**Vnitřní řád ordinace**

**1. Při vstupu do ordinace automaticky předkládejte průkaz pojištěnce.** Můžeme požadovat, abyste prokázal/a svou totožnost platným dokladem s Vaší fotografií (občanský průkaz, pas, povolení k pobytu). V případě, že požadovaný doklad nedoložíte, může být Vaše návštěva u lékaře odmítnuta ( mimo akutní ohrožení života) . Při jakékoliv změně pojišťovny, jména, adresy bydliště, čísla telefonu, mailu, zaměstnavatele, hlaste tyto změny bezodkladně.

**2. Dodržujte datum a čas objednání.** V případě, že zjistíte, že se nebudete moci dostavit včas na objednávku, zavolejte (pošlete SMS) nebo odešlete email. Jak víte, naše ordinace je plně vytížená a Váš termín velmi rychle a rád využije někdo jiný. V případě, že dorazíte na objednaný termín se zpožděním, může být Vaše návštěva u lékaře přeložena nebo máte možnost počkat, až se na Vás dostane řada, aby nedošlo k narušení časů objednání ostatních pacientů. Doporučujeme proto ponechat si dostatečnou časovou rezervu.

**3. Respektujte, že pořadí pacientů určuje lékař.** Registrovaní pacienti mají přednost před neregistrovanými, pokud nejsou klinické důvody, aby tomu bylo jinak. Maximálně se snažíme dodržovat časy objednání. Mohou nastat nepředvídatelné situace, kdy se čas přijetí na vyšetření může změnit. Nejčastěji se tak děje kvůli náročností problému pacienta před Vámi, který vyžaduje od lékaře více času, než bylo plánováno. Tuto situaci nejsme schopni předem ovlivnit. Ponechejte si proto, prosíme, dostatečnou časovou rezervu v případě, že po návštěvě u nás někam spěcháte.

**4. Ranní „akutní“ ordinační hodiny.** V pracovních dnech mezi 9:00 - 11:00 hod  jsou vyhrazené především pro řešení akutních - tzn. neodkladných - zdravotních potíží, ale **je vhodné, abyste se k nám dostavili nejpozději do 10:00 hodin.** Po deváté hodině ranní je vhodné počítat s tím, že můžete čekat delší dobu na ošetření. Lékaři začínají pro akutní pacienty ordinovat od 9:00. Zde samozřejmě také platí, že o pořadí pacientů rozhoduje lékař..

**5. Nevoďte děti do ordinace, pokud to není nezbytně nutné.** Čekárna je plná nemocných lidí, a Vaše dítě je tak vystaveno riziku nákazy.

**6**. **Uklízejte po sobě.** Veškeré použité kelímky od kávy, lahve od pití i ostatní odpadky vyhazujte a neponechávejte je v čekárně.

**7. V čekárně ani v ordinaci netelefonujte.** Berte v potaz, že dopoledne je čekárna plná nemocných lidí, kterým není dobře, a Vaše hovory je mohou rušit.

**8. Pravidlo nulové tolerance.** Našim zájmem je chovat se k pacientům v průběhu veškeré péče poskytované v našem zařízení slušně a s respektem a očekáváme od našich pacientů stejný způsob jednání. V případě, že se pacient bude chovat neslušně, agresivně, nebo bude slovně napadat personál našeho pracoviště, bude spolupráce s ním ukončena a bude mu doporučeno vyhledat jiného registrujícího lékaře.

**9. Jakékoli projevy rasismu či diskriminace jsou pro nás nepřijatelné.** Zdravotní péči poskytujeme 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 netolerujeme.

**10. Hovoříme česky a anglicky.** Z tohoto důvodu nemůžeme ošetřit pacienty, kteří nemluví česky, slovensky ani anglicky, resp. pouze v případě, že přijdou v doprovodu tlumočníka, který je kompetentní tlumočit mezi jazykem pacienta a češtinou

**11. Předpokládaný souhlas s výkonem.** Nepožadujeme opakovené písemé souhlasy se žádným výkonem prováděným v ordinaci, s výjimkou případů, které stanoví zákon (například souhlas s odběrem krve na testování HIV, odběr PSA). Z tohoto důvodu je důležité, abyste vyjádřili svůj nesouhlas ústně, pokud s výkonem nesouhlasíte. Při registraci vám bude přeložen souhlas se všemy lékařskými výkony. Tento souhlas můžete, kdykoliv změnit.

**12. Usilujeme o to, abyste v rámci možností chodili ke stejnému lékaři.** Nemůžeme ale zaručit, že pokaždé uvidíte stejného lékaře. Fungujeme jako ucelený tým a volba lékaře se řídí kapacitou tak, abyste byli ošetřeni v co nejkratším čase.

**13.Ceník služeb, které nejsou hrazené z veřejného zdravotního pojištění je k dispozici v ordinaci.** Je Vaší povinností uhradit cenu za výkon, který nehradí pojišťovna. Pokud nevíte, zda a jak je daný výkon zpoplatněn, zeptejte se prosím.

**14. Je zakázáno kouřit a požívat alkohol a jiné návykové látky v prostorách ordinace.** Taktéž prosíme, abyste nevodili psy (kromě asistenčních psů) ani jiná zvířata do ordinace a čekárny.

**15. Je zakázáno pořizovat fotografie, video či audio záznamy** **v ordinaci.**

**19. Nemůžeme brát všechny telefony.** Sestry se však musí primárně věnovat potřebám pacientů přítomných v ordinaci. Pokud se Vám nedaří dovolat, můžete využít mail - mailová adresa je uvedena na úvodní straně našich webových stránek.

**20. Zajímají nás Vaše názory.** Pokud máte nějaký námět, stížnost či problém, můžete jej popsat a vhodit do naší schránky Medicas s.r.o., kterou máme u výtahu při vstupu do budovy nebo lépe napsat email na info(zavináč)medicas.cz , případně si vyžádat osobní či telefonickou konzultaci.

**21. Pokud se registrujete k jinému praktickému lékaři,** Váš nový lékař zažádá o Výpis z Vaší zdravotnické dokumentace písemně, který pošleme v zákonném termínu do 30 dnů.Vlastní zdravotnická dokumentace se ze zákona nepředává.

***Porušení vnitřního řádu má důsledky.*** *V případě opakovaného, nebo 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.*

