



MOJE AMBULANCE JE S VÁMI UŽ 15 LET!

MOJE AMBULANCE loni oslavila 15 let od svého založení a za tu dobu vzniklo po celé České republice 31 poboček, které zajišťují primární zdravotní péči téměř 200 000 klientů. O krátký rozhovor jsme požádali jejího lékařského ředitele MUDr. Karla Lukeše, který ve vedení společnosti MOJE AMBULANCE působí od roku 2018.



V médiích se často mluví o nedostatku praktických lékařů v České republice. Jak se daří společnosti MOJE AMBULANCE s tímto problémem vypořádat? Může jim nabídnout nějaké výhody oproti běžným praktickým ambulancím?

Nedostatek lékařů, a to nejen praktických, je opravdu dlouhodobý problém zdravotnických zařízení napříč celou Českou republikou, a bohužel se dotýká i naší společnosti. Řešení této oblasti je proto pro nás nejvyšší prioritou. Lékařům se snažíme vyjít maximálně vstříc, především vytvořením co nejlepších podmínek pro jejich práci, profesní i osobní rozvoj. Samozřejmostí je nadstandardní finanční ohodnocení. Za největší výhodu oproti běžným praxím praktiků pak považuji skutečnost, že se naši lékaři můžou maximálně věnovat péči o pacienty, protože se nemusejí zdržovat administrativou. Tu za ně vyřizuje naše ústředí.

Velkou výhodou pro lékaře, ale i pro klienty, je také konsiliární péče, kdy pracuje v jednom týmu více lékařů...

Takzvané „sdružené praxe“ jsou skutečně velmi praktickým řešením, kdy vedle sebe zároveň fungují dvě ordinace s několika lékaři a týmem zdravotního personálu. Má to radu výhod pro lékaře i pro klienty. Napří-

klad lékaři spolu mohou některé problémy konzultovat, současně tento model úspěšně využíváme při edukaci mladých kolegů, kteří již mohou pracovat samostatně, a vedle se-dící zkušený kolega je jim k dispozici.

Dále, když si berou dovolenou nebo sami onemocní, není „zavřeno“, ale péči o klienty automaticky převezmou jejich kolegové z druhé ordinace. Ostatně, tento model se nám velmi osvědčil v době pandemie, kdy musela být část týmu v karanténě, ale druhá část personálu mohla dál poskytovat zdravotnickou péči našim pacientům.

Mají vaši lékaři možnost se i při zaměstnání dále vzdělávat?

Samozřejmě, podporujeme celoživotní vzdělávání našich lékařů, potřebné pro jejich další profesní rozvoj. Sami také oslovujeme budoucí lékaře ještě v době jejich studií, a pokud k nám nastoupí, umožňujeme jim udělat si atestaci přímo v rámci našich ordinací.

K dalším nesporným výhodám práce u společnosti MOJE AMBULANCE patří volné víkendy, které zdaleka nejsou pro řadu lékařů, například v nemocničních zařízeních, úplně běžné. U nás lékaři ordinují pouze ve všední dny, ale protože se mohou vystřídat s kolegy, může být ordinace otevřená 12 hodin, a to 5 dní v týdnu, což je pro pacienty velmi vstřícné a praktické.

Ovšem hlavně v pondělí dopoledne bývá v čekárnách plno. Vědí lidé, že mnoho svých požadavků mohou se zdravotnickým personálem vyřešit elektronicky (aplikací, vyplněným online formulářem, e-mailem) nebo telefonicky, bez nutnosti osobní návštěvy?

Bohužel je stále dost klientů, kteří si neuvědomují, že spoustu věcí mohou se sestrou vyřešit jednoduše elektronicky nebo po telefonu a ušetřit tak spoustu času sobě i personálu. Například velká část žádostí o léky, které berou lidé opakováně, se dá vyřešit vzdáleně, bez nutnosti návštěvy pobočky. Stačí napsat nebo zavolat, a lékař pošle e-recept na jejich telefon.

Podobně, když někdo potřebuje výpis ze zdravotní dokumentace, stačí poslat požadavek, na který sestra většinou obratem zareaguje, a pak si jen přijít dokument vyzvednout. Elektronicky nebo telefonem si klient objedná i preventivní prohlídku nebo požadovaný administrativní úkon.

Ovšem pokud má klient akutní zdravotní potíže, je osobní návštěva nezbytná...

Samozřejmě, pokud má klient akutní zdravotní potíže, je třeba, aby ho lékař vyšetřil. Ale i tak je lepší předem na pobočku zavolat, říct, o jaký problém se jedná, a domluvit

se s personálem na nejvhodnějším postupu a době příchodu. Sestra je na základě poskytnutých informací schopna lépe odhadnout a naplánovat patřičný čas pro ošetření u lékaře. A pokud potíže nejsou závažného charakteru, může se návštěva odložit na další den nebo jinou hodinu, kdy je v čekárně méně lidí. I pracovní neschopenku může lékař vystavit 48 hodin zpětně.

Registrovaní klienti mohou při komunikaci s pobočkou využívat mobilní aplikaci OnlineAmbulance. V čem jsou její hlavní výhody?

OnlineAmbulance je první aplikace v oblasti primární péče svého druhu a pro registrovaného klienta společnosti MOJE AMBULANCE skutečně představuje velmi komfortní a moderní způsob komunikace s ošetřujícím personálem na pobočce. Zároveň mu umožňuje rychlý a jednoduchý přístup ke zdravotním informacím, umožňuje mu zažádat o léky doslova na pár kliknutí a přináší také aktuální informace o provozu pobočky.

Registrace je velmi jednoduchá, takže si s ní poradí i starší generace nebo méně technicky zdatní lidé. Je k ní zapotřebí jen mobilní chytrý telefon, do kterého si aplikaci Online-Ambulance zdarma stáhnete.

Děkujeme za rozhovor.



Jaro je tady!

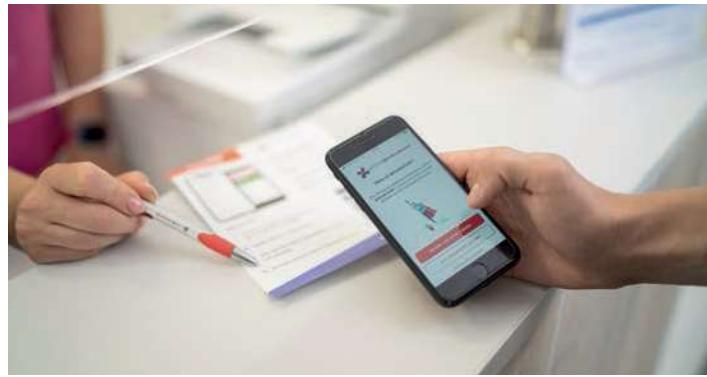
Chraňte se proti **klíšťové encefalitidě** **FSME immun**

Akční balíček: 900 Kč
(očkovací látka + aplikace)

Pro objednání nebo více informací neváhejte kontaktovat svoji pobočku.

SNADNÁ KOMUNIKACE S POBOČKOU V APLIKACI ONLINEAMBULANCE! VY JI JEŠTĚ NEMÁTE?

Naše zdravotní mobilní aplikace OnlineAmbulance vyvinutá na míru našim registrovaným klientům v MOJE AMBULANCE je v České republice unikátní službou svého druhu. Jako jediná totiž umožňuje bezpečné sdílení zdravotní dokumentace a informací mezi zdravotnickým zařízením a pacientem.



Mobilní aplikace OnlineAmbulance vám umožní:

- + **zažádat si o recept** na pravidelně užívané léky
- + **objednat se na pravidelnou preventivní prohlídku** nebo jiné vyšetření
- + **požádat o výpis z dokumentace či jinou administrativu**
- + **poslat kopii lékařské zprávy specialisty na pobočku**

Veškeré žádosti se vyřizují do jednoho dne.

„Nové technologie vnímáme jako velkou příležitost pro neustálé

zkvalitňování péče. Využití telemedicíny a zvyšování počtu úkonů, které jejím prostřednictvím nabízíme, pro nás představují způsob, jak tyto služby poskytovat klientům efektivnější,“ komentuje nové rozšíření funkcionalit aplikace MUDr. Karel Lukeš, lékařský ředitel MOJE AMBULANCE a.s.

Aplikace avizuje změnu ordinační doby i další důležité aktuality z navštěvované pobočky. Zároveň představuje obrovskou úsporu času klientů.

Již 50 000 klientů využívá výhody OnlineAmbulance!

Klienti sítě MOJE AMBULANCE se také díky aplikaci OnlineAmbulance mohou snáze obracet na zdravotníky se svými dotazy a požadavky. **Součástí aplikace je i zdravotní karta** informující o trvalé medikaci, laboratorních výsledcích, o alergiích, hodnotách změreného tlaku apod.

Aplikaci si doposud stáhlo přes 50 000 klientů MOJE AMBULANCE, každý měsíc přibývá více než 1 000 nových uživatelů. Uživatelé, kteří si službu stáhli, jí udělili **hodnocení 4,8**.

Nadále pracujeme na nových funkcích, například na upozornění termínu očkování nebo na automatickém zaslání receptu.



Víte, že nyní si můžete aplikaci aktivovat bez návštěvy pobočky?

Přidali jsme možnost snadné aktivace pomocí bankovní identity **BANK ID!**



SPIROMETRIE NOVĚ V ORDINACI PRAKTIČKÉHO LÉKAŘE

Trpíte přetrvávajícím nebo častým kašlem či dušností? Možná vám lékař doporučí spirometrii – vyšetření, které umožňuje měření plicních funkcí. Tato odborná vyšetřovací metoda je nově dostupná na pobočkách MOJE AMBULANCE. Na podrobnosti jsme se zeptali **MUDr. Daniely Potyszové**, vedoucí lékařky sítě ambulancí se specializací na alergologii a klinickou imunologii.

Jaký je důvod zavedení vyšetření spirometrie v primární péči?

Důvodem zavedení spirometrie v ordinacích praktických lékařů je především snaha o včasné záchyt plicních onemocnění, např. chronické obstrukční plicní nemoci (CHOPN).

Tato nemoc je často podceňována laikou, ale v mnoha případech i odbornou lékařskou veřejností. Dřívější administrativní omezení dostupnosti spirometrie spolu s dlouhými čekacími termíny na vyšetření u specialistů tuto situaci navíc jenom zhoršovala.

K čemu slouží spirometrie?

Spirometrie je metoda určená k vyšetření dechových funkcí plic (tzv. ventilace). Informuje nás o průchodnosti dýchacích cest. Jednoduše řešeno, spirometrie vyhodnotí, jak dobře jsou vaše plíce schopné nádechu a výdechu.

Jak vyšetření probíhá?

Celé vyšetření, které probíhá pod dohledem vyškolené zdravotní sestry, trvá pouze 2-3 minuty a je zcela bezbolestné. Posadíte se před spirometr, dostanete kolíček na nos a budete požádáni, abyste ústy pevně obemkli náustek přístroje. Pak budete dýchat do přístroje podle pokynů sestry. Velmi důležitou částí vyšetření je maximální nádech následovaný co nejprudším výdechem.

Pro koho je spirometrie vhodná?

Pomocí tohoto vyšetření lze zachytit a monitorovat zejména průduškové astma nebo chronickou obstrukční plicní nemoc. Spirometrie se také provádí například v rámci předoperačního vyšetření a u sledování řady zdánlivě nesouvisejících onemocnění (např. systémová sklerodermie, revmatoidní artritida, systémový lupus erythematoses).

Jak se projevuje průduškové astma a kolika lidí se tento problém týká?

Na světě trpí průduškovým astmatem přes 300 milionů lidí, v České republice asi 8 % populace, u dětí se udávají hodnoty ještě vyšší. Jedná se o chronické zánětlivé onemocnění dýchacích cest, které se projevuje kašlem, dušností, hvízdáním na průduškách, a je provázeno zúžením průdušek, které lze odhalit právě pomocí spirometrického vyšetření.

Je toto onemocnění dědičné?

Zvýšené riziko rozvoje astmatu je v rodinách alergiků. Udává se, že v rodině s jedním rodičem alergikem je riziko rozvoje alergických onemocnění u dítěte až 40 %, pokud jsou alergičtí oba rodiče, je to až 80 %. Alergie se může projevit v jakémkoliv věku.

• s dechovými potížemi (dušnost, kašel, bolesti na hrudi apod.)

• s laboratorními abnormalitami

• v rámci předoperačního vyšetření (zejm. operace hrudníku, břicha, nebo u pacientů kuřáků či s plicním onemocněním)

• již léčených plicních onemocnění k monitorování efektu léčby

• v rámci posouzení dopadů jiných celkových onemocnění (např. revmatických) na plicní tkáň či k detekci nežádoucích účinků léků nebo chemických látek působících toxicky na plicní tkáň

• z administrativních nebo posudkových důvodů (lázně, pracovní lékařství, studie apod.)



PRŮZKUM SPOKOJENOSTI KLIENTŮ MOJE AMBULANCE

S cílem neustálého zlepšování služeb provádíme v podzimních měsících pravidelný průzkum spokojenosti klientů. Nejinak tomu bylo i na konci loňského roku, kdy se průzkumu zúčastnilo více než 5 500 klientů, kteří v předchozích dvou měsících osobně navštívili svoji pobočku MOJE AMBULANCE. Mimo jiné jsme se našich pacientů ptali na způsob objednávání se k lékaři a jejich zkušenosť s čekáním na vyšetření. **Téměř 80 % klientů ví o nutnosti objednat se k lékaři předem, a tento způsob schvalují. 18 % klientů tato praxe nevyhovuje. Zbylá 2 % klientů o nutnosti objednat se neví, ale objednání předem schvalují.**

A jakým způsobem se klienti k lékaři objednávají?



Bohužel, 7 % klientů stále navštíví pobočku bez předchozího objednání!

Na otázku „Jak dlouho jste čekal, než jste se po příchodu do ambulance ocitl u lékaře?“



Další zajímavé informace z dotazování přineseme i v dalším vydání našeho magazínu. Ještě jednou děkujeme všem klientům, kteří se do našeho průzkumu zapojili!

PÁSOVÝ OPAR A NOVÉ MOŽNOSTI PREVENCE

Pásový opar (herpes zoster) je nepříjemné, bolestivé a dlouhotrvající onemocnění, které se vyskytuje především u lidí s oslabenou imunitou. Postihuje především osoby ve vyšším věku, ale nevyhýbá se ani mladším lidem a dětem. Po delší době je k dispozici neživá očkovací vakcína, která brání reaktivaci viru.

Pásový opar je běžné onemocnění, které vyvolává jeden z lidských herpetických virů. Primární formou nákazy jsou plané neštovice, reaktivací varicella zoster viru dochází k výsevu pásového oparu. Pásový opar není přenositelný z člověka na člověka, ale v případě kontaktu nemocného s jedincem, který doposud nepřišel s virem do styku, dochází k výskytu primoinfekce planých neštovic.

Nejčastěji se reaktivace viru projevuje u lidí nad 60 let věku a u lidí s oslabenou imunitou (např. i v důsledku jiného onemocnění). Vliv ovšem může mít i nadměrný stres, únava nebo pourazové stavy.

Průběh nemoci

Pásový opar s sebou nese viditelné projevy na kůži v místech, kde došlo k jeho aktivaci, nejčastěji v oblasti mezičeberních nervů a trojklánného nervu. Pacient nejprve pocítí nepříjemné změny citlivosti na kůži, sníženou, nebo naopak zvýšenou citlivost na doteck, chlad apod. Bolest může být i vysoce intenzivní. Následně se objeví na kůži typická uspořádaná skupinka puchýřků o velikosti několika milimetru. V průběhu 7-10 dní puchýřky zasychají a mění se v krusty. V případě, že virus zasáhne trojklánný nerv, může se infekce rozšířit do oka nebo dojít až k obrně licného nervu.

Výsev pásového oparu bývá doprovázen bolestmi, které s jeho vymizením velmi pomalu ustupují. Mohou se projevovat formou tzv. postherpetických neuralgií, které mohou přetrvávat několik týdnů až měsíců.

Jak probíhá léčba

Pásový opar se léčí stejně jako další herpetické viry podáním virostatik, které jej nezahubí, ale pouze potlačí jeho aktivitu. Zároveň snižují bolestivost a zkracují následné postherpetické neuralgie. Léky je třeba podat nejpozději do 72 hodin od výsevu oparu. Na zmírnění bolestivosti se nasazují běžná analgetika, pro úlevu od svědění a urychlení hojení kožních lóz je vhodný tekutý pudr nebo zinkové pasty.

NOVÉ MOŽNOSTI PREVENCE PÁSOVÉHO OPARU

Na trhu je po delší pauze k dispozici **nová neživá očkovací vakcina** proti pásovému oparu **Shingrix**, která svou povahou brání reaktivaci viru spojenou s výsevem bolestivé výrážky. Vakcina není určena k léčbě nebo zmírnění průběhu a následních obtíží.

„Na vakcínu Shingrix jsme netrpělivě čekali již několik let (pozn.: v Německu je vakcina dostupná již od r. 2018),“ říká MUDr. Pavel Kosina z Centra očkování Kliniky infekčních nemocí ve FN v Hradci Králové. „Její přínos spočívá především v možnosti prevence pásového oparu u lidí, u kterých nebylo dosud možno využívat dostupnou živou oslabenou vakcínu proti tomuto onemocnění. Navíc se jeví účinnost vakcíny Shingrix ve vyšším věku resp. při přidruženém onemocnění významně vyšší než u dříve registrované živé vakciny,“ dodává Kosina.

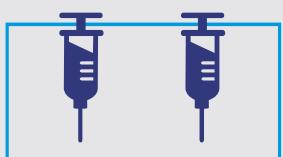


Více než 90 % dospělých má virus, který způsobuje pásový opar, již v těle!



PÁSOVÝ OPAR SI NEVYBÍRÁ

OČKOVACÍ SCHÉMA



Maximální ochrana nastupuje po dokončení očkovacího cyklu.

Očkovací vakcina je dostupná na všech pobočkách MOJE AMBULANCE. V případě zájmu nebo pro získání více informací nás neváhejte kontaktovat.

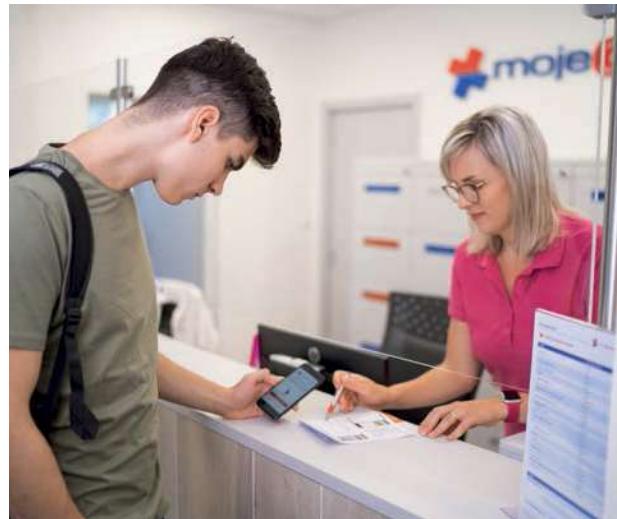


JAK TO U NÁS CHODÍ...

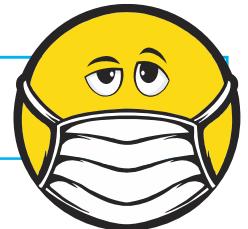
PŘED KAŽDOU NÁVŠTĚVOU POBOČKY SE PROSÍM VŽDY PŘEDEM OBJEDNEJTE!

Budeme se maximálně snažit naplánovat Vaši návštěvu v rámci našeho objednávkového systému na konkrétní hodinu, a to s cílem zkrátit dobu Vašeho pobytu v ambulanci na nezbytně nutnou dobu, což navíc sníží riziko přenosu jakékoli infekční choroby.

1. Ke kontaktu s pobočkou, prosím, **využívejte veškerých komunikačních kanálů (mobilní aplikace, e-mail, on-line objednávka nebo telefon).**
2. V ranních hodinách (cca první dvě ordinační hodiny) z důvodu velkého množství probíhajících konzultací zdravotnického personálu s klienty, **prosíme o trpělivost, pokud se nedovoláte hned napopravě.**
3. V případě, že váš požadavek není akutní, **kontaktujte pobočku ideálně prostřednictvím mobilní aplikace, on-line objednávky na webu nebo e-mailem.**
4. Pokud předem víte, že se nemůžete dostavit na objednaný termín, kontaktujte nás, prosím.
5. **Oznamte nám, prosím, i možné zpoždění.** Budeme se tak snažit čas ošetření dle aktuálních možností pobočky posunout a přizpůsobit. Bez předchozí omluvy vás už nebude moci v daný den ošetřit s ohledem na další objednané pacienty.



Při infektech dýchacích cest prosím používejte při návštěvě ambulance respirátor! Chráníte tím zdraví přítomných pacientů, ale i lekařského a zdravotnického personálu.



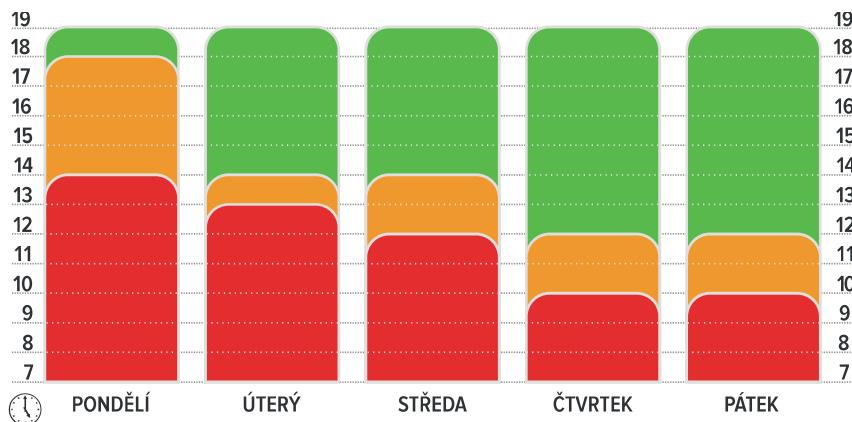
VÍTE, JAK SE NEJLÉPE DOVOLAT DO ORDINACE SVÉHO PRAKTICKÉHO LÉKAŘE?

Denně přijímáme na recepcích našich ambulancí stovky telefonických hovorů. Abyste nemuseli dlouho čekat u telefonu na spojení s pobočkou, máme pro vás pár tipů:

1. **Přesuňte prosím své volání na hodiny, kdy je počet volání na pobočku nižší.** Nejméně vhodný termín je pondělí ráno. Pokud se nejedná o řešení akutního zdravotního problému, zavolejte prosím až v odpoledních hodinách anebo další den. Trend volání naleznete na přiloženém grafu!
2. **Svůj dotaz či požadavek pošlete místo volání e-mailem nebo online objednávkou.** Nezapomeňte uvést své jméno a příjmení a další kontaktní údaje. Personál pobočky vás bude kontaktovat zpět.
3. **Alternativním způsobem pro bezproblémovou komunikaci s pobočkou MOJE AMBULANCE je mobilní aplikace OnlineAmbulance.** Více informací naleznete na onlineambulance.cz

Pro zajímavost:

- + naše call centrum zaměstnává **7 operátorek**, které tady jsou pro vás 13 hod. denně
- + **souběžně řeší e-mailovou komunikaci** (9 150 mailů ročně)
- + a také **chat s klienty** (4 258 chatů ročně)



Málo příchozích hovorů, dobrá dovolatelnost.

Více příchozích hovorů, horší dovolatelnost.

Mnoho příchozích hovorů, špatná dovolatelnost.



Víte, že...

V roce 2022 evidujeme celkově 869 060 příchozích volání do našich poboček. Po-darilo se nám přijmout celkem 625 848 hovorů, což je 72 %!

Nejsilnějším dnem roku 2022 bylo pondělí 31.1., kdy evidujeme celkem 19 264 příchozích hovorů, tzn. v průměru 642 příchozích hovorů na pobočku!

Příchozí hovor trvá v průměru 2 minuty 10 sekund, čekací lhůta 1 minutu 31 sekund