

PACIENT JE VŽDY POVINEN ŘÍDIT SE POKYNY ZDRAVOTNICKÉHO PERSONÁLU

Povinnosti pacienta při poskytování zdravotních služeb

1. Dodržovat navržený individuální léčebný a diagnostický postup zdravotnickým personálem.
2. Pravdivě informovat ošetřující zdravotnický personál o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně informací o infekčních nemocech, o zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli, o užívání léčivých přípravků, včetně užívání návykových látek, a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb. Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.
3. Chovat se dle zásad slušného chování k zdravotnickým pracovníkům a řídit se jejich pokyny.
4. Dodržovat zásady občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu ke spolupacientům, jejich případným zákonným zástupcům, a zdravotnických pracovníků. Nikoho verbálně nenapadat, nekřičet ani nezvedat hlas.
5. Nepožívat před a během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky a podrobit se na základě rozhodnutí ošetřujícího lékaře v odůvodněných případech vyšetřením za účelem prokázání, zda je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
6. Je zakázáno pořizování jakýchkoliv fotografií, videonahrávek nebo audionahrávek ve všech prostorách zdravotnického zařízení bez souhlasu pověřeného vedoucího pracovníka a bez souhlasu osob, které by případně měly být natáčeny nebo fotografovány.
7. Řídit se tímto vnitřním řádem.

Registrace k praktickému lékaři pro dospělé

1. Ordinace VPL Doktorům (dále jen zdravotnické zařízení) poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze svým registrovaným pacientům.
2. Pacient může požádat o registraci ve zdravotnickém zařízení, jestliže je starší 18 let, a pokud uplynuly více než 3 měsíce od jeho předchozí registrace u jiného praktického lékaře. O přijetí registrace rozhoduje zdravotnické zařízení, stvrzena je podpisem registračního listu.
3. K registraci do zdravotnického zařízení se pacient musí vždy prokázat platným dokladem totožnosti a průkazem zdravotní pojišťovny.
4. V případě pacienta, který nemluví česky, je na pokyn zdravotnického personálu nutné, aby měl s sebou překladatele.

Provozní doba a ordinační doba

1. Provozní a ordinační doba je zveřejněna na vstupních dveřích do zdravotnického zařízení a na webových stránkách společnosti VPL Doktorum s.r.o. (poliklinikaroudnice.cz)
2. V této době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci a poskytují zdravotní služby registrovaným pacientům.
3. Ordinační doba je rozdělena na hodiny pro nemocné (akutní) a zdravé pacienty (preventivní prohlídky, očkování, administrativní úkony, vyšetření k posudkům).
4. V ordinační době pro zdravé pacienty není možné ošetření nemocného pacienta bez předchozí telefonické nebo e-mailové domluvy se sestrou či lékařem.
5. Do zdravotnického zařízení pacient vstupuje v doprovodu maximálně 1 osoby.
6. Poslední pacient je ošetřen 30 minut před koncem ordinační doby.
7. Návštěvní služba není prováděna akutně, ale pouze po předchozí domluvě se zdravotnickým personálem ambulance.

Objednání na vyšetření

1. K vyšetření ve zdravotnickém zařízení se pacienti vždy objednávají. Ve výjimečných případech lze provést vyšetření pacienta i bez předchozí domluvy.
2. Čas, na který je pacient objednan, nepředstavuje čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, odkdy je pacient přítomen v čekárně.
3. Časové možnosti pro jednotlivá ošetření a prohlídky jsou omezené. Je tedy nutné požadavek co nejvíce specifikovat. Např. pokud se objednáte na standardní ošetření, nebude obvykle možné provést prohlídku k vystavení jakéhokoliv potvrzení (řidičský průkaz, zbrojní průkaz, příspěvek na péči apod.), a to proto, že každá prohlídka představuje jiný čas na sesterně a jiný u lékaře.

4. Vzhledem k charakteru a chodu ambulance praktického lékaře může dojít k posunutí času objednání, někdy i o delší časový interval. Příčiny mohou být různé:
 1. Do ordinace se dostaví pacienti, kteří potřebují vzhledem k charakteru svého onemocnění od personálu akutní/přednostní ošetření.
 2. Čas ošetření některého z předchozích pacientů se prodlouží závažností nebo komplikacemi jiného jeho onemocnění.
 3. Technické poruchy/výpadek proudu, vody, počítačové techniky aj.
 4. Jiné nepředvídatelné situace.
5. Ve výše uvedených situacích žádáme všechny čekající pacienty o pochopení a toleranci.
6. Pacienti se mohou na vyšetření objednat telefonicky, e-mailem, přes webové stránky poliklinikaroudnice.cz, a využít tak online-obednávky (zde si pacient volí pouze preferovaný čas, je nutné vyčkat na potvrzení termínu zdravotnickým zařízením), nebo osobně na recepci pobočky. Osobní a telefonické objednávky jsou možné pouze v průběhu provozní doby.
7. Je nutné, aby se objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, předem omluvil a neblokoval tak rezervovaný čas jiným pacientům.

Průběh vyšetření

1. Při vstupu do recepcce vždy předkládejte průkaz zdravotní pojišťovny.
2. Lékař provádí vyšetření zpravidla v ordinaci, kam pacienti vstupují na výzvu zdravotní sestry nebo lékaře. Některá vyšetření (např. vyš. TK, odběry, převazy aj.) mohou být prováděna zdravotní sestrou v sesterně.
3. U žádné zdravotní služby poskytované zdravotnickým zařízením nevyžadujeme písemný souhlas pacienta, vyjma případů, které výslovně stanoví zákon.
4. Doklad o dočasné pracovní neschopnosti (dále je DPN) vystavuje lékař na základě zjištění zdravotního stavu, nikoliv na žádost pacienta.
5. Pokud se pacient bez předchozí omluvy nedostaví na plánovanou kontrolu v době DPN, bude mu DPN v daném termínu ukončena.

Mimořádné epidemiologické situace

1. Pacient je povinen řídit se vždy pokyny personálu.
2. Pacient je povinen vždy předem telefonicky/e-mailem konzultovat svůj zdravotní stav se sestrou či lékařem.
3. Při návštěvě zdravotnického zařízení je nutné dbát na dodržení rozestupů (2 metry) v recepci.
4. Do zdravotnického zařízení vstupuje pacient vždy pouze s ochrannými pomůckami.
5. Do zdravotnického zařízení vstupuje pacient v doprovodu max. 1 osoby (s ohledem na jeho zdravotní stav).

Návštěva lékaře v bydlišti pacienta

1. O návštěvu lékaře v místě svého bydliště může registrovaný pacient požádat telefonicky, e-mailem nebo osobně během ordinací doby. Lékař může návštěvu vykonat v době, na které se předem domluví se zdravotnickým personálem.
2. Návštěva je hrazena z veřejného zdravotního pojištění v případě, kdy zdravotní stav pacienta neumožňuje jeho přepravu do ordinace a zpět. V opačném případě je návštěva hrazena pacientem.
3. Pokud je to aspoň trochu možné, mělo by být v zájmu pacienta být vyšetřen raději v ordinaci než doma, neboť ve zdravotnickém zařízení jsou k dispozici další pomocné vyšetřovací metody. Oproti tomu na návštěvu k pacientovi si lékař může vzít jen základní vyšetřovací pomůcky.

Oznamování změn

1. Registrovaný pacient je povinen co nejdříve nahlásit zdravotnickému zařízení veškeré důležité změny týkající se osobních údajů (jméno, bydliště, telefon, e-mail a další) a pojištění (druh a změna pojišťovny).
2. Pacient je povinen informovat zdravotnické zařízení o plánované operaci, a tedy nutnosti provedení předoperačního vyšetření. Tuto skutečnost by měl nahlásit nejlépe hned poté, kdy se dozví termín své operace. Jen tak bude mít zdravotnický personál dostatek času naplánovat všechna potřebná předoperační vyšetření. Změny je možno nahlásit telefonicky, e-mailem nebo osobně v průběhu ordinací doby.

Zdravotnická dokumentace

1. 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 ordinaci za úplatu dle platného ceníku.

2. Pokud se pacient přeregistruje k jinému praktickému lékaři, zdravotnické zařízení pořizuje a odesílá novému registrujícímu lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

Odmítnutí přijetí pacienta do péče (§ 48 zákona č. 372/2011 Sb.)

1. Poskytovatel, kterého si pacient zvolil, může odmítnout přijetí pacienta do péče, pokud:
 1. by přijetím pacienta bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení; překročením únosného pracovního zatížení se rozumí stav, kdy by zajištěním zdravotních služeb o tohoto pacienta došlo ke snížení úrovně kvality a bezpečnosti zdravotních služeb poskytovaných pacientům již přijatým,
 2. by vzdálenost místa pobytu pacienta neumožňovala v případě poskytování zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství výkon návštěvní služby,
 3. není pojištěncem zdravotní pojišťovny, se kterou má poskytovatel uzavřenu smlouvu podle zákona o veřejném zdravotním pojištění; toto právo se nevztahuje na pojištěnce z jiných států Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru, Švýcarské konfederace, či ze států, se kterými má Česká republika uzavřenu smlouvu o sociálním zabezpečení, zahrnující ve věcném rozsahu nároky na zdravotní péči.
2. Poskytovatel může ukončit péči o pacienta v případě, že:
 1. prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele,
 2. pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jde-li o registrujícího poskytovatele; ustanovení § 47 odst. 2 není dotčeno,
 3. pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,
 4. pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený individuální léčebný postup, nebo s poskytováním zdravotních služeb vysloví souhlas, ale neřídí se vnitřním řádem a jeho chování přitom není způsobeno zdravotním stavem,
 5. přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta; ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.
 3. Poskytovatel nesmí odmítnout přijetí pacienta do péče podle odstavce 1 nebo ukončit péči o něj podle odstavce 2 písm. d) nebo e), jde-li o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči, jde-li o porod nebo jde o zdravotní služby, které jsou nezbytné z hlediska ochrany veřejného zdraví nebo ochrany zdraví při práci, dále jde-li o krizové situace nebo výkon ochranného léčení nařízeného soudem, pokud jiný právní předpis nestanoví jinak.
 4. Poskytovatel dále nesmí odmítnout přijetí pacienta do péče podle odstavce 1, jde-li o pacienta:
 1. u kterého bylo poskytování zdravotní péče Vězeňskou službou přerušeno z důvodu ukončení nebo přerušeni výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo umístění v ústavu pro výkon zabezpečovací detence, pokud se jedná o zajištění návaznosti při poskytování zdravotních služeb započaté v průběhu výkonu vazby nebo trestu odnětí svobody nebo umístění v ústavu pro výkon zabezpečovací detence; Vězeňská služba, v jejímž zdravotnickém zařízení byly pacientovi poskytovány zdravotní služby, jestliže jí není znám poskytovatel, který převezme pacienta do péče, vybaví tohoto pacienta informací podle §45 odst. 2 písm. g),
 2. ve výkonu vazby, výkonu trestu odnětí svobody nebo umístěného v ústavu pro výkon zabezpečovací detence, jde-li o zdravotní služby, které Vězeňská služba neposkytuje, a to po předchozí domluvě s Vězeňskou službou; to neplatí, jde-li o důvody poskytnutí zdravotních služeb podle odstavce 3.
 5. Důvody odmítnutí přijetí pacienta do péče podle odstavce 1 nebo ukončení péče podle odstavce 2 posuzuje poskytovatel. Poskytovatel o odmítnutí přijetí do péče podle odstavce 1 nebo o ukončení péče podle odstavce 2 písm. d) a e) nebo o odmítnutí poskytnutí zdravotních služeb podle §50 odst. 2 vydá pacientovi písemnou zprávu, ve které je uveden důvod odmítnutí nebo ukončení.

Důsledky porušení vnitřního řádu

1. 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 (§48 odst. 2 zákona o zdravotních službách č.372/2011Sb.)
2. V případě ukončení péče z důvodu porušení vnitřního řádu dostane pacient písemné vyrozumění s uvedením důvodů opravňujících k tomuto kroku, v souladu s §48 odst. 5 stejného předpisu.

