



## XIII. Kerületi Egészségügyi Szolgálat Közhasznú Nonprofit Kft.

TÖRZSDÉLŐNY

### PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:

Berger Bernadett  
minőségirányítási  
tanácsadó

2022. 01. 10  
Dátum

Ellenőrizte

Dr. Hertzka Péter.  
főigazgató főorvos

Dátum  
2022.01.11

Jóváhagyta

Ottinger Vilmos  
gazdasági igazgató

Dátum  
2022.01.12

A dokumentum kódja:	SZAB-PANASZKEZELÉS
Változat száma:	02
Oldalak száma:	7
Mellékletek száma:	0
Érvénybelépés időpontja:	2022.01.15

Az egyes példányok tulajdonosait a szétosztási lista tartalmazza sorszám szerint.

Nyilvántartott példány:  Munkapéldány:

E példány sorszáma:

A XIII. Kerületi Egészségügyi Szolgálat Közhasznú Nonprofit Kft. szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. A szabályzatban szereplő információt csak a minőségirányítási rendszer működtetéséhez lehet felhasználni.



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította aláírás/dátum	Változat száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta aláírás/dátum	Ellenőrizte aláírás/dátum	Kibocsátás időpontja



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	SZABÁLYZAT CÉLJA.....	4
2.	SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE .....	4
3.	HIVATKOZÁSOK.....	4
4.	FOGALMAK.....	4
4.1.	EGÉSZSÉGÜGYI DOLGOZÓ .....	4
4.2.	KEZELŐORVOS .....	4
4.3.	EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS .....	4
4.4.	BETEG.....	4
4.5.	KÖZELI HOZZÁTARTOZÓ .....	4
4.6.	KORLÁTOZOTTAN CSELEKVŐKÉPES BETEG .....	4
4.7.	PANASZ.....	5
4.8.	PANASZJOG .....	5
5.	A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA .....	5
5.1.	ÁLTALÁNOS ÉS BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK .....	5
5.2.	A BETEG JOGAI.....	5
5.3.	A BETEG KÖTELEZETTSÉGEI.....	5
5.4.	A BETEGJOGI KÉPVISELŐ.....	6
6.	A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK FORMÁI.....	6
7.	A PANASZKIVIZSGÁLÁS LEÍRÁSA.....	6
8.	A PANASZOS TÁJÉKOZTATÁSA.....	7
9.	A PANASZKIVIZSGÁLÁS IKTATÁSA .....	7



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 1. SZABÁLYZAT CÉLJA

- Egységes szerkezetbe foglalni az Intézmény panaszkezelési rendjét.
- Meghatározni a panaszkezelésért felelős szervezetek, személyek jogkörét, hatáskörét és kötelezettségeit.
- Dolgozók és a beteg megismertetése a panaszbejelentés kivizsgálásának rendjével.

## 2. SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE

- *Területi hatálya* kiterjed járóbeteg ellátást folytató telephelyeinkre.
- *Személyi hatálya* kiterjed: a fenti telephelyeken betegellátásban résztvevő személyekre.
- A Szabályzat hatálya alá első szervezetek és személyek kötelesek a rájuk vonatkozó részeket ismerni, a meghatározott feladatokat elvégezni, és az előírásokat betartani.

## 3. HIVATKOZÁSOK

- Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §
- Házi rend

## 4. FOGALMAK

### 4.1. EGÉSZSÉGÜGYI DOLGOZÓ

Az orvos, a fogorvos, a gyógyszerész, az egyéb felsőfokú szakképesítéssel rendelkező személy, az egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, az egészségügyi tevékenységben közreműködő egészségügyi szakképesítéssel nem rendelkező személy.

### 4.2. KEZELŐORVOS

A beteg adott betegségével, illetve egészségi állapotával kapcsolatos vizsgálati és terápiás tervet meghatározó, továbbá ezek keretében beavatkozásokat végző orvos, illetve orvosok, akik a beteg gyógykezeléséért felelősséggel tartoznak.

### 4.3. EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS

A beteg adott egészségügyi ellátásához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.

### 4.4. BETEG

Az egészségügyi szolgáltatásokat igénybe vevő vagy abban részesülő személy.

### 4.5. KÖZELI HOZZÁTARTOZÓ

A házastárs, az egyenes ágbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha- és a nevelőszülő, a testvér, valamint az élettárs.

### 4.6. KORLÁTOZOTTAN CSELEKVŐKÉPES BETEG

Akit a bíróság a Ptk. rendelkezéseinek megfelelően általános jelleggel vagy az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett, valamint az a kiskorú személy, aki a tizennegyedik életévét már betöltötte és nem cselekvőképtelen. Ilyen személy egészségügyi ellátással kapcsolatos jognyilatkozataira - ha törvény kivételt nem tesz - a Ptk.-ban foglalt szabályok irányadók.



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 4.7. PANASZ

Olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

### 4.8. PANASZJOG

A beteg törvény által biztosított joga, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz forduljon.

### 4.9. PANASZÜGY

Az intézmény betegeinek, volt betegeinek, ill. hozzátartozóiknak az alkalmazott kezelés személyi vagy tárgyi feltételeivel összefüggő, kritikai észrevételt tartalmazó írásbeli megnyilatkozása.

## 5. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

### 5.1. ÁLTALÁNOS ÉS BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §-a lehetőséget biztosít arra, hogy a beteg az egészségügyi ellátásával kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve a fenntartójánál panaszt terjesszen elő. Az egészségügyi intézménybe érkező panaszt az intézmény köteles kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, legfeljebb azonban 30 munkanapon belül írásban tájékoztatni köteles. A panasz kivizsgálásának részletes szabályait ezen szabályzat rendezi. A panasz kivizsgálásra előírt 30 munkanapos jogszabályi határidő a panaszbenyújtás napján kezdődik. Indokolt esetben – amennyiben az ügy hosszabb kivizsgálást igényel, (több rendelőt érint, esetlegesen a vizsgálattal érintett dolgozó tartósan távol van a vizsgálat ideje alatt, vagy a jogviszonya időközben megszűnt az intézménynél, stb.) – a határidő meghosszabbítható. A panaszt ebben az esetben értesíteni kell a vizsgálat megindításáról, megjelölve a végleges válaszadás határidejét.

### 5.2. A BETEG JOGAI

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi intézménynél vagy a fenntartójánál panaszt tenni.

A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében – a betegjogi képviselőt foglalkoztató szervhez vagy más szervekhez forduljon. Erre a körülményre az intézmény köteles a beteg figyelmét felhívni.

### 5.3. A BETEG KÖTELEZETTSÉGEI

A beteg az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és az egészségügyi szolgáltató működési rendjét.

A beteg és hozzátartozói jogaik gyakorlása során kötelesek tiszteletben tartani az egészségügyi dolgozóknak törvényben foglalt jogait, valamint más betegek jogait.



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 5.4. A BETEGJOGI KÉPVISELŐ

A betegjogi képviselő segít a betegnek panaszja megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, valamint a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.

## 6. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK FORMÁI

### 6.1. A panasz benyújtható

- elektronikus úton a [panasz@euszolg13.hu](mailto:panasz@euszolg13.hu) e-mail címre megküldve;
- postai úton az Intézmény székhelyének címére: 1139 Budapest, Szegedi út 17.

6.2. A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, magyar állampolgár vagy Magyarországon biztosított külföldi állampolgár esetén TAJ szám), az ellátás időpontját és helyét, a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását.

## 7. A PANASZKIVIZSGÁLÁS LEÍRÁSA

7.1. A panaszvizsgálás az intézmény orvos-igazgatójának, akadályoztatása esetén a közigazgatási vezető hatáskörébe tartozik.

7.2. Az írásban benyújtott panasz a főigazgatói titkárságon iktatásra kerül. Amennyiben a panasz elektronikusan érkezik, úgy a panaszost 2 munkanapon belül tájékoztatni kell panaszbejelentésének beérkezéséről és a jogszabályban rögzített ügyintézési határidőről.

7.3. A beiktatott panaszlevél eredeti példányát szignálás után az orvos-igazgató kapja.

7.4. A panasz kivizsgálása során minden intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy a bejelentés objektíven és teljes körűen elbírálható legyen.

7.5. A panasz vizsgálata érdemi vizsgálat nélkül elutasításra kerül, ha

- a panasztevő a sérelmezett mulasztás vagy tevékenység bekövetkeztét követő, vagy az arról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát;
- a panasz egy korábbival azonos tartalmú,
- a panasz névtelen,
- a panasz nem a betegtől vagy közeli hozzátartójától származik.



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

7.6. Az intézmény orvos-igazgatója a panasz másolatának megküldésével írásban megkeresi és nyilatkozattételre hívja fel a panaszban megjelölt szervezeti egységeket, azok vezetőit, illetve az ellátásban résztvevő, a panaszlevélben megjelölt személyeket, hogy 8 napon belül érdemben írásban nyilatkozzanak a bejelentésre. Szükség szerint az orvos-igazgató személyes meghallgatást tart az érintett munkatársakkal, melyről jegyzőkönyv kerül felvételre.

7.7. A nyilatkozatok beérkezését, illetőleg a személyes meghallgatást követően az orvos-igazgató szükség szerint egyeztet az intézmény ügyvédjével.

7.8. Amennyiben az orvos-igazgató a kivizsgálás eredményeként a panaszt megalapozottnak találja, úgy javaslatot tesz az ügyvezető igazgató felé az esetleges kompenzáció, illetőleg az esetleges további munkáltató intézkedések megtétele tárgyában.

7.9. Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, az ügyvezető igazgató a panaszbejelentés tényéről értesíti az Orvosi Kamara Etikai Bizottságát.

### 8. A PANASZOS TÁJÉKOZTATÁSA

8.1. A 7.6. és 7.7. pontokban foglalt nyilatkozatok beszerzése után és a bejelentéssel kapcsolatos valamennyi körülmény kivizsgálását és értékelését követően az összes releváns információ birtokában az orvos-igazgató írásban tájékoztatja a panaszost a panasz elbírálásának eredményéről. A panasz kivizsgálást lezáró tájékoztatást olyan írásbeli formában kell megtenni, amilyen formában a panaszbejelentés történt. A tájékoztatásban rögzítésre kerül a panasz kivizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott esetleges vezetői intézkedések, valamint a jogorvoslati kioktatás.

8.2. Amennyiben a panasztétel a betegjogi képviselőn keresztül történt, akkor másolatot kell adni az eredményről a betegjogi képviselőnek is.

### 9. A PANASZKIVIZSGÁLÁS IKTATÁSA

A panasz kivizsgálásról a titkárság vezető összefoglaló táblázatot vezet az alábbi adatokkal: iktatószám, a panasz beérkezésének időpontja, a panaszos neve, a panasz tárgya, a rendezés módja, a panaszos tájékoztatásának időpontja, a kivizsgáló neve, a kivizsgálás eredménye

**A panaszügyek aktáját 5 évig meg kell őrizni.**

A panaszügyek kezeléséről a dolgozókat a területek minőségügyi felelősei oktatják.

**Jelen szabályzat a 2022. Január 15. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.**