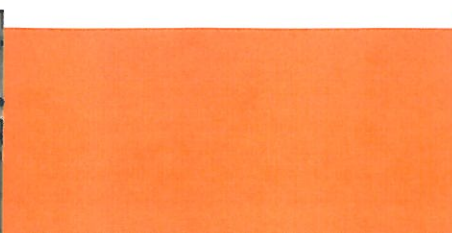
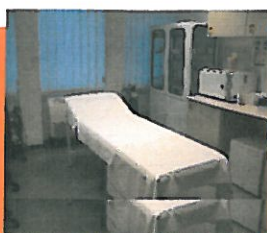


# MORROW

## MEDICAL ZRT.

*Beszámoló a*  
**BUGYI**  
*Központi orvosi ügyelet munkájáról*  
2017. év



## **A Morrow Medical Zrt. által üzemeltetett Bugyi központú orvosi ügyelet működése a 2017. évben**

### **Az ügyelet működési rendje:**

- hétfőtől csütörtökig 18:00-tól-másnap reggel 07:00-ig
- pénteken 16:00-tól másnap reggel 07:00-ig
- hétfégen, ünnepnapokon reggel 07:00-tól másnap reggel 07:00-ig

A 2017. évi betegforgalom: **2358 fő** (részletes statisztika a mellékletben)

**Ebből felnőtt ellátott: 595 fő**

**Gyermekek ellátott: 113 fő**

Ez a szám leginkább az ambuláns ellátásban mérhető, a házhoz hívások száma azonban arányaiban megegyezik azt ezt megelőző időszakéval.

Az ellátásban részesülő betegek ellátása arányos a lakosságszámmal, így a bugyi betegek tették ki az ellátandó lakosság közel felét.

### **Az ügyeletet ellátó dolgozók:**

A szakszemélyzet száma megfelelő, azonban az egész országot érintő humánerőforrás-hiány ezen a területen is megmutatkozik. Az orvosok után az ápolók-szakdolgozók az elmúlt évek ágazati béremelése miatt (az állami szektorban és a háziorvosi körzetekben) elvándorlása is elindult. Sajnálatos tény, hogy a 2016 novemberében Kormányrendeletbe foglalt kötelező szakdolgozói béremelésre csak az ügyeleti szolgáltatók nem kaptak finanszírozást. Ezt a háziorvosi praxisoktól a kórházakig minden szereplő megkapta... Az évek óta szolgáló orvosok csak jelentős béremelést követően vesznek részt az ügyeletben. Erről, illetve az ezzel kapcsolatos díjemelésről az elmúlt 18 hónapban több levelet írtunk az illetékes államtitkárságnak, sajnos érdemi válasz nélkül.

Cégünk jelentős figyelmet fordít a szakmailag és etikailag is megfelelő személyzet biztosítására, minőségpolitikájának alapja ebben rejlik. A szakmai protokollt szigorú szabályrendszerrel tartjuk fenn. Folyamatos tréningeket tartunk, a kommunikációs készségek,

az empátikus hozzáállás maximalizása érdekében, amellett, hogy kiemelt figyelmet fordítunk a szakmai fejlődésre is.

Amennyiben munkánkkal kapcsolatban elégedetlenség fogalmazódna meg, bekérjük a szolgálatot teljesítő személyzet nyilatkozatát az esetről, az ambuláns napló másolatát, valamint hívás esetén a rögzített hangfelvételt, s ezen dokumentumok birtokában válaszolunk a megkeresésre. Ha a páciens panasa jogos, a konzekvenciákat levonjuk, módosítjuk a belső szabályozást, kollégáink figyelmét ismételten felhívjuk a szakmai normák betartására a gördülékeny betegellátás érdekében.

### **Reklamációk – panaszok kezelése:**

Reklamáció, panasz érkezhethet:

- közvetlenül betegtől, sérülttől jellemzően írásban, ha nem, akkor azt kérni kell,
- Kormányhivatalon (ÁNTSZ)-en keresztül írásban,
- az illetékes Polgármesteri Hivatalon keresztül ugyancsak írásban.

A beérkező reklamációt, panaszt a fogadó munkatártnak kell továbbítani az oktatási és módszertani igazgató részére.

Az oktatási és módszertani igazgató feladata az ügy kivizsgálása, melynek részeként be kell kérnie az Ambuláns Naplót és az ügyel kapcsolatos minden további írásos dokumentumot.

Az ügy súlyától függően telefonon vagy írásban információt, illetve a történetek részletezését kell kérni az ügyben érintett munkatársaktól. Minden adat, információ rendelkezésre állását követően, illetve a történetek részletes ismeretének birtokában jegyzőkönyvet kell felvennie az oktatási és módszertani igazgatónak, melyet az érintett munkatársaknak aláírásukkal kell igazolniuk.

A belső vizsgálat eredményéről a jegyzőkönyv alapján - a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül - írásban kell értesíteni a bejelentőt. Az írásos értesítést

- a cégvezető/oktatási és módszertani igazgató,

- az ügyvezető igazgató vagy
  - a szakmai vezető főorvos
- hatásköre aláírni.

A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon. Erre a körülményre az értesítésben fel kell hívni a beteg, sérült figyelmét.

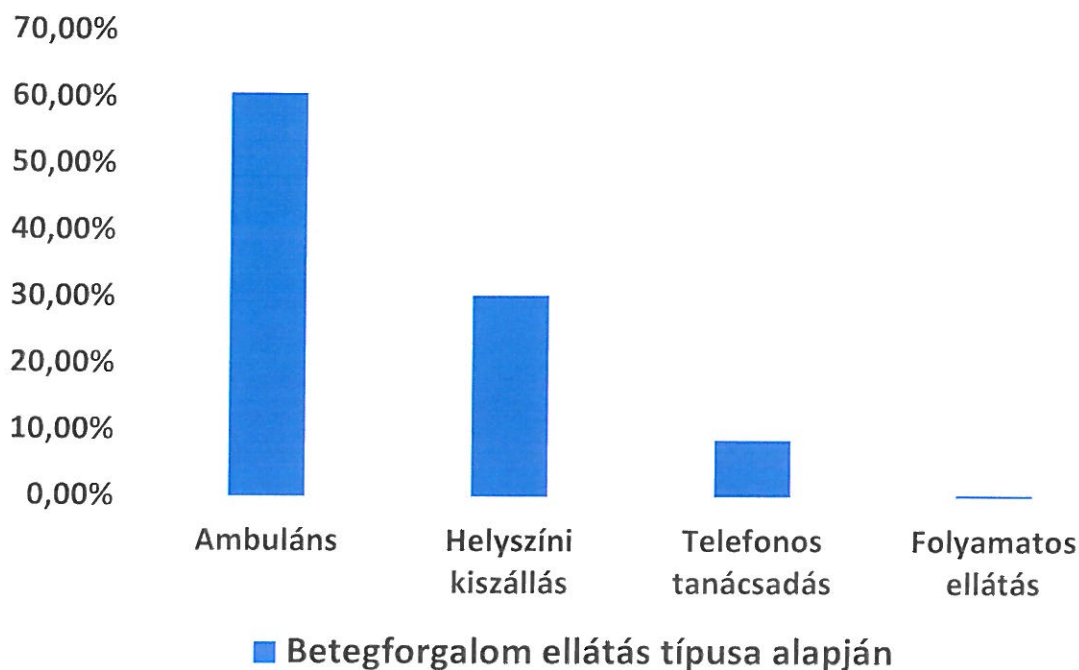
A reklamációkat és panaszokat, illetve a hozzájuk kapcsolódó dokumentumokat, feljegyzéseket lefűzve, visszakereshető módon kell megőrizni, aminek felelőse az irodavezető.

#### **Az ügyelet személyi és tárgyi feltételei:**

A központi orvosi ügyelet személyi és tárgyi feltételeit jogszabályok/rendeletek/törvények közül személyi feltételek tekintetében – orvos esetében a **4/2000. /IL.25./ EüM. Rendelet**, A szakdolgozói és tárgyi feltételeket a **60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendelet** az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szabályozza elsődlegesen.

**A rendeletben meghatározott eszközök és gyógyszerek, valamint a személyi feltételek a bugyi ügyelet tekintetében is rendelkezésre állnak, teljesülnek. Tárgyi feltételekben egyéb, nem előírt, de hasznos eszközök is rendelkezésre állnak. (pl. Pulsoxymeter)**

### Betegforgalom ellátás típusa alapján



### BETEGFORGALMI ADATOK

Három folyamatos ellátásban részesülő páciens nem volt a 2017. évben. Az akut problémák elsősorban a felnőtt lakosságot érintették.

Cégünk gyógyszerellátottsága magas szintű és folyamatos. A jelenleg érvényes szakmai protokollok alapján módosítjuk eszköztárunkat.

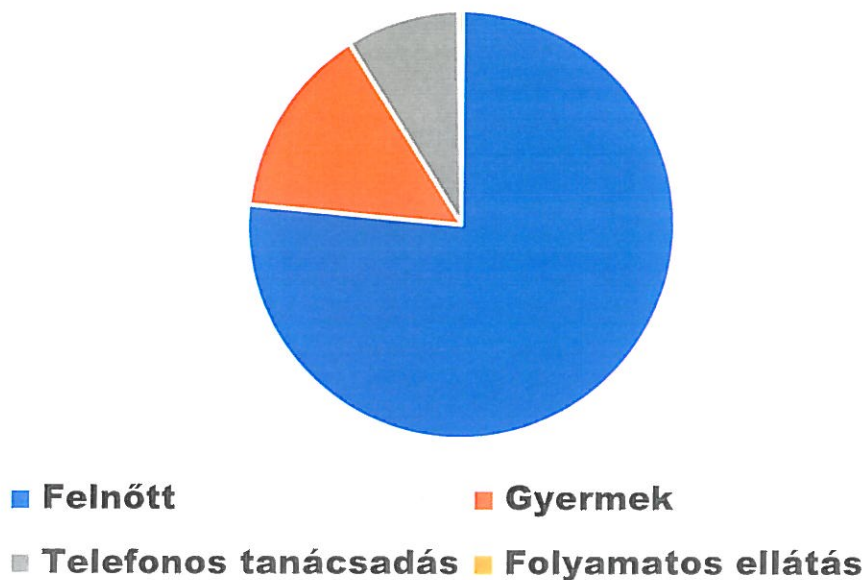
Működési elveink a jogszabályban foglaltaknak mindenben megfelelnek.

### Ellátott betegek korosztály szerinti bontásban, viszonyítva az előző évi adatokhoz.

Mint látható, a 2016 évi adatokhoz viszonyítva változott az ellátások száma. Még a felnőtt ügyelet ellátásai 612 fő esetszámról csökkent 595 főre, a gyermekügyelet ellátási száma 159 főről csökkent 113 főre.



## Betegforgalom életkor szerint



Betegforgalom területi – regionális összetétel alapján.

## Betegforgalom regionális összetétel szerint



\*Egyéb alatt azokat az ellátottakat jelöljük, akiknek a bejelentett állandó lakcíme nem az ügyelet által ellátott településeken van.

### Indokolatlan hívások:

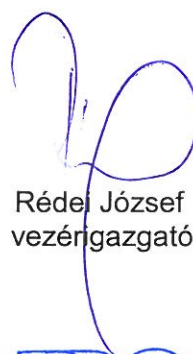
A táblázatban látható magas szám a betegellátás szempontjából nem releváns. Csupán egy olyan statisztikai adatról beszélünk, aminek alapja a beteg-jogviszony ellenőrző programban található, 31 pontban rögzített tünetlista. Ezt a listát 2006-ban, az ominózus vizitdíj

mellékleteként adtak ki és a mai napig életben van. Itt az említett 31 pontban rögzítik a sürgős szükség körébe tartozó diagnózisokat-tüneteket.

A Morrow Medical Zrt.-nek 30 napon túli tartozása a szállítók felé nem áll fenn.

A fentiek alapján kérem a beszámoló elfogadását!

Budapest, 2018. május 09.



Rédei József  
vezérigazgató

**MORROW**  
MEDICAL ZRT.  
CÍM: 1131 BUDAPEST, TOPOLYA U. 4-8.  
ADÓSZÁM: 14996924-1-41  
CÉGJEGYZÉKSZÁM: 01-10-047924



**Bugyi Központi Orvosi Ügyelet**

**2017.01.01 - 2017.12.31**

**BETEGFORGALOM**

Település neve	ambuláns	hívás	tanács	Folyama tos ellátás	OMS Z	Esetk ocsi	OMSZ átvett	OMSZ átadott	kórház	exit	Összesen	Felnőtt	Gyere k	indokolt	indokol atlan	Megkülönböz tető jelzés használata	Szoc. otthon
Bugyi	449	234	66	3	20	9	4	3	58	10	752	576	107	40	643		0
Egyéb települések	23	2	1			1			2		26	19	6	3	22		0
Összesen	472	236	67	3	20	10	4	3	60	10	778	595	113	43	665	0	0

**Dátum: 2018.01.05.**

*[Handwritten signature]*