

# VNITŘNÍ ŘÁD

## oční ordinace OFTALMED s.r.o.

&

## oční optiky OFTALMED OPTIKA s.r.o.

*Porušení vnitřního řádu má své důsledky... v případě opakovaného anebo závažného porušení tohoto vnitřního řádu můžeme Vaši péči oprávněně ukončit na základě ustanovení § 48 odst. 2 (d) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů. V případě ukončení Vaší péče z důvodu porušení vnitřního řádu Vám dáme písemné vyrozumění s uvedením důvodů pro tento krok, v souladu s §48 odst. 5 stejného předpisu.*

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Každý pacient má právo na úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost při poskytování zdravotních služeb.
- 1.2. Zdravotnické zařízení je provozováno 2 společnostmi: OFTALMED s.r.o. a OFTALMED OPTIKA s.r.o.. Služby jsou poskytovány na adrese: náměstí Republiky 744/5, 614 00 Brno, dále také jen „zdravotnické zařízení“ nebo „ordinace“ či „optika“.

### 2. Objednání na vyšetření

- 2.1. K vyšetření ve zdravotnickém zařízení se pacienti objednávají vždy předem!
  - 2.1.1. Pacienti se objednávají v akutních případech telefonicky (tel. na lékaře +420 726 220 797 event. tel. na paní optometristku +420 731 875 187).
  - 2.1.2. Telefonicky objednáváme na standardní prohlídky pouze pacienty starší 65 let, kteří se v naší ordinaci zaregistrovali před rokem 2023.
  - 2.1.3. Na standardní prohlídky se od ledna 2023 musí noví pacienti objednávat pouze přes internet pomocí webu [www.ZNAMYLEKAR.cz](http://www.ZNAMYLEKAR.cz). Totéž platí i pro pacienty mladší 65 let, kteří se v naší ordinaci zaregistrovali již dříve. Jak se objednat přes internet se dozvíte více na našem webu [www.OFTALMED.cz](http://www.OFTALMED.cz).
- 2.2. V případě, že se pacient nemůže na objednané vyšetření dostavit, je povinen se co nejdříve omluvit, aby nebyl termín zbytečně blokován a mohl být nabídnut ostatním pacientům. Dále o neomluvených absencích viz bod 9.4. Vnitřního řádu naší ordinace!
- 2.3. Pořadí pacientů určuje lékař. Do ordinace pacient vstupuje pouze po vyzvání zdravotnickým personálem. Čas, na který je pacient objednan, nepředstavuje čas, kdy pacient vstupuje do ordinace, ale čas, odkdy má být pacient přítomen v čekárně.
- 2.4. Pacienti s akutními očními obtížemi budou ošetřeni v průběhu ordinační doby dle uvážení lékaře mezi objednanými pacienty, dle kapacitních možností či podle naléhavosti potíží.
- 2.5. Neregistrované pacienty neošetřujeme.
- 2.6. Při pracovním přetížení ordinace či pozdním příchodu pacienta s akutními potížemi (méně než 45 minut před koncem ordinační doby) má lékař právo na odmítnutí ošetření pacienta v den příchodu. Nabídnut mu je nejbližší volný termín v jiný den či je odeslán na nejbližší oční oddělení:
  - Oční oddělení ošetřující dospělé pacienty:
    - Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně (FNUSA) – Oddělení nemocí očních a optometrie (adresa: Pekařská 53, 602 00 Brno - budova A, 3. patro)
    - Fakultní nemocnice Brno (FNB) – Oční klinika (adresa: Jihlavská 20, 625 00 Brno – pavilon L, 16. patro)

- tato 2 pracoviště zajišťující v rámci města Brna akutní oftalmologickou péči (ÚPS, ústavní pohotovostní službu v době od 15:00 do 7:00, o víkendech a svátcích) se v poskytování péče střídají

- v liché roky má ÚPS od 1. do 15. dne v měsíci FNB a od 16. dne do konce měsíce FNUSA

- v sudé roky má ÚPS od 1. do 15. dne v měsíci FNUSA a od 16. dne do konce měsíce FNB

- nemá-li pacient svého očního lékaře a má akutní potíže, nebude vyčkávat s ošetřením na pohotovostní dobu po 15:00 hodině, ale vyhledá pomoc očního lékaře v jednom z výše uvedených zdravotnických zařízení v běžnou pracovní dobu od pondělí do pátku mezi 7 a 15 hodinou

▪ Oční oddělení ošetřující děti a dorost ve věku do 18 let:

- Fakultní dětská nemocnice Brno (FDN) – Dětská oční klinika  
(adresa: Černopolní 9, Brno - pavilon C, 1. podzemní podlaží)

- pouze toto pracoviště zajišťuje v rámci města Brna akutní péči pro děti a dorost

**2.7.** V případě krátkodobé i dlouhodobé nepřítomnosti lékaře oční ordinace OFTALMED jsou akutní pacienti odesíláni na vyšetření/ošetření na Oddělení nemocí očních a optometrie Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně (adresa viz výše).

### **3. Průběh vyšetření**

**3.1.** Pacient při vstupu do ordinace předloží platný průkaz zdravotní pojišťovny, na požádání též občanský průkaz. Diabetici si připraví průkaz diabetika a poslední doporučující zprávu od svého ošetřujícího lékaře (diabetolog / praktický lékař). Má-li pacient žádanku od jiného lékaře, výpis či jinou dokumentaci, taktéž si ji připraví k předání zdravotnickému personálu.

**3.2.** U vyšetření a výkonů prováděných v ordinaci není potřeba písemný souhlas pacienta. Pokud pacient nevyjádří svůj nesouhlas, má se za to, že s vyšetřením a léčbou souhlasí.

**3.3.** Přeje-li si pacient přítomnost další osoby v ordinaci při svém vyšetření, je třeba tuto skutečnost předem konzultovat s lékařem. Pacienti mladší 15 let budou vyšetřeni pouze v přítomnosti rodiče či jiného zákonného zástupce. Pacienti starší 15 let a mladší 18 let mohou být ošetřeni samostatně s písemným souhlasem rodiče či jiného zákonného zástupce.

**3.4.** Pokud pacient má/používá brýle na dálku, počítač či blízko, je více jak vhodné, aby si tuto brýlovou korekci bral na plánované kontroly. Pacient má vědět názvy léků, které užívá. To platí i pro lokální oční léky, oční kapky, gely či masti - výhodou je, vezme-li je pacient s sebou na vyšetření. Velmi to usnadní komunikaci.

**3.5.** Používá-li pacient kontaktní čočky, je nutné je nemít naaplikovány v den očního vyšetření.

**3.6.** Doklad o dočasné pracovní neschopnosti (dále je DPN) vystavuje lékař na základě zjištění zdravotního stavu, nikoliv na žádost pacienta.

**3.7.** Pokud se pacient bez předchozí omluvy nedostaví na plánovanou kontrolu v době DPN, bude mu DPN v daném termínu ukončena.

### **4. Povinnosti pacienta při poskytování zdravotních služeb a v souvislosti s ním**

**4.1.** Pacient je při poskytování zdravotních služeb povinen dodržovat individuální diagnostický a léčebný postup navržený zdravotnickým personálem a pravidelně se účastnit doporučených kontrolních vyšetření.

- 4.2. Pacient je povinen pravdivě informovat zdravotnický personál o dosavadním vývoji zdravotního stavu, včetně předchozích onemocnění, užívaných léků, alergií a všech relevantních informací souvisejících se zdravotním stavem.
- 4.3. Pacient je povinen informovat lékaře o případných změnách osobních údajů, včetně změny bydliště, příjmení, telefonního čísla anebo změny zdravotní pojišťovny.

## 5. Práva pacienta

- 5.1. Pacient má právo být před prováděním jakéhokoli lékařského zákroku nebo vyšetření dostatečně informován o jeho povaze, možných rizicích, přínosech a alternativách.
- 5.2. Pacient má právo na soukromí a důvěrnost v rámci poskytování zdravotní péče. Všechny informace o pacientovi jsou považovány za důvěrné a jsou chráněny před neoprávněným přístupem.
- 5.3. Pacient má právo vybrat si jiného ošetřujícího lékaře nebo zdravotnické zařízení a má právo na získání kopie své zdravotní dokumentace.

## 6. Pravidla chování a bezpečnost

- 6.1. Do zdravotnického zařízení pacient vstupuje v doprovodu maximálně 1 osoby.
- 6.2. Ve vnitřních prostorách ordinace a čekárny je přísný zákaz kouření, konzumace alkoholu a užívání jiných návykových látek.
- 6.3. Zvířata nemají přístup do ordinace ani do čekárny, s výjimkou asistenčních zvířat u nevidomých.
- 6.4. Prostory čekárny a ordinace jsou monitorovány kamerovým systémem se záznamem. Záznamy jsou pečlivě zabezpečeny a používány pouze v případě nutnosti. Setrvání v monitorovaných prostorách je považováno za vyslovení souhlasu klienta s nahráváním záznamu a jeho uchováním.
- 6.5. Je zakázáno pořizování jakýchkoliv fotografií, videonahrávek nebo audionahrávek ve všech prostorách zdravotnického zařízení bez souhlasu vedoucího lékaře a bez souhlasu osob, které by případně měly být natáčeny nebo fotografovány.
- 6.6. V ordinaci netelefonujte. V případě, že jste v čekárně a nutně si potřebujete zatelefonovat, zkrátte délku hovoru na minimum.

## 7. Zdravotnická dokumentace

- 7.1. Zdravotnická dokumentace pacienta vedená lékařem je majetkem lékaře.
- 7.2. Nahlížet do ní a pořizovat z ní výpisy a kopie může pouze pacient či jeho zákonní zástupci. Dokumentaci nelze vynášet z ordinace.
- 7.3. Výpis/kopii zdravotnické dokumentace lze pořídit přímo v ordinaci za úplaty dle platného ceníku.

## 8. Odmítnutí přijetí pacienta do péče

- 8.1. Poskytovatel zdravotní péče může odmítnout přijetí pacienta do péče, pokud by přijetím pacienta bylo překročeno únosné pracovní zatížení nebo jeho přijetí brání provozní důvody, personální zabezpečení nebo technické a věcné vybavení zdravotnického zařízení. Překročením únosného pracovního zatížení se rozumí stav, kdy by zajištěním zdravotních

služeb o tohoto pacienta došlo ke snížení úrovně kvality a bezpečnosti zdravotních služeb poskytovaných pacientům již přijatým.

- 8.2.** Vyšetřovací jednotky (UNITY) disponují hydraulikou se zdvihem max. 150 Kg. Pacienty s váhou těžší než 150 kg u nás v ordinaci/optice nevyšetřujeme, bráníme tak poškození našeho vybavení. Pacient je event. povinen na vyzvání personálu podstoupit před vyšetřením zvážení na speciální váze MyWeigh XL 700 (nosnost 320kg).

## 9. Ukončení poskytování zdravotních služeb

Zdravotnické zařízení si vyhrazuje právo ukončit poskytování zdravotních služeb pacientovi v následujících případech:

- 9.1.** Pacient projevuje hrubé nebo nevhodné chování k personálu či ostatním pacientům anebo narušuje jejich práva.
- 9.2.** Pacient se dopouští hrubého chování k vybavení ordinace, které by mohlo vést k jeho poškození, ke škodě na majetku (tu je pak pacient event. povinen uhradit v plné výši ceny nového přístroje/vybavení či k opravě včetně úhrady škody plynoucí z následného nepoužívání resp. omezení využití přístroje během běžného chodu ambulance).
- 9.3.** Pacient opakovaně nedodrжуje léčebný režim (non-compliance), i přes předchozí upozornění.
- 9.4.** Pacient nedodrжуje domluvené termíny anebo bez předchozí omluvy nedojde na objednané vyšetření. Omluvit se je nutné do 24 hodin před termínem vyšetření a to buď osobně, formou SMS (na tel. č. +420 726 220 797 nebo +420 731 875 187) nebo nejlépe emailem ([ocni.ordinace@oftalmed.cz](mailto:ocni.ordinace@oftalmed.cz)). Ve výjimečných případech uznáváme omluvení absence tentýž den, kdy je/byl pacient objednan. V naší ordinaci platí pravidlo 3x a dost! Poprvé je pacient na neomluvenou absenci pouze upozorněn, při druhé neomluvené absenci je sankciován dle aktuálního platného ceníku služeb. Třetí neomluvená absence není sankciována, pacient je již vyřazen z evidence/kartotéky.
- 9.5.** Pacient nepředloží platný průkaz zdravotní pojišťovny nebo odmítne poskytnout potřebné informace potřebné pro poskytování zdravotní péče.
- 9.6.** Pacient nepředloží žádoucí změny osobních údajů (např. změna bydliště, příjmení) nebo změnu zdravotní pojišťovny.
- 9.7.** Pacient se opakovaně neobjevil na vyšetření na tomto pracovišti po dobu 5 let a více.
- 9.8.** Na základě vzájemné dohody s pacientem nebo na jeho výslovnou žádost.
- 9.9.** Pacient opakovaně nerespektuje vnitřní řád ordinace.
- 9.10.** V případě ukončení péče z důvodu porušení vnitřního řádu dostane pacient písemné vyznění s uvedením důvodů opravňujících k tomuto kroku, v souladu s §48 odst. 5 stejného předpisu.

## 10. Ostatní ustanovení

- 10.1.** Pacient má povinnost seznámit se s tímto provozním řádem a má právo s jeho ustanoveními nesouhlasit. V takovém případě si pro poskytování zdravotní péče musí vybrat jiné zdravotnické zařízení.
- 10.2.** Za ztráty a škody na majetku pacienta v čekárně nebo v ordinaci zdravotnické zařízení neodpovídá.

- 10.3. V případě epidemiologicky významné situace (o takové situaci může rozhodnout i lékař našeho pracoviště) či v případě příznaků nachlazení jsou pacienti povinni v prostorách našeho zdravotnického zařízení nosit funkční respirátor/nano roušku.
- 10.4. Na jazyky nemám nadání... konverzace mezi pacientem a lékařem probíhá v českém jazyce. Maximálně zvládám hovořit po slovensky s našimi sestrami a bratry ze Slovenska.
- 10.5. Konzultace přes aplikace Whats app a Viber (na telefonním č. +420 726 220 797) nebo email ([ocni.ordinace@oftalmed.cz](mailto:ocni.ordinace@oftalmed.cz)) poskytujeme pouze pro naše zavedené pacienty.
- 10.6. Ceník služeb, které nejsou hrazené z veřejného zdravotního pojištění, najdete na našich internetových stránkách a v čekárně ordinace. Je vaší povinností uhradit cenu za výkon, který nehradí pojišťovna; pokud nevíte, zda a jak je daný výkon zpoplatněn, zeptejte se prosím.
- 10.7. Ordinace je výukovým pracovištěm a zároveň je akreditovaná k výuce mladých lékařů - oftalmologů, z toho důvodu je třeba počítat s tím, že při Vašem vyšetření mohou být přítomni jiní lékaři nebo studenti medicíny či studenti jiného podobného oboru.
- 10.8. Aktualizace provozního řádu je možná na základě potřeby a rozhodnutí vedoucího lékaře, aktuální verze je vždy k dispozici na webu [www.OFTALMED.cz](http://www.OFTALMED.cz).

Tento provozní řád je platný od 1.1.2024.

vedoucí lékař MUDr. Tomáš Mňuk



# OFTALMED