



## NOVINKA ROKU 2016

### WWW.PRUVODCEZP.CZ – UCELENÝ PŘEHLED INFORMACÍ ZE SVĚTA ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ

Po celý rok od vás klientů sbíráme různé připomínky a náměty na zlepšení. Mnoho z nich naráželo na lepší informovanost o zdravotních pojišťovnách, jejich příspěvcích, zdravotním pojištění obecně a nárocích platícího pojištěnce. Od nového roku se tedy můžete těšit na nové webové stránky, které vám budou sloužit jako průvodce zdravotním pojištěním.

#### Co všechno zde můžete najít?

- příspěvky zdravotních pojišťoven na očkování prováděná na pobočkách MOJE AMBULANCE – jedná se prioritně o očkování proti chřipce a klíšťové encefalitidě
- další příspěvky, které vám vaše zdravotní pojišťovna nabízí – příspěvky na očkování, léky, sportovní aktivity apod.
- obecné informace z oblasti zdravotního pojištění
- prevence jak u praktického lékaře, tak u specialistů – jak často máte nárok na určitá vyšetření
- informace o zdravotní dokumentaci – práva a povinnosti lékařů dané zákonem, předání informací a jejich uchovávání



průvodce [zdr@votním pojištěním](http://zdr@votnim.pojistenim.cz)

### ÚVODNÍ SLOVO

Vážení klienti,

je nám potěšením, že právě v posledním čísle tohoto roku vyšla řada zrovna na nás – na registrační oddělení MOJE AMBULANCE. Naše oddělení funguje ve společnosti již řadu let a hlavní náplní naší práce je především telefonický kontakt s potenciálními klienty, se kterými potvrzujeme registraci sepsanou u obchodních zástupců.

Vzhledem k tomu, že se neustále snažíme vylepšovat naše služby, čas od času se vám můžeme ozvat s žádostí o vyplnění krátkého dotazníku. Celý náš tým si je vědom, že podobných výzkumů je v dnešní době spousta a jsou obtěžující. Vaše zpětná vazba je pro nás však velmi důležitá, neboť naší prioritou je spokojený a zdravý klient.

Dovolte nám popřát vám za celou společnost příjemné prožití vánočních svátků a úspěšný vstup do nového roku 2016!

Tým registračního oddělení  
MOJE AMBULANCE, a. s.



Tel.: 558 712 577  
e-mail: [info@distrimed.cz](mailto:info@distrimed.cz)



e-shop [www.distrimedpomucky.cz](http://www.distrimedpomucky.cz) nabízí

- KOMPLEXNÍ NABÍDKA KOMPENZAČNÍCH POMŮCEK A ZDRAVOTNICKÉHO MATERIÁLU
- DOPRAVA ZDARMA NAD 1500 Kč
- OBJEDNÁVKY Z POHODLÍ DOMOVA
- KAMENNÉ PRODEJNY V OSTRAVĚ A Č. TĚŠÍNĚ
- JAKO VÝHRADNÍ DOVOZCE DO ČR NABÍZÍME PRODUKTY S VÝBORNÝM POMĚREM CENA/VÝKON
- 99% POLOŽEK DORUČÍME DO 24H



## NOVÝ PŘÍSTROJ NA POBOČKÁCH – COAGUCHEK®XS

Podzim roku 2015 byl v naší společnosti ve znamení důležitých změn, a to především pro naše klienty. Výraznou novinkou je získání nových přístrojů CoaguChek®XS, které po úspěšných několikaměsíčních jednáních se společností Roche, s. r. o., dorazily na všech 20 poboček MOJE AMBULANCE. Tyto přístroje slouží k měření INR a významně urychlí a usnadní toto měření zejména u pacientů užívajících lék Warfarin.

Veškerý personál byl proškolen a od 1. ledna 2016 je tento přístroj připraven ulehčit léčbu našich klientů.

### Co je to vlastně INR?

INR (International Normalized Ratio) je poměr koagulačního času vyšetřovaného vzorku krve a koagulačního času kontrolní plazmy. Laicky řečeno se jedná o čas, za který se vytvoří krevní sraženina. Všichni si dokážeme vybavit situaci z každodenního života, kdy se například pořežeme nožem nebo si odřeme koleno. Krvácení po určité době přestane. Toto vytvoření sraženiny (takzvané koagulum, které se za normálních okolností vytvoří ze vzorku krve za 12-15 sekund) se přepočítává na mezinárodní koeficient INR a normální hodnoty jsou 0,8 až 1,2.

### Komu tento přístroj pomůže?

Nebezpečné jsou případy, kdy hodnota INR klesne pod 0,7. Zhoršení srážlivosti krve totiž podporuje vznik trombózy a následně smrtelně nebezpečné plicní embolie. Ohroženi jsou zejména pacienti po různých chirurgických a ortopedických operacích, pacienti s rakovinou či určitým typem srdečních vad a imobilní lidé. Těmto pacientům je nutno krev okamžitě naředit pomocí léku Warfarin, a tím zabránit možným komplikacím.

### Výsledné hodnoty známe okamžitě

Doposud se musela krev odesílat do laboratoří a na výsledek se čekalo nejméně do odpoledne. Nyní je hladina INR zjištěna z kapky krve během pár minut a pacient tak jde k lékaři rovnou s výsledkem.

### Pravidelná kontrola

Měření hladiny INR pomocí tzv. Quick testu by se mělo provádět u rizikových pacientů každé čtyři týdny. Na metabolismus pacientů užívajících lék Warfarin má vliv spousta dalších faktorů, jako je bolest, jídlo, jiné běžné léky, a hladina INR je tak nestabilní. Může se stát, že hodnota INR se vyšplhá mezi 5-20. Takto vysoké INR informuje o velkém naředění krve, jež může vést k vnitřnímu krvácení.



## TRÁVICÍ PROBLÉMY

Svátky rodinné pohody, pohádek v televizi, ale hlavně dobrého jídla a pití. Cukroví, chlebíčky, svařák nebo vynikající štedrovečerní večeře. Také celý rok nejíte bramborový salát a kapra, aby vám více na Štědrý večer chutnal? Říkáte si, že za chvíli je nový rok a s ním spojená nová předsevzetí, tak proč si na talíř nenaložit víc než obvykle? Nezapomínejte se však s jídlem hlídat. Vánoční hodování s sebou nese riziko různých trávicích problémů, mezi nejčastější patří žlučníkový záchvat nebo nadýmání.

### ŽLUČNÍKOVÝ ZÁCHVAT

Žlučníkový záchvat neboli kolika vzniká při uvolnění kamínku a jeho zaklínění ve žlučových cestách. Projevuje se různě prudkou bolestí, která přichází bez varovných příznaků. Nejčastěji popisovaným příznakem je vystřelování z pravého podžebří nahoru a dozadu.

#### Co bývá spouštěčem?

Žlučníkový záchvat nejčastěji vzniká po dietní chybě. Mezi nejhorší patří tučná a smažená jídla. Pozor by si taktéž měli dát lidé, kteří milují hodně kořeněná jídla. Z nápojů je to nejčastěji černá káva a alkohol.

#### Co dělat, když to přijde?

Bolesti výjimečně odezní spontánně a mohou trvat i několik hodin. Lékaři doporučují použít tzv. spasmolytické léky – např. Novalgin, Buscopan, No-spa. Pokud je bolest velmi intenzivní, doporučujeme do 6-12 hodin vyhledat lékaře. Nejlepším řešením je pak operace, která se však provádí až po úplném odeznění potíží, např. za 1-2 měsíce od záchvatu. V případě, že nelze operaci z nějakého důvodu provést (rizikovou skupinou jsou např. kardiaci a velmi nemocní pacienti), je nutné nasadit žlučníkovou dietu, jejímž základem je ZÁKAZ smažení, pečení a grilování.



### NADÝMÁNÍ A PLYNATOST

Nadýmání neboli meteorismus vzniká z mnoha příčin, z nichž nejčastější je nesprávná strava a špatné stravovací návyky. Bohužel někdy je příčina v našem těle a důvodem jsou nemoci, jako je funkční dyspepsie nebo tumory střev.



Při rychlé konzumaci potravin polykáme velké množství vzduchu, který se poté hromadí v břiše a dává pocit plnosti a nadýmání. V břišní dutině vzniká denně asi jeden až dva litry plynu, je-li to více, vnímáme to jako plynatost.

Nadýmání a plynatost podporují potraviny jako čerstvé bílé pečivo, pšeničné klíčky, ovoce a zelenina typu cibule, fazole, celer, mrkev, hrozinky, banány, brambory, lilek, růžičková kapusta, jablka, lilek. Na vznik nadýmání má vliv také stres a nedostatek pohybu.

Ke zmírnění nadýmání se využívá celá řada léků, které jsou volně dostupné v lékárnách jako např. Espumisan, Ceolat, různá probiotika. V tomto období je taktéž dobré více chodit na procházky, neboť pohyb aktivuje práci střev v těle.



## CALL CENTRUM MOJE AMBULANCE

V minulém čísle newsletteru jsme ukončili pravidelnou rubriku představování jednotlivých poboček MOJE AMBULANCE. V průběhu dvou let jsme vám takto přiblížili pobočky v různých koutech republiky, pobočky, které celý řetězec MOJE AMBULANCE zakládaly, nechyběli taktéž naši „benjamínci“.

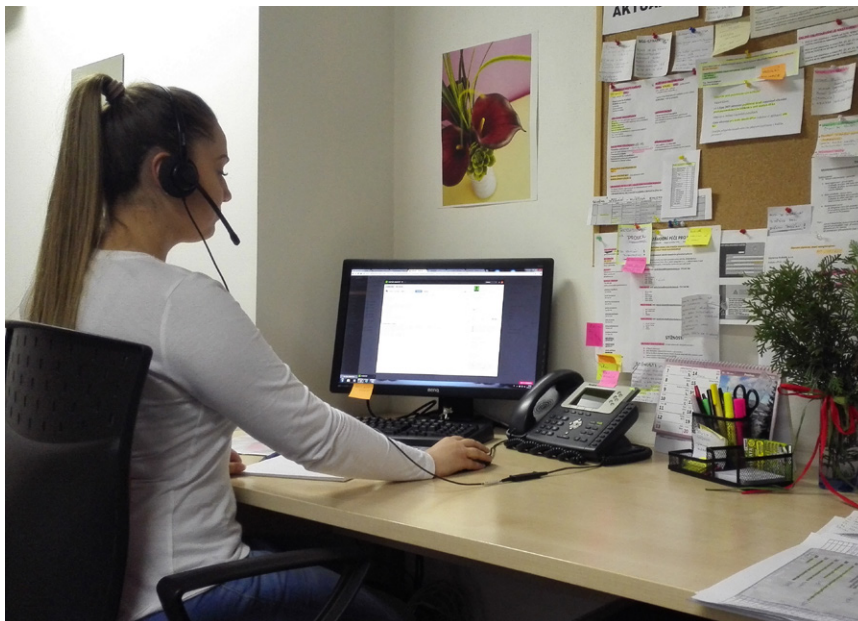
Nyní bychom vám rádi představili dvě důležitá oddělení, která nemůžete nikde vidět, ale mnoho z vás je již mohlo slyšet. Ano, jedná se o call centrum MOJE AMBULANCE a jeho dvě oddělení: zákaznická linka a registrační oddělení. V tomto čísle newsletteru se zaměříme právě na zákaznickou linku.

### ZÁKAZNICKÁ LINKA

Oficiálně byla zákaznická linka MOJE AMBULANCE spuštěna na podzim roku 2013 a v třinecké kanceláři již od počátku funguje pod vedením Veroniky Turoňové.

Zákaznická linka je pro vás k dispozici 13 hodin denně od 7 do 20 hodin. Naše operátorky můžete kontaktovat na telefonním čísle 598 598 900, ale taktéž můžete využít e-mail info@mojeambulance.cz nebo chat, který naleznete na webových stránkách www.mojeambulance.cz.

Hlavním úkolem infolinky je především pomáhat našim klientům, tedy zodpovídat dotazy týkající se společnosti MOJE AMBULANCE, portálu Online ambulance a stejnojmenné mobilní aplikace, dále pak předávat informace o pobočkách, personálu atd. Na zákaznické lince vám taktéž pomohou s registrací a díky technologii VOIP vás mohou přepojit na kteroukoli pobočku.



### ZMĚNY V ONLINE MARKETINGU

Po několika letech spolupráce jsme se museli rozloučit se společností All4Customer, která byla u zrodu celého online marketingu společnosti MOJE AMBULANCE. Ředitelé společnosti se pustili do nového projektu na poli „start-up“ a správa online marketingu již musela stranou. Držíme jim tímto palce a děkujeme za dlouhodobou a výbornou spolupráci.

Od podzimu 2015 celý online marketing nově převzala společnost **BETTER MARKETING**. Vzhledem k obrovským zkušenostem agentury si od spolupráce slibujeme především rozvoj komunikačních a marketingových kanálů směřujících k celkovému zlepšení uživatelského prostředí a prezentace společnosti.



### JAK VNÍMÁTE NÁŠ PERSONÁL A POBOČKY? PODĚLTE SE S NÁMI O VAŠE POZNATKY

Každý váš jak pozitivní, tak i negativní příspěvek je pro nás velmi důležitý a pomáhá nám neustále vylepšovat naše služby. Neváhejte nás tedy kontaktovat.

- zákaznická linka – 598 598 900
- e-mail – sekretariat@mojeambulance.cz
- sociální sítě – Facebook, Twitter, Google Plus

