

Date published: 19 August, 2025

Date last updated: 19 August, 2025

You and your general practice – Vy a vaše ordinace praktického lékaře

[Publication \(/publication\)](#)

Content

- [Kdy a jak můžete kontaktovat svého praktického lékaře?](#)
- [Co když je ordinace zavřená?](#)
- [Co když je to naléhavé?](#)
- [Co se stane, když kontaktujete svou ordinaci a požádáte o schůzku?](#)
- [Kdo vám může pomoci?](#)
- [Od jakého věku můžete sami navštěvovat praktického lékaře?](#)
- [Co když potřebujete další pomoc?](#)
- [Jak si vybrat všeobecnou praxi?](#)
- [Potřebujete občanský průkaz nebo doklad o adrese?](#)
- [Může ordinace vaši registraci odmítnout?](#)
- [Můžete si vybrat, do které nemocnice nebo kliniky budete odeslán?](#)
- [Účtují si praktičtí lékaři za něco poplatky?](#)
- [Jak by se mělo zacházet se všemi lidmi?](#)
- [Jak můžete své ordinaci pomoci?](#)
- [Jak můžete poskytnout zpětnou vazbu nebo vznést připomínky?](#)

V této příručce zjistíte, co můžete očekávat od svého praktického lékaře (GP) a jak mu můžete pomoci, abyste mohli služby národní zdravotní služby využít na maximum. Více informací naleznete na níže uvedených odkazech.

Kdy a jak můžete kontaktovat svého praktického lékaře?

Vaše ordinace je otevřena od **pondělí do pátku od 08:00 do 18:30**.

V této době můžete vy nebo váš pečovatel, vaším jménem:

- Navštívit ordinaci.
- Zavolat jim.
- Přejděte na webovou stránku ordinace nebo do **aplikace NHS**.

Způsob kontaktu s ordinací si můžete zvolit podle toho, co vám nejlépe vyhovuje. Některé ordinace mohou mít delší ordinační hodiny nebo mohou požadovat, abyste je v naléhavých případech kontaktovali telefonicky nebo osobně.

Co když je ordinace zavřená?

Pokud potřebujete urgentní pomoc s fyzickým nebo duševním zdravím mimo ordinační hodiny praktického lékaře a nemůžete čekat, až otevře, navštivte webovou stránku **111.nhs.uk** nebo zavolejte **111**. Poradí vám, co máte dělat dál.

Co když je to naléhavé?

V případě vážného nebo život ohrožujícího stavu jděte přímo na pohotovost **A&E** (Accident and Emergency) nebo volejte **999**.

Co se stane, když kontaktujete svou ordinaci a požádáte o schůzku?

Ať už podáte žádost telefonicky, online nebo osobně v ordinaci, může být třeba, abyste ordinaci poskytli některé údaje, aby mohla na základě vašich klinických potřeb posoudit, co je pro vás nejvhodnější. Praktický tým posoudí vaši žádost o schůzku nebo lékařskou radu a **do jednoho pracovního dne** vám sdělí, jak bude postupovat dále.

Může to být:

- Schůzka v ten samý den nebo následující den
- Telefonát v ten samý ten den nebo následující den
- Textová zpráva s odpovědí na váš dotaz.
- Doporučení navštívit lékárnu nebo jinou službu NHS.

O tom, co je pro vás nejlepší, rozhodne vaše ordinace na základě vašich klinických potřeb.

Vaše ordinace vám nemůže říct, abyste zavolali zpět až druhý den.

Kdo vám může pomoci?

Může vám být nabídnuta osobní schůzka nebo telefonát s praktickým lékařem nebo jiným členem personálu ordinace, například zdravotní sestrou nebo lékárníkem.

Pokud máte pečovatele, může za vás s vaším souhlasem mluvit.

Můžete požádat o návštěvu preferovaného zdravotnického pracovníka a ordinace se pokusí vašemu požadavku vyhovět, i když možná budete muset na volný termín déle čekat.

Může být užitečné navštěvovat stejného zdravotníka, zejména pokud trpíte dlouhodobým onemocněním.

Od jakého věku můžete sami navštěvovat praktického lékaře?

Pokud je vám **16 let nebo více**, můžete si schůzky domlouvat a chodit na ně sami.

Pokud je vám **méně než 16 let**, můžete o návštěvu praktického lékaře požádat i bez rodiče nebo opatrovníka. O tom, zda je to pro vás vhodné, rozhodne praktický lékař.

Co když potřebujete další pomoc?

Jestliže nemluvíte anglicky, můžete si při domluvení schůzky požádat o tlumočnické služby ve vámi preferovaném jazyce.

Pokud potřebujete další pomoc, jako například delší termín, klidné místo, bezbariérový přístup nebo informace v jiném formátu, informujte o tom svou ordinaci, která se vám pokusí vyhovět.

Jak si vybrat všeobecnou praxi?

Můžete:

- Kontaktovat nebo navštívit místní ordinaci.
- Použít **vyhledání praktického lékaře** on-line

Pokud chcete přejít k novému praktickému lékaři, můžete tak učinit kdykoli. Většina lidí má v okolí několik možností.

Potřebujete občanský průkaz nebo doklad o adrese?

Ne, nepotřebujete občanský průkaz, číslo NHS ani doklad o adrese. Vaší ordinaci to může pomoci, ale pro registraci nebo návštěvu praktického lékaře to není nutné. V ordinaci se můžete zaregistrovat i v případě, že jste bezdomovec.

Může ordinace vaši registraci odmítnout?

Pokud vaši žádost zamítnou, musí vám do **14 days** zaslat písemné vysvětlení. Ordinace vás může odmítnout pouze z vážného důvodu, například pokud bydlíte příliš daleko nebo pokud již přijímá nové pacienty. Například vás **nemohou** odmítnout z důvodů, jako je imigrační status, nemít trvalé bydliště nebo z důvodů souvisejících s jinými charakteristikami chráněnými právními předpisy o rovném zacházení.

Můžete si vybrat, do které nemocnice nebo kliniky budete odeslán?

Pokud vás váš praktický lékař potřebuje odeslat na vyšetření fyzického nebo duševního zdraví, ve většině případů máte právo si vybrat nemocnici nebo službu, kterou chcete navštívit. Více informací o právu na volbu získáte [zde](https://www.nhs.uk/using-the-nhs/about-the-nhs/your-choices-in-the-nhs/) (<https://www.nhs.uk/using-the-nhs/about-the-nhs/your-choices-in-the-nhs/>).

Pokud jste ve Spojeném království noví

Stále se můžete zaregistrovat u praktického lékaře. Je zdarma a váš **imigrační status nemá vliv na vaše právo registrovat se u praktického lékaře**.

Pokud jste mimo domov, ale stále ve Spojeném království.

Pokud jste mimo domov déle než 24 hodin (ale méně než 3 měsíce), můžete se zaregistrovat jako **dočasný pacient** v blízkosti místa pobytu.

Můžete také změnit svou vybranou lékárnu, abyste si mohli léky vyzvedávat v blízkosti svého bydliště. Můžete tak učinit v ordinaci nebo prostřednictvím aplikace NHS.

Účtují si praktičtí lékaři za něco poplatky?

Služby praktických lékařů NHS jsou **bezplatné**. Někdy, pokud požádáte praktického lékaře o soukromou službu (například napsání dopisu pro pojišťovnu), může vám účtovat poplatek.

Jak by se mělo zacházet se všemi lidmi?

V ordinaci by se mělo s každým jednat spravedlivě, laskavě a s úctou. Stejně tak byste se měli chovat k zaměstnancům s respektem. Ordinace může pacienty vyřadit ze svého seznamu, pokud se chovají násilně nebo hrubě k personálu.

Chcete-li se dozvědět více o svých právech, můžete si přečíst **Ústavu NHS**.

Jak můžete své ordinaci pomoci?

1. **Bud'te připraveni:** Před schůzkou si napište, jaké máte příznaky, co vás trápí a o čem chcete mluvit.
2. **Přijďte včas:** Pozdní příchod na schůzku nebo nepřítomnost na časově omezeném hovoru může mít vliv na ostatní pacienty.
3. **V případě potřeby zrušte:** Pokud se nemůžete dostavit na schůzku, oznamte to co nejdříve, abyste mohli nabídnout místo někomu jinému.
4. **Použijte aplikaci nebo webové stránky NHS:** Pokud jste si jisti, že používáte chytré telefony nebo počítače, můžete si rezervovat nebo zrušit schůzky, objednat opakované recepty a zobrazit výsledky svých testů online.
5. **Zapněte si oznámení:** Pokud používáte aplikaci NHS, zapněte si oznámení, aby vás ordinace mohla snadněji kontaktovat. Dávejte prosím pozor na zprávy.
6. **Objednávejte opakovaně podávané léky včas:** Objednejte si včas opakované léky, aby vám nedošly, a objednejte si jen to, co potřebujete.
7. **Připojte se ke skupině pro účast pacientů:** V ordinaci budete mít skupinu pacientů, kteří mohou poskytnout zpětnou vazbu k poskytovaným službám. Na webových stránkách vaší ordinace by mělo být vysvětleno, jak se můžete připojit.

Jak můžete poskytnout zpětnou vazbu nebo vznést připomínky?

Pokud chcete poskytnout zpětnou vazbu, vznést obavu nebo podat formální stížnost, požádejte o rozhovor vedoucího ordinace. Pokud se vám to nelíbí, obraťte se na Integrated Care Board (ICB) – místní orgán NHS, který dohlíží na činnost praktických lékařů. Svou místní radu pro integrovanou péči najdete [zde](https://www.england.nhs.uk/contact-us/about-nhs-services/contact-your-local-integrated-care-board-icb/) (<https://www.england.nhs.uk/contact-us/about-nhs-services/contact-your-local-integrated-care-board-icb/>).

Můžete také poskytnout zpětnou vazbu ohledně své praxe místní organizaci Healthwatch. Jejich úkolem je zajistit, aby vedoucí pracovníci NHS a další rozhodující osoby vyslechli váš názor a využili vaši zpětnou vazbu ke zlepšení péče. Healthwatch je nezávislá a nestranná organizace a veškeré informace, které jí sdělíte, jsou důvěrné. Místní organizaci Healthwatch najdete na adrese: [Najděte svůj místní Healthwatch | Healthwatch](https://www.healthwatch.co.uk/your-local-healthwatch/list) (<https://www.healthwatch.co.uk/your-local-healthwatch/list>)

Date published: 19 August, 2025

Date last updated: 19 August, 2025

[▲ Back to top](#)