

CHIRONAX INVEST, s.r.o.
NESTÁTNÍ ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ



Řezáčova 1
624 00 Brno

Směrnice 47/012

Organizace práce na ambulanci Chironax Invest, s.r.o.

Obsah

1. Úvod.....	2
1.1. Základní pojmy	2
1.2. Použité zkratky	2
2. Ambulantní péče.....	3
2.1. Způsob objednávání klientů	3
2.2. Způsob a obsah vedení záznamů.....	4
2.3. Spektrum poskytované péče	4
3. Práva klientů.....	5
4. Stížnosti klientů	5

1. Úvod

Směrnice stanovuje pravidla pro přijetí klienta do ambulantní péče. Směrnice je závazná pro zaměstnance CHI, kteří se na základě svých pracovních úkolů přímo nebo zprostředkovaně podílí na činnostech souvisejících s léčbou klienta v NZZ CHI.

NZZ CHI přebírá důležité medicínské diagnostické a terapeutické postupy, které respektují doporučení odborných národních či mezinárodních společností a aplikuje je do metod užívaných při léčbě pacientů.

Diagnostické a terapeutické postupy jsou přístupné lékařům a fyzioterapeutům na internetu na www stránkách jednotlivých odborných společností. NZZ CHI má vytvořeny vlastní postupy respektující národní i mezinárodní guidelines - viz příloha Seznam doporučených léčebných postupů.

O jejich výběru, formulaci, uvedení do praxe a aktualizaci rozhoduje vedoucí lékařka FBLR a ortopedické ambulance, lékařka revmatologické ambulance a vedoucí fyzioterapeutka.

Postupy jsou vypracovány pro podmínky NZZ CHI a jsou přístupné jednak v NIS, jednak v písemné formě.

1.1. Základní pojmy

- Příjem klienta - je soubor pracovních, administrativních a odborných úkonů, které zaměstnanci CHI provádějí v souvislosti s přijetím klienta k ambulantní léčbě
- Práva klientů - soubor práv klienta, který je v CHI respektován
- Ukončení léčby – shrnutí úspěšnosti léčby klienta v ambulantní kartě

1.2. Použité zkratky

MZ	Ministerstvo zdravotnictví
ÚZIS	Ústav zdravotnických informací a statistiky
ZP	Zdravotní pojišťovna
RLP	Rychlá lékařská pomoc
RZP	Rychlá zdravotnická pomoc
VŠS	Všeobecná sestra
CHI	Chironax Invest, s.r.o.

Úplný seznam zkratk je uveden v Seznamu zkratk.

2. Ambulantní péče

Klient je k vyšetření odeslán registrujícím lékařem, ambulantními ošetřujícími lékaři aj. Klient je přijímán k vyšetření/ošetření s i bez doporučení.

Tento poukaz musí obsahovat:

- osobní údaje klienta - ZP, RČ, adresa
- číslo Dg
- IČP odesílajícího lékaře
- odbornost
- razítko
- podpis lékaře
- event. specifikace požadavku

Klient se může dostavit s žádostí o přijetí do péče na základě informací získaných na www.chironaxinvest.cz, nebo na základě dobrých referencí jiných klientů.

2.1. Způsob objednávání klientů

Možnosti způsobu objednání:

- Klient se objedná telefonicky:
 - K vyšetření FBLR a ortopedickém na recepci CHI
 - k revmatologickému vyšetření na telefonním čísle sestry revmatologické ambulance CHI
 - k fyzioterapii (po prohlídce u lékaře CHI) na recepci CHI
- Klient se na revmatologickou ambulanci objedná elektronicky
- Klient se sám dostaví na recepci CHI a objedná se k vyšetření/ošetření na ambulance CHI

Klienty objednává k vyšetření lékařem pracovník recepce přímo nebo telefonicky.

do Objednací knihy. V revmatologické ambulanci objednává klienty VŠS. Klientovi při objednání sdělí datum a čas, kdy bude vyšetřen/ošetřen a zapíše objednání do „Sešitu objednávání klientů“

Na základě ordinace lékaře rozepíše fyzioterapeutickou léčbu pracovnice recepce. Termíny, čas a druh léčby zapíše do Objednací knihy a klientovy vystaví Průkazku o zdravotní péči, kde uvede jméno pacienta, číslo ZP, datum, druh a čas objednané léčby.

2.2. Způsob a obsah vedení záznamů

V NIS je veden:

- Jmenný seznam klientů (jméno, příjmení, R.Č., pohlaví, ZP, datum vyšetření)
 - Zpráva o vyšetření a ošetření na všech ambulancích je psána v NIS a je vytištěna ve 2 kopiích. Jeden nález zařadí VŠS/ zaměstnanec recepce do karty klienta, druhý nález předá klientovi. Karty jsou zařazeny do kartotéky, která je v recepci pro klienty ambulance FBLR a ortopedie a rehabilitačního oddělení. V revmatologické ambulanci pro klienty této ambulance.
- a) Pracovnice recepce, VŠS vyřídí požadované administrativní úkoly - zadá identifikaci klienta do počítačového systému na příslušnou ambulanci, vybere od klienta regulační poplatek.
 - b) Pracovnice centrální evidence dopraví kartu klienta na ambulanci FBLR a ortopedie, či rehabilitační pracoviště.
 - c) Klient v čekárně příslušné ambulance vyčká na vyšetření/ošetření. Ambulantní lékař klienta vyšetří/ošetří, klienta v akutním stavu vyšetří/ošetří přednostně.
 - d) Ambulantní lékař v případě potřeby rozhodne o dalších doplňujících vyšetřeních. Edukuje klienta, podepíše spolu s klientem Informovaný souhlas s léčbou a podáváním informací, vybaví jej žádankami na objednaná vyšetření. U vyšetření/výkonů podléhajících podpisu informovaného souhlasu sepiše s klientem Informovaný souhlas (viz Informovaný souhlas). V případě potřeby lékař vystaví recepty, poučí klienta o možném doplatku za lék. O všem učiní zápis do zdravotnické dokumentace.
 - e) Lékař ambulance rozhoduje o pořadí vyšetření/ošetření pacientů.
 - f) Klient, který má ordinovanu lékařem rehabilitační léčbu odchází po vyšetření u lékaře do recepce CHI, kde jej přebírá do své péče fyzioterapeut.

2.3. Spektrum poskytované péče

- Ambulantní FBLR péče
 - Ultrasonografické vyšetření pohybového aparátu
- Ambulantní ortopedická péče
 - Ultrasonografické vyšetření pohybového aparátu
- Ambulantní revmatologická péče
- Rehabilitační péče v rozsahu:
 - Lymfodrenáže
 - Náviku posilování na přístrojích pod odborným dohledem
 - Léčebné masáže
 - Elektroléčba
 - Magnetoterapie
 - Vodoléčba
 - Léčebně tělesná výchova, speciální fyzioterapeutické metody

3. Práva klientů

Při příjmovém vyšetření je klient seznámen se svými právy. Pracovnice recepce, či VŠS před přijetím klienta k ambulantní léčbě předloží klientovi v listinné formě dokument Práva klientů, sdělí klientovi, případně mu vysvětlí základní informace o jeho právech a povinnostech (viz. Práva klientů).

- Při přijetí cizinců a handicapovaných klientů probíhá seznámení s organizací práce na CHI ambulanci a Práva klientů dle směrnice Ošetřování cizinců a handicapovaných. Cizincům je možno předložit Práva klientů v anglickém a německém jazyce, Informovaný souhlas s výkonem v angličtině.

4. Stížnosti klientů

Stížnosti klientů, jejich rodinných příslušníků nebo zákonných zástupců na poskytovanou péči v oblasti zdravotních i nezdravotních služeb řeší Hodnocení spokojenosti klientů, Řešení stížností. Spokojenost může vyjádřit vyplněním dotazníku s anonymním podáním do schránky umístěné na ambulanci. Dále je na evidenci kniha přání a stížností.