

**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**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Úvod</b> .....                    | <b>2</b> |
| 1.1. Základní pojmy .....               | 2        |
| 1.2. Použité zkratky .....              | 2        |
| <b>2. Ambulantní péče</b> .....         | <b>3</b> |
| 2.1. Způsob objednávání klientů.....    | 3        |
| 2.2. Způsob a obsah vedení záznamů..... | 4        |
| 2.3. Spektrum poskytované péče.....     | 4        |
| 2.4. Ordinační doba .....               | 5        |
| <b>3. Práva klientů</b> .....           | <b>6</b> |
| <b>4. Stížnosti klientů</b> .....       | <b>6</b> |

# 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](http://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 vyčkává 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:
  - Lymfodrenáž
  - Náviku posilování na přístrojích pod odborným dohledem
  - Léčebné masáže
  - Elektroléčba
  - Magnetoterapie
  - Vodoléčba

- Léčebně tělesná výchova, speciální fyzioterapeutické metody

## 2.4. Ordinační doba

### Rehabilitace oddělení A

Po - Čt 7.00 - 19.00

Pá 7.00 - 18.00

### Rehabilitace oddělení B

Po 7.30 - 17.00

Út 7.00 - 13.30

St 7.00 - 15.30

Čt 7.00 - 13.30

Pá 7.00 - 13.30

Lékař - specialista FBLR

MUDr. Jana Martinková, MUDr. Tomáš Pešek

Po 8.00 - 15.00, 15.00 – 19:00

Út 8.00 - 12.30, 13.30 – 18:00

St 7.30 - 15.00, 15.00 – 19:00

Čt 8.00 - 15.30

Pá 8.00 - 13.30

Revmatologie, interna

MUDr. Jana Muroňová, Ivana Tomášková

Po 7.30 - 14.00

Út 7.30 - 14.00

St 7.30 - 13.30 - ordinace Újezd u Brna

Čt 7.30 - 14.00

Pá 7.30 - 13.00

### 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 podání do schránky umístěné na ambulanci. Dále je na evidenci kniha přání a stížností.

|                                    |                               |                              |
|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Zpracoval:<br>JUDr. Jaroslav Černý | Schválil:<br>Ing. Šárka Černá | Účinnost od:<br>21. 12. 2012 |
|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|