a sdělování těchto informací některé osobě blízké či všem nezakázal. Tyto osoby mají rovněž právo v přítomnosti zdravotnického pracovníka nahlížet do zdravotnické dokumentace nebo jiných zápisů vztahujících se ke zdravotnímu stavu pacienta, jakož i právo na pořízení výpisů, opisů nebo kopií těchto dokumentů. Uvedená práva náleží případně i dalším osobám určeným pacientem za jeho života.

Jedině osoby blízké a pouze tehdy, je-li to v zájmu ochrany jejich zdraví nebo ochrany zdraví dalších osob mají v případě, že zemřelý pacient vyslovil zákaz poskytování informací o jeho zdravotním stavu, právo na informace o zdravotním stavu, včetně práva nahlížet do zdravotnické dokumentace a právo pořizovat si výpisy, opisy nebo kopie, a to pouze v rozsahu nezbytném pro ochranu zdraví.