

VNITŘNÍ ŘÁD ZDRAVOTNICKÉHO ZAŘÍZENÍ

Každý pacient má právo na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb. Pacient a jeho doprovod jsou povinni se chovat slušně ke zdravotnickým pracovníkům, respektovat jejich pokyny a chovat se ohleduplně k ostatním klientům. Za bezpečnost dětí zodpovídá jejich doprovod. V celém prostoru zdravotnického zařízení včetně venkovních prostor je zakázáno požívat alkoholické nápoje a kouřit. Návštěvníkům není dovoleno vstupovat na schodiště do 1. patra, tyto prostory nejsou součástí zdravotnického zařízení.

Poskytovaná zdravotní péče

Poskytujeme preventivní a léčebnou péči pro děti od narození do 19 let. Dodržujeme zásady medicíny založené na důkazech s využitím metod rychlé diagnostiky přímo v ordinaci. Provádíme pravidelné i volitelné očkování dle platné legislativy a dbáme na dodržení správné metodiky očkování.

Registrace k praktickému lékaři pro děti a dorost

V ordinaci se může zaregistrovat pacient mladší 19 let, jestliže uplynuly více než 3 měsíce od jeho předchozí registrace u jiného lékaře. V případě nezletilých pacientů žádají o registraci jeho zákonní zástupci. Rodiče novorozence žádají o jeho registraci před očekávaným narozením a oznámí lékaři propuštění z porodnice v den propuštění nebo nejdéle následující pracovní den.

O přijetí registrace rozhodne registrující lékař potvrzením registračního listu.

Zdravotnické zařízení poskytuje zdravotní služby v plném rozsahu pouze registrovaným pacientům. Ostatním neregistrovaným pacientům poskytuje pouze neodkladnou zdravotní péči v ordinálních hodinách pro nemocné v případě, kdy pacientův registrující lékař není dostupný.

Ordinační doba

Ordinační doba, dovolené a zástupy jsou zveřejňovány u vstupu do ordinace a na webových stránkách www.mudrbatelkova.cz.

Vstup do prostor zdravotnického zařízení je možný 10 minut před zahájením provozu.

Příjem pacientů k ošetření končí 15 minut před skončením ordinační doby.

Ordinační doba je rozdělena na hodiny pro nemocné a pro zdravé děti (preventivní prohlídky, očkování, vyšetření na posudky). V hodinách pro zdravé není možné ošetření nemocných bez předchozí domluvy s lékařem či sestrou.

Objednání na vyšetření

Doporučujeme pacientům se na vyšetření i v nemoci objednávat. Objednaní pacienti mají přednost. K objednávání využívá ordinace komunikační systém ON-LINE SLUŽBY. Odkaz na vstup do online služeb a podrobnější instrukce naleznete na www.mudrbatelkova.cz, sekce „on-line služby“.

Na preventivní prohlídky a očkování objednává pacienty zdravotní sestra telefonicky, osobně nebo prostřednictvím SMS. Na většinu vyšetření přichází v časovém předstihu rodičům upozornění, že mají možnost se na vyšetření sami objednat a vybrat si termín, pokud tak neučiní, jsou pozváni sestrou.

Objednaný pacient, který se nemůže dostavit na vyšetření, se předem omluví, aby neblokoval rezervovaný čas jiným pacientům. Včasné neomluvení se z objednaného termínu se bere jako hrubé porušení vnitřního řádu ordinace.

Pořadí vyšetření

Objednaní pacienti mají přednost a jsou zváni do ordinace pokud možno v čase, na který byli objednáni. Neobjednaní pacienti jsou zváni do ordinace pokud možno v pořadí dle příchodu. Pracovníci zdravotnického zařízení se snaží čekací dobu pacientů minimalizovat. Zdravotní sestra pravidelně vychází do čekárny a zjišťuje stav potíží pacientů. Pořadí pacientů určuje lékař nebo sestra.

Čekání na vyšetření

Pacienti a jejich doprovod čekají na vyšetření v čekárně, která je přístupná od začátku provozní doby do konce ordinační doby. Během čekání mohou pacienti obvyklým způsobem používat zařízení čekárny a WC pro pacienty.

Je zakázáno obtěžovat ostatní pacienty nadměrným hlukem nebo jiným nevhodným chováním, ničit a odnášet zařízení čekárny, zanechávat odpad v čekárně.

Komunikace mezi ordinací a klienty

Všechny požadavky se přednostně řeší přes komunikační systém ON-LINE SLUŽEB. Telefonní číslo je vyhrazeno pro konzultace v naléhavých případech a v situacích, které není možné přes on-line služby vyřešit. Požadavky zaslané přes on-line služby vyřizujeme v průběhu ordinační doby.

Vyšetření

Na výzvu zdravotní sestry vstupují pacienti do prostoru ordinace, nejprve nahlásí případnou změnu kontaktních údajů či pojišťovny, předají donesený materiál na vyšetření, případně žádosti o posudky či jiné dokumenty. Lékař poskytuje pacientovi zdravotní službu pouze s jeho souhlasem, případně se souhlasem jeho zákonného zástupce. Lékař i zdravotní sestra jsou povinni zachovávat lékařské tajemství, využívat získané informace pouze k poskytování zdravotních služeb ve prospěch pacienta a poskytovat je pouze osobám určeným obecně závaznými předpisy.

Nezletilý pacient mladší 15let může být ošetřen pouze v přítomnosti a se souhlasem svého zákonného zástupce (výjimku tvoří neodkladná péče). Nezletilý pacient starší 15 let může být ošetřen bez přítomnosti svého zákonného zástupce s jeho písemným souhlasem (formulář souhlasu je k dispozici).

Odběry

Odběry krve nebo jiného biologického materiálu (výtěry, moč) mohou být provedeny přímo v ordinaci dle doporučení lékaře nebo v odběrovém místě spolupracující laboratoře Spadia. Seznam odběrových míst je k dispozici na www.spadia.cz, kde je také provozní doba odběrového místa. Odebrané vzorky z ordinace odváží svozová služba denně (kromě středy – odpolední ordinace).

Oznamování změn

Pacient nebo jeho zákonný zástupce oznámí do 8 dnů svému registrujícímu lékaři každou změnu zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu bydliště a telefonního čísla, emailové adresy, propuštění z ústavního léčení a závažnou změnu zdravotního stavu.

Zdravotnická dokumentace

Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem zdravotnického zařízení. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient, jeho zákonní zástupci a zmocněné osoby. Pokud se pacient přeregistruje k jinému praktickému lékaři pro děti a dorost či praktickému lékaři pro dospělé, dosavadní registrující lékař odešle novému lékaři na jeho žádost výpis ze zdravotní dokumentace. Výpis obsahuje všechny údaje potřebné pro poskytování dalších zdravotních služeb pacientovi.

Úhrada služeb

V ordinaci poskytujeme kromě standardní péče hrazené z veřejného zdravotního pojištění i nadstandardní péči a vyšetření, která nejsou z tohoto systému hrazena. Ceník těchto výkonů je vyvěšen v čekárně a je k dispozici na webových stránkách ordinace.

Důsledky porušení vnitřního řádu

Zdravotnické zařízení může ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi, který závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrжуje navržený léčebný postup nebo se neřídí vnitřním řádem zdravotnického zařízení.

Poslední aktualizace ke dni 3.9.2024

MUDr. Lenka Batelková