

Pohotovostní služba v mimopracovní dobu vašeho praktického lékaře

Často kladené dotazy

Co znamená pohotovostní služba v mimopracovní dobu praktického lékaře?

Služba organizace BrisDoc v mimopracovní dobu je otevřena v době, kdy je ordinace vašeho praktického lékaře zavřena, tj. v době od 18:30 do 08:00 hod každý pracovní den v týdnu a 24 hodin během víkendů a státních svátků.

Tato služba je služba pohotovostní a je určena pro pacienty, kteří potřebují okamžitou lékařskou pomoc nebo radu, kdy nelze čekat, až bude ordinace jejich praktického lékaře ráno nebo po víkendu znovu otevřena.

Naše prostory sdílíme s dalšími službami poskytovanými během dne a příležitostně může být čekárna sdílena s pacienty využívajícími jiné služby.

Jak se na pohotovost dostanu?

Naše služba není služba ambulantní – abyste se k naší službě dostali, musíte vytočit číslo 111.

Na čísle NHS111 vám mohou poskytnout tlumočníky, pokud angličtina není vaším rodným jazykem. Volání je zdarma ze všech mobilních telefonů i pevných linek.

Telefonní operátoři na lince NHS111 si od vás vezmou veškeré informace a doporučí vám tu nejvhodnější službu pro vaše potřeby. Pokud potřebujete službu praktického lékaře, mohou vám zajistit zpětné zavolání nebo vám objednat schůzku přímo v jednom z našich zařízení. Mohou vám také doporučit další služby, jako jsou např. ošetřovna pro drobná poranění (MIU – Minor Injuries Unit) nebo nemocniční pohotovost (A&E Department).

Jestliže je váš stav naléhavý nebo život ohrožující, měli byste vždy zavolat na linku 999.

Potřebuji tlumočníka – lze jej zajistit?

Máme telefonní přístup k tlumočnickým službám pro více než 200 jazyků. Podívejte se prosím na oznámení na naší recepci a sdělte naší recepční, že tuto službu potřebujete.

Tlumočení do britské znakové řeči je rovněž dostupné, je však nutné jej rezervovat předem, proto je možné, že budeme muset vaši schůzku přesunout na termín, kdy bude tlumočnick k dispozici, pokud jsme na nutnost této podpory nebyli upozorněni dříve.

S kým se během své schůzky setkám?

V našem nemocničním týmu jsou lékaři, pokročilí praktičtí ošetřovatelé (Advanced Nurse Practitioners) a pohotovostní lékaři (Emergency Care Practitioners), z nichž jsou všichni kvalifikovaní a zkušení v péči, kterou poskytují, a budou schopni vám poskytnout předpis na jakýkoli lék, pokud to bude nutné.

V našich nejvytíženějších zařízeních vás může nejdříve prohlédnout zdravotnický asistent (Health Care Assistant), který bude schopen zkontrolovat např. krevní tlak nebo teplotu, a tím pomoci našemu nemocničnímu personálu posoudit prioritu vaší schůzky.

Jak dlouho budu muset čekat?

Doba vaší schůzky vám byla sdělena předem, je však nutné si uvědomit, že se jedná pouze o sdělení orientační. Vzhledem k tomu, že zajišťujeme pohotovostní službu, náš nemocniční tým prohlídí pacienty v pořadí podle priority, NIKOLI podle doby příchodu. Mezi prohlídkami pacientů přímo na místě poskytují také poradenství pacientům prostřednictvím telefonu a je možné, že se někdy zpozdí, neboť jiný pacient potřebuje sanitku nebo být přijat do nemocnice.

Naším cílem je prohlédnout minimálně 80 % všech našich pacientů do 30 minut od doby rezervované pro jejich schůzku, avšak během velmi vytížených dnů může být vaše doba čekání delší, než bychom v ideálním případě chtěli. Vaše recepční vám sdělí, zda je pravděpodobné, že vaše doba čekání bude delší – v případě, že cítíte, že se váš stav během čekání zhoršuje, recepční o této skutečnosti prosím uvědomte.

Chci poskytnout zpětnou vazbu o službě, kterou jsem dostal.

Přestože jsme hrdí na službu, kterou poskytujeme, připouštíme, že někdy dochází k problémům. Vaše zpětná vazba – ať již pozitivní či negativní – nám proto pomáhá provádět změny směrem ke zlepšení péče, kterou naši pacienti dostávají.

Máte-li jakýkoli problém, ze všeho nejdříve jej sdělte naší recepční, která vám může s řešením vašich problémů pomoci. Naším cílem je poskytovat zákazníkům služby té nejvyšší kvality a od našeho personálu očekáváme, že vám pomůže, kdekoli bude moci. Pokud náš personál v nemocnici nebude schopen váš problém vyřešit, můžete se obrátit na náš tým v sídle společnosti:

- poštou na adresu **Patient Feedback, 21, Osprey Court, Bristol BS14 0BB**
- e-mailem na adresu enquires@brisdac.org

Všechny stížnosti budou prošetřeny a bude na ně odpovězeno.

Můžete také použít jednu z našich karet pro zpětnou vazbu, které jsou k dispozici na recepci v nemocnici, a sdělit nám váš názor na naši službu.

Rádi bychom vás také podnítili k poskytnutí pozitivní zpětné vazby ohledně naší služby a personálu.

Naši lékaři a provozní personál pracují nesmírně tvrdě, 365 dnů v roce, po celý den, 24 hodin denně, o víkendech a státních svátcích a po celou noc každý den v týdnu. Jestliže pro vás některý člen našeho týmu udělal vše, co mohl, nebo ještě více, nebo máte pocit, že vám jako pacientovi byla poskytnuta vynikající **péče od lidí, kterým na vás záleželo**, věnujte prosím chvíli na vyplnění karty pro zpětnou vazbu a my se vynasnažíme, abychom vaše připomínky předali dál.