

Vnitřní řád

Poskytovatel zdravotní péče: Lakimedo s.r.o.

Lékař: MUDr. Petr Krejčí

Sestra: Bc. Barbora Janyšková

Ordinace poskytovatele: Sokolovská 178/247, 190 00 Praha 9

Verze vnitřního řádu: 202409-01

Platnost od: 10. 9. 2024

1. Účel vnitřního řádu

Tento vnitřní řád stanovuje pravidla spolupráce ordinace praktického lékaře společnosti Lakimedo s.r.o. na výše uvedené adrese, registrovaných pacientů, zájemců o registraci a dalších osob, které pracoviště naší společnosti navštíví (např. doprovod pacienta).

Povinnost řídit se vnitřním řádem pracoviště je dána zákonem - § 41, odst. 1, písm. b) zákona č. 371/2011 Sb., o zdravotních službách.

2. Povinnosti pacientů

Povinnosti pacientů jsou následující:

1. Dodržovat individuální léčebný a diagnostický postup navržený 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. Dostavovat se do ordinace pouze předem objednaní s ohledem na práva ostatních pacientů, detailní informace k objednávání jsou popsány níže v tomto dokumentu.
5. Omluvit se včas v případě nemožnosti dostavit se na objednaný termín do ordinace s ohledem na práva ostatních pacientů, detailní informace ke změně termínu objednání jsou popsány níže v tomto dokumentu.
6. Dodržovat zásady občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu k ostatním pacientům, dalším osobám a zdravotnickým pracovníkům ve všech prostorech poskytovatele. Nikoho verbálně nenapadat, nekřičet ani nezvedat hlas.
7. 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 osoba je nebo není pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
8. Hlásit veškeré změny týkající se údajů pacienta, nebo poskytování zdravotní péče (např. změna bydliště, emailu, telefonu, změna zdravotní pojišťovny), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však

při nejbližším kontaktu s poskytovatelem (osobně, online, telefonicky apod.).

9. Řídit se tímto vnitřním řádem.

3. Registrace pacientů

Služby v plném rozsahu je možné poskytovat pouze pacientům registrovaným v této ordinaci společnosti Lakimedo s.r.o.

O registraci pacientů vždy rozhoduje zdravotnické zařízení.

3.1. Kdo může požádat o registraci

Požádat o registraci mohou pacienti splňující následující podmínky:

1. Jsou ke dni registrace starší 18 let.
2. Uplynuly alespoň 3 měsíce od jejich předchozí registrace u jiného praktického lékaře.
3. Mají platné zdravotní pojištění v České republice u pojišťoven majících smlouvu s naším pracovištěm (aktuálně všechny zdravotní pojišťovny vyjma 201 – VoZP a pojištění od PVZP pro cizince).
4. V případě cizinců jsou schopni se dohovorit česky na úrovni umožňující plné ošetření. Naše pracoviště nenabízí ošetření v jiném než českém jazyce.

3.2. Jak se žádost o registraci provádí

Pacienti, kteří mají zájem se registrovat do této ordinace a splňují podmínky uvedené v předchozím bodě 3.1, se mohou registrovat vyplněním formuláře



„Žádost o registraci“ na webových stránkách poskytovatele
<https://lakimedo.cz/#registrace>.

Upozorňujeme pacienty, že na žádosti o registraci podanou jiným způsobem (telefonicky, osobně) nemusí být z organizačních důvodů brán zřetel.

3.3. Dokončení registrace

Na základě zasláné žádosti o registraci a při splnění výše uvedených podmínek je pacient kontaktován a pozván na registrační návštěvu v termínu, který je domluven telefonicky, emailem apod.

Pro zdárné dokončení registrace je třeba:

- Dostavit se v domluvený termín osobně do ordinace.
- Prokázat se na výzvu platným dokladem totožnosti a kartičkou pojištěnce české zdravotní pojišťovny.

S pacientem je v rámci této registrační návštěvy registrace dokončena a až **tímto momentem** se stává **registrovaným pacientem** této ordinace.

4. Objednávání pacientů a systém pacienta

Pro návštěvu naší ordinace je **nutné se objednat** předem na konkrétní termín. Pro objednání pacienti využívají systém pacienta. Přístup do tohoto systému je pacientům udělen při řádné registraci s využitím jejich emailové adresy jako přihlašovacího jména.

Pacientovi, který se dostaví do ordinace bez předem domluveného termínu návštěvy, bude naplánován termín návštěvy dle aktuální kapacity ordinace a aktuálního zdravotního stavu.

V případě opakované návštěvy ordinace bez předem domluveného termínu budeme toto jednání považovat za závažné omezení práv ostatních pacientů a nedodržení pravidel tohoto vnitřního řádu.

4.1. Jak se objednat?

4.1.1. Odeslání zprávy do systému pacienta

Pro objednání termínu návštěvy pacient pomocí systému pacienta zašle **zprávu s popisem důvodu návštěvy** a je kontaktován zpět pracovníkem ordinace odpovědí na zprávu v systému pacienta. V rámci toho je s ním domluven termín návštěvy, případně je situace vyřešena jinak (např. zaslání receptu, doporučení od lékaře apod.).

4.1.2. Objednání pomocí nabízených termínů - pokud je má ordinace vypsané

Na základě rozhodnutí vedoucího lékaře může ordinace nabízet objednání s výběrem termínů obvykle pro určité důvody návštěv přímo v systému pacienta. V takovém případě si pacient může sám vybrat termín a takto si návštěvu objednat. Je nutné, aby pacient při objednání dodržel vybraný důvod objednání (např. respirační infekce, preventivní prohlídka apod.). V případě objednání z jiných důvodů než uvedených ve výběru v systému

pacienta je třeba zaslat lékaři zprávu (viz bod výše) z důvodu zajištění dostatečného času na vyšetření.

4.2. Dostavte se včas do čekárny

Čas, na které je pacient objednan, je čas, na který je třeba, aby byl pacient přítomen v čekárně. Vzhledem k realitě provozu ordinace, akutním případům a komplikacím, možným technickým problémům mimo náš vliv a dalším se může reálný čas začátku vyšetření lišit, nicméně je naší snahou maximálně tento čas dodržet. K tomu přispívá i to, když pacienti sdělují přesné důvody návštěvy a chodí včas tak, aby bylo možné co nejvíce zachovat pořadí pacientů a čas na jejich řádné a úplné vyšetření.

4.3. Změna / zrušení termínu objednání

V případě žádosti o změnu termínu, nebo zrušení termínu nás prosím kontaktujte neprodleně v momentě, kdy víte, že se nebudete moci dostavit na domluvený čas. Žádáme o tuto informaci vždy **nejpozději 24 hodin předem**, aby nedocházelo ke zbytečnému omezení jiných pacientů a provoz ordinace probíhal řádně.

Pro případ změny termínu objednání na vyšetření pacient využívá opět systém pacienta, kde vytvoří zprávu s žádostí o změnu termínu. Obdobně jako v případě objednání je kontaktován pracovníkem ordinace a společně je nalezen nový termín.

V případě zrušení termínu objednání pacient zašle systémem pacienta zprávu s žádostí o zrušení termínu (bez náhrady), což je mu obvykle pouze potvrzeno zpět přes systém pacienta.

V případě opakovaného nedostavení se k domluvenému termínu návštěvy (za což je považována i pozdní omluva) budeme toto jednání považovat za závažné omezení práv ostatních pacientů a nedodržení pravidel tohoto vnitřního řádu.

5. Ordinační hodiny

V této části se dozvíte, kde najít informace o ordinačních hodinách a jejich změnách.

5.1. Kde najít ordinační dobu?

Ordinační doba ordinace je umístěna na vstupních dveřích do zdravotnického zařízení a na webových stránkách společnosti. V případě změny (například z důvodu dovolené, nebo nemoci zdravotnických pracovníků) je možné tyto informace vyhledat na výše uvedených místech a obvykle je tato informace také zasílána na emailové adresy pacientů, mají-li emailovou adresu uvedenu ve zdravotní dokumentaci.

5.2. Pravidla provozu v ordinační době

1. V ordinační době jsou v ordinaci přítomni zdravotničtí pracovníci a poskytují zdravotní služby registrovaným pacientům.
2. V ordinační době nejsou neobjednaní pacienti vůbec přijímáni, pokud nejsou v přímém ohrožení života.

3. Poslední pacient je ošetřen 30 minut před koncem ordinační doby.
4. Návštěvní služba není prováděna akutně, ale pouze po předchozí domluvě se zdravotnickým personálem ambulance.

6. Průběh vyšetření

Tato část popisuje informace o tom, jak probíhá vyšetření od vstupu pacienta do zdravotnického zařízení až po jeho opuštění

6.1. Čekání na vyšetření

- Pacienti čekají na vyšetření v čekárně, která je volně přístupná od začátku do konce ordinační doby.
- Sestra pravidelně vychází a kontroluje prostory čekárny a není možné na ni i s ohledem na jiné pacienty klepat.
- Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty, umístěné na chodbě budovy před čekárnou.
- Zdravotnické zařízení za věci odložené v čekárně neručí, jelikož to není místo určené k odkládání věcí, po dobu vyšetření je umožněno odložit si osobní věci přímo v ordinaci.
- Během čekání na vyšetření se prosím chovejte slušně a ohleduplně k jiným pacientům, návštěvníkům ordinace a zdravotnickým pracovníkům.
- V případě přenosných onemocnění, zhoršené epidemiologické situace apod. doporučujeme pacientům využívat ochranu

dýchacích cest (roušky, respirátory) i s ohledem na ostatní čekající pacienty.

- V čekárně ani ordinaci netelefonujte.

6.2. Vyšetření u lékaře nebo sestry

- Pacient vstupuje do vyšetřovacích prostor (sesterna, ordinace lékaře) na výzvu zdravotnického pracovníka a obvykle samostatně. Přítomnost další osoby u vyšetření musí být odůvodněná a potvrzena ze strany lékaře tak, aby nedošlo k narušení řádného zdravotního procesu a chodu ordinace.
- Při začátku vyšetření předkládejte průkaz zdravotní pojišťovny.
- Některá vyšetření provádí zdravotní sestra (např. měření tlaku, odběr krve, EKG apod.) v sesterně, ostatní vyšetření provádí lékař v lékařské ordinaci.
- U žádné zdravotní služby poskytované zdravotnickým zařízením nevyžadujeme písemný souhlas pacienta, vyjma případů, které výslovně stanoví zákon.
- Doklad o dočasné pracovní neschopnosti (dále je DPN) vystavuje lékař na základě zjištění zdravotního stavu, nikoliv na žádost pacienta.
- Pokud se pacient bez předchozí omluvy nedostaví na plánovanou kontrolu v době DPN, bude mu DPN v daném termínu ukončena.

6.3. Ukončení vyšetření

- Na konci vyšetření dochází společně se stanovením dalšího postupu také k dohodě na další návštěvě a objednání pacienta, přichází-li to do úvahy.
- Po ukončení vyšetření zdravotnickým pracovníkem pacient opouští prostory ordinace a bezdůvodně se v prostorech zdravotnického zařízení nezdržuje s ohledem na zdraví své i dalších čekajících pacientů.

7. Zdravotnická dokumentace

- Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem naší společnosti. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může určený zdravotní pracovník pouze na osobní žádost pacienta či jeho zákonného zástupce. Na pořízení kopie či výpisu má zdravotnické zařízení dle zákona 14denní lhůtu a jedná se o službu hrazenou dle platného ceníku.
- Pokud se pacient přeregistruje k jinému praktickému lékaři, zdravotnické zařízení pořizuje a odesílá novému registrujícímu lékaři výpis ze zdravotní dokumentace na žádost tohoto nového praktického lékaře. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

8. Komunikace s ordinací, systém pacienta

Jak již bylo zmíněno výše, ordinace využívá systém pacienta pro veškerou komunikaci, jakožto jediný a řádně zabezpečený kanál komunikace.

Většinu záležitostí není vhodné a v některých případech z důvodů ochrany osobních údajů a citlivých informací ani možné řešit telefonicky, nebo emailem. Zároveň vzhledem k provozu ordinace a omezeným kapacitám není telefon ani email využíván jako komunikační nástroj ze strany pacientů.

System pacienta slouží pro:

- Zasílání lékařských zpráv od specialistů a jiných relevantních dokumentů, které patří do zdravotní dokumentace.
- Objednávání návštěv ordinace (nemoc, vystavení potvrzení) – na všechny návštěvy je třeba se vždy objednat.
- Vystavení receptu lékařem u pravidelně užívaných léků (upozorňujeme, že se to neděje vždy automaticky a lékař může vyžadovat osobní návštěvu ordinace před vystavením receptu) – žádosti zasílejte včas.
- Jinou relevantní komunikaci s lékařem (vždy se týká zdraví pacienta).

9. Úhrada služeb nehrazených ze zdravotního pojištění

Zdravotnický pracovník ordinace na žádost pacienta provádí některé úkony, nebo vyšetření, která nejsou hrazena ze zdravotního pojištění. Jedná se například o vystavení různých potvrzení a výpisů, provedení pracovně-lékařské prohlídky, některých očkování a další.

V případě žádosti pacienta o provedení takového úkonu je pacient povinností provést úhradu za tento úkon dle ceníku, který je zveřejněn v ordinaci, nebo na internetových stránkách ordinace. Úhrada se provádí

hotově, nebo bezhotovostním převodem okamžitě a musí být obvykle přijata (do poklady, na účet společnosti) před provedením požadovaného úkonu.

10. Odmítnutí přijetí pacienta do péče

V souladu s § 48, odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, může poskytovatel (naše ordinace), kterého si pacient zvolil, 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 pacientů 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.

11. Ukončení péče o pacienta

V souladu s § 48, odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, může poskytovatel (naše ordinace), ukončit péči o pacienta v případě, že

1. prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele,
2. pomínou 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, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas, nebo se neřídí vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem,
5. přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta;

Upozorňujeme na to, že pacienti jsou povinni se řídit tímto vnitřním řádem a jeho porušení, jak je uvedeno výše, může být důvodem k ukončení péče o pacienta.

V případě ukončení péče o pacienta dostane pacient písemné vyrozumění s uvedením důvodů ukončení péče.

12. Další pravidla

Některá další pravidla, o jejichž dodržování žádáme:

- V rámci všech prostor zdravotnického zařízení netelefonujte a nekuřte.
- Do prostor zdravotnického zařízení není umožněn vstup se zvířaty.
- Nepořizujte žádné záznamy (video, audio, fotografie) bez předchozího písemného souhlasu zdravotnických pracovníků.