**Vnitřní řád ordinace**

**Pro komunikaci s naší ordinací můžete využít telefonních čísel 577 220 433 nebo 602 509 641, především v případě akutního onemocnění. Sdělení, které snese odklad po ordinační době, napište prostřednictvím virtuální sestry Emmy nebo na email** m.pagacova@seznam.cz**.**

**Pokud máte nějaký námět, problém, stížnost, sdělte nám to bezprostředně v ordinaci nebo písemně nejlépe do emailu.**

**Naše smluvní zdravotní pojišťovny jsou:**

111 Všeobecná ZP

201 Vojenská ZP

205 Česká průmyslová ZP

207 Oborová ZP

211 ZP Ministerstva vnitra

Spektrum smluvních pojišťoven nebudeme rozšiřovat. Berte to v úvahu, pokud plánujete změnit svoji zdravotní pojišťovnu.

**Mějte připraven průkaz pojištěnce k případné kontrole údajů.**

**Nahlaste nám neprodleně změnu zdravotní pojišťovny a kontaktních údajů (telefon, e-mail, trvalé bydliště).**

**Na každé ošetření je třeba se předem objednat.**

**V případě akutního onemocnění je nejvhodnější telefonický kontakt.**

**Pro neakutní situace (dlouhodobější problémy, administrativní požadavky, výpisy, posudky apod.) použijte přednostně virtuální sestru Emmy, případně e-mail.**

**Dodržujte datum a čas objednání. V případě, že se nemůžete dostavit podle objednání, co nejdříve nám to sdělte.
Respektujte, že pořadí pacientů určuje lékař.**

**Snažíme se maximálně dodržet časy objednání, ale v případě nepředvídatelné situace musíme adekvátně reagovat, což může vést ke zpoždění. Buďte tolerantní.**

**Je nutné zabránit kontaktu infekčních pacientů s neinfekčními. Pro infekční pacienty (především akutní respirační infekty, virozy, podezření na onemocnění Covid-19) máme vyhrazenu poslední hodinu ordinace, tedy 11:00-12:00 hodin v pondělí, úterý, středu a pátek a 17:00-18:00 hodin ve čtvrtek.**

**Na každé ošetření je třeba se objednat, i v případě akutní infekční nemoci.**

**Odpolední ordinace 13:00-14:00 v pondělí, úterý a středu je určena přednostně pro telefonické konzultace, kterých denně řešíme několik desítek. Snažíme se je proto alespoň částečně odsunout až na dobu, kdy v ordinaci nejsou přítomni pacienti. Telefon tak neruší ošetření přítomných pacientů, a naopak máme klid k řešení problému volajícího.**

**V čekárně se chovejte klidně a tiše, nerušte ostatní v čekárně ani nás v ordinaci příliš hlasitým hovorem. Ztlumte si vyzvánění svého mobilního telefonu, před vstupem do ordinace ho vypněte úplně. Pokud potřebujete vyřídit neodkladný telefonní hovor, učiňte tak před vstupem do čekárny nebo si na chvíli vyjděte ven před ordinaci. V čekárně netelefonujte.**

**Udržujte pořádek v čekárně a na WC.**

**Pes nepatří do ordinace ani do čekárny, s výjimkou asistenčních psů.**

**Je zakázáno kouřit a požívat alkohol nebo jiné návykové látky v čekárně nebo v bezprostřední blízkosti vstupu do čekárny.**

**Je zakázáno pořizovat fotografie, video nebo audiozáznamy bez předchozího souhlasu personálu.**

**Prostory čekárny jsou monitorované kamerou. Nepořizujeme záznam.**

**V době nepříznivé epidemiologické situace vstupujte do čekárny se zakrytým nosem a ústy, používejte nejlépe respirátor FFP2 nebo nanoroušku. Aktuální pokyny najdete na našem webu.**

**Recept na dlouhodobě užívané léky můžeme vystavit bez kontroly v ordinaci - vždy záleží na individuálním posouzení lékaře.**

**Pokud vyhodnotíme, že Vaše návštěva v ordinaci není nutná, pošleme Vám e-recept na mobil formou SMS, případně si léky můžete vyzvednout v lékárně jen po předložení občanského průkazu, bez nutnosti SMS zprávy.**

**Písemný souhlas s provedením zdravotnického výkonu v ordinaci praktického lékaře není nutný s výjimkou případů stanovených zákonem, např. odběr krve na HIV. Proto je nezbytné, abyste vyjádřili svůj nesouhlas ústně, pokud s výkonem nesouhlasíte.**

**Ceník výkonů nehrazených ze zdravotního pojištění naleznete na naší webové stránce** [www.mudrpagacova.cz](http://www.mudrpagacova.cz) **a na nástěnce v čekárně. Platbu můžete uhradit hotově u sestřičky nebo převodem na náš bankovní účet, jehož číslo sdělíme na požádání.**

**Pokud se přeregistrujete k jinému praktickému lékaři, na jeho žádost mu zašleme výpis z Vaší zdravotní dokumentace v zákonné lhůtě 30 dnů. Samotná zdravotní dokumentace se nepředává.**

**Závažné nebo opakované porušení vnitřního řádu může mít za následek ukončení péče o pacienta (§ 48 odst. 2d zákona č.372/2011 Sb.l)**