



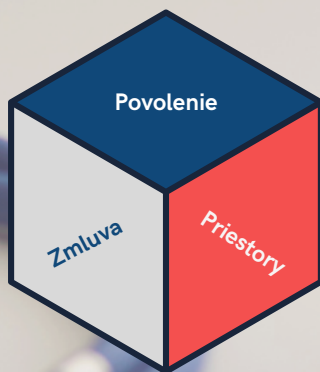
Financované  
Európskou úniou  
NextGenerationEU



MINISTERSTVO  
ZDRAVOTNÍCTVA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

PLÁN [OBNOVY]

# AKO ZAČAŤ PREVÁDZKOVAŤ VŠEOBECNÚ AMBULANCIU *u kočky*



Marec 2023

[www.novaambulancia.sk](http://www.novaambulancia.sk)

Všeobecný lekár spolu s primárnym pediatrom poskytujú pacientom zásadnú skúsenosť so zdravotnou starostlivosťou v krajine. Všeobecná ambulancia je vo väčšine prvým miestom pre osoby so zdravotným problémom a lekár v nej plní dôležitú rolu ako sprievodca svojich pacientov. Práca vo všeobecnej ambulancii je o budovaní vzťahu, dôvery a porozumení medzi lekárom a pacientom. Špecializačné odbory všeobecné lekárstvo a pediatria ponúkajú viacero možností kariérnej cesty, začiatky sa však môžu javiť náročné. Chýbajúci obraz jednotlivých krokov o otvorení ambulancie môže vzbudzovať neistotu, strach alebo predsudky pri výbere tejto profesie.

MZ SR pripravilo komplexný materiál pre lekárov: „Príručka pre začínajúcich všeobecných lekárov a primárnych pediatrov“ (Príručka), ktorého hlavným účelom je jednoduchým spôsobom a zrozumiteľne vysvetliť všetky dôležité aspekty otvorenia novej praxe. Plnú verziu Príručky si viete stiahnuť na webovej stránke [www.novaambulancia.sk](http://www.novaambulancia.sk), jej skrátená verzia "V kocke" Vás prevedie nasledujúcimi základnými oblasťami:



#### 1. Začínáme

Ako si vybrať vhodnú lokalitu pre ambulanciu? Kúpiť už existujúcu ambulanciu, založiť si novú alebo sa v nejakej zamestnať? Akú právnu formu poskytovateľa si vybrať?

#### 2. Ambulancia

Kúpa alebo prenájom priestorov ambulancie? Aké sú možnosti efektívnej organizácie priestorov ambulancie?



#### 3. Povolenie

Aké povolenie je nevyhnutné získať pred otvorením ambulancie? Aké prílohy je potrebné doložiť k žiadosti o vydanie povolenia na prevádzkovanie ambulancie?

#### 4. Financovanie

Aké sú možnosti financovania vzniku ambulancie? Z čoho pozostávajú vstupné a mesačné náklady ambulancie? Prehľad dostupných národných a lokálnych dotácií/grantov a komerčných možností financovania novej ambulancie.



#### 5. Povinnosti poskytovateľa

Aké povinnosti má lekár ako poskytovateľ zdravotnej starostlivosti v súvislosti napr. so zastupovaním, nastavením ordinálnych hodín alebo cenníka ambulancie?

#### 6. Zmluvné vzťahy

Čo je potrebné k uzatvoreniu zmlúv so zdravotnými poisťovňami? Aké sú náležitosti informovaného súhlasu pacienta a dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti medzi pacientom a poskytovateľom?



#### 7. Ľudské zdroje

Ambulanciu nemožno úspešne viesť bez kvalifikovaného personálu. Aké sú zákonné požiadavky na personál vo všeobecnej ambulancii? Aká je pridaná hodnota zamestnávania administratívneho pracovníka?

#### 8. Pacient

Aké sú vhodné nástroje komunikácie zo strany ambulancie smerom k pacientom? Aké sú trendy v oblasti na pacienta zameraných služieb?



# 1. Začínáme



## Forma ambulancie

Historicky je na Slovensku najviac zaužívanou formou ambulancie tzv. "sólo prax," ktorá tradične pracuje v modeli 1 lekár a 1 sestra. Postupne najmä v zahraničí, ale už aj na Slovensku, začínajú pribúdať skupinové praxe. Táto prax spočíva v tom, že viacero lekárov zdieľa spoločné priestory, spoločný administratívny personál, prístrojové vybavenie a pod.

### Sólo prax

- Veľká miera nezávislosti.
- Absolútna autonómia v rozhodovaní vrátane samostatného rozhodovania pri nakladaní s majetkom.
- Väčšie počiatkové náklady a zodpovednosť.
- Samostatný manažment ľudských zdrojov a administratívy.
- Väčšia miera profesionálnej izolácie.
- Potreba hľadať zástup v prípade dovolenky alebo inom pracovnom výpadku či práceneschopnosti.

### Skupinová prax

- Rôzne formy - od jednoduchých zmluvných vzťahov až po prevádzku viacerých ambulancií v rámci jednej spoločnosti s viacerými lekármi ako spoločníkmi.
- Možnosť zdieľania nákladov a personálu.
- Možnosť spolupráce s kolegami a diverzifikácie v zručnostiach
- Jednoduchá zastupiteľnosť a možnosť nižších úväzkov
- Zdieľania ziskov a strát.
- Spoločné rozhodovanie o smerovaní ambulancie.



# 1. Začínáme



## Spôsob poskytovania zdravotnej starostlivosti

### Zriadenie novej ambulancie



sloboda rozhodovania v rámci výberu lokality, priestorov, personálu a spôsobu organizácie práce; postupné budovanie kmeňa pacientov a integrácia do komunity;



zastávanie role podnikateľa, manažéra a marketéra, spojeného s administratívnymi povinnosťami.

### Odkúpenie obchodného podielu existujúcej ambulancie



stabilný kmeň pacientov, zabezpečené potrebné povolenia, skúsený personál ambulancie;



zastávanie role podnikateľa, náročnosť zmeny dlhodobo zavedenej organizácie práce, ktorá väčšinou zodpovedá sólo praxiam, nevedomosť o kvalite doposiaľ vybudovanej „značky“.

### Zamestnanecký pomer



oslobodenie sa od povinností, ktoré má poskytovateľ zdravotnej starostlivosti; možnosť čerpať skúsenosti, možnosť práce na čiastočný úväzok, zastupiteľnosť;



potreba prispôsobiť sa zavedenému spôsobu organizácie práce, absencia možnosti budovať si vlastnú značku a kvalitu.

## Právna forma poskytovateľa

Medzi najčastejšie právne formy prevádzkovania ambulancie patria:

### s.r.o.

Založenie spoločnosti spísaním spoločenskej zmluvy/zakladateľskej listiny a jej zápis do obchodného registra

Získanie licencie na výkon odborného zástupu od SLK

Získanie povolenia na prevádzkovanie ambulancie od VÚC

Splatenie základného imania spoločnosti

Zápis predmetu činnosti do obchodného registra (prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia)

Získanie kódu poskytovateľa zdravotnej starostlivosti od ÚDZS

Prihlásenie sa do systému povinného verejného zdravotného poistenia

### SZČO

Získanie licencie na výkon zdravotníckeho povolania od SLK

Získanie povolenia na prevádzkovanie ambulancie od VÚC

Získanie kódu poskytovateľa zdravotnej starostlivosti od ÚDZS

Prihlásenie sa do systému povinného verejného zdravotného poistenia

Otvorenie si všeobecnej ambulancie



\*Všetky informácie o výbere vhodnej formy podnikania pre Vás nájdete v Príručke na str. 9-13.



## 2. Ambulancia



### Kúpa alebo prenájom priestorov?

Pri výbere priestorov pre novú ambulanciu sa rozhodujete spravidla z dvoch možností: prenájom alebo kúpa.

#### Čo zvážiť pri kúpe:

- podmienky kúpnej zmluvy,
- spôsob financovania kúpy (dostupnosť pôžičiek a ďalšie s nimi spojené náklady ako napríklad úroky, poistenie a pod.),
- v akej budove sa priestory nachádzajú (ak ide o historickú budovu, renovácie môžu mať obmedzené možnosti a ich cena je vyššia ako pri bežných budovách),
- náklady, práca a čas potrebný na úpravu priestorov na ambulanciu,
- čo plánujete s priestormi robiť, keď v budúcnosti ukončíte výkon povolenia.

#### Čo zvážiť pri nájme:

- výška nájomného a podmienky jej zmeny,
- možnosti prehodnotenia podmienok nájomnej zmluvy,
- doba nájmu a podmienky ukončenia nájmu, (napr. zánikom povolenia na prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia),
- predmet nájmu a iných služieb, (napr. nájomné nezahŕňa poistenie, ale zahŕňa základnú údržbu priestorov a pod.),
- náklady na úpravu priestorov všeobecnej ambulancie.

Či už sa rozhodnete pre prenájom alebo kúpu priestorov, priestory musia spĺňať minimálne materiálo-technické požiadavky, ktoré sú stanovené legislatívou (napr. minimálna plocha ambulancie 15 m<sup>2</sup> alebo čakárne 12 m<sup>2</sup>).

### Tip od nás



V súčasnosti niektoré samosprávy prenajímajú lekárom priestory na zriadenie ambulancie alebo už vybavenú ambulanciu za odplatu. Doplnujúce informácie o dostupnej podpore zo strany samospráv nájdete v [Zozname okresov a obcí s alokovaným príspevkom](#).

### Organizácia priestorov ambulancie

Vizuálna ukážka možnosti efektívnej organizácie priestorov ambulancie:



Detailný popis organizácie ambulancie a priestorov pre personál nájdete v Príručke na str. 27 - 28.



## 3. Povolenie



### Povolenie na prevádzkovanie všeobecnej ambulancie

Prevádzkovať všeobecnú ambulanciu je možné len na základe povolenia na prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia. Povolenie vydáva na základe žiadosti príslušný vyšší územný celok (ďalej len "VÚC") podľa miesta prevádzkovania budúcej ambulancie.

#### Tip od nás



Ak by ste mali záujem prevádzkovať zdravotnícke zariadenie vo viacerých krajoch, príslušným orgánom pre vydanie povolenia je v takom prípade Ministerstvo zdravotníctva SR.

#### Prílohy k žiadosti o vydanie povolenia

		Fyzická osoba	Právnická osoba
1	Licencia od SLK	L1B	L1C
2	Doklad o vlastníctve alebo prenájme priestorov, prípadne zmluva o budúcej zmluve o nájme priestorov, v ktorých sa starostlivosť bude poskytovať.	✓	✓
3	Právoplatné rozhodnutie o návrhu na uvedenie priestorov do prevádzky (RÚVZ)	✓	✓
4	Čestné vyhlásenie o tom, že žiadateľ v období 2 rokov pred podaním žiadosti nemal zrušené povolenie z dôvodov ustanovených v §19 1) c),d) zákona č.578 Z.z. a že údaje v listinách sú pravdivé.	✓	✓
5	Platná pracovná zmluva s odborným zástupcom, ktorý bude v ambulancii zodpovedný odborné za poskytovanie zdravotnej starostlivosti		✓
6	žiadosť o schválenie ordinačných hodín - príslušný VÚC	✓	✓

#### Ďalšie kroky po získaní povolenia:

- žiadosť o pridelenie kódu poskytovateľa - ÚDZS,
- žiadosť o vydanie elektronického preukazu zdravotníckeho pracovníka - NCZI,
- žiadosť o uzatvorenie zmluvy so zdravotnou poisťovňou (v prípade všeobecnej ambulantnej starostlivosti platí obojstranná zmluvná povinnosť).



\*Webové odkazy na tlačivo žiadosti v rámci príslušného VÚC nájdete v Príručke na str. 33.

## 4. Financovanie



### Možnosti financovania vzniku ambulancie

#### Nenávratný príspevok MZ SR

Od roku 2022 ministerstvo v rámci prostriedkov z mechanizmu Plánu obnovy a odolnosti vypláca príspevky na zriadenie všeobecnej ambulancie v najviac ohrozených okresoch na základe pravidelného vyhodnocovania stavu siete a klasifikácie okresov. Výška príspevku na úrovni obce predstavuje maximálne 60-tisíc eur a na úrovni okresu maximálne 50-tisíc eur po splnení podmienok.

Sprievodnú informáciu, týkajúca sa nenávratnej finančnej podpory pri zriaďovaní ambulancií pre všeobecných lekárov/pediatrov a típy pre rezidentov nájdete na stiahnutie [TU](#).

#### Komerčné bankové subjekty

Na trhu je viacero bankových subjektov, ktoré poskytujú úver cielene zameraný na financovanie ambulancie. Podmienky sa líšia a preto je dôležité si pozorne preštudovať, na čo kladú jednotlivé subjekty dôraz. Niektoré môžu vyžadovať predošlé pracovné skúsenosti, iné podrobný biznis plán, dodatočný príjem a pod.

#### Slovak Business Agency (SBA)

Ďalšou z alternatív je pôžička od štátnej špecializovanej inštitúcie podpory malého a stredného podnikania. Začínajúcim podnikateľom ponúkajú mikropôžičky od sumy 2 500 EUR až do 50 000 EUR. Tieto pôžičky zväčša ponúkajú lepšie podmienky v porovnaní so štandardnými komerčnými bankami.

#### Tip od nás

Všetky potrebné informácie o podmienkach získania finančného príspevku od MZ SR na zriadenie všeobecnej ambulancie nájdete na webovej stránke [www.novaambulancia.sk](http://www.novaambulancia.sk).

[www.novaambulancia.sk](http://www.novaambulancia.sk)



#### Grantové schémy VÚC

VÚC ponúkajú vlastné motivačné schémy pre lekárov, ktorí si chcú otvoriť ambulanciu. Dané schémy začínajú už v rezidentskom štúdiu a pokračujú v rôznych výškach pri odkupe podielu alebo založení vlastnej ambulancie, dokonca aj pri zamestnaní lekára.



## 4. Financovanie



### Príspevok MZ SR na zriadenie všeobecnej ambulancie

Jedným z opatrení ministerstva na podporu a stabilizáciu všeobecnej ambulantnej starostlivosti je nenávratný finančný príspevok na zriadenie novej ambulantnej praxe. Cieľom opatrenia je podporiť vznik nových všeobecných ambulancií a motivovať lekárov k zriaďovaniu všeobecných ambulancií v nedostatkových oblastiach. Ministerstvo každoročne pripravuje zoznam okresov a obcí s alokovaným príspevkom v spolupráci so samosprávnymi krajmi. V zozname sú pri každej obci uvedené aj informácie o výhodách, ktoré daná obec ponúka.

Výška príspevku na úrovni obce je maximálne 60 624 EUR a na úrovni okresu predstavuje maximálne 50 000 EUR po splnení podmienok vyplácaných v štyroch častiach v priebehu dvanástich mesiacov.

- 1. časť je vyplatená vo výške 24 250€/20 000€ po predložení právoplatného povolenia z VÚC.
- 2.-4. časť je vyplatená v závislosti od vývoja počtu kapítovaných poistencov.

**Lekár nie je povinný dokladovať MZ SR žiadne faktúry a bankové výpisy za účelom minimalizácie byrokracie.**



Podmienky oprávnenosti žiadateľov ako aj podmienky vyplácania príspevku sú zverejnené priamo vo [výzve](#).

### Kto môže podať žiadosť o príspevok?

#### Nový lekár

O príspevky sa môžu uchádzať noví lekári so špecializáciou v špecializačnom odbore všeobecné lekárstvo alebo pediatria, ktorým bol vydaný číselný kód zdravotníckeho pracovníka.

#### Existujúci poskytovateľ

Zároveň sa môžu o príspevky uchádzať aj existujúci poskytovatelia, ktorí majú záujem zriadiť a prevádzkovať ďalšiu všeobecnú ambulanciu popri svojej súčasnej, pokiaľ za všeobecného lekára alebo pediatra, ktorého plánujú zamestnať, preukážu splnenie rovnakých podmienok ako v prípade nového lekára žiadateľa.

### Sme Vám k dispozícii



#### Konzultácia k podaniu žiadosti o príspevok:

- [ambulant@health.gov.sk](mailto:ambulant@health.gov.sk)/infolinka: +421 910 221 396,

#### Kontaktný bod po podaní žiadosti:

- [planobnovy@health.gov.sk](mailto:planobnovy@health.gov.sk)





## 4. Financovanie



V rámci finančného plánovania Vašej budúcej praxe Vám odporúčame urobiť si odhad nákladov a investícií, ktoré Vás pri zriaďovaní ambulancie môžu čakať. Pre všeobecnú ambulanciu je špecifické to, že náklady sa prejavujú v plnej výške od začiatku prevádzky ambulancie, ale výnosy sa odvíjajú najmä od počtu kapítovaných poistencov.

### Náklady

#### Vstupné náklady

Napríklad:

- stavebné úpravy priestorov,
- základné vybavenie ambulancie,
- prístrojové vybavenie, hardware a ambulancný software,
- v prípade prevzatia existujúcej ambulancie financie na kúpu obchodného podielu.



#### Očakávané mesačné náklady

Napríklad:

- nájomné za priestory, energie a služby spojené s nájmom,
- personálne náklady,
- nákup zdravotníckeho materiálu,
- upratovanie, pranie, údržba priestorov,
- odvoz a likvidácia odpadov,
- správa IT systémov, licenčné poplatky, telekomunikačné služby
- vedenie účtovníctva a personálnej agendy.

### Výnosy

Všeobecné ambulancie na základe zmluvy so zdravotnou poisťovňou dostávajú úhradu za poskytnutú zdravotnú starostlivosť formou kombinovaného kapitáčno-výkonového úhradového mechanizmu.

Úhrada pozostáva zo:

- základnej kapitácie - v závislosti od počtu poistencov,
- dodatkovkej kapitácie - v závislosti od plnenia hodnotiacich parametrov,
- výnosov za výkony hradené nad rámec kapitácie - t.j. najmä preventívne výkony, návštevy, elektronická komunikácia, očkovanie a pod.

### Tip od nás



Vybrané parametre zmluvných podmienok zdravotných poisťovní môžete nájsť na webovom sídle MZ SR:

- [Vybrané parametre zmluvných podmienok ZP- všeobecné lekárstvo](#)
- [Vybrané parametre zmluvných podmienok ZP- pediatria](#)



## 5. Povinnosti poskytovateľa



Ako poskytovateľ ZS ste pri výkone tejto činnosti viazaný základnými povinnosťami, ktoré vyplývajú najmä z § 79 zákona č. 578/2004 Z.z. Tieto povinnosti sú záväzné pre každého poskytovateľa VAS a patria medzi ne napríklad:

### Ordinačné hodiny

Poskytovateľ je povinný poskytovať všeobecnú ambulantnú starostlivosť v rozsahu najmenej 35 ordinačných hodín týždenne, najmenej dvakrát do týždňa min. do 15:00 hod. Zákon taxatívne neurčuje denný počet hodín, iba ich týždenný súhrn. Ordinačné hodiny poskytovateľa musí schváliť príslušný VÚC.

### Cenník služieb

VÚC neurčujú a ani neschvaľujú ceny za zdravotné výkony. Lekári však nemôžu požadovať úhradu za objednanie pacienta na vyšetrenie, vrátane objednania na konkrétny čas, vypísanie receptu alebo lekárskeho poukazu, vypísanie návrhu na kúpeľnú liečbu, potvrdenie o návšteve lekára alebo iného zdravotníckeho pracovníka, výmenný lístok k špecialistovi. Lekár je povinný a) umiestniť na prístupnom a viditeľnom mieste cenník všetkých zdravotných výkonov, ktoré poskytuje a b) vydať osobne doklad o výške finančnej úhrady, ktorú uhrádza za poskytnutú zdravotnú starostlivosť. Lekár môže požadovať úhradu za výkony, ktoré nie sú hrazené z verejného zdravotného poistenia, napr. za potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti.

### Zastupovanie

Poskytovateľ ambulantnej starostlivosti má povinnosť zabezpečiť zastupovanie v rozsahu povolenia počas dočasnej neprítomnosti a súčasne na viditeľnom mieste bezodkladne uviesť poskytovateľa, ktorý vykonáva zastupovanie a túto skutočnosť oznámiť príslušnému VÚC (vo väčšine prípadov elektronicky).

### Ambulantná pohotovostná služba

Poskytovateľ VAS je povinný vykonávať ambulantnú pohotovostnú službu v súlade s rozpisom zabezpečenia poskytovania pevnej ambulantnej pohotovostnej služby zverejneným na webovom sídle samosprávneho kraja.

### Dokumentácia

Poskytovateľ uchováva, vedie, odovzdáva a preberá zdravotnú dokumentáciu – primárne je poskytovateľ povinný viesť zdravotnú dokumentáciu v elektronickej zdravotnej knižke pacienta.

### Komunikácia s inštitúciami

Poskytovateľ je povinný hlásiť úväzky a nahlasovať neprítomnosť na VÚC, posilať ročné výkazy a hlásenia na NCZI, a pod.

### GDPR – ochrana osobných údajov

Poskytovateľ je povinný chrániť osobné údaje svojich pacientov a zamestnancov. Pacientov súhlas nie je potrebný pri hlásení nežiaducich účinkov humánneho lieku Štátnemu ústavu pre kontrolu liečiv, vedení zdravotnej dokumentácie, zasielaní údajov do NZIS, plnení povinností voči zdravotným poisťovniam, ani v rámci vedenia mzdovej agendy.

### Prevádzka ambulancie

Poskytovateľ je povinný dbať na bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, dodržiavať hygienicko-epidemiologický režim v ambulancii, internú bezpečnosť pacienta a pod.

## 6. Zmluvné vzťahy



### Pacient

- Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti - Poskytovateľ je povinný uzatvoriť dohodu s každou osobou, ktorá je v jeho zdravotnom obvode. Zdravotný obvod poskytovateľovi určuje príslušný VÚC. Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti sa uzatvára písomnou formou najmenej na šesť mesiacov. Bez uzatvorenej dohody lekár nemôže viesť zdravotnú dokumentáciu pacienta, predpisovať lieky (s výnimkou poskytovania neodkladnej ZS) a ani vydávať doklady o práceneschopnosti.
- Odstúpenie od dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti - musí byť v písomnej forme, zo strany poskytovateľa je potrebné dostatočné vymedzenie dôvodu.
- Informovaný súhlas pacienta - druh súhlasu, ktorým pacient vyjadruje či súhlasí s poskytnutím zdravotnej starostlivosti. Musí byť preukázaný, čiže udelený písomne, konkludentne alebo ústne.

### Zdravotné poisťovne

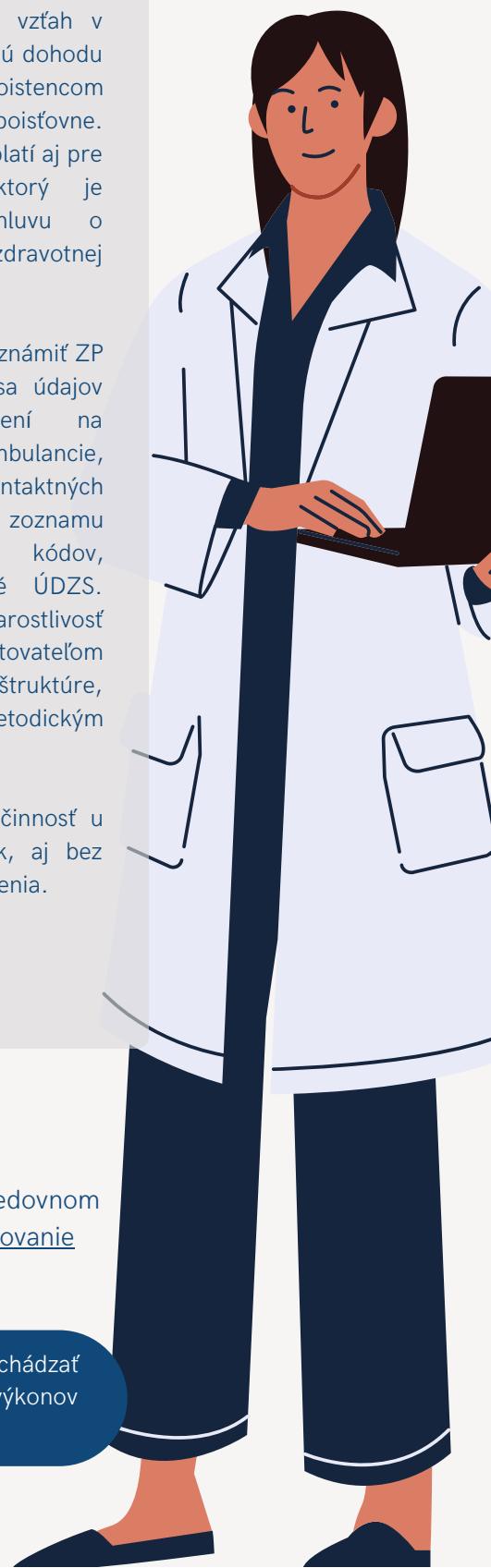
- Vo všeobecnej ambulantnej starostlivosti platí obojstranná zmluvná povinnosť. To znamená, že ZP je povinná uzatvoriť s poskytovateľom zmluvný vzťah v prípade, ak má uzatvorenú dohodu najmenej s jedným poistencom príslušnej zdravotnej poisťovne. Zároveň daná povinnosť platí aj pre poskytovateľa VAS, ktorý je povinný uzatvoriť zmluvu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti so ZP.
- Poskytovateľ je povinný oznámiť ZP všetky zmeny týkajúce sa údajov uvedených v povolení na prevádzkovanie ambulancie, identifikačných a kontaktných údajov vrátane čísla účtu, zoznamu ambulancií, lekárov a kódov, ktorému boli pridelené ÚDZS. Poskytovaná zdravotná starostlivosť je vykazovaná poskytovateľom zúčtovacími dokladmi v štruktúre, ktorá je určená metodickým usmernením ÚDZS.
- ZP vykonáva kontrolnú činnosť u poskytovateľa kedykoľvek, aj bez predchádzajúceho oznámenia.

### Tip od nás



Postup ÚDZS pre vykazovanie poskytnutej ZS nájdete na nasledovnom linku: [Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou - vykazovanie](#)

Detailné informácie a užitočné tipy z praxe, ktoré Vám pomôžu predchádzať úvodným chybám pri uzatváraní zmluvného vzťahu a pri vykazovaní výkonov nájdete v Príručke na str. 62 -63.



## 7. Ľudské zdroje



Výber správneho personálu je kľúčový pre prevádzku Vašej ambulancie. Je dôležité, aby zamestnanci rozumeli Vašej predstave o spôsobe práce v ambulancii a zdieľali ju s Vami.

### Zákonné požiadavky na minimálne personálne zabezpečenie

#### Poskytovateľ VAS

- 1 všeobecný lekár/ primárny pediater
- 1 sestra / praktická sestra- asistent



S novým zamestnancom je nevyhnutné uzatvoriť písomnú pracovnú zmluvu, prípadne dohodu o práci vykonávanej mimo pracovného pomeru. Je dôležité, aby tieto dokumenty obsahovali všetky zákonné náležitosti a ďalšie dojednania (napr. o mlčanlivosti), aby ste sa vyhli pokutám a podobným nedorozumeniam z nedbanlivosti. Pred prijatím zamestnanca je zamestnávateľ povinný ho zaregistrovať v Sociálnej poisťovni a v príslušnej zdravotnej poisťovni.

Pracovná zmluva musí obsahovať najmä:

- druh a miesto výkonu práce,
- deň nástupu do práce,
- a mzdové podmienky.



Výška mzdy u ambulatných poskytovateľov je výsledkom dohody zamestnanca a zamestnávateľa.

### Zamestnávanie administratívneho pracovníka

Z hľadiska zvýšenia efektivity práce v ambulancii je prínosné si zamestnať v tíme aj administratívneho pracovníka. Administratívny pracovník Vás dokáže odbremeniť od mnohých nemedicínskych povinností a Vy sa môžete venovať svojim pacientom. Na personálne zloženie ambulancie je vhodné myslieť už pri plánovaní priestorov Vašej budúcej ambulancie na zabezpečenie dostatočného pracovného priestoru pre lekára, pre sestru, ale aj pre administratívneho pracovníka, resp. recepciu.

#### Tip od nás



Aktuálne podmienky pre minimálnu mzdu, ako aj iné užitočné informácie ohľadom zamestnávania môžete nájsť na webovej stránke [Národného Inšpektorátu Práce](#).



## 8. Pacient

Svojim každodenným pracovným nasadením si s pacientmi vytvárate dlhodobý vzťah založený na dôvere a porozumení. Služby, ktoré poskytujete pre svojich pacientov zohrávajú dôležitú rolu v procese budovania dôvery. Mali by medzi ne patriť napr.: možnosť objednať sa online/email-om, pozvánky na preventívne prehliadky, zdieľaná komunikácia s pacientom, webstránka ambulancie a pod. Aj od ich kvality sa odvíja spokojnosť pacientov, ale aj efektívnosť Vašej práce.



### Ďalšie tipy od nás

#### Ordinačné hodiny

- ordinačné hodiny umiestnené na webovom sídle ambulancie.

Pondelok	
Odbery a triáž	06:00 - 8:00
Telefonické konzultácie	07:30 - 8:00
Preventívne prehliadky	08:00 - 11:00
Ošetrovanie pacientov	11:30 - 15:00
Mailové konzultácie	15:00 - 16:00

Umožnenie odoberov v čo najskoršom čase uľahčí život najmä Vaším pracujúcim pacientom.

V rámci tohto času Vám môžu volať najmä pacienti s akútnymi zdravotnými ťažkosťami a ich vyšetrenie budete musieť zaradiť do Vášho pracovného dňa. Je preto dobré, aby Vás kontaktovali čo najskôr.

Preventívne prehliadky zaberajú relatívne veľa času, preto je dôležité vyhradiť si na ne dostatočný čas.

V tomto časovom úseku máte priestor pre objednaných a akútnych pacientov.

Popoludňajšie mailové konzultácie Vám dávajú čas na telemedicínske úkony, či poskytovanie výsledkov pacientom.

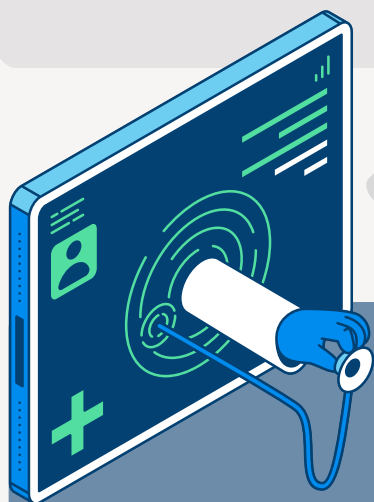
#### Priestory

- efektívna dispozícia priestorov, osvetlenie, príjemné prostredie,
- parkovacie miesta k dispozícii pacientom.

#### Iné služby

- možnosť platby kartou,
- pravidelný newsletter pre pacientov,
- cenník nastavený na socio-ekonomické pomery komunity v blízkosti ambulancie.

"Víta Vás ambulancia Zelená. Ak sa chcete objednať stlačte jednotku..."



#### Spôsob elektronickej komunikácie s pacientom

- hromadné zasielanie mailov,
- telekomunikácia s pacientmi,
- interaktívna hlasová odozva.

Kvalitné služby, ktoré Vaša ambulancia ponúka pacientom reflektujú jej hodnotu, budujú značku a prispievajú k Vašej reputácii v komunite.





Financované  
Európskou úniou  
NextGenerationEU



MINISTERSTVO  
ZDRAVOTNÍCTVA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

**PLÁN [OBNOVY]**