

VNITŘNÍ ŘÁD ORDINACE PRAKTICKÉHO LÉKAŘSTVÍ EKMARK, s.r.o.

- Každý pacient má ve zdravotnickém zařízení právo na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb.
- Povinností pacientů je respektovat pokyny zdravotnických pracovníků, chovat se k nim slušně a ohleduplně, tak jako k ostatním pacientům či jejich doprovodu.
- Každý pacient je povinen se řídit vnitřním řádem ordinace.
- Ordinační a provozní doba je zveřejněna u vstupu do ordinace a na webových stránkách www.ekmark.cz.
- Pořizovat audio nebo video nahrávky v ordinaci pacienti mohou pouze se souhlasem zdravotnického personálu.
- K vyšetření se **pacienti objednávají předem**, a to telefonicky, e-mailem nebo osobně v rámci ordinační doby. V naléhavých případech, zejména v případě potřeby poskytnutí **akutní** péče, lze provést vyšetření pacienta i bez předchozí domluvy, a to v čase 7:00 - 9:00, ve dnech s odpolední ordinační dobou v čase 12:00 – 14:00. Domluvený termín vyšetření je závazný a v případě, že se objednaný pacient nemůže dostavit na vyšetření, je povinen sjednanou návštěvu zrušit telefonicky, e-mailem nebo osobně nejpozději 24 hodin předem. Neomluvená absence na objednaném termínu vyšetření je porušením vnitřního řádu. Opakované neomluvené absence mohou být důvodem k ukončení poskytování zdravotní péče v našem ordinace.
- **Pacienti čekají** na ošetření/vyšetření v čekárně, která je přístupná v době ordinačních hodin. Při příchodu do čekárny se registrují zdravotním průkazem pojištěnce ve čtečce karet a vyčkají na příchod sestry. Během čekání mohou obvyklým způsobem používat zařízení čekárny. Je zakázáno obtěžovat ostatní pacienty nevhodným chováním, ničit a odnášet zařízení čekárny. Je zakázáno

vnášet do ambulance či čekárny zbraně, střelivo, výbušniny a jiné nebezpečné předměty či látky. Rovněž je zakázán vstup se zvířaty (s výjimkou asistenčního či vodícího psa), jízdními koly, koloběžkami apod. V prostorách ambulance i čekárny je přísný zákaz kouření a konzumace alkoholu a jiných návykových látek. Pacientovi jevícímu známky požití alkoholu či jiných omamných látek může být odmítnuto ošetření a může být z čekárny vykázan.

- **Pořadí ošetření pacientů vždy určuje lékař nebo jím pověřený pracovník. Pacient vstupuje do ordinace až po vyzvání zdravotnickým pracovníkem nebo lékařem. Před vstupem do ordinace si vypne mobilní telefon nebo ztiší vyzvánění.** Pacienti jsou zváni do ordinace podle možností v čase, na který byli objednáni. Naší snahou je objednáací časy dodržovat, ale každý pacient potřebuje individuální péči, což nelze předem časově přesně určit. Proto prosím omluvte případné zdržení. Do ordinace k ošetření přichází pacient po řádné osobní hygieně, čistě oblečený, pokud tomu nebrání jeho zdravotní stav.
- V případě epidemiologicky významné situace či v případě příznaků nachlazení je pacientům v prostorách zdravotnického zařízení doporučeno nosit ochranu dýchacích cest, tedy respirátor nebo roušku.
- Pacient **pravdivě** informuje zdravotnický personál o dosavadním vývoji zdravotního stavu a dodržování léčebného režimu 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 vnitřního řádu.
- Každý pacient by se měl aktivně zajímat o pravidelná vyšetření, preventivní prohlídky a programy. Pokud pravidelně absolvuje preventivní prohlídky, **výrazně to usnadní** vystavení výpisů ze zdravotní dokumentace nebo jiných potvrzení (např. potvrzení pro řízení motorových vozidel). V opačném případě

je nezbytné provést preventivní prohlídku, popřípadě zajistit další vyšetření od specialistů apod.

- V ordinaci poskytujeme péči **hrazenou** z veřejného zdravotního pojištění a **péči nehrazenou** ze zdravotního pojištění. Ceník služeb nehrazených ze zdravotního pojištění je dostupný v ordinaci a na webových stránkách www.ekmark.cz. Úhrada je možná v hotovosti nebo bezhotovostně.
- **Souhlas s poskytnutím zdravotních služeb** stvrzuje pacient zpravidla ústně či konkludentně (tzn. například kývnutím hlavou, potřesení rukou, nevyjádřením protestu atd.) V případech, kdy je zdravotnickým pracovištěm vyžadován k některým výkonům a postupům písemný informovaný souhlas pacienta, je pacient zdravotnickým pracovníkem poučen, je mu vše vysvětleno, stvrdí poskytnutí informací podpisem informovaného souhlasu.
- Informace o zdravotním stavu pacienta poskytujeme výhradně osobám určeným pacientem na základě jeho souhlasu.
- Nahlášení změn osobních údajů (bydliště, příjmení, email, telefon...) a změnu zdravotní pojišťovny je **pacient povinen nahlásit** zdravotnickému personálu poskytujícímu zdravotní péči na daném pracovišti **před ošetřením**.
- Zdravotnická dokumentace vedená lékařem je majetkem poskytovatele zdravotních služeb. Nahlížet do zdravotnické dokumentace a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci, zmocněnci a osoby stanovené obecně závaznými předpisy na základě písemné žádosti. Pokud pacient přechází k jinému lékaři, vyhotovíme mu na základě jeho žádosti o předání zdravotních informací výpis ze zdravotnické dokumentace, který obsahuje údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb. Osobní údaje shromažďujeme po dobu, kterou stanoví právní předpisy.

- Ošetření cizinců: Pacienti, kteří nemluví a nerozumí česky nebo anglicky, jsou povinni dostavit se na ošetření s tlumočnickem. Pokud takto neučiní (s výjimkou neodkladné péče), nemohou být ošetřeni.
- Vnitřní řád je pro všechny pacienty závazný. Není povinností pacienta souhlasit s vnitřním řádem, ale nesouhlas je zároveň nesouhlasem s poskytnutím zdravotní péče a objednáním v ordinaci. Pacient si dle svého uvážení může zvolit jinou ordinaci praktického lékaře nebo jiné zdravotnické zařízení, které bude jeho požadavkům více vyhovovat. Vnitřní řád je dostupný na www.ekmark.cz a také v ordinaci.
- Poskytovatel může ukončit péči o pacienta v případě, že:
 - pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,
 - pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrhuje navržený individuální léčebný postup, nebo s poskytováním zdravotních služeb vysloví souhlas, ale neřídí se vnitřním řádem a jeho chování přitom není způsobeno zdravotním stavem,
 - 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.

(§ 48 odst. 2 Zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb.).

- Vztah mezi zdravotníkem a pacientem je založen na vzájemné důvěře. Naším cílem je být Vaším partnerem při péči o Vaše zdraví. Děkujeme, že respektujete vnitřní řád ordinace EKMARK, s.r.o.