

Objednávkový systém súvisiaci so zabezpečením zdravotnej starostlivosti

Do PTK pre účel poskytnutia objednávkových služieb súvisiacich so zabezpečením zdravotnej starostlivosti (Objednávkový systém) sa zapojilo 6 hospodárskych subjektov, ktoré zaslali nasledujúce odpovede na zadané otázky:

Otázka č. 1:

Je možné si dohodnúť konkrétne vyšetrenie (na presný deň a čas) cez Váš objednávkový systém? Ak áno, umožňuje Váš objednávkový systém objednať sa na konkrétne vyšetrenie osobne, telefonicky alebo písomnou formou (e-mail, online, SMS)? Je objednávanie on-line k dispozícii non-stop, teda aj mimo ordinačných hodín, večer alebo cez víkend?

Odpovede na otázku č. 1:

- 1.1 Áno, náš systém umožňuje objednať sa na konkrétne vyšetrenie telefonicky (prostredníctvom recepcie polikliniky), e-mailom a aj online (prostredníctvom spolupracujúceho portálu „Návšteva Lekára“).
Áno prostredníctvom spolupracujúceho portálu „Návšteva Lekára“.
- 1.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 1.3 Áno.
Vieme zabezpečiť objednávanie osobne, telefonicky alebo e-mailom.
Objednávanie je možné každý pracovný deň v čase od 07.00 – 15.30 h.
- 1.4 Áno, objednávanie na presný deň a čas je možné prostredníctvom recepcie, ktorá spravuje objednávací systém (pacient nemá priamo prístup do objednávacieho systému, nemôže sa priamo objednať).
Objednanie prostredníctvom recepcie je možné v pracovné dni počas ordinačných hodín a to osobne, telefonicky, alebo písomne/e-mailom.
On-line objednávanie s priamym vstupom do objednávacieho systému nemocnice nie je poskytované.
- 1.5 Rezerváciu termínu vyšetrení realizujeme na presný deň a čas.
Je možné ju realizovať osobne na Klientskom centre polikliniky, telefonicky cez Privátne call centrum, mailom alebo on-line prostredníctvom Klientskej zóny.
On-line rezervácia termínu vyšetrení je klientom k dispozícii 24/7 prostredníctvom Klientskej zóny vo vybraných ambulanciách. Postupne rozširujeme on-line objednávanie o nové ambulancie.
Telefonická rezervácia termínu vyšetrenia prostredníctvom Privátneho call centra je klientom k dispozícii v pondelok - piatok: od 7.00 hod. do 20.00 hod. Víkendy a sviatky: od 8.00 hod. do 20.00 hod.
- 1.6 Osobne, telefonicky, mailom.
Nie je nonstop, len v pracovný deň 7,00-15,00 h.

Otázka č. 2:

Umožňuje váš objednávkový systém bezplatné vopred upozornenie (pripomienku, notifikáciu) na termín vyšetrenia prostredníctvom SMS, e-mailom?

Odpovede na otázku č. 2:

- 2.1 Áno, prostredníctvom SMS.
- 2.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 2.3 V prípade záujmu klienta je na vyžiadanie možnosť zaslať SMS notifikáciu.
- 2.4 Zasielanie notifikácií s upozornením na termín vyšetrenia pre pacientov nie je poskytované.
- 2.5 Áno, notifikácia formou sms je nastavená na 1 deň pred termínom vyšetrenia.
- 2.6 Nie je automatizované, na dopyt je možné odosielať v dohodnutých termínoch avízo cez mail.

Otázka č. 3:

Máte pokrytú zdravotnú starostlivosť všeobecného lekára pre dospelých cez Váš objednávkový systém? Ak áno, poskytujete zdravotnú starostlivosť aj mimo ordinačných hodín, večer alebo cez víkend?

Odpovede na otázku č. 3:

- 3.1 Áno, v prípade že klient je kapitovaný u všeobecného lekára.
Nie, zdravotnú starostlivosť poskytujeme len v rámci ordinačných hodín stanovených VÚC (pon-pia, max. do 16,00 hod.).
- 3.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 3.3 Áno. Nie.
- 3.4 Pri prvotnej kapitácii pacienta je termín na čas zabezpečený prostredníctvom recepcie (osobne, telefonicky, písomne/e-mailom). Pri opakovanej návšteve cez mimoriadne efektívny vyvolávací systém všeobecných ambulancií (poradové číslo podľa príchodu pacientov), prípadne oslovením recepcie (osobne, telefonicky, písomne/e-mailom). Zdravotná starostlivosť je poskytovaná len v pracovné dni počas ordinačných hodín.
- 3.5 Áno, prevádzkujeme aj ambulancie všeobecného lekára, ku ktorým sa môžu klienti objednať, ak majú podpísanú dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti.
Zdravotnú starostlivosť poskytujeme len v rámci ordinačných hodín lekára.
- 3.6 Nie.

Otázka č. 4:

Máte pokrytú špecializovanú zdravotnú starostlivosť cez Váš objednávkový systém? Ak áno, prosíme aby ste uviedli pri nami uvedených zdravotných špecializáciách, ktoré zabezpečujete cez Váš objednávkový systém a v ktorých mestách na Slovensku.

Zdravotná špecializácia	Zabezpečované prostredníctvom Vášho objednávkového systému – áno/nie	Vymenované mestá na Slovensku
Interné	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK Bratislava, ...</i>
Neurológia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Gastroenterológia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Gynekológia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Urológia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Dermatovenerológia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Očné	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Otorinolaryngológia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Kardiológia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Chirurgia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Úrazová chirurgia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Ortopédia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Pneumológia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
Imunológia-alergológia	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>

Prípadne iné špecializácie prosíme uviesť	<i>vyplní účastník PTK</i>	<i>vyplní účastník PTK</i>
---	----------------------------	----------------------------

Odponde na otázku č. 4:

4.1

Zdravotná špecializácia	Zabezpečované prostredníctvom Vášho objednávkového systému - áno/nie	Vymenované mestá na Slovensku
Interné	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Neurológia	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Gastroenterológia	NIE	
Gynekológia	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Urológia	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Dermatovenerológia	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Očné	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Otorinolaryngológia	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Kardiológia	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Chirurgia	NIE	
Úrazová chirurgia	NIE	
Ortopédia	NIE	
Pneumológia	NIE	
Imunológia-alergológia	NIE	
Ultrasonografická ambulancia	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Psychiatrická ambulancia	ÁNO	<i>anonymizované</i>
Ambulancia fyziatrie a rehabilitácie	ÁNO	<i>anonymizované</i>

4.2

Anonymizovaná odpoveď.

4.3

Zdravotná špecializácia	Zabezpečované prostredníctvom Vášho objednávkového systému - áno/nie	Vymenované mestá na Slovensku
Interné	<i>áno</i>	<i>Bratislava</i>
Neurológia	<i>áno</i>	<i>Bratislava</i>
Gastroenterológia	<i>áno</i>	<i>Bratislava</i>
Gynekológia	<i>áno</i>	<i>Bratislava</i>
Urológia	<i>áno</i>	<i>Bratislava</i>

Dermatovenerológia	áno	Bratislava
Očné	áno	Bratislava
Otorinolaryngológia	áno	Bratislava
Kardiológia	Nie (v súčasnosti, má nastúpiť nový lekár)	Bratislava
Chirurgia	Nie (v súčasnosti, má nastúpiť nový lekár)	Bratislava
Úrazová chirurgia	nie	x
Ortopédia	áno	Bratislava
Pneumológia	nie	x
Imunológia-alergológia	áno	Bratislava
Prípadne iné špecializácie prosíme uviesť		
- endokrinológia	Áno	Bratislava
- angiológia	Áno	Bratislava
- stomatológia	Áno	Bratislava

4.4

Áno, objednávanie na termín vyšetrení na špecializovaných ambulanciách je poskytované prostredníctvom objednávacieho systému, ktorý spravujú recepcie (osobne, telefonicky, písomne/e-mailom, t.j. bez možnosti priameho vstupu pacienta do informačného systému nemocnice). Pacient musí disponovať žiadanou/výmenným lístkom od všeobecného lekára (prípadne od iného špecialistu).

Zdravotná špecializácia	Zabezpečené prostredníctvom Vášho objednávkového systému - áno/nie	Vymenované mestá na Slovensku
Interné	ÁNO	Bratislava
Neurológia	ÁNO	Bratislava
Gastroenterológia	ÁNO	Bratislava
Gynekológia	ÁNO	Bratislava
Urológia	ÁNO	Bratislava
Dermatovenerológia	ÁNO	Bratislava
Očné	ÁNO	Bratislava
Otorinolaryngológia	ÁNO	Bratislava
Kardiológia	ÁNO	Bratislava,
Chirurgia	ÁNO	Bratislava
Úrazová chirurgia	ÁNO	Bratislava
Ortopédia	ÁNO	Bratislava
Pneumológia	ÁNO	Bratislava
Imunológia-alergológia	ÁNO	Bratislava

Traumatológia	ÁNO	Bratislava
Logopédia	ÁNO	Bratislava
Klinická okológia	ÁNO	Bratislava
Endokrinológia	ÁNO	Bratislava
Diabetológia	ÁNO	Bratislava
Reumatológia	ÁNO	Bratislava
Hematológia a transfuziológia	ÁNO	Bratislava
Nefrológia	ÁNO	Bratislava
Psychiatria	ÁNO	Bratislava
Psychológia	ÁNO	Bratislava
Stomatológia	ÁNO	Bratislava
Fyziatria, balneológia a liečebná rehabilitácia	ÁNO	Bratislava
Pracovná zdravotná služba	ÁNO	Bratislava
Algeziológia	ÁNO	Bratislava

4.5

Prevádzkujeme v rámci našich polikliník aj špecializovanú ambulantnú starostlivosť.

Zdravotná špecializácia	Zabezpečované prostredníctvom Vášho objednávkového systému - áno/nie	Vymenované mestá na Slovensku
Interné	áno	<i>anonymizované</i>
Neurológia	áno	<i>anonymizované</i>
Gastroenterológia	áno	<i>anonymizované</i>
Gynekológia	áno	<i>anonymizované</i>
Urológia	áno	<i>anonymizované</i>
Dermatovenerológia	áno	<i>anonymizované</i>
Očné	áno	<i>anonymizované</i>
Otorinolaryngológia	áno	<i>anonymizované</i>
Kardiológia	áno	<i>anonymizované</i>
Chirurgia	áno	<i>anonymizované</i>
Úrazová chirurgia	áno	<i>anonymizované</i>
Ortopédia	áno	<i>anonymizované</i>
Pneumológia	áno	<i>anonymizované</i>
Imunológia-alergológia	áno	<i>anonymizované</i>
Prípadne iné špecializácie prosíme uviesť	<ul style="list-style-type: none"> • Algeziológia • Angiológia • Cievna chirurgia • Diabetológia • Endokrinológia • Foniatria • Fyziatria 	↑ <i>anonymizované</i> ↓

	<ul style="list-style-type: none"> • Hematológia • klinická logopédia • klinická psychológia • nefrológia • plastická chirurgia • psychiatria • rádiológia • reumatológia • zubné lekárstvo • Pediatria • Pediatrická endokrinológia a diabetológia, • Pediatrická gastroenterológia, hepatológia a výživa • Pediatrická imunológia a alergiológia • Pediatrická kardiológia 	↑ <i>anonymizované</i> ↓
--	--	--------------------------------

4.6

Anonymizovaná odpoveď.

Otázka č. 5:

Máte pokrytú ústavnú zdravotnú starostlivosť cez Váš objednávkový systém? Ak áno, prosíme uviesť v akých špecializovaných odboroch a v ktorých mestách na Slovensku. Prosíme uviesť, či hospitalizácia je možná aj mimo ordinačných hodín, večer alebo cez víkend?

Odpovede na otázku č. 5:

5.1 Nie.

5.2 *Anonymizovaná odpoveď.*

5.3 Nie.

5.4 Nie, ústavná zdravotná starostlivosť nie je poskytovaná cez objednávkový systém. Termín hospitalizácie je stanovený ošetrojúcim lekárom v ambulancii. Hospitalizácia je možná len v pracovné dni počas ordinačných hodín (výnimkou je hospitalizácia akútneho stavu).

5.5 Systém celoročnej osobnej starostlivosti je v súčasnosti aktívny len v poliklinikách .

5.6 Áno.

Chirurgia, interné: Bratislava, indikácie na príjem cez príjmové ambulancie.

Urgentné stavy interná, chirurgia.

Otázka č. 6:

V prípade objednania na vyšetrenie cez objednávkový systém na presne dohodnutý čas, prosíme uviesť, aký je maximálny časový rozdiel medzi objednaním a konkrétnym vyšetrením u lekára? Akým spôsobom garantujete dodržanie dohodnutého termínu?

Odpovede na otázku č. 6:

6.1 Je to individuálne, v závislosti od špecialistu, prevažne je klient privolávaný do ambulancie v objednanom čase, tolerancia čakania je max. 15-20 min.

V prípade nepredvídateľných okolností – výpadok elektrickej energie, PN lekára, OČR a pod. môže nastať posunutie termínu na iný čas, resp. na iný deň. V rámci normálneho režimu nie je dôvod na zrušenie dohodnutého termínu, t.j. dodržanie dohodnutého termínu garantujeme.

6.2 *Anonymizovaná odpoveď.*

6.3 Maximálne 1-2 týždne, v závislosti od špecializácie (dovolenka, PN,...).

V prípade zarezervovania termínu garantujeme poskytnúť termín v dohodnutom termíne, v prípade výpadku lekára garantujeme zabezpečiť náhradného lekára, resp. termín.

- 6.4 Časový rozdiel/odstup medzi dňom objednania a dňom vyšetrenia je individuálny v závislosti od kapacitných možností ambulancie, maximálne však 2 týždne. Od spustenia projektu objednávania na presný čas bol termín dohodnutého vyšetrenia vždy dodržaný. V prípade objektívnych dôvodov (napr. nečakaná choroba ošetrojúceho lekára, porucha zdravotníckeho prístroja atď.) recepcia bezodkladne kontaktuje pacienta s poskytnutím čo najbližšieho náhradného termínu.
- 6.5 Rezervácia termínu vyšetrení je v rámci siete <anonymizované> plánovaná na presne dohodnutý čas. Aj pri maximálnom úsilí však nemôžeme vylúčiť v ojedinelých prípadoch časový sklz z dôvodu vyšetrenia akútnych stavov, či potrebe dlhšieho vyšetrenia predchádzajúceho pacienta. Z tohto titulu nie je možné garantovať prijatie pacienta do ambulancie v presne naplánovaný čas.
- 6.6 30 minút, urgentné stavy majú absolútnu prednosť.
Personál pracoviska má objednávkový systém k dispozícii, pacient je vyzvaný z ambulancie.

Otázka č. 7:

V akých časových lehotách umožňuje Váš objednávkový systém objednanie klienta na konkrétne vyšetrenie? Prosíme uviesť, do koľkých dní si možno dohodnúť termín vyšetrenia u všeobecného lekára pre dospelých a do koľko dní u lekára špecialistu?

Odpovede na otázku č. 7:

- 7.1 Vyšetrenie u všeobecného lekára je možné si dohodnúť (absolvovať) do 24 hod. až 2 dni od objednania. Vyšetrenie u špecialistu je možné si dohodnúť (absolvovať) do 24 hod. až 5 dní od objednania.
- 7.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 7.3 V prípade akútneho problému do 24 hodín.
Všeobecný lekár = 1-3 dni (dovolenky, PN,...). Špecialista = 1-7 dní (dovolenky, PN,...).
- 7.4 Termín ďalšieho vyšetrenia/kontroly závisí od posúdenia zdravotného stavu pacienta ošetrojúcim lekárom. V prípade viacerých, samostatných vyšetrení termín závisí od kapacitných možností ambulancie, maximálne však 2 týždne.
Rozdiel v lehotách pri objednávaní na čas medzi všeobecnými ambulanciami a špecializovanými ambulanciami neexistuje. Časový rozdiel/odstup medzi dňom objednania a dňom vyšetrenia je individuálny v závislosti od kapacitných možností ambulancie, maximálne však 2 týždne.
- 7.5 Pre našich klientov sa snažíme vždy rezervovať prvý dostupný termín, prípadne požadovaný termín klienta. Dostupnosť termínu ovplyvňuje niekoľko faktorov a v čase sa mení, podľa aktuálnej vyťaženia lekárov. Termíny dokážeme poskytnúť výhradne podľa kapacitných možností <anonymizované>.
- 7.6 *Anonymizovaná odpoveď.*

Otázka č. 8:

Umožňuje Váš objednávkový systém objednanie sa na vyšetrenie aj na prednostné termíny?
Vysvetlenie: Prednostným termínom rozumieme najmä možnosť zadať žiadosť o konkrétne vyšetrenie na konkrétny skorší čas mimo bežného poradia s akceptáciou podľa závažnosti prípadu.

Odpovede na otázku č. 8:

- 8.1 Nie.
- 8.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 8.3 Áno, po prekonzultovaní s ošetrojúcim lekárom.
- 8.4 Objednávacieho systému je nadštandardnou službou, ktorou nemocnica poskytuje svojim zmluvným partnerom/pacientom možnosť objednávania na prednostné termíny. Poskytnutie termínu do 2 týždňov v závislosti od kapacitných možností ambulancie je službou prednostného objednávania mimo bežného poradia. Žiadosti pacienta o vyšetrenie na konkrétny termín vie recepcia vyhovieť v prípade voľných kapacít. Pokiaľ ambulancia v predmetnom termíne nemá voľný termín, pacientovi bude poskytnutý najbližší voľný termín, maximálne do 2 týždňov.

- 8.5 V prípade, ak sa jedná o akútny stav, ktorý si vyžaduje urýchlenú lekársku starostlivosť, termín rezervujeme prednostne. Platí to pre všetkých klientov - pacientov.
- 8.6 Áno v akútnom prípade.

Otázka č. 9:

Umožňuje Váš objednávkový systém objednať sa na vyšetrenie s následnou jednodňovou chirurgiou? Ak áno, prosíme uviesť v akej oblasti.

Odpovede na otázku č. 9:

- 9.1 Nie.
- 9.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 9.3 Nie.
- 9.4 Áno, objednávanie na termín vyšetrení na špecializovaných ambulanciách je poskytované prostredníctvom objednávacieho systému, ktorý spravujú recepcie (osobne, telefonicky, písomne/e-mailom). Termín prípadnej následnej jednodňovej zdravotnej starostlivosti je určený ošetroujúcim lekárom.
- Jednodňová zdravotná starostlivosť v podmienkach <anonymizované> je poskytovaná v nasledovných špecializáciách: oftalmológia, chirurgia, ortopédia, úrazová chirurgia, otorinolaryngológia, gynekológia, urológia, gastroenterológia.
- 9.5 Áno, program celoročnej osobnej starostlivosti obsahuje rezerváciu termínu na jednodňovú zdravotnú starostlivosť, nezahŕňa však prípadné poplatky za operácie. Ambulancie JZS prevádzkujeme v <anonymizované> a to v nasledovných špecializovaných odboroch: <anonymizované>
- 9.6 *Anonymizovaná odpoveď.*

Otázka č. 10:

Je možné si prostredníctvom Vášho objednávkového systému vybrať konkrétneho lekára na jednotlivé špecializované vyšetrenie? Ak áno, prosíme uviesť na ktoré špecializované vyšetrenie?

Odpovede na otázku č. 10:

- 10.1 Nie.
- 10.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 10.3 Áno, ak to umožňuje vyťaženosť lekára.
- Pri každej špecializácii sú uvedené aj mená lekárov a klient si môže vybrať konkrétneho lekára.
- 10.4 Objednávkový systém ponúka možnosť výberu lekára s termínom vyšetrenia v prípade, že je pacient už kapítovaný v ambulancii žiadaného lekára, alebo ak má špecialista voľné kapacity (u nekapítovaného pacienta). Vid' bod 4.4.
- 10.5 Výber špecializovaného lekára je možný vo všetkých špecializovaných ambulanciách, ktoré prevádzkujeme podľa kapacitných možností ambulancie.
- 10.6 Nie.

Otázka č. 11:

Máte pokryté cez Váš objednávkový systém objednávanie na konkrétne diagnostické vyšetrenia (MRI, CT, Mamografia, RTG)? Ak áno, prosíme uviesť, v akých garantovaných termínoch viete poskytnúť termín diagnostického vyšetrenia? Do koľkých dní, týždňov viete zabezpečiť tieto vyšetrenia?

Odpovede na otázku č. 11:

- 11.1 Nie, vykonávame iba USG vyšetrenia (USG štítnej žľazy, USG prsníkov, USG brucha, USG dolných končatín), tieto vyšetrenia je možné zabezpečiť do 2-3 pracovných dní.
- 11.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 11.3 Vieme zabezpečiť objednanie na CT, Mamografiu, RTG, USG brucha, ECHOKARDIOGRAFIA. 1-3 týždne (s prihliadnutím na čerpanie dovolení, PN,..).
- Podľa druhu vyšetrenia a obsadenosti termínov. V akútnych prípadoch okamžite.

- 11.4 Áno, objednávanie na termín vyšetrení na špecializovaných ambulanciách/oddeleniach je poskytované prostredníctvom objednávacieho systému, ktorý spravujú recepcie (osobne, telefonicky, písomne/e-mailom).
Vyšetrenie je poskytované v závislosti od kapacitných možností ambulancie/oddelenia/pracoviska (z prevádzkových dôvodov nie je možné zabezpečiť časové „sloty“ vyhradené zvlášť pre jedného konkrétneho zmluvného partnera).
Maximálne do 2 týždňov.
- 11.5 Áno, služba osobnej starostlivosti zahŕňa zabezpečenie termínu na uvedené vyšetrenia prostredníctvom Privátneho call centra alebo Klientskeho centra v poliklinike. Termíny dokážeme poskytnúť výhradne podľa kapacitných možností.
- 11.6 Áno, MR nedisponujeme.
Termín CT garantujeme do 7 dní, RTG indikuje ošetrojúci lekár.
RTG ihneď, CT do 7 dní, mamografia do 7 dní.

Otázka č. 12:

Môžete nám uviesť, či zabezpečujete bezplatné konzultácie všeobecného lekára pre dospelých alebo špecialistu ohľadne vlastného zdravia, postupu liečby alebo vhodnosti liekov? Ak áno, prosíme uviesť, či konzultácie o zdravotnom stave poskytujete osobne/telefonicky/e-mailom/videohovorom počas ordinačných hodín alebo aj na diaľku mimo ordinačných hodín. U špecialistu prosíme uviesť, v ktorých špecializovaných odboroch poskytujete túto službu?

Odpovede na otázku č. 12:

- 12.1 Áno, v prípade ak je pacient u nás kapitovaný (všeobecný lekár, gynekológ) alebo sa zúčastnil nadštandardnej lekárskej prehliadky v rámci ktorej absolvoval špecializované vyšetrenia.
Konzultácie sú poskytované predovšetkým telefonicky, ale je možné aj e-mailom alebo osobným pohovorom po objednaní.
- 12.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 12.3 Ak má daný lekár klienta v starostlivosti tieto služby zabezpečujeme automaticky.
Osobne, telefonicky aj mailom v čase ordinačných hodín.
Vieme zabezpečiť u každého špecialistu.
- 12.4 Áno, všeobecné, ako aj špecializované ambulancie zabezpečujú konzultačné služby hradené z verejného zdravotného poistenia (t.j. mimo nadštandardnej hradenej služby) pre kapitovaných pacientov.
Konzultácie pre kapitovaných pacientov sú poskytované formou osobnej návštevy ambulancie, telefonicky, písomne/e-mailom v pracovné dni počas ordinačných hodín.
Vid' bod 4.4.
- 12.5 Súčasťou programu osobnej starostlivosti je telefonická konzultácia s lekárom na vo všeobecnej aj špecializovanej ambulancii. V prípade všeobecnej ambulancie je podmienkou voľba ošetrojúceho lekára v niektorom z našich zdravotníckych zariadení. Klient si prostredníctvom Privátneho call centra môže zarezervovať termín telefonickej konzultácie s lekárom bez obmedzenia špecializácie. Jednotlivé ambulancie vybavujú telefonické konzultácie priebežne počas ordinačných hodín v závislosti od jej kapacít.
- 12.6 V prípade, že pacient bol vyšetrený našim špecialistom môže sa konzultovať zdravotný stav osobne, ev. mailom.
Vid' bod č. 4.6.

Otázka č. 13:

Máte možnosť cez Váš objednávkový systém sprostredkovať aj aplikáciu infúznej liečby odporúčenú špecialistom z iného zdravotníckeho zariadenia ako z Vášho? Ak áno, prosíme uviesť za akých podmienok?

Odpovede na otázku č. 13:

- 13.1 Áno.
- 13.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 13.3 Áno. Nutnosť priniesť so sebou poverenie na podanie infúzií od iného lekára.

- 13.4 Túto službu neposkytujeme z dôvodu vysokého rizika.
- 13.5 Infúzie sa podávajú v infúznej miestnosti na základe odporúčacej správy lekára, ktorý pracuje v konkrétnej poliklinike <anonymizované>. Rezervácia termínu prebieha cestou Privátneho call centra.
- 13.6 Áno.
Jednoznačné identifikátory pacienta, jednoznačné ordinácie, možnosť uchovania nálezu indikujúceho lekára.

Otázka č. 14:

Prosím, poskytnite nám cenník poplatkov za služby súvisiace so sprostredkovaním zdravotnej starostlivosti (služby objednávkového systému, prípadne iné).

Odpovede na otázku č. 14:

- 14.1 Cena za služby objednávkového systému je už premietnutá v rámci cien vyšetrení, nadštandardných programov a cien komplexného manažmentu klienta (ročná starostlivosť).
- 14.2 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 14.3 Cenník tvorí prílohu.
- 14.4 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 14.5 *Anonymizovaná odpoveď.*
- 14.6 Cenník priložený v prílohe.

Otázka č. 15:

Môžete nám uviesť, pre aký počet klientov per mesiac viete sprostredkovať zdravotnú starostlivosť (dohodnúť konkrétny termín vyšetrenia v príslušnom mesiaci) prostredníctvom Vášho objednávkového systému pre tieto špecializácie?

- Interné počet klientov vyplní účastník PTK
- Neurológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Gastroenterológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Gynekológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Urológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Dermatovenerológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Oftalmológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Otorinolaryngológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Kardiológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Chirurgia počet klientov vyplní účastník PTK
- Úrazová chirurgia počet klientov vyplní účastník PTK
- Ortopédia počet klientov vyplní účastník PTK
- Pneumológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Imunológia-alergológia počet klientov vyplní účastník PTK
- Prípadne iné špecializácie počet klientov vyplní účastník PTK
/prosíme doplniť/

Odpovede na otázku č. 15:

- 15.1
- Interné 10-20 klientov
 - Neurológia 10-20 klientov
 - Gastroenterológia
 - Gynekológia 20-40 klientov
 - Urológia 10-15 klientov
 - Dermatovenerológia 20-40 klientov
 - Oftalmológia 50-60 klientov
 - Otorinolaryngológia 30-40 klientov
 - Kardiológia 15-20 klientov

- Chirurgia
 - Úrazová chirurgia
 - Ortopédia
 - Pneumológia
 - Imunológia-alergológia
 - Prípadne iné špecializácie
- | | |
|---------------------------|----------------|
| Psychiatria | 10-15 klientov |
| Sonografia | 50-60 klientov |
| Fyziatria a rehabilitácia | 20-30 klientov |

15.2

Anonymizovaná odpoveď.

15.3

- Interné 96 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Neurológia 80 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Gastroenterológia 10 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Gynekológia 20 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Urológia 10 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Dermatovenerológia 100 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Oftalmológia 20 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Otorinolaryngológia 96 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Kardiológia počet upresníme po nástupe lekára
- Chirurgia počet upresníme po nástupe lekára
- Úrazová chirurgia x
- Ortopédia 10 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Pneumológia x
- Imunológia-alergológia 10 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- Prípadne iné špecializácie
- endokrinológia 10 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- angiológia 10 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)
- stomatologia 100 termínov/mesiac (v prípade záujmu vieme počty navýšiť)

15.4

Počet zamestnancov zmluvného partnera, teda pacientov, ktorým je poskytovaná zdravotná starostlivosť v <anonymizované> s nadštandardnou službou prednostného objednávania na termín, závisí od zmluvného dojedania. Súčasťou zmluvy je menný zoznam zamestnancov zmluvného partnera, ktorým je poskytovaná zdravotná starostlivosť.

15.5

Anonymizovaná odpoveď.

15.6

Anonymizovaná odpoveď.

Otázka č. 16:

Koľko máte k 31.7.2022 voľných kapacít pre nami uvedené špecializácie zdravotnej starostlivosti?

- Interné počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Neurológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Gastroenterológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Gynekológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Urológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Dermatovenerológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Oftalmológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK

- Otorinolaryngológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Kardiológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Chirurgia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Úrazová chirurgia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Ortopédia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Pneumológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Imunológia-alergológia počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
- Prípadne iné špecializácie počet voľných kapacít vyplní účastník PTK
/prosíme doplniť/

Odpovede na otázku č. 16:

16.1

- Interné 10-15 klientov
- Neurológia 10-15 klientov
- ~~Gastroenterológia~~
- Gynekológia 10-15 klientov
- Urológia 10 klientov
- Dermatovenerológia 10-15 klientov
- Oftalmológia cca 45 klientov
- Otorinolaryngológia cca 20 klientov
- Kardiológia 10 klientov
- Chirurgia
- Úrazová chirurgia
- Ortopédia
- Pneumológia
- Imunológia-alergológia
- Prípadne iné špecializácie
- Psychiatria 10 klientov
- Sonografia 30 klientov
- Fyziatria a rehabilitácia 15 klientov

16.2

Anonymizovaná odpoveď.

16.3

V prípade záujmu vieme poskytnúť potrebné množstvo kapacít na zabezpečenie všetkých požiadaviek pre Vašich zamestnancov u každej odbornosti, ktorú uvádzame v bode 4.3 a 15.3.

- Interné
- Neurológia
- Gastroenterológia
- Gynekológia
- Urológia
- Dermatovenerológia
- Oftalmológia
- Otorinolaryngológia
- Kardiológia
- Chirurgia
- Úrazová chirurgia
- Ortopédia
- Pneumológia
- Imunológia-alergológia
- Prípadne iné špecializácie

16.4

Počet zamestnancov zmluvného partnera, teda pacientov, ktorým je poskytovaná zdravotná starostlivosť v <anonymizované> s nadštandardnou službou prednostného objednávanía na termín, závisí od zmluvného dojedania. Súčasťou zmluvy je menný zoznam zamestnancov zmluvného partnera, ktorým je poskytovaná zdravotná starostlivosť.

16.5 *Anonymizovaná odpoveď.*

16.6 Toho času k 9.9.2022 sa nebudeme vyjadrovať, platí bod 15.6.

Otázka č. 17:

Aké ďalšie benefity cez Váš objednávkový systém v súvislosti so zdravotnou starostlivosťou nám viete ponúknuť?

Odpovede na otázku č. 17:

17.1 *Anonymizovaná odpoveď.*

17.2 *Anonymizovaná odpoveď.*

17.3 Vieme zabezpečiť balíky celoročnej zdravotnej starostlivosti na mieru podľa požiadaviek klienta.

17.4 ----

17.5 **Nová klientska zóna**

Vďaka novej klientskej zóne teraz nájdete online na jednom mieste podrobné informácie o jednotlivých <anonymizované>, zoznam všetkých špecializácií a lekárov, ktorí v našich zdravotníckych zariadeniach pôsobia. K dispozícii sú vám aj vylepšené možnosti filtrovania a vyhľadávania, a tiež rôzne praktické informácie o vybavení polikliník či spojoch verejnej dopravy.

- **Rezervácia termínu u lekára:** Vyšetrenia u vybraných lekárov si teraz môžete rezervovať priamo zo svojho počítača či telefónu. Oproti starej klientskej zóne sme významne navýšili počty dostupných termínov a naďalej plánujeme rozširovať lekárske tímy. Váš termín si tiež môžete v prípade potreby vďaka pár jednoduchým klikom sami zmeniť či zrušiť.
- **Registrácia príchodu do čakárne:** Svoj príchod do polikliniky už nemusíte nahlasovať v klientskom centre či v registračnom kiosku. Po novom to môžete urobiť pohodlne online zo svojho mobilu. Váš lekár tak okamžite dostane informáciu, že ste na mieste.
- **Online chat s agentom call centra:** Preferujete skôr písomnú než telefonickú komunikáciu? Do novej klientskej zóny sme vám pridali možnosť kontaktovať call centrum prostredníctvom chatu. Naši agenti vám budú k dispozícii online počas jeho prevádzkovej doby alebo nám kedykoľvek, keď nie sme online, môžete zanechať odkaz a my vás budeme spätne kontaktovať.
- **Prehľad lekárov, liekov a vyšetrení máte po ruke:** Vďaka novej klientskej zóne máte k dispozícii dokonalý prehľad o všetkých vašich absolvovaných a plánovaných vyšetreniach, vrátane elektronických záznamov lekárskeho správ. Prezrieť si tiež môžete zoznam historicky predpísaných liekov, ku ktorým sú pre vaše pohodlie priložené aj elektronické verzie príbalových letákov. Vďaka klientskej zóne nájdete na jednom mieste aj zoznam vašich lekárov prvého kontaktu či pravidelne navštevovaných špecialistov.
- **Klientsky program, platnosť, benefity:** Samozrejmosťou klientskej zóny je prehľad o vašom programe klientských služieb, jeho platnosti a benefitoch, ktoré vďaka programu môžete využívať a v klientskej zóne si ich aj priamo aktivovať. Nájdete tu aj evidenciu uhradených a neuhradených platieb a vylepšené možnosti ich úhrady.
- **Centrum pomoci, notifikácie, správy:** Súčasťou klientskej zóny je centrum pomoci, kde nájdete návody a odpovede na často kladené otázky, rovnako tu môžete zanechať svoj odkaz či pripomienku, prípadne nahlásiť technický problém. Klientska zóna vás vždy upozorní na blížiac sa termíny vyšetrení a dôležité oznamy.

Klientska zóna je súčasťou ceny služby osobnej starostlivosti vo všetkých typoch programov.

Anonymizovaná odpoveď.

17.6 Odhlásenie v prípade neočakávaného výpadku s určením nového termínu.

Otázka č. 18:

Prosím, uveďte nám, poskytujete cez Váš objednávkový systém službu súvisiacu so zabezpečením zdravotnej starostlivosti aj organizáciám, ktoré majú viac ako 500 kmeňových zamestnancov? Ak áno, prosíme uviesť organizácie, pre ktoré poskytujete túto službu.

Odpovede na otázku č. 18:

18.1 Áno. *Anonymizovaná odpoveď.*

18.2 *Anonymizovaná odpoveď.*

18.3 V rámci našej PZS poskytujeme služby pre nasledovné spoločnosti, ktoré majú viac ako 500 zamestnancov: *Anonymizovaná odpoveď*

18.4 Áno poskytujeme.

Anonymizovaná odpoveď.

18.5 *Anonymizovaná odpoveď.*

18.6 *Anonymizovaná odpoveď.*

Otázka č. 19:

Prosím, poskytnite k Vašej objednávkovej službe, prípadne k nej súvisiacim službám marketingové videá, návody, letáky s informáciami/cenami služieb, ak ich máte k dispozícii.

Odpovede na otázku č. 19:

19.1 *Anonymizovaná odpoveď.*

19.2 *Anonymizovaná odpoveď.*

19.3 ----

19.4 ----

19.5 *Anonymizovaná odpoveď.*

19.6 *Anonymizovaná odpoveď.*