

Vnitřní řád ordinace Očního centra



Vážená paní, vážený pane, vážení rodičové, vítáme Vás v naší oční ordinaci a přejeme vám, abyste byli s naší péčí spokojeni. Lékař, zdravotní sestra a ostatní zaměstnanci našeho pracoviště se vynasnaží, aby váš pobyt u nás byl co nejpříjemnější. K tomu je nutná i vaše spolupráce, a proto vás žádáme, abyste dodržovali pokyny a rady, se kterými vás následně seznámíme.

Dle zákona o zdravotních službách (č. 372/2011) jsou pacienti povinni se řídit Vnitřním řádem daného pracoviště. Hrubé porušení Vnitřního řádu ze strany pacienta může být důvodem k odmítnutí přijetí pacienta do lékařské péče. V případě odmítnutí pacienta z důvodu kapacitních možností poskytovatele má pacient dle §48 odst. 5 zákona o zdravotních službách právo obdržet potvrzení o tomto odmítnutí a jeho důvodech, které vystavíme na pacientovu žádost.

K návštěvě naší ordinace potřebujete:

1. občanský průkaz,
2. průkaz zdravotní pojišťovny,
3. aktuální předepsané dioptrické brýle,
4. průkaz diabetika, pokud jím jste,
5. objednávací kartičku

Pokud jste nový pacient:

6. vaše telefonní číslo,
7. jméno a adresu vašeho praktického lékaře,
8. seznam užívaných léků předepsaných lékařem,
9. výsledek vašich předchozích vyšetření u očního lékaře, tzv. výpis z dokumentace (lze dodat na příští návštěvě), dispenzarizovaní pacienti, tedy pacienti se zeleným zákalem (glaukomem), nemohou být bez výpisu z dokumentace přijati do trvalé péče.

Aktualizace údajů

Po pacientech, kteří již k nám chodí, se vyžaduje, aby nám nahlásili změny některých z podstatných osobních údajů. Mezi tyto údaje patří: změna zdravotní pojišťovny, telefonního čísla, adresy trvalého pobytu, praktického lékaře, nově diagnostikované nemoci, nově předepsané léky,

Objednání na vyšetření a objednávací termíny

V naší oční ordinaci poskytujeme zdravotnické služby pouze po předchozím objednání. Speciální případy okamžitého poskytnutí zdravotnických služeb jsou specifikovány níže. Volné objednávací termíny se obvykle pohybují v rozmezí 3 až 4 měsíců v závislosti na sezónních vlivech. Doporučujeme se tedy objednávat na vyšetření minimálně 3 měsíce před plánovanou návštěvou. Náš personál se Vám vždy snaží nabídnout nejbližší volný termín. Od pacientů se vyžaduje, aby se na objednané termíny dostavovali včas. Pokud se pacient nedostaví včas, hrozí, že o svůj objednávací termín přijde a bude si muset sjednat nový termín.

V případě, že se nemůžete dostavit na objednaný termín, prosíme vás, abyste se z tohoto termínu omluvili co možná nejdříve, minimálně však do 8:30 hodin téhož dne. Čím dříve se omluvíte z vašeho termínu, tím dříve termín vám budeme moci nabídnout. Pokud si nejste jisti, na jaký termín se máte dostavit, zdravotní sestra Vám ho v našem evidenčním systému ráda dohledá. Náš evidenční systém také monitoruje, kolikrát jste se nedostavil bez omluvy. Při opakovaných neomluvených příchodech může být účtován poplatek 300 Kč za blokování objednávacího času.

Akutní a naléhavé stavy

Naší snahou je ošetřit všechny pacienty, kteří potřebují naši pomoc. Níže jsou popsány stavy, které upravují pořadí vyšetření pacientů v naší ordinaci.

Naléhavým stavem se dle zákona rozumí stav bezprostředně ohrožující zdraví a život pacienta. Tento stav vyžaduje ošetření lékaře ihned mezi objednanými pacienty. Mezi tyto stavy patří: úraz oka, poleptání či popálení oka, náhlá ztráta zraku, prudká náhlá bolest v oku.

Akutní stavem se pak rozumí stav pacienta, který trpí zánětem oka, bolestí a začervenaním oka, nepříjemnými pocity v oku či zhoršením zraku. Tito pacienti budou ošetřeni též den dle závažnosti a momentální kapacity ordinace mezi objednanými pacienty. Od těchto pacientů se vyžaduje, aby vyčkali v čekárně, než pro ně vytvoříme prostor. Výjimečně, pokud to zdravotní stav a závažnost dovolí, budou tito pacienti objednáni na vyšetření přednostně jiný den v co nejkratším možném termínu.

Dle litery zákona o zdravotních službách č. 372/2011 §48 odst. 3 lékař nesmí odmítnout pacienta pouze v tom případě, kdy je třeba poskytnout neodkladnou péči.

Posledního akutního pacienta vyšetříme nejpozději 30 min. před ukončením ordinace.

Informace o zdravotním stavu

Se všemi dotazy nebo problémy se obračejte na sestru nebo ošetřujícího lékaře. Informace o zdravotním stavu vám podá ošetřující lékař nebo pověřený zdravotnický pracovník. Můžete klást doplňující otázky vztahující se ke zdravotnímu stavu, které vám budou srozumitelně zodpovězeny. Máte možnost vzdát se podání informace a určit, které osobě má být podána nebo vyslovit zákaz o podávání informací o zdravotním stavu.

Výpis z dokumentace

Mezi vaše práva patří požadovat výpis z dokumentace. Lékař je povinen vám ho vydat. V případě změny očního lékaře je dle zákona pacient povinen donést výpis z dokumentace. Rádi vám tento výpis z dokumentace vyhotovíme, stejně tak ho po vás budeme vyžadovat. Dispenzarizovaní pacienti, konkrétně pacienti s glaukomem, nemohou být bez výpisu z dokumentace přijati do trvalé péče. Jelikož je výpis z dokumentace administrativně náročnější aktivitou, kterou musí provést ošetřující lékař, je tento úkon zpoplatněn dle ceníku. V důsledku opakujících se případů nevyzvednutí objednaného výpisu z dokumentace již není možno si tento výpis objednat telefonicky. Výpis vám vyhotovíme na počkání, nikoliv okamžitě, anebo si ho budete moci vyzvednout jiný den, pokud uhradíte poplatek za vyhotovení. Berte prosím toto opatření jako snahu o minimalizaci neefektivních úkonů lékaře, který se nemůže věnovat péči o své pacienty.

Nezletilý pacient

Pacienti do 18 let věku jsou povinni navštěvovat naše pracoviště v doprovodu alespoň jednoho z rodičů či jinou osobu starší 18 let pověřenou rodiči či zákonným zástupcem dítěte. Jelikož jsme pracoviště, které se mimo jiné specializuje na zrakové vady a oční onemocnění dětského věku, prosíme vás, abyste si řádně přečetli pravidla a postup vyšetření vašeho dítěte, které jsou uvedeny níže.

Pravidla a postup vyšetření Vašeho dítěte

1. Děti jsou vyšetřeny dle řádného objednacího termínu, ale konečné pořadí vyšetření dětského pacienta určuje lékař. Respektujte, prosím, že miminka či děti, jejichž delší pobyt v čekárně by mohl ohrozit průběh vyšetření, jsou vyšetřovány přednostně.
2. Je naší maximální snahou, aby Váš pobyt v čekárně byl co možná nejkratší. Nicméně vyšetření dětí je časově náročné a délka vyšetření závisí na individualitě každého dítěte. Proto Vás prosíme o trpělivost a shovívavost v případě, že čas vašeho vyšetření se liší od času objednaného.
3. Abychom mohli provést důkladně kompletní oční vyšetření Vašeho dítěte, je často nutné provést druhou část vyšetření v umělé mydriáze. To znamená, že je nutné dítěti aplikovat do očí kapky, které mu rozšíří oční zornice. Jen tak můžeme správně změřit případnou zrakovou vadu a vyšetřit oční pozadí dítěte. Aplikaci těchto kapek („rozkapání“) provádí zdravotní sestra za přítomnosti jednoho či obou rodičů. V závislosti na barvě očí je někdy nutné aplikaci těchto kapek po cca 10 – 15 minutách opakovat. Doba, po kterou je nutné čekat na výsledný efekt rozkapání, tak může činit 30 minut i déle. Ke zpříjemnění této doby neváhejte s vaším dítětem využít náš dětský koutek s hračkami, který je umístěn v zadní části čekárny.
Po rozkapání zornic bude Vaše dítě vidět rozmazaně a bude lehce světloplaché. Tento nežádoucí efekt kapek vymizí během několika hodin. Buďte proto, prosím, po zbytek dne obzvlášť obezřetní.
4. Snažíme se řádně vyšetřit opravdu každé dítě jakéhokoliv věku. Ne vždy, vzhledem k věku dítěte, můžeme očekávat plnou spolupráci malého pacienta. Proto je někdy nutné dítě vyšetřit „nedobrovolně.“ To znamená, že dítě položíme na vyšetřovací lehátko zabalené do zavinovací deky či roušky. Během vyšetření dítě drží výhradně zdravotní sestra s pomocí jednoho z rodičů. Z naší zkušenosti jen tak je vyšetření co nejrychlejší, nejefektivnější a pro dítě co nejméně stresující. Vyšetření není nikterak invazivní, spočívá ve změření zrakové vady bezkontaktním přístrojem a následně posvícením světelným zdrojem do oka k vyšetření očního pozadí. Celý tento postup trvá nanejvýš pár minut a je pro dítě zcela nebolestivý!
Pokud s tímto postupem nesouhlasíte, máte volbu jiného očního lékaře.
5. Respektujeme různé přístupy k výchově Vašich dětí, nicméně o podrobném postupu vyšetření informujeme výhradně rodiče, nikoliv děti (konkrétně ne děti mladší 15 měsíců). Pokud chcete, aby Vaše dítě bylo o všem důkladně informováno, interpretujte, prosím, Vašemu dítěti obsah tohoto vnitřního řádu během vašeho pobytu v čekárně.
6. Udržujte čistotu a pořádek ve všech prostorách zdravotnického zařízení, šetřete vybavení a chovejte se ohleduplně k jiným pacientům. Rodiče, dohlédněte prosím na to, aby děti před odchodem uklidily hračky v čekárně.
7. Za dítě po čas pobytu v čekárně zodpovídá jeho zákonný zástupce, nikoliv náš zdravotnický personál.

Úhrada služeb

V naší oční ordinaci poskytujeme kromě standardní péče, hrazené z veřejného zdravotního pojištění, také zdravotní služby, které nejsou z tohoto systému hrazeny. V případě, že se pacient rozhodne využít zdravotních služeb a vyšetření, z kvalitnější péči o jeho zdraví, bere na vědomí, že jsou tyto služby zpoplatněny dle platného ceníku ordinace. Některá taková vyšetření je nutné provádět opakovaně pro sledování změn v čase, s čímž jsou spojeny dodatečné náklady. Pacient bude o

těchto vyšetřeních vždy informován a jsou možností jeho svobodné volby, tedy má právo je odmítnout.

Závěrečné ustanovení

Pacient má povinnost se chovat slušně ke zdravotnickému personálu a také ohleduplně k ostatním pacientům. Pacient nesmí poškozovat a znečišťovat prostory zdravotnického zařízení a vybavení nad rámec běžného opotřebení. Lékař má právo určovat pořadí pacientů. Zvláštními službami se pro účely tohoto dokumentu myslí služby, jež jsou nad rámec služeb hrazených z veřejného zdravotního systému.

V případě, že dojde ke změnám ve znění Vnitřního řádu, budou pacienti o těchto změnách informováni na vývěsce v čekárně a na stránkách www.vitreum.cz, v sekci Aktuality. Pacient má možnost nesouhlasit s nově vydaným Vnitřním řádem a má možnost svůj souhlas odvolat, ve lhůtě 14 kalendářních dnů. Pokud se v těchto 14 dnech od vydání dostaví k ošetření a nevznesl svůj nesouhlas, považuje se, že s Vnitřním řádem souhlasí.

Děkujeme za pochopení.

Doufáme, že dodržování Vnitřního řádu přispěje ke správnému chodu našeho pracoviště a vy se k nám budete rádi vracet.



Za platnost vnitřního řádu odpovídá MUDr.

V Olomouci dne 15.2.2021