

# **LAKOSSÁGI TÁJÉKOZTATÓ AZ ORVOSI ÜGYELET** **MŰKÖDÉSÉRŐL**

## **Tisztelt lakosság!**

Ezúton tájékoztatjuk Dunavarsány, Délegyháza, Majosháza lakosságát, hogy a sürgősségi orvosi ügyeleti betegellátását a Medical-Provisor Központi Orvosi Ügyelet Kft. végzi 2013. január 1. óta. Az ügyeleti ellátás rendje az alábbiak szerint történik.

### **Mikor érhető el az ügyelet?**

Az ügyeleti idő hétköznapokon 16-08 óráig, hétvégén és ünnepnapokon folyamatosan (24 órában) tart. Ebben az időben lehet az ügyeleti rendelőben ellátásra jelentkezni, vagy telefonon az ügyelet segítségét kérni a 06-24/472-010 vagy 06-1/301-6969 telefonszámon.

### **Milyen esetekben kérjük az ügyelet segítségét?**

Az orvosi ügyelet feladata kizárólag a sürgősségi esetek ellátása, azaz elsősorban heveny megbetegedések, vagy már meglévő betegség állapot-rosszabbodása esetén kell mindenképpen az ügyelethez fordulni, amikor azonnali beavatkozás nélkül fennáll a tartós vagy maradandó egészségkárosodás veszélye.

Idült megbetegedések gondozása, banális megbetegedések, halasztható kórállapotok esetén lehetőség szerint a háziorvosi rendeléseket vegyék igénybe, hiszen ügyeleti időben lényegesen nehezebben elérhető és kisebb számú a rendelkezésre álló diagnosztikus és terápiás lehetőségek száma, valamint a sürgős szükség fogalmkörébe nem tartozó állapotok ellátása a valóban sürgős esetek ellátásától veszik el a szabad kapacitást, veszélybe sorolva ezáltal az életmentő beavatkozások megfelelő időfaktorral történő megkezdését.

Rendszeresen szedett gyógyszerek esetén gondoskodjanak a háziorvosnál időben történő felíratásról. Ügyeleti időben csak újonnan szükségessé vált vagy életmentő gyógyszereket tudunk felírni, támogatott gyógyszerfelírásra ez esetben nincs lehetőség!

Hirtelen fellépő súlyos panaszok, életveszélyes állapotok, balesetek, közterületi rosszullétek esetén a lakosság közvetlenül is kérheti az Országos Mentőszolgálat segítségét a 104-es segélyhívó számon! Közterületen illetve sportrendezvényeken történő ellátáshoz

elengedhetetlen az Országos Mentőszolgálat részvétele az ellátásban, ezért érdemes rögtön őket riasztani, hiszen közterületi vagy munkahelyi rosszullet esetén az ügyelet részére nem áll rendelkezésre a betegvizsgálat elvégzéséhez megfelelő helyiség, így ezen ellátások esetén a mentőautó adta infrastrukturális lehetőségek biztosítják a megfelelő vizsgálatot. .

Amennyiben bizonytalanok a beteggel való teendőt illetően, kérjék bizalommal telefonon keresztül az ügyeletes nővér segítségét, aki készséggel felvilágosítást ad a szükséges teendőkről.

Egyre sűrűbben fordul elő, hogy nem sürgősségi problémákkal keresik fel a központi orvosi ügyeleteket, illetve az azonnali helyszínre vonulás hiányát kérdőre vonják kollégáinktól. Sok esetben több hívás érkezik egy időben ügyeletünkre, melyet a szakképzet nővérnek sürgősségi szempontból sorba kell rendeznie. A telefonban feleslegesnek tűnő kérdések garmadája ezen osztályozást segítik, s ez természetesen sokszor terhesnek tűnhet a hozzátartozója állapotáért aggodó bejelentő számára, mindazonáltal elengedhetetlen a megfelelő osztályozás szempontjából. Nem ok a sürgősségi ellátás igénybe vételére a házi orvosoknál kialakult hosszas várakozási idő, a hetek óta tartó enyhe, nem múló panaszok kivizsgálása, a magány, vagy a panaszok nélküli általános kivizsgálás. Ezek és az ezekhez hasonló bejelentések nem a sürgős szükség fogalomkörébe tartoznak, s veszélybe sodorhatják a valódi sürgősségi betegellátást.

### **Hol történik ügyeleti időben a betegek ellátása?**

Ügyeleti időben a betegek ellátása Dunavarsány Habitat utca 22-24. szám alatti Egészségházban található ügyeleti rendelőben, vagy a beteg lakásán történhet. Kérjük a tisztelt lakosságot, amennyiben lehetséges, ügyeleti ellátás céljából az orvosi ügyeleti rendelőt vegyék igénybe, és csak valóban szükség esetén hívják házhoz az ügyeletet, hiszen a lakáson történő ellátás a rendelőben történő ellátáshoz képest akár többszörös időt is igénybe vehet, a műszerezettség, s az infrastrukturális lehetőségek pedig a rendelői ellátáshoz képest elenyészőek.

### **Telefonos segítségkérés, helyszínen (lakáson) történő betegellátás**

Lakáson történő ellátást a 47/2004 ESzCsM rendelet értelmében fekvőbeteghez, sérülthez, folyamatos gyógykezelésre szoruló beteghez lehet kérni.

Lakáson történő ellátási igény esetén az orvosi ügyeletet a 06-24/472-010 vagy 06-1/301-6969 telefonszámon érhetik el.

Lehetőség szerint felnőtt korú bejelentő telefonáljon! Telefonos segítségkérés esetén még igen súlyos helyzetben is őrizték meg nyugalmukat, hiszen így van lehetőség a szükséges adatok leggyorsabb felvételére, és a beteg lehetőség szerinti leggyorsabb ellátására!

Tájékoztatjuk a lakosságot, hogy a telefonos beszélgetés rögzítésre kerül!

A telefonszámon az ügyeletes nővér jelentkezik be, aki felveszi a beteg adatait és panaszait.

Ehhez szükség van:

- a beteg nevére
- születési idejére
- tartózkodási helyére
- pontos panaszaira
- a bejelentő nevére
- a beteg elérhetőségi telefonszámára.

A hívás gyors felvételéhez kérjük, a fenti adatokat készítsék elő!

Kérjük, hogy lehetőség szerint maga a beteg telefonáljon, vagy tartózkodjon a közelben, hiszen a pontos panaszokat leginkább maga a beteg tudja elmondani. Amennyiben lehetséges, testhőmérsékletét (lázát), vérnyomását, pulzusszámát, vércukor szintjét mérjék meg, és ezt jelezzék a telefonos nővér felé. A nővér által feltett kérdések az Országos Mentőszolgálat által kiadott útmutatások alapján kerültek összeállításra. Kérjük, hogy ezekre minél pontosabban igyekezzenek válaszolni!

Az ügyelet kiérkezéséig, ha szabadon van kutya, akkor kössék meg, vagy zárják el, hogy ne akadályozza a segítségre sietőket a bejutásban. Kellemetlen helyzet adódhat abból, ha a segítség megkezdése a szabadon ugráló, csaholó kutya jelenléte miatt késik. Kérem csengő és házszám hiányában segítség kollégáinkat a tájékozódásban, s a helyszínre történő bejutásban.

Ügyeletünkön belső minőségbiztosítási rendszert működtetünk. A telefonhívások minden esetben rögzítésre kerülnek, így panasz esetén, vitatott helyzetekben azok visszahallgatásra kerülnek. Az orvos szakmai ellátással kapcsolatos panaszokat az ügyelet orvos szakmai vezetőjével minden esetben kivizsgáljuk, s azokra adekvát választ adunk. Kérem Önöket, hogy a jövőben a felmerülő kérdésekkel, problémákkal az ügyelet vezetését keressék meg, vagy jelezzék panaszukat a betegjogi képviselőnek. Az internetes közösségi felületeken történő, fél információkra támaszkodó, orvos szakmailag teljesen megalapozatlan rossz hírnév keltés hibás magatartás, az ott elhangzottakkal kapcsolatban mindenki büntetőjogi felelősséggel tartozik. A vitás kérdések rendezésének tekintetében a közösségi oldalak nem a megfelelő platformok.

### **Mi történhet a beteggel telefonos segítségkérés esetén?**

Fenti adatok ismeretében az ügyeletes nővér dönt a további teendőkről, melyek a következők lehetnek:

- Telefonon keresztül tanáccsal ellátja a beteget a következő háziorvosi rendelés kezdetéig, és a beteg vizsgálata a háziorvosánál fog megtörténni a legközelebbi rendelési időben.
- A beteg rendelőbe történő behívása.
- Az ügyeletes orvost a beteghez a helyszínre küldi, és a beteg ellátása ügyeleti időben a beteg tartózkodási helyén fog megtörténni.
- Értesíti a Mentőszolgálatot, amely a helyszínre vonul, és a beteget kórházba szállítja.

Amennyiben a beteg állapotában változás áll be, azonnal értesítsék ismételten az Ügyeletet!

### **Az ügyeleti betegellátás sorrendje**

Ügyeleti időben a betegek ellátásának sorrendje sem a rendelőben, sem lakáson nem érkezési/bejelentési sorrendben, hanem úgynevezett sürgősségi sorrendben történik. Azaz elsőként mindig a legsúlyosabb állapotú beteg kerül ellátásra.

A beteg számára súlyos, riasztó panaszok is lehetnek könnyebb megbetegedés következményei, és enyhe tünetek is lehetnek súlyos állapot következményei. A betegek állapotának megítélése, a sürgősségi sorrend felállítása ezért igen nagy szakértelmet kíván, és mindezekre tekintettel ez az ügyeletes orvos vagy szakápoló feladata.

Új beteg jelentkezése, vagy a már ellátásra jelentkezett beteg állapotának változása esetén az aktuális ellátási sorrend természetesen módosulhat. Ezért igen fontos, hogy az ügyeleti személyzetet a beteg állapotának változásáról azonnal és pontosan tájékoztassák.

Mindez az enyhébb panaszokkal, stabil állapotban levő betegek esetén akár több órás várakozást is eredményezhet. Türelmüket és megértésüket kérjük, hiszen ennek nem a betegek felesleges várakoztatása, hanem a legsúlyosabb állapotú betegek lehetőség szerinti leggyorsabb ellátására való törekvésünk az oka!

### **Célkitűzéseink**

Célunk hogy a lakosság számára ügyeleti időben is igen jól képzett szakemberekkel, magas színvonalú, gyors és szakszerű sürgősségi ellátást biztosítsunk. Társaságunk ezért az egészségügyi ágazatot sújtó súlyos humán erőforrás krízis ellenére is magasan képzett

szakemberek bevonásával, korszerű gyógyszer és eszközparkkal biztosítja az ügyeleti betegellátást.

Céljaink megvalósításához azonban elengedhetetlen a lakosság hatékony közreműködése is, melyhez ez úton is kérjük szíves segítségüket!

A további hatékony együttműködés reményében tisztelettel

Fábián Lajos

ügyvezető

Medical-Provisor Kft.