

Tisztelt Sikolya Zsolt!

A 2025. november 27-ei közmeghallgatásra Szentendre Város Egészségügyi Intézményei (továbbiakban SZEI) tekintetében az alábbi két kérdése érkezett meg hozzánk.

1. „Hasonló a kérdésem Elter István intézményvezető úrhoz, aki ugyancsak nem válaszolt még a július 20-i levelémre.”
2. „A SZEI-vel kapcsolatos problémák miatt kérem Polgármester urat, hogy az orvosi ügyelet online kérdőíves véleményezéséhez hasonló véleményezési lehetőséget biztosítson a SZEI-ről is a városi honlapon, és készüljenek arról is rendszeres nyilvános értékelések.”

A fenti kérdésekre az alább olvasható válaszokkal tudunk szolgálni.

„Hasonló a kérdésem Elter István intézményvezető úrhoz, aki ugyancsak nem válaszolt még a július 20-i levelémre.”

A teljesség igénye érdekében bemásoltam 2025. július 20-án küldött levélét, - melyet már közvetlenül nekünk írt -, alatta igyekszem kielégítő válaszokkal szolgálni.

„Tisztelt Intézményvezető Úr!

Köszönöm szépen hosszú és részletes válaszát a közmeghallgatásra polgármester úrnak küldött, a bőrgyógyászati rendeléssel kapcsolatos kérdésekre, amelyben sok felvetésemre választ kaptam, de nem mindegyikre. Bizonyára elkerülte a figyelmét, hogy azzal kapcsolatosan, amire válaszában is hivatkozott, miszerint az előjegyzett betegek 20%-a nem jelenik meg, azt javasoltam, hogy „Ebben az esetben viszont lehetővé kellene tenni, hogy ha valaki vállalja a sorszám nélküli várakozást, megtehesse azt, és egy foglalt időponttal rendelkező, de meg nem jelenő beteg helyére léphessen.” Ön a más városokban egy hónapon belüli előjegyzési lehetőségre általam felhozott példák egy részére kiegészítő megjegyzéseket tett, így pl. Érddel kapcsolatosan azt hozta fel, hogy a levelem megírása óta honlapjuk szerint az előjegyzés 2026. márciusáig betelt. Azt viszont elfelejtette megemlíteni, hogy ott nem kötelező az előjegyzés, ahogyan én is javasoltam. Szigetszentmiklósról ugyancsak nem írta meg, hogy ott is fogadnak

elő nem jegyzett betegeket. (Természetesen az előjegyzett betegek előnyt élveznek.) Tehát továbbra is fenntartom kérésemet, hogy az említett városokhoz hasonlóan (de biztosan van még sok más város is) lehessen előjegyzés nélkül is igénybe venni a szentendrei bőrgyógyászati rendelést.

Bár a levelemben azt írtam, hogy Szentendrén a bőrgyógyászatra egyáltalán nem lehet online időpontot foglalni, Ön a válaszában azt írta, hogy négyféle lehetőség is van erre. Mivel gyakorlatból tudom, hogy az Ön által említett platformok ugyan felkínálják az időpontfoglalás lehetőségét a bőrgyógyászatra, de egyetlen szabad időpontot sem kínálnak fel akár az idők végezetéig sem, csak arra tudok gondolni, hogy a hónap első napján áll fenn ez az időpontfoglalási lehetőség, mivel éppen akkor valóban nem próbáltam időpontot foglalni. Ezzel kapcsolatosan kérdezem, hogy jól értettem-e ezt a válaszában, és ha igen, hány órától nyitják meg a hónap első napján az időpontfoglalási lehetőséget, mivel ezt feltétlenül ki szeretném próbálni.

Tisztelettel:

Sikolya Zsolt

szentendrei lakos”

Mindenekelőtt szeretném kihangsúlyozni, hogy természetesen az intézmény vezetése tudja, és látja a lakos oldali igényeket a bőrgyógyászati szakrendelés igénye iránt. A fennálló nehézségek tartós megoldását az ellátás stabil működésű bővítése, valamint a páciens oldali helyes betegút betartása jelentené. Ahogyan a korábbi levelemben is írtam, a bőrgyógyászati szakrendelésen megjelent páciensek jelentős részének indokolatlan a szakrendelés felkeresése, hiszen panaszait a háziorvosi ellátás is tudja kezelni. Mivel az ellátás nem beutaló köteles, sok esetben a megjelenő bőrpanaszt a páciens saját maga „diagnosztizálja” és állapítja meg annak „súlyosságát”, illetve „sürgősségét”. Több szakmai fórumon is felmerült annak a kérdésköre, hogy a bőrgyógyászati szakellátást beutaló kötelesség kellene tenni, így a páciensek már csak szakmailag indokolt esetben kerülnének a szakorvosok elé. Nem is részletezném tovább, korábbi levelemben már megírtam, hogy a helyes betegút alkalmazása, mekkora terhet tud levenni a szakellátás részéről.

A SZEI mindekori vezetése kiemelt figyelmet fordít a megfelelő humán erőforrás biztosítására és elkötelezett a szolgáltatások bővítésében. A bőrgyógyászat területén országosan elmondható, hogy a szakemberhiány jelentős. Ezt mi sem bizonyítja jobban, mint hogy több mint két éve folyamatosan futtatjuk álláshirdetésünket a lehető legtöbb helyen. Úgy mint: SZEI saját honlapja, Facebook oldala (*több fizetett hirdetés*), LinkedIn oldala, illetve a közszolgálati állásportálra (<https://kozszolgallas.ksz.gov.hu>). A Facebook-on rengeteg egészségügyi álláshirdetés csoport van, ahol folyamatosan szerepeltetjük felhívásunkat. Ilyen csoportok többek között: „Egészségügyi és Szociális Állások- Orvos, Ápoló, Gondozó, Gyógyszerész”, vagy az „Egészségügyi állások keresése-ajánlása Budapesten kívül”, illetve az „Állások az Egészségügyben” csoportok.

Szintén említettem korábbi levelemben, hogy jelenleg a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (*továbbiakban NEAK*) által engedélyezett bőrgyógyászati heti óraszámunk 42 szakorvosi óra. Ha a rendelőhelység teljes kapacitáson tudna működni, valószínűleg még akkor sem tudnánk kielégíteni minden megjelenő igényt, tekintve a már korábban említett sok esetben helytelen betegút használat miatt.

Így az ellátás bővítés folyamatos törekvése mellett meg kell vizsgálnunk, hogy hogyan tudjuk optimalizálni, legjobban kihasználni a szakrendelés adottságát. Amit Ön javasol, miszerint a páciensek saját felelősségre várokozzanak, és amennyiben úgy alakul, hogy lemondás történik „beugranak” helyette, orvos-szakmai szempontból nem kivitelezhető. Egyrészt a bőrgyógyászatban gyakran fertőző betegségeket kezelnek, így arra törekszünk, hogy a váróterem lehetőleg ne legyen zsúfolt. Ez a Doktor nő kifejezett szakmai kérése is volt. Másrészt, a háziorvosi rendelésekből, szakrendeléseinkről, (kiemelten a sebészetről, de amióta emelt onkológia óraszámunkban működünk onnan is) napi szinten emelődnek ki páciensek, akik a korábbi levelemben leírt „soron kívüli” konzultációs mobiltelefonszámon egyeztetve a bőrgyógyászat szakrendeléssel teljes szakmai indokoltság mellett bekerülhetnek a rendelésre.

Időpont nélkül jelentkezni a szakrendelésre **2025. május 1-től** szintén lehetséges. A Doktornő keddi rendelési napját előjegyzés nélkülivé tettük.

Az online időpont foglalási rendszerben történő „foglalhatóság”, illetve „nem foglalhatóság” beállítása minden esetben manuálisan történik, ez az informatikai sajátossága az összes medikai szoftvernek. Mivel manuálisan történik a rendelések megnyitása, ezért fix, köbevésett időponttal nem tudok szolgálni, ami biztos, hogy minden hónap első munkanapján történik és tervezetten 6:30 – 7:00 között.

„A SZEI-vel kapcsolatos problémák miatt kérem Polgármester urat, hogy az orvosi ügyelet online kérdőíves véleményezéséhez hasonló véleményezési lehetőséget biztosítson a SZEI-ről is a városi honlapon, és készüljenek arról is rendszeres nyilvános értékelések.”

Azt gondolom, hogy ennek a kérdésnek az eldöntése az Önkormányzat kompetenciája. A SZEI részéről természetesen nem látjuk akadályát egy ilyen extra felület indításának. Azonban szeretném felhívni a figyelmet arra, hogy a SZEI honlapján elérhető egy hivatalos online betegelégedettségi kérdőív (<https://www.szeirendelo.hu/betegelegetettseg/>), ahol fogadunk minden visszajelzést és azokra legkésőbb 30 napon belül válaszolunk is. Offline beteg visszajelzésre is van lehetőség, a központi recepciónál található dobozba lehet papíralapon eljuttatni a véleményeket számunkra. A teljes panaszkezeléssel kapcsolatban a panaszkezelési szabályzatunk részletes tájékoztatást nyújt, mely szintén elérhető honlapunkon. (<https://www.szeirendelo.hu/szabalyzatok/>)

Mindezek mellett az EgészségAblak mobilapplikációban már elérhetővé vált a betegelégedettség visszajelzése funkció, mely minden megtörtént ellátás után kitölthető és visszaküldhető a rendszer üzemeltetőjének számára. Az ezekből az adatokból elkészült statisztikát a Belügyminisztérium munkatársai számunkra időközönként visszaküldik, melyeket mi közzéteszünk a honlapunkon. (<https://www.szeirendelo.hu/betegelegetettseg/>)

Továbbá személy szerint azt gondolom, hogy bár van létjogosultsága a beteg visszajelzéseknek, hiszen az építő jellegű, kulturált hangvételű párbeszédnek hasznosak, és előremutatóak, melyeknek pozitív kihatása megkérdőjelezhetetlen, azonban a teljes rendszerről működéséről és a mögötte meghúzódó szakmai munkáról, és tartalomról nem ad valós képet. Egy évben a SZEI ellát több mint 250.000 főt, és év szinten kapunk nagyságrendileg 40 db visszajelzést, mely szerencsére egyaránt tartalmazza a pozitív leírásokat is.

Általános tapasztalat, hogy egészségvesztéskor az emberek kiemelt figyelmet fordítanak önmagukra és az ellátórendszerre, a gyógyulást követően viszont az egészség újra természetes állapottá válik. Ennek a ténynek a lenyomata, hogy negatív, sokszor személyeskedő és nem tényszerű hangvételű levelek megírására inkább hajlamos a néplélek, mint a pozitívra, melyre én nem nyitnék a már meglévők mellé újabb fórumot. De szeretném újra hangsúlyozni, hogy amennyiben lesz ilyen irányú Önkormányzati szándék, a SZEI készségesen áll rendelkezésre. Hiszen azt gondolom, hogy a SZEI vezetése mindig nyitottan áll a problémák kezelésére, a javaslatok meghallgatására, mely természetesen a jövőben is így lesz.

Levelét, megtisztelő észrevételeit, hozzászólását újfent köszönjük!

Kelt, Szentendre 2025.december 1.



Elter István
intézményvezető