

MORROW

MEDICAL ZRT.

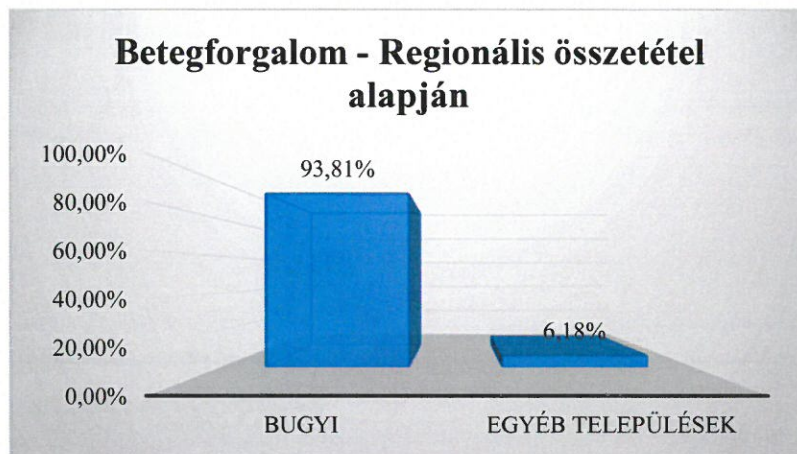
Beszámoló a
BUGYI
Központi orvosi ügyelet munkájáról
2018. év



A Morrow Medical Zrt. által üzemeltetett Bugyi központú orvosi ügyelet működése a 2018. évben

Az ügyelet működési rendje:

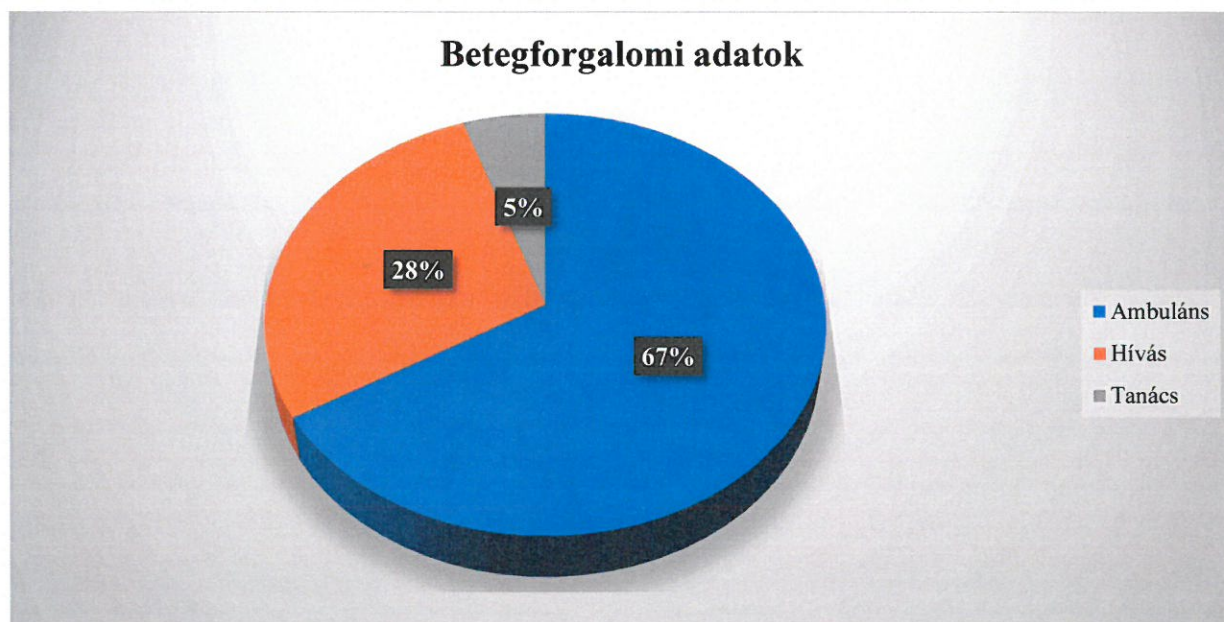
- hétfőtől csütörtökig
18:00-tól-másnap reggel
07:00-ig
- pénteken 16:00-tól
másnap reggel 07:00-ig
- hétvégén, ünnepnapokon
reggel 07:00-tól másnap
reggel 07:00-ig



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

A 2018. évi betegforgalom: **905 fő** (részletes statisztika a mellékletben)

Az ambuláns ellátás iránt megugrott az igény az előző évekhez képest, ami nem csak a lakosság növekedésnek tudható be, hanem a személyes konzultáció lehetősége miatt.



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. Már rövid távon is gondot okozhat, ha cégünk nem követi a bérek emelkedését, úgy a szakdolgozóknál, mint az orvosoknál.

Az ügyelet személyi és tárgyi feltételei:

A központi orvosi ügyelet személyi és tárgyi feltételeit jogszabályok/rendelet/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 az ügyelet tekintetében is rendelkezésre állnak, teljesülnek. Tárgyi feltételekben egyéb, nem előírt, de hasznos eszközök is rendelkezésre állnak. (pl. Pulsoxymeter)

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 a szakmai vezető orvos igazgató részére.

Az a szakmai vezető orvos igazgató feladata az ügy kivizsgálása, melynek részeként be kell kérnie az Ambuláns Naplót és az ügygel 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 a szakmai vezető orvos 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

- az ügyvezető igazgató vagy
- a szakmai vezető orvos igazgató

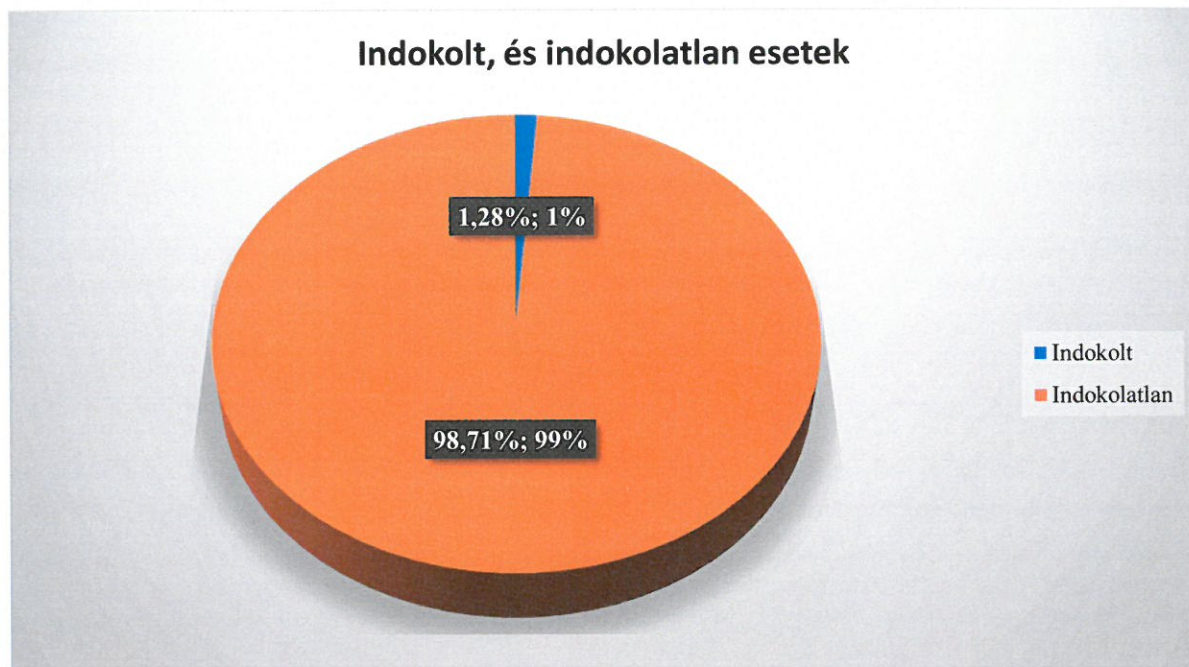
A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon. Erre a körülményre az értesítésben fel kell hívni a beteg, sérült figyelmét.

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

A 2018-as évben a Bugyi központi ügyeletre 2 db. panasz érkezett, amit alapos belső kivizsgálást követően megválasztunk, a panaszosnak, illetve az eljáró szervnek. A kollégák figyelmét ismételten felhívtuk a betegekkel való empátikus viselkedés, és kommunikáció fontosságára, amit kommunikációs tréningekkel fejlesztünk.



A lakosság növekedéséből adódóan, arányosan nőtt mind az ellátott felnőttek és gyerekek száma is.



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

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

Működési elveink a jogszabályban foglaltaknak mindenben megfelelnek.

Budapest, 2019. április 23.


MORROW
MEDICAL ZRT.
Cím: 1131 BUDAPEST, TOPOLYA U. 4-8.
ADÓSZÁM: 14996924-1-41
ÉGJEGYZÉKSZÁM: 01-10-047924
vezérigazgató

