

# Vnitřní řád společnosti Hodis sro

## (Zákon 372/2011 Sb. § 28 odst. 3 písm. d)

Chápeme, že vstupujete do čekárny s obavami, spěcháte, jste nervózní, přesto prosím přečtěte si tento vnitřní řád naší společnosti Hodis sro a dodržujte jej. Jeho dodržováním nejen, že předejdete konfliktům mezi sebou nebo s personálem ale vše uspíšíte a umožníte nám kvalitně a v klidu pracovat na obnově i Vašeho zdraví,

1/ V prostorách ordinace, čekárny a okolí budovy, kde se ordinace nachází, dodržujte prosím vzájemnou ohleduplnost (ztište se, nevyřizujte telefonní hovory které nejsou nezbytné pro Vaše zdraví) – neodkazujte nedopalky, ve vnitřních prostorech nekuřte, chovejte se k vnitřnímu zařízení tak jako k Vašemu vybavení domácnosti, jistě chcete, aby i při příští návštěvě vše fungovalo jako dnes.

2) Do budovy nevodte zvířata, pokud je to nutné ( není kdo by Vám je pohlídal a doma být samy nemohou) uvažte (nechte je) v čekárně tak aby neohrožovaly ostatní osoby.

3) Zjistěte si ordinační dobu ( lze vyfotit na mobil, opsat, je jak v čekárně tak na webu [www.hodis.eu](http://www.hodis.eu)) a dodržujte jí. Intervence typu- přišel jsem jen pro....chápeme, ale jen pro... si obvykle chodí třetina lidí, co přichází do čekárny.

4) Pořadí pacientů určuje lékař (ve velmi výrazné většině případů je shodné s pořadím vstupu do čekárny.) Nejde o známost nebo jinou protekci, zásadní je momentální zdravotní stav pacienta který je průběžně monitorován alespoň kamerou v čekárně ( např. tak aby někdo nezkolaboval a nezemřel zatímco jinému budeme „jen“ potvrzovat řidičský průkaz na další 2 roky)Případně se zeptejte, kdo je posledním člověkem čekajícím ve frontě před Vámi a čeká na vyšetření v naší ordinaci (!) (Běžně bývá přítomen doprovod našich pacientů)

5) Po vyzvání vstupujte do ordinace jednotlivě (případně rodina), a v pořadí ve kterém jste přišli do čekárny viz. bod 7 (nebude-li určeno dle bodu 4)

6) Akutními záležitostmi se budeme zabývat v ordinační době pro akutní stavy. V tuto dobu se nemusíte objednávat, zatímco objednaní pacienti mají v ordinační době pro objednané pacienty zásadně přednost. Pořád platí, že konečné pořadí však určuje lékař (viz. Bod 4)- Objednat se lze na místě, telefonicky, emailem, ale vždy čkejte na potvrzení - ústně nebo písemně emailem. Objednání má význam pro časově náročnější vyšetření - preventivní prohlídky, řidičáky, předoperační vyšetření, ultrazvuk, konzultace – na ty je třeba se objednat.

Snažíme se maximálně dodržovat čas pro objednání přesto se u složitějších situací stát, že nezbyde dostatek času a věc se posune na čas dalšího řádně objednaného pacienta.

7) Telefonické konzultace ohledně zdravotního stavu se poskytují jen samotným pacientům nebo nejbližším osobám a jen v nejmenším rozsahu nezbytně nutném, pro podrobnější informace je třeba přijít do ordinace.

Přijde-li náhodně více pacientů zejména ke konci pracovní- ordinační doby vyhrazuje si lékař právo rozhodnout o závažnosti stavu a pacienty s méně závažnými stavy případně odkázat na jiný ordinační den.

8) Za žádných okolností do ordinace nevstupujte bez zaklepání nebo vyzvání – pacient v ordinaci může být obnažen (např. ani Vám by to nebylo milé, kdyby Vám vrazil neohlášeně do ložnice Váš soused)

9) Jdete-li si, po předchozí domluvě, cokoliv vyhotoveného vyzvednout, nebojte se na sestřičku zaklepat, předejte tak zbytečnému čekání ve frontě, vstupujte dovnitř ale jen na vyzvání.

10) Nenechávejte žádné své věci bez dozoru ve společných prostorách ordinace (čekárna, toalety), předejete ztrátě věcí, nejsme schopni hlídat osobní věci odložené v čekárně a nebereme tedy za ně odpovědnost.

11) Pacient s personálem komunikuje pokud to jde česky, slovensky, anglicky, není automatickou povinností všech osob personálu ovládat všechny jazyky, i když jsou uvedeny na webových stránkách. Lze si domluvit schůzku s lékařem, který Vámi preferovaný jazyk ovládá. Případně lze vždy osobně přijít s tlumočnickem (sjednává si pacient) jinak se může stát, že u jazyků ruština, španělština bude domluva pro jazykovou bariéru nemožná.

12) Pokud voláte pro recepty na trvalou medikaci a výsledky vyšetření vězte že pokud se nedovoláte je to tím, že sestřička provádí vyšetření – přilepuje EKG, nabírá krev, píchá injekci, je lépe volat v druhé polovině ordinační doby, není možné zvednout každý telefon, nejsme pohotovost ani klinika.

13) Budete-li osobně pozváni nebo objednáni na vyšetření, dostavte se ve smluvený termín, případně se nejpozději den předem omluvte (telefonicky, emailem, SMS) že ze závažných důvodů nedorazíte (viz. Bod 2). Domluvíme termín nový, který Vám bude vyhovovat.

14) Dostanete-li domů pro účely dalších vyšetření některý přístroj, přineste věci zpět do ordinace ve smluvený čas a nepoškozené – bezvýhradně. U dražších přístrojů budete vyzváni k podepsání převzetí přístroje a v případě jeho poškození o úhradu 10% ceny přístroje.

15) Na odběry krve chodte zásadně nalačno, nebude-li domluveno jinak. Na kontrolní vyšetření krevního tlaku, chodte vždy po užití ranních léků na tlak, nebude-li domluveno jinak

16) |Ordinace společnosti Hodis sro jsou školícím pracovištěm pro výuku budoucích všeobecných praktických lékařů a internistů, pokud tedy Vás bude ošetřovat jiný lékař je to přirozený proces výuky. Vyšetření mladým lékařem není méněcenné nebo neprofesionální, naopak pro účely výuky je často podrobnější a drží se více doporučených postupů.

Neobvyklé situace které nastávají tak u jednoho ze 100 ošetření lze vždy jako second look (druhý pohled) konzultovat s vedoucím lékařem, pokud toto vyžadujete (Zákon 372/2011 Sb § 28 odstavec 3 písm c) . Případný nesouhlas s účastí při výuce je třeba předem hlásit sestře a zaznamenat do dokumentace (Zákon 372/2011 Sb § 28 odstavec 3 písm h).

***Sankce: Bohužel žádný řád nefunguje není-li jeho nedodržování spojeno se sankcemi. Byť velmi neradi budeme sankce na pacientovi vyžadovat za těchto (dle našeho názoru zcela logických) okolností***

A/ odmítnutí ošetření – odkázání na jiný ordinační den – pokud pacient není v akutním ohrožení života (rozhoduje lékař) má právo personál odmítnout ošetření pacienta pokud opakovaně (nejméně 3x) chodí zásadně zcela na konci ordinační doby nebo v době vyhrazené pro objednané při stavech které má několik dní, pro administrativní úkony apod.

B/ finanční sankce- v podobě smluvní pokuty zaplacené pacientem společností Hodis sro 500,- Kč, pokud pacient opakovaně (nejméně 3x) nedodrží termíny objednání na vyšetření aniž by se předem omluvil nebo doložil následně důvod absence na objednané vyšetření. Samozřejmě pokud společnost Hodis sro 3x nevezme pacienta bez omluvy nebo přeoobjednání na vyšetření na které on byl řádně objednán, zaplatí stejnou pokutu naše společnost pacientovi v rámci fair play.

C/ úhrada škody- při poškození přístroje typu Holter EKG (cena 100.000,- Kč), Holter krevního tlaku (40000,- Kč), monitor dechu Polywatch (40000,- Kč) pacientem uhradí pacient smluvní pokutu společnosti Hodis sro ve výši 10% ceny přístroje.

D/ Vyloučení z další léčby- dle zákona 372/2011Sb §48 může lékař odmítnout další péči o pacienta a odkázat ho na jiného praktického lékaře pokud **d)** pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodrží navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas, nebo se neřídí vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem, **e)** přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta

Za takové chování se v rámci tohoto řádu opakovaně (více jak 3x)nedodržování dohodnutých kontrol ( á 3 měsíce) u pacientů jejichž onemocnění je závažné a nechození na kontroly může bezprostředně ohrožovat pacienta na životě – cukrovka(=diabetes) s obvyklou glykemií přes 9mmol/l a HbA1c přes 65mmol/mol. Ledvinné selhání s Krea přes 220umol/l, jaterní selhání s Albuminem pod 35mg/l, INR přes 1,2, srdeční selhání s EF pod 35% nebo NTpro BNP přes 1500, demencí s MMSE pod 20, deprese s dvoj a více kombinací antidepresiv.

Kontrolu u lékaře Hodis sro lze nahradit doložením zprávy z návštěvy odborného lékaře ale to v intervalu do 3 měsíců od poslední kontroly u nás nebo odborného lékaře u výše jmenovaných onemocnění.

Za obdobně nebezpečné se považuje neúčast na kontrolách INR u pacientů užívajících Warfarin( více jak 3x 6 týdenní pauza v stanovení INR). Nebo 3x a více nevyzvednutí léků, které byly lékem Hodis sro předepsány.

Naposled se jako ztráta vzájemné důvěry a ztrátu součinnost při léčbě bere četnost 2 a více od sebe oddělených dnů používání vulgarismů vůči personálu nebo jeho zjevné urážení bez předchozí diagnózy psychozy. Stejně tak 3x a více návštěva lékaře pod jasným vlivem drog ( i alkoholu), pokud pro tuto diagnózu není pacient u nás léčen.