**PROVOZNÍ ŘÁD ORDINACE**

1. **Plánovaná vyšetření**: **Ordinace pracuje v režimu každodenního objednávání.** Objednání je možné v ordinačních hodinách telefonicky na číslech: **731 464 223, 416 797 348 , na e-mailové adrese** **info@litnea.cz****, na webových stránkách** [**www.litnea.cz**](http://www.litnea.cz) **či osobně.** Vyšetření mimo ordinační hodiny (obvykle v přednostním termínu) je nutné vždy předem telefonicky dohodnout a je zpoplatněno dle ceníku. Objednaný termín je **závazný** a je nutné se dostavit včas – alespoň 10 minut před plánovaným vyšetřením. Čas vyšetření se snažíme dodržet, není to ale vždy možné (neplánovaný akutní pacient apod.) **Aktuální pořadí pacientů na vyšetření vždy určuje lékař.**
2. **Pokud se pacient nemůže dostavit k plánovanému vyšetření, je povinen se co nejdříve omluvit (písemně, telefonicky či osobně) !** Zdravotnické zařízení si u pacientů, kteří se bez omluvy nedostaví na plánovaná (zejména časově náročná) vyšetření nárokuje:
	1. smluvní poplatek spojený s administrativními náklady ve výši 200 Kč.
	2. další objednání pouze osobní návštěvou
	3. nedostaví-li se pacient opakovaně, vyřazení z péče
3. **Neplánovaná vyšetření:** k neplánovanému vyšetření jsou pacienti přijati nejlépe po předchozí telefonické dohodě. Akutně jsou ošetřeni všichni pacienti s vážným ohrožením zdraví nebo života. Lékař má právo neplánovaného pacienta při plném vytížení ambulance po předběžném zhodnocení stavu odmítnout a zajistit jeho objednání v řádném termínu. Akutně jsou ošetřeni pacienti s žádankou o akutní (statim) vyšetření od svého praktického lékaře
4. **Objednání receptu**: Vypsání receptu je možné předem dohodnout na stejných číslech a adresách jako objednávání. Recept pro Vás bude připravený do 24h od přijetí požadavku a bude připraven k vyzvednutí u sestry v ordinační době. **Tato služba** **se** **vztahuje pouze na léky, které byly ordinovány naší ambulancí a užívaných dlouhodobě v rámci léčby stabilizovaného onemocnění**. Podmínkou je dodržování pravidelných kontrol stanovených lékařem. Recepty na jiné léky touto formou nelze vystavit. Po souhlasu pacienta je možné recept zaslat také poštou, tato služba je zpoplatněna.
5. **Informace o výsledcích**: Všechny výsledky prochází kontrolou lékaře. Je-li zapotřebí reagovat na nějaký výsledek (pozvání na kontrolu apod.), lékař Vám zašle SMS či Vás v nutných případech přímo telefonicky kontaktuje. Ostatní výsledky jsou dostupné osobně na vyžádání v recepci v kopii.  **Je nutné oznamovat změnu zdravotní pojišťovny, telefonního čísla a e-mailového kontaktu!**
6. **Odmítnout pacienta** k přijetí do trvalé péče může provést výhradně lékař, a to tehdy, pokud by přijetím bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení. Toto odmítnutí se zdůvodní písemně do zdravotní dokumentace a vydá pacientovi
7. **Zdravotní zařízení může ukončit péči o pacienta** v případě, že:
* pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů (např. opakovaně se nedostaví na rezervovaný termín vyšetření, či jiným způsobem porušuje vnitřní řád)
* neposkytuje součinnost nezbytnou pro poskytování zdravotních služeb (např. nedodržuje dohodnutý diagnostický či léčebný postup apod.)
* dle přesvědčení lékaře nedošlo k potřebnému vytvoření důvěry mezi ním a pacientem (v souladu se stavovským předpisem č. 10 etického kodexu České lékařské komory)

Vyřazení se zdůvodní písemně do zdravotní dokumentace a vydá pacientovi

**Povinnosti pacienta**

Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen:

a) Dodržovat vzájemně dohodnutý individuální léčebný a diagnostický postup.

b) Řídit se vnitřním řádem poskytovatele.

c) Pravdivě informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka 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 o dalších skutečnostech podstatných pro poskytování zdravotních služeb. Nesplnění této povinnosti je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.

d) Nepožívat před a během vyšetření alkohol nebo jiné návykové látky

e) Je povinen chovat se dle zásad občanského soužití a dobrých mravů ve vztahu k ostatním pacientům a zdravotnickým pracovníkům. Je povinen respektovat pokyny zdravotnických pracovníků. Výše uvedené povinnosti se vztahují i na zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, nebo jiné doprovázející osoby. Nerespektování zásad občanského soužití a dobrých mravů je považováno za hrubé porušení tohoto vnitřního řádu.

f) Pacient v pravidelné péči je povinen oznámit změnu telefonního či e-mailového kontaktu, zdravotní pojišťovny, změnu druhu zdravotního pojištění, změnu registrujícího lékaře a změnu bydliště

**Práva pacienta**

Při poskytování zdravotních služeb má pacient právo:

a) na důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí

b) srozumitelný způsob informací o svém zdravotním stavu

c) klást doplňující otázky týkající se zdravotního stavu

e) být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení (dále jen „Vnitřní řád“),

f) pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům, nebo omezený ve způsobilosti k právním úkonům má právo na přítomnost zákonného zástupce nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient svěřen na základě rozhodnutí soudu

g) být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění

h) Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho souhlasem. Pacient má právo vzdát se poskytnutí informací o svém zdravotním stavu a také může určit osobu, které mají být tyto informace sděleny.

 Dle Zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb. jsou pacienti povinni se řídit Vnitřním řádem zdravotnického zařízení. Hrubé porušení či nesouhlas s Vnitřním řádem je důvodem k odmítnutí pacienta (s výjimkou neodkladné akutní péče) či vyřazení pacienta z evidence.

Litoměřice 14.12. 2017

MUDr. Jiří Ceé, vedoucí lékař a jednatel Litnea s.r.o.