

K i v o n a t

Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testületének 2024. február 29-én megtartott soros nyílt ülésének jegyzőkönyvéből

Biatorbágy Város Önkormányzatának Képviselő-testülete – 12 igen, 0 ellenszavazat, 0 tartózkodás mellett (12 fő képviselő volt jelen a szavazáskor) – a következő határozatot hozza:

Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testületének 38/2024. (II. 29.) határozata

Beszámoló a központi orvosi ügyelet 2023. évi munkájáról

Biatorbágy Város Képviselő-testülete, úgy dönt, hogy

elfogadja

a központi orvosi ügyelet 2023. évi munkájáról szóló beszámolóját.

A beszámolót a határozat melléklete tartalmazza.

határidő: azonnal

felelős: polgármester

végrehajtásért felel: Szervezési Osztály

Tarjáni István s.k.
polgármester

dr. Szabó Ferenc s.k.
jegyző

a kiadmány hitelül:

Pénzesné Szép Anna
jegyzőkönyvvezető

K i v o n a t

**Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testületének
2022. április 28-án megtartott zárt ülésének jegyzőkönyvéből**

**Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testületének
154/2022.(IV. 28.) határozata**

A központi orvosi ügyelet ellátására kiírt közbeszerzési eljárás elbírálásáról

Biatorbágy Város Önkormányzatának Képviselő-testülete az 62/202. (II. 24.) határozatában a közbeszerzésekről 2015. CXLI. törvény 112. §. (1) bekezdés b) pontja alapján a „Biatorbágy, Etyek, Herceghalom és Páty közigazgatási területén a lakosság hétközi és hétvégi orvosi ügyeleti ellátására” közbeszerzési eljárást indított.

A képviselő-testület:

- 1) a közbeszerzési bíráló bizottság javaslata alapján megállapítja, hogy a közbeszerzési eljárás értékelése eredményesen és érvényesen lezáródott,
- 2) nyertes ajánlattevőként az **Inter-Ambulance Egészségügyi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely:1145 Budapest, Thököly út 165. 1.em. 5.) hirdeti ki, tekintettel arra, hogy a nyertes ajánlattevő ajánlata megfelel az ajánlati felhívásban, a dokumentációban és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek,
- 3) a szerződés megkötéséhez szükséges forrást a 2022-2024 évi költségvetésének terhére biztosítja,
- 4) felhatalmazza a polgármestert a nyertes ajánlattevővel a szerződés megkötésére.

Határidő: 2022. június 1.

Felelős: Polgármester

Végrehajtásért felelős: Szervezési Osztály, Pénzügyi Osztály

Tarjáni István s.k.
polgármester



dr. Hajdu Boglárka s.k.
jegyző

a kiadmány hitelül:

Pénzesné Szép Anna
Pénzesné Szép Anna
jegyzőkönyvvezető

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

Név: **Biatorbágy Város Önkormányzata** (gesztor)
Székhely: 2051 Biatorbágy, Baross Gábor u. 2/A.
Adószám: 15730088-2-13
Törzsszáma: 730084
Statisztikai számjel: 15730088-8411-321-13
Képviselő: Tarjáni István polgármester
mint Megbízó (a továbbiakban: **Megbízó**)

másrészről

Cégnév: **Inter-Ambulance Egészségügyi és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1145 Budapest Thököly Út 165. 1. em. 5.)
Adószám: 24672331-2-42
Cégjegyzékszám: 01-10-047813
Bankszámlaszám: 12100011-10042889
Képviselő: Dr. Grécs László
mint Megbízott (a továbbiakba: **Megbízott vagy Szolgáltató**)

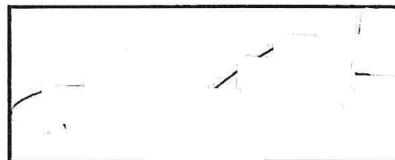
I. Előzmények:

Biatorbágy Város Önkormányzata, Etyek Község Önkormányzata, Herceghalom Község Önkormányzata és Páty Község Önkormányzata, mint közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 29. § (2) bekezdése szerinti közös ajánlatkérők „**Központi orvosi ügyelet ellátása**” tárgyában, a Kbt. 112. §-a alapján közbeszerzési eljárást folytattak le (EKR: **EKR000340872022** számon), amely eljárás nyertese Szolgáltató lett.

Felek rögzítik, hogy jelen szerződést (a továbbiakban: Szerződés) a Kbt. alapján, a fent hivatkozott közbeszerzési eljárásra tekintettel, annak eredményeként írják alá. A közbeszerzési eljárás dokumentumai – külön fizikai csatolás nélkül is - jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik, így különösen az eljárást megindító felhívás és a közbeszerzési dokumentumok, adott esetben kiegészítő tájékoztatás és a Szolgáltató ajánlata.

Biatorbágy Város Önkormányzata, Etyek Község Önkormányzata, Herceghalom Község Önkormányzata és Páty Község Önkormányzata megbízta Biatorbágy Város Önkormányzatát, hogy gesztor önkormányzatként a közbeszerzési eljárás eredményeként a szerződést Megbízóként nevükben és helyettük megkösse, és eljárjon a szerződés teljesítése során.

II. A Szerződés tárgya



- 2.1. Megbízó megbízza, Szolgáltató pedig elvállalja Biatorbágy, Etyek, Herceghalom és Páty települések közigazgatási területére kiterjedően a lakosság hétközi és hétvégi központi háziorvosi ügyelet ellátását Biatorbágy központtal. Szolgáltató feladatainak részletes leírását a jelen szerződés 1. számú mellékletét képező műszaki leírás tartalmazza.
- 2.2. A központi háziorvosi ügyelet szolgálati helye: 2051 Biatorbágy, Mester u. 2.
- 2.3. Felek rögzítik, hogy Az érintett lakosság száma 2021. évi adatok alapján összesen: 30.648 fő (népességszám alakulásával változhat + 20%).
 Biatorbágy: 15058 fő
 Herceghalom: 2773 fő
 Etyek: 4496 fő
 Páty: 8321 fő
- 2.4. A háziorvosi ügyelet ellátását Szolgáltatónak az alábbi időszakokban a jogszabályokban előírt tárgyi és személyi feltételekkel kell biztosítani:

Biatorbágy, Herceghalom, Páty esetén folyamatos 24 órás ügyeleti ellátás
 Etyek esetén munkanapokon 16 órától másnap reggel 8 óráig, pihenő-, ünnep- és munkaszüneti napokon folyamatos 24 órában

Személyi feltételek műszakonként:

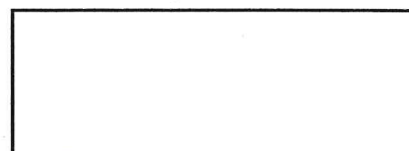
- 1 fő, a 4/2000. EüM rendelet 11. § (9), (9a) bekezdésében foglalt szakmai képesítési feltételekkel rendelkező szakember
- 1 fő, a 60/2003.(X.20.) ESZCSM rendeletben foglaltaknak megfelelő egészségügyi szakdolgozó
- 1 fő gépkocsivezető

III. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató feladatai különösen az alábbiak:

- 3.1. Szolgáltató biztosítja a háziorvosi ügyeleti ellátást a vonatkozó jogszabályok, így különösen a 4/2000. (II.25.) EüM rendeletben, a 60/2003. (X.20.) ESZCSM rendeletben és a 47/2004. (V.11.) ESZCSM rendeletben és az egyéb jogszabályokban meghatározottak szerint.
- 3.2. Szolgáltató köteles a jogszabályoknak megfelelően az ügyeleti ellátás működési feltételeit biztosítani, és költségeit viselni, továbbá az épület bejáratánál, valamint az épületen belül az ügyeletről és annak helyéről, valamint a betegpanaszok benyújtására szolgáló telefonszámról és e-mail címről tájékoztató táblá(ka)t elhelyezni.
- 3.3. Szolgáltató köteles a Megbízóval kötött szerződés alapján térítésmentesen rendelkezésére bocsájtott ügyeleti helyiségek takarításáról gondoskodni, köteles az ügyeleti tevékenység során keletkezett veszélyes hulladék elszállításáról és ártalmatlanításáról, továbbá az orvosi textíliák tisztításáról gondoskodni.
- 3.4. Szolgáltató köteles olyan telefonos diszpécierszolgálatot működtetni, ahol minden egyes telefonhívás rögzíthető és visszakereshető. A rögzített anyagokat a mindenkor hatályos jogszabályokban előírtaknak megfelelően, és abban meghatározott időpontig köteles

- tárolni. Szolgáltató köteles az ellátással kapcsolatos jogszabályban előírt dokumentálási és archiválási jogszabályszerinti kötelezettségének eleget tenni.
- 3.5. Szolgáltatónak folyamatosan biztosítania kell a működőképességhez szükséges minimumkövetelményeket az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003. (X.20.) ESzCsM rendeletben foglaltaknak megfelelően.
 - 3.6. A Szolgáltató köteles az ügyeletet teljesítő orvos útján ellátni a 47/2004. (V. 11.) ESZCSM rendelet 15. § (9) bekezdése szerinti feladatokat.
 - 3.7. Az ügyeletet teljesítő orvos gondoskodik arról, hogy a beteg kezelőorvosa megfelelő tájékoztatást kapjon az általa nyújtott ellátásról.
 - 3.8. Amennyiben a sürgősségi betegellátási igény bejelentése rendelési időben a háziorvoshoz érkezik és a háziorvos részéről csak a rendelő elhagyásával lenne ellátható a beteg, úgy a háziorvos jogosult a beteget az orvosi ügyelethez átirányítani, és Szolgáltató köteles az ellátásról gondoskodni
 - 3.9. A háziorvosi ügyeleti ellátás része az áplói feladatok folyamatos biztosítása a 47/2004. (V. 11.) ESZCSM rendelet 16. § -a szerint.
 - 3.10. Szolgáltató köteles a jogszabályokban és egyéb szabályokban meghatározott valamennyi nyilvántartási és jelentési kötelezettségének eleget tenni.
 - 3.11. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megbízó jogosult az ellátást és annak minőségét folyamatosan vagy eseti jelleggel ellenőrizni. Szolgáltató köteles Megbízó ellenőrzési tevékenységét elősegíteni. Az ellenőrzés során a személyiségi-, és betegjogok, valamint az adatvédelmi szabályok nem sérülhetnek. Az ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés során az ellenőrzési jogosultságát igazolni kell (pl. megbízólevél). Szolgáltató a tevékenysége ellenőrzése során Megbízóval köteles együttműködni.
 - 3.12. Szolgáltató köteles a betegpanaszokról, a betegpanaszok kezelésével kapcsolatos intézkedésekről és a szakmai felügyeletet ellátó hatóság által lefolytatott ellenőrzésekről, valamint azok kezeléséről Biatorbágy Város Önkormányzatát évente 1x az éves beszámoló keretein belül tájékoztatni. Az éves beszámoló leadásának határideje minden év május 31.
 - 3.13. Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok alapján felel a szolgáltatás nyújtása során bekövetkezett eseményekért, károkért.
 - 3.14. Szolgáltatónak a Szerződés teljes időtartamára érvényes szakmai felelősségbiztosítással kell rendelkeznie. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a biztosítási jogviszonyt a Szerződés időtartama alatt fenntartja, és a felelősségbiztosítási kötvény másolatát a Szerződés aláírásakor átadja Megbízónak.
 - 3.15. Szolgáltató köteles a szükséges működési engedélyekkel a szerződés teljesítésének időtartama alatt rendelkezni.
 - 3.16. Megbízó hozzájárul, hogy Szolgáltató a Szerződés időtartama alatt az ügyeleti helyiségeket telephelyként/fióktelepként ingyenesen használja, és a cégiratában azt telephelyként/ fióktelepként feltüntesse.
 - 3.17. A Szolgáltató által folytatott tevékenységnek meg kell felelnie a mindenkori, e feladatra vonatkozó hatályos jogszabályoknak, valamint a szakmai szabályokban foglalt követelményeknek.
 - 3.18. Szolgáltató kötelezettséget vállal a Kbt. 136. § (1) bekezdése értelmében, hogy nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a



Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka) és kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak, illetve a Szolgáltató kijelenti, hogy a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megbízó számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megbízót haladéktalanul értesíti.

- 3.19. Szolgáltató a Kbt. 138. §-ának megfelelően jogosult alvállalkozót, közreműködőt igénybe venni, Megbízó nem korlátozhatja a Szolgáltató jogosultságát alvállalkozó bevonására. A Szolgáltató a szerződés megkötésének időpontjában, majd - a később bevont alvállalkozók tekintetében - a szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles előzetesen Megbízónak valamennyi olyan alvállalkozót bejelenteni (a megnevezésen túl az elérhetőség, valamint a képviselőre jogosult megjelölésével), amely részt vesz a Szerződés teljesítésében. Szolgáltató a Szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles a Megbízót tájékoztatni az alvállalkozók bejelentésben közölt adatainak változásáról. Szolgáltató a Szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a megelőző közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt álló alvállalkozót.
- 3.20. Az értékelési szempont szerinti teljesítésbe bevont szakember neve és gyakorlati ideje: név: Dr. Szénási Pál Szakmai gyakorlati idő:86 hónap

IV. A Megbízó jogai és kötelezettségei

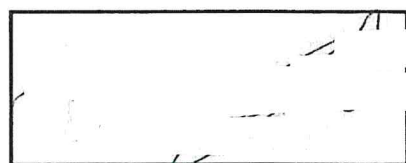
- 4.1. Megbízó a szolgáltatás végzéséhez ingyenesen bocsátja Szolgáltató rendelkezésére a tevékenység ellátásához az ügyeleti és állomás helyiségeket külön szerződés alapján. Az helyiségek használatával kapcsolatosan felmerülő rezsiköltségek, így különösen elektromos áram, fűtés, víz- és csatornadíj, valamint a kommunális hulladék elszállításának költségei azonban Szolgáltatót terhelik. A rendelkezésre bocsátott helyiségek kizárólagosan csak orvosi ügyeleti célokat szolgálhatnak.
- 4.2. Megbízó kötelezettséget vállal arra, hogy a Szerződés időtartama alatt az ügyeleti és állomás helyiségeket ingyenesen, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban biztosítja Szolgáltató részére.
- 4.3. Megbízó a háziorvosi ellátásban bekövetkező átszervezésekről a Szolgáltatót kötelese időben tájékoztatni. Megbízó köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni minden olyan körülményről, amely a Szerződés teljesítésére kihatása lehet, különösen a működési engedélyre kiható és a NEAK finanszírozással kapcsolatos változásokról.
- 4.4. Megbízó kötelezi magát, hogy a Megbízott rendelkezésére bocsátja a szerződés teljesítéséhez szükséges valamennyi információt, adatot.
- 4.5. Megbízó köteles a lakosság megbetegedéseiben bekövetkezett jelentős változásokat (pl. járványokat) Szolgáltató felé az intézkedéshez szükséges megfelelő időben jelezni.
- 4.6. Megbízó köteles a 5.2. alpont szerint egyösszegű havi önkormányzati kiegészítő finanszírozás díjat határidőben megfizetni.
- 4.7. Megbízó jogosult és köteles a Szolgáltató tevékenységét ellenőrizni vagy ellenőriztetni. Szolgáltató azonban nem mentesül a felelősség alól, ha a Megbízó az ellenőrzést elmulasztotta vagy nem megfelelően végezte, végeztette el. Az ellenőrzés során a személyiségi-, és betegjogok, valamint az adatvédelmi szabályok nem sérülhetnek. Az

ellenőrzést végzőnek az ellenőrzés során az ellenőrzési jogosultságát igazolni kell (pl. megbízólevél).

V. A szolgáltatási díj, fizetési feltételek

- 5.1. Szolgáltató jelen Szerződés teljesítésének ellenszolgáltatásaként díjazásra jogosult, amely az egészségügyi szolgáltatások Egészségbiztosítási Alapból történő finanszírozásának részletes szabályairól szóló 43/1999. (III. 3.) Korm. rendeletben meghatározott mindenkori Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (a továbbiakban: NEAK) általi finanszírozás 100 %-a (mind a 4 településre vonatkozóan), és a NEAK finanszírozás felett a Megbízó által saját forrásból fizetett, a jelen szerződés V. pont 5.2. alpontjában meghatározott havi önkormányzati kiegészítő finanszírozásból (szolgáltatási díj) áll. Megbízó valamennyi ajánlatkérő nevében hozzájárul, hogy a Szolgáltató a NEAK-kal közvetlenül kössön finanszírozási szerződést, és a Szolgáltató köteles közvetlenül a NEAK-kal szerződést kötni az ügyeleti szolgáltatás finanszírozására.
- 5.2. A Megbízó által fizetett egyösszegű havi önkormányzati kiegészítő finanszírozás, szolgáltatási díj nettó 5.470.000,- Ft/hó, azaz ötmillió-négyszázhetvenezer Forint/hónap.
- 5.3. A Szolgáltató havonta (a továbbiakban: tárgydőszak), a tárgydőszakot követő hónap 5. napjáig számlát állít ki a Megbízó részére. A teljesítés igazolására a Kbt. 135. § (1) bekezdésében foglaltak szerint kerül sor azzal, hogy a teljesítés elismeréséről vagy megtagadásáról, illetve a számlával kapcsolatos esetleges észrevételeiről Megbízó nyolc napon belül nyilatkozik.
- 5.4. Szolgáltató előlegre nem jogosult. Megbízó köteles a 5.2. pontban meghatározott kiegészítő finanszírozási díjat (szolgáltatási díj) havonta utólag a Szolgáltató által kiállított számla alapján annak kézhezvételt követő 15 napon belül kiegyenlíteni Szolgáltató részére a 12100011-10042889 számú bankszámlájára történő átutalással a Ptk. 130. § (1)-(3) bekezdéseire is figyelemmel. A Szerződés és a kifizetések pénzneme: HUF. A fizetés abban az időpontban számít teljesítettnek, amikor az a Szolgáltató számláján jóváírásra kerül.
- 5.5. Fizetési késedelem esetén, Megbízó a késedelem időtartamára a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155. § szerint számított mértékű késedelmi kamat megfizetésére köteles. Megbízó kijelenti, hogy a Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 7. pontja alapján szerződő hatóságnak minősülnek.
- 5.6. A Felek megállapodnak, hogy a szolgáltatási díj évente, a szerződés hatálybalépésének napját tekintve évfordulónak, a KSH által a megelőző éves időszakra megadott fogyasztói árindex (infláció) mértékével emelkedik. Fentieket a felek a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja szerinti esetnek tekintik.
- 5.7. A szolgáltatási díj és a NEAK finanszírozások a teljesítéssel kapcsolatos valamennyi költséget tartalmazza, Szolgáltató ezen más költséget nem számolhat el. A Szerződés megszűnéskor a Felek elszámolási kötelezettséget vállalnak.

VI. Szerződés időtartama



- 6.1. A Szerződés a Felek aláírásával érvényesen létrejön és 2022. június 1. napján lép hatályba. Felek kijelentik, hogy a Szerződést határozott időre, a szerződés hatálybalépésétől számított 2 évig, azaz 24 hónapig kötik.

VII. Felek együttműködése

- 7.1. Felek kijelentik, hogy a Szerződés teljesítése során együttműködnek. Az együttműködést képviselőik útján valósítják meg.

Megbízó részéről: Tarjáni István polgármester

Tel.:+36/23-310-174

E-mail: hivatal@biatorbagy.hu, polgarmester@biatorbagy.hu

Szolgáltató részéről: Dr. Grécs László igazgatóság tagja

Tel.:+3

E-mail: info@interambulance.hu,

Kapcsolattartók azok a személyek, akik az adott feladatokkal kapcsolatban a Megbízót, illetve a Szolgáltatót képviselik. Bármilyen, a Szerződéssel kapcsolatos levelezést, a Szerződésben megkövetelt, vagy ahhoz kapcsolódó megjegyzést, értesítést vagy jóváhagyást magyar nyelven írásban e-mail, vagy levél útján kell eljuttatni a fenti személyekhez. A Felek a szerződés teljesítése körében elsősorban elektronikus úton (e-mailen) tartanak kapcsolatot. A kapott e-mailt a címzett köteles haladéktalanul elektronikus úton visszaigazolni a küldő számára. Az e-mail akkor minősül kézbesítettnek, amikor az e-mail olvasásáról a küldő fél a visszaigazolást elektronikusan megkapja.

- 7.2. A Felek kötelesek az adataikban bekövetkezett bármely változást (név, székhely, telephely, bankszámla, stb.) haladéktalanul, de legkésőbb 5 (öt) naptári napon belül a másik Félnak írásban bejelenteni. Ennek bármely okból történt elmaradásából eredő kárért a mulasztó Fél felelősséggel tartozik.
- 7.3. Felek kölcsönösen kötelezettséget vállalnak arra, hogy az esetleges jogszabályi változásokat folyamatosan nyomon követik, és abból adódó kötelezettségeiket teljesítik. A vonatkozó jogszabályi háttér lényeges változása esetén Felek 30 napon belül konzultációt kezdeményeznek.
- 7.4. Bármely szerződő Fél szolgáltatásának a színvonalával kapcsolatosan felmerülő észrevétel, kifogás esetén a Felek előzetesen egyeztetni kötelesek. Felek egybehangzón nyilatkoznak, hogy jelen Szerződésből adódó, vagy azzal kapcsolatosan felmerülő vitáikat elsősorban egyeztetés útján kívánják rendezni. Ha ez a törekvésük nem vezetne eredményre, akkor a jogvita eldöntéséhez a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz jogosultak fordulni.

VIII. Biztosítékok

- 8.1. Szerződésszegésnek minősül minden olyan magatartás vagy mulasztás, amelynek során bármely Fél jelen szerződésen, vagy jogszabályon alapuló kötelezettségét megsérti. Felek a Szolgáltató hibás-, illetve nem teljesítése (meghiúsulás) esetére kötbérfizetésben állapodnak meg a Ptk 6:186. §. -6:187. §-ának megfelelően.
- 8.2. Szolgáltató a szerződés nem szerződésszerű teljesítése esetén hibás teljesítési kötbért fizetésére köteles, amennyiben a szerződésszegés ellenőrzési körén kívül eső körülmény okozta. A hibás teljesítési kötbér mértéke ügyeleti műszakonként a havi szolgáltatási díj 0,5 %-a/nap, maximum havonta a havi szolgáltatási díj 20 %-a, összesen maximum a szerződéses időszakra járó szolgáltatási díj 20 %-a
- 8.3. Felek megállapodnak, hogy a Szerződés nem teljesítése (meghiúsulása) esetén, amennyiben a meghiúsulás a Szolgáltató felróható okból következik be az eredeti szerződéses időszakból még hátralévő időszakra járó szolgáltatási díj 20%-ának megfelelő meghiúsulási kötbér fizetésére köteles.
- 8.4. Megbízó a kötbér beszámítására csak a Kbt. 135. § (6) bekezdésében meghatározott feltételek esetén jogosult.

IX. A Szerződés megszűnése, módosítása

- 9.1. A Szerződés megszűnik:
 - a Szerződésben meghatározott idő leteltével,
 - a Felek közös megegyezésével az abban foglaltak szerint,
 - rendkívüli felmondással súlyos szerződésszegés esetén,
 - rendes felmondással
 - a Szerződés tárgyát képező, a tevékenység ellátására vonatkozó működési engedély visszavonásával a végrehajtható döntésben foglalt időpontban, a szakmai felelősségbiztosítás végleges megszűnésével.
- 9.2. Felek kijelentik, hogy súlyos szerződésszegés esetén jelen Szerződés írásban, részletes indokolással rendkívüli felmondással megszüntethető. Ezen rendkívüli felmondást a másik féllel ajánlott, térivevényes levélben kell közölni. Felek megállapodnak, hogy a Szerződés azonnali hatályú felmondása esetén is a Felek együttműködnek az ellátás folyamatosságának biztosítása érdekében, ennél fogva a Szerződés 30 napos felmondási idővel vagy addig az időpontig mondható fel, ameddig Megbízó a szolgáltatás más szolgáltató által történő biztosításáról nem tud gondoskodni, (amelyik időpont előbb bekövetkezik).
- 9.3. Felek megállapodnak, hogy a Szerződést rendes felmondással írásban indokolás nélkül 90 napos felmondási idővel a Kbt. szabályainak is megfelelően megszüntethető.
- 9.4. A Szerződés csak a Felek közös megegyezésével, írásban módosítható. A Szerződés módosítására írásban kerülhet sor a Kbt. 141. §-ában meghatározott feltételek szerint. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek nyilvántartott adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, bankszámlaszámában, illetve telefonszámában bekövetkező változás, továbbá a szerződéskötés és teljesítés során a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett fél a másik felet – az eset körülményeitől függően – vagy előzetesen írásban 10 napos határidővel vagy a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 10 napon belül köteles értesíteni.



- 9.5. Megbízó jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani a Kbt. 143. § (3) bekezdése értelmében- ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon - ha
- a Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
 - a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.
- 9.6. Megbízó a szerződést felmondhatja, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - a szerződéstől elállhat a Kbt. 143. § (1) bekezdés szerinti esetekben.

X. Egyéb rendelkezések

- 10.1. Felek kötelesek a Szerződés teljesítése során egymással kapcsolatban tudomásukra jutott adatokat, tényeket, üzleti titkokat és más bizalmas információkat üzleti titokként megőrizni. A Felek a Szerződés teljesítése során, és azt követően is kötelesek egymás üzleti jó hírét megőrizni, továbbá a Szerződés teljesítése során egymásról tudomásukra jutott adatokat, tényeket, üzleti titkokat és más bizalmas információkat a Szerződés megszűnése után is harmadik személy tudomására csak a közérdekű adatokra vonatkozó hatályos szabályozás vonatkozó rendelkezései és az érintett fél előzetes, írásos hozzájárulásával hozhatják.
- 10.2. Felek rögzítik továbbá, hogy a Szerződés teljesítése során személyes adatokat csak és kizárólag a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben kezelnek a másik fél munkavállalóiról, közreműködőiről, illetve teljesítési segédeiről. Ezeket az adatokat bizalmasan kezelik, és csak azon munkavállalóik, közreműködőik, illetve teljesítési segédek részére biztosítanak ezekhez hozzáférést, akik részére ez indokolt és szükséges. Harmadik fél részére egyebekben ezeket az adatokat az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) kereteik között teszik hozzáférhetővé. Felek egybehangzóan vállalják, hogy megtesznek minden olyan szükséges intézkedést – ideértve a megfelelő hozzájáruló nyilatkozatok beszerzését is -, amely a személyes adatok jogszerű kezelése érdekében szükséges lehet.
- 10.3. A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik azon adatok közzétételi kötelezettségére, mely az információs önrendelkezésről és információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. alapján áll fenn, illetve az információ közlése vagy nyilvánosságra hozatala jogszabály, bírósági/hatósági határozat vagy az EU jogi aktusa következtében; vagy a teljesítés során a Szolgáltató kapcsolt vállalkozása(i) illetve a teljesítésbe bevont közreműködők és a kapcsolt vállalkozása(ik) irányában a megvalósítás által megkívánt mértékig válik szükségessé. Az a fél, aki a jelen pontban foglalt titoktartási kötelezettséget megszegi, a másik féllel, illetve harmadik személyekkel szemben teljes kártérítési kötelezettséggel tartozik helytállni.

- 10.4. Felek rögzítik, hogy a Szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény és az Infotv., valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet (GDPR) rendelkezéseit.
- 10.5. A szerződésszegés következményei nem alkalmazhatók vis maior esetén. A jelen pont értelmezése szempontjából a "vis maior" olyan rendkívüli esetekre vonatkozik, amelyek a Felek érdekkörén kívüli, elháríthatatlan okok következményei, és amely Feleknek nem felróható. Ilyen esetek lehetnek különösen: pl. sztrájk, háború vagy forradalom, tüzeset, árvíz, járvány, karantén korlátozások és szállítási embargó. A vis maiorra közvetlen összefüggésben kell lennie a Felek tevékenységével és a bekövetkezett szerződésszegéssel. Vis maiorra a Fél csak akkor hivatkozhat, ha írásban haladéktalanul értesíti a másik Felet a vis maior tényéről, okáról és valószínű időtartamáról.
- 10.6. Szolgáltató a jelen Szerződés aláírásával nyilatkozik az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdése szerint, hogy a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. törvény szerint átlátható szervezetnek minősül. Tudomásul veszi, hogy ezen nyilatkozat tartalmában beálló változás esetén haladéktalanul köteles a Megbízót tájékoztatni.
- 10.7. Felek a Szerződés teljesítése során kötelesek együttműködni. Felek megállapodnak abban, hogy az esetleges vitás kérdéseket békés úton próbálják rendezni, ha ez a törekvésük nem vezetne eredményre, akkor a jogvita eldöntéséhez a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz jogosultak fordulni.
- 10.8. A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó egészségügyi ágazati jogszabályok, a Kbt. és vonatkozó végrehajtási rendeletei, valamint a Ptk. rendelkezései az irányadók.

Jelen Szerződés 7 eredeti példányban készült, melyből 2 példány a Megbízót, 2 példány pedig a Szolgáltatót illeti. Jelen Szerződést Felek elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag cégszerűen írják alá.

Kelt Biatorbágy, 2022. május 16.

Kelt Biatorbágy, 2022. május 16.

Önkormányzat
képviseli: Tarján István polgármester
Megbízó

képviseli: Dr. Gréc Szilárd igazgató
tagja
Megbízott/Szolgáltató

Ellenjegyezte:

dr. Hajdú Boglárka jegyző Czuczor Orsolya pénzügyi vezető

GRÁNIT-ÁRMEZCLÁNCÉRT
105 Budapest, Tróka utca 165. III/3
Adószám: 07-10-027813
Gránitbank: 12100071-10022889



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

Székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.
Levelezési cím: 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.
Telefon: +36-1-799-5110
Fax: +36-1-799-5119
Cégjegyzékszám: 01-10-047813
Adószám: 24672331-2-42
Email: info@interambulance.hu
www.interambulance.hu



INTER-AMBULANCE ZRT.

Rendezvénybiztosítás - Orvosi ügyeletek - Sürgősségi centrumok - Betegszállítás
Szociális és egészségügyi intézmények üzemeltetése - Jelzőrendszerek

ÉVES SZAKMAI BESZÁMOLÓ

BIATORBÁGY FELNŐTT-, ÉS GYERMEK HÁZIORVOSI KÖZPONTI ÜGYELET MUNKÁJÁRÓL

2023.01.01. - 2023.12.31.



INTER
AMBULANCE





INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

Székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.
Levelezési cím: 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.
Telefon: +36-1-799-5110
Fax: +36-1-799-5119
Cégjegyzékszám: 01-10-047813
Adószám: 24672331-2-42
Email: info@interambulance.hu
www.interambulance.hu



AZ INTER-AMBULANCE ZRT. ÁLTAL ÜZEMELTETETT BIATORBÁGY FELNŐTT-, ÉS GYERMEK HÁZIORVOSI KÖZPONTI ÜGYELET MŰKÖDÉSE 2023.01.01. – 2023.12.31. KÖZÖTTI IDŐSZAKBAN

INTER-AMBULANCE ZRT. BEMUTATÁSA:

Az Inter-Ambulance Zrt. cégcsoport fő tevékenysége az országos lefedettséggel bíró alapellátási orvosi ügyeleti hálózat működtetése. Emellett cégcsoportunk szolgáltatási körébe tartozik a betegszállítás, melynél említésre méltó, hogy cégünk tulajdonában van az ország egyetlen Mobile Intensive Care Unit (MICU) egysége, amely tulajdonképpen mozgó intenzív osztályként funkcionál. Az ország egész területén teljesít szolgálatot, s akár kisebb műtétek is elvégezhetők benne, s mindezt karitatív módon szolgáltatva. Ezenfelül magyarországi tömeg- és sportrendezvények biztosítását is vállaljuk. A COVID vírus megjelentével csapatunk precízen, biztonságosan és gyorsan oldja meg nagyobb tömegek mintavételi, tesztelési feladatait. Akár több ezer fő tesztelését is lebonyolítjuk, szükség esetén több tesztelési állomás kialakításával.

HÁZIORVOSI KÖZPONTI ÜGYELET CÍME:

2051 Biatorbágy, Mester utca 2.

KÖZPONTI ÜGYELET MŰKÖDÉSI RENDJE:

- Biatorbágy, Herceghalom, Páty esetén folyamatos 24 órás ügyeleti ellátás
- Etyek esetén munkanapokon 16 órától másnap reggel 8 óráig, pihenő-, ünnep- és munkaszüneti napokon folyamatos 24 órás

SZERZŐDŐ FELEK AZ ALÁBBIK SZERINT ALAKULNAK:

BIATORBÁGY VÁROS ÖNKORMÁNYZATA (székhely: 2051 Biatorbágy, Baross Gábor u. 2/A)
képviselője: Tarjáni István polgármester, mint **MEGRENDELŐ**,

INTER-AMBULANCE ZRT. (székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. 1. em. 5.), képviselője:
dr. Grécs László igazgatósági tag, mint **VÁLLALKOZÓ**.



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

Székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.
Levelezési cím: 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.
Telefon: +36-1-799-5110
Fax: +36-1-799-5119
Cégjegyzékszám: 01-10-047813
Adószám: 24672331-2-42
Email: info@interambulance.hu
www.interambulance.hu



Az ügyeleti szolgálat megfelel az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003. (X.20.) ESZCSM rendeletben megállapított feltételeknek.

A központi ügyeleti ellátás szabályait az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004. (V. 11.) ESZCSM rendelet tartalmazza.

FELADAT: AZ EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁS KÖRÉBE TARTOZÓ FELNŐTT ÉS GYERMEK HÁZIORVOSI KÖZPONTI ÜGYELET ELLÁTÁSA.

- az egészségügyi alapellátás körébe tartozó felnőtt és gyermek háziorvosi központi orvosi ügyeleti betegellátás,
- az ügyeleti tevékenység ellátása során helyhez kötött ügyelet és házhoz menő ügyelet egyidejű biztosítása,
- betegellátás jogszabályok szerinti dokumentálása.

CÉLKITŰZÉS:

A lakosság számára az adott körülmények között elérhető legmagasabb színvonalú alapellátási ügyeleti és sürgősségi ellátás biztosítása. Az orvosi ügyelet a háziorvosi rendelési időn kívüli, alapvetően sürgősségi ellátásra és hatósági közreműködésre szervezett, többfajta tevékenységi kört is magában foglaló ellátás.

Feladatunk az életet, az egészséget veszélyeztető megbetegedés, továbbá a beteg állapotromlásának időben történő megelőzése – a következő rendelési időig nem halasztható – sürgős orvosi tevékenységek elvégzése.

A központi ügyelet a felnőtt és gyermek lakosság számára biztosít sürgősségi ellátást. Az ügyelet nem érkezési sorrendben látja el feladatait, hanem a szigorúan meghatározott sürgősségi ellátási sorrendben. A sürgősségi sorrend felállítása az ügyeletes orvos feladata.

A sürgős szükség körébe tartozó egészségügyi szolgáltatás minden olyan egészségügyi tevékenység, amelyet a „sürgős szükség körébe tartozó egyes egészségügyi szolgáltatásokról” szóló 52/2006. (XII. 28.) EüM rendeletmeghatározott, az életet veszélyeztető állapotok és betegségek szakszerű ellátása, valamint azok maradandó egészségkárosító hatásának megelőzése érdekében a beteg-ellátás keretében végeznek, a diagnózis felállításától a tisztázott kórállapot első alkalommal történő szakszerű ellátásáig.



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

Székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.
Levelezési cím: 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.
Telefon: +36-1-799-5110
Fax: +36-1-799-5119
Cégjegyzékszám: 01-10-047813
Adószám: 24672331-2-42
Email: info@interambulance.hu
www.interambulance.hu



COVID-19:

A járványhelyzet még nem ért véget, az ellátórendszernek be kell rendezkednie az úgynevezett „long COVID” esetekre, illetve fel kell készülni arra is, hogy a vírushelyzet kapcsán megjelenjenek olyan késői szövődmények, amelyeket ma még nem ismerünk.

ELLÁTANDÓ TELEPÜLÉSEK:

Biatorbágy, Etyek, Herceghalom, Páty

A 2023-es évi népesség szerint az ellátandó terület össz. lakossági létszáma: **31.066 fő**

ÜGYELET ÁLTAL ELLÁTOTT FELNŐTT ESETEK SZÁMA AZ ELMÚLT ÉVBEN:

Az orvosi ügyelet által ellátott éves betegforgalom: **1.721 fő** volt.

ÜGYELET ÁLTAL ELLÁTOTT GYERMEK ESETEK SZÁMA AZ ELMÚLT ÉVBEN:

Az orvosi ügyelet által ellátott éves betegforgalom: **294 fő** volt.

Az összesen ellátott személyből:

Ambuláns, ügyeleti ellátás	Hívás során történő ellátás	Telefonon történt tanácsadás
1941	174	272

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 központi ügyelet tekintetében is rendelkezésre állnak, teljesülnek.



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

Székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.
Levelezési cím: 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.
Telefon: +36-1-799-5110
Fax: +36-1-799-5119
Cégjegyzékszám: 01-10-047813
Adószám: 24672331-2-42
Email: info@interambulance.hu
www.interambulance.hu



SZEMÉLYI FELTÉTELEK:

Cégünk jelentős figyelmet fordít a szakmailag és etikailag is megfelelő szakszemélyzet biztosítására, ez minőségpolitikánk egyik legfontosabb alapja.

A szakmai protokollokat belső szabályrendszerrel egészítettük ki, rendszeresek az oktatások és továbbképzések, melyeket a járványhelyzet kapcsán elsősorban online végzünk. Legtöbb figyelmet a szakmai ismeretek meglétére és azok fejlődésre fordítunk.

Az **ügyeleti feladatot ellátó orvosnak** elsősorban sürgősségi ismeretekkel kell rendelkeznie, ismerni kell a sürgősségi szakma irányelveit a rendelkezésre álló szakszerű használatot, gyógyszereket. A kórház előtt szakban a döntés felelőssége egyedül az orvosra hárul természetesen van lehetősége telefonos konzultációra, de mivel ő maga van a helyszínen és látja a beteget így a döntési felelősség is az övé. A megfelelő ellátást követően gondoskodni kell a beteg további ellátásáról, kórházba szállításáról. Fontos feladat melyet minden esetben érintenünk kell a halottszemle, halott megállapítás a Halott Vizsgálati Bizonyítvány (HVB) kitöltése, korboncolás, vagy rendkívüli halál esetén hatósági boncolás kezdeményezése.

Természetesen az ügyeletben dolgozó orvosok egyedül nem képesek munkájuk teljesítésére ezért mentőtiszt, szakdolgozó, gépjárművezető segít a munkájukban.

Az **ügyeletes ápoló** feladata elsősorban a betegfogadása, triázsa mely ez utóbbi alapelveit pontosan rögzítettek, országosan egységesek mely bevezetése cégünknel is megtörtént. Mindezek mellett adatrögzítés (elektronikus formában), az ügyeletre érkező telefonok kezelése első körben, természetesen amennyiben szakmai segítségre szorul ez az ügyeletes orvos feladata. Az ápoló feladata segít az ügyeletes orvosnak a betegellátásban, az ápolási feladatokban, szükség esetén orvosi utasításra elvégzik a folyamatos gondozást igénylő esetekben az injekciózást, kötéscserét.

Az **ügyeletes gépkocsivezető** felelős a gépjármű műszaki állapotáért, az orvos mihamarabbi helyszínre juttatásáért, helyszíni ellátás során segít az ügyeletes orvosnak az adminisztrációban, értesíti a hatóságokat, mentőszolgálatot, illetve telefon vagy rádióon kapcsolatot tart az ügyeleti bázissal, hogy a következő feladatot mihamarabb eltudja látni a kivonuló egység. Ezt kívánnánk fejleszteni a jövőben, hasonlóan az OMSZ rendszeréhez, hogy az esetek tabletre kerüljenek kiküldésre, maga a helyszíni dokumentáció is így történjen, így a papír alapú dokumentum mennyisége minimalizálható. Természetesen gyógyszer felírásra is lesz így lehetőség e-recept formájában.



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

Székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.
Levelezési cím: 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.
Telefon: +36-1-799-5110
Fax: +36-1-799-5119
Cégjegyzékszám: 01-10-047813
Adószám: 24672331-2-42
Email: info@interambulance.hu
www.interambulance.hu



TÁRGYI FELTÉTELEK:

A rendeletben meghatározott eszközök és gyógyszerek, valamint a személyi feltételek a központi ügyelet tekintetében rendelkezésre állnak, teljesülnek.

Cégünk gyógyszerellátottsága és felszereltsége magas szintű és folyamatos. Mind a rendelőben mind a kivonuló állomány rendelkezik olyan eszközökkel, pl.: pulzoximéter amely a minimum feltételekben nem szerepel, de nagy segítséget tud adni a betegellátásban.

A mindenkor érvényes szakmai protokollok alapján pedig szükség esetén önerős forrásokból módosítjuk, fejlesztjük eszköz-, és gyógyszerparkunkat.

A szokásos üzemvitelnek megfelelő rendszeres eszközkarbantartások, és a korszerű szakmai protokolloknak megfelelő anyagkészletünk folyamatos monitorozása mellett a koronavírus megjelenése miatt nagy hangsúlyt fektettünk dolgozóink, és betegeink biztonságát elősegítő fejlesztésekre.

Kiemelt mennyiségben biztosítottunk védőfelszerelés szettet, mely összetevőinek minőségét, és paramétereit felülvizsgáltuk, hogy megfeleljen a koronavírus nyújtotta kockázatok ellen. A szett összetételét ennek megfelelően bővítettük, és naprakésszé tettük. Jelenleg egy védőfelszerelés-szett a következőkből áll: Lábzsák, védőoverál, védőköpeny, védőszemüveg, sebészi szájmaszk, ffp2 arcmaszk, hajháló/nővérsapka, latex/nitril gumikesztyű.

Rendkívüli mértékben megnöveltük a fertőtlenítőszeres felhasználását, valamint bővítettük a felhasznált szerek körét. Bevezettük a BradoClean nevű fertőtlenítőszer koncentrátum felhasználását, a nagyobb felületek, valamint a helyiségek általános takarítására, fertőtlenítésére, emellett rendszeres ózongenerátoros fertőtlenítést alkalmazunk.

Dolgozóink rendszeres kéz- és bőrfertőtlenítése mellett természetesen a betegek kézfertőtlenítéséhez is kihelyeztünk tartályokat.

EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS INTÉZMÉNYEKSEL:

Szoros, stabil, kiszámítható kapcsolatot és jó együttműködést alakítottunk ki az **Országos Mentőszolgálat Regionális** szervezetével, mentőállomásával. Sok kollégánk dolgozott vagy dolgozik az OMSZ-nál.

A szakrendelő, praxis közösségek, háziorvosokkal történő kapcsolattartás folyamatos, sajnálatos módon a járványhelyzet ebben is közbeszól, de igyekszünk fenntartani az eddigi jó viszonyt.

A területet ellátó kórház vezetésével és első sorban a sürgősségi osztállyal igyekszünk folyamatosan ápolni kapcsolatunkat, hiszen az ügyeletből beutaltak szinte 100% a sürgősségi osztályon csapódnak le, így lehetőség van arra is, hogy az általunk beutalt betegekről szakmai visszajelzést kaphatunk.



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

Székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.
Levelezési cím: 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.
Telefon: +36-1-799-5110
Fax: +36-1-799-5119
Cégjegyzékszám: 01-10-047813
Adószám: 24672331-2-42
Email: info@interambulance.hu
www.interambulance.hu



MINŐSÉGÜGY, REKLAMÁCIÓK – PANASZOK KEZELÉSE:

Munkánk során folyamatosan törekszünk a szakszerű és betegközpontú, humánus ellátásra. Sajnálatos módon előfordulhat az erősen felhalmozódó feladatok elvégzése közben, hogy egy beteg kifogásolja az ellátásával kapcsolatos ügyintézés, ilyenkor van módja panaszt benyújtani cégünk felé, melyet minden esetben teljes mértékben kivizsgálunk. Minden panasz kivizsgálását dr. Zacher Gábor orvos-szakmai igazgatónk közreműködésével végezzük.

2023. évben 2db Kormányhivatali és 1db panasztétel érkezett hozzánk írásban.

Reklamáció, panasz érkezhethet:

- közvetlenül a betegtől / ellátottól, vagy annak hozzátartozójától, e-mailen vagy a honlapunkon keresztül,
- kormányhivatalon (ÁNTSZ)-en keresztül írásban,
- az illetékes Polgármesteri Hivatalon keresztül írásban.

Panasz beérkezését követően mielőbb bekérjük az esetről szóló dokumentációt (ambuláns napló, ambuláns adatlap, látület vagy hanganyag), ezután minden esetben nyilatkozatot kérünk írásban az érintett orvostól/ápolótól, hogy megtudjuk az ő álláspontját az adott panasszal kapcsolatosan, ezután kezdődik meg az orvos-szakmai igazgatónk közbenjárásával lefolytatott belső vizsgálat az adott ügy kapcsán.

A belső vizsgálati eredményéről a törvényben meghatározott időn belül tájékoztatjuk a bejelentőt. Természetesen az észlelt hibákat minden esetben orvosoljuk, illetve mindenkori következményeket vonnak maguk után, ezen hibák feltárása segít bennünket abban, hogy munkánk minősége javuljon.

Működési elveink a jogszabályban foglaltaknak mindenben megfelelnek.

Tisztelettel:

Budapest, 2024. 01. 25.

INTER-AMBULANCE Zrt.
1145 Budapest, Thököly út 165. I/5
Adószám: 24672331-2-42
Cégsz.: 01-10-047813
Gránitbank: 12100011-10042889

INTER-AMBULANCE ZRT.
DR. GRÉCS LÁSZLÓ IGAZGATÓSÁGI TAG

