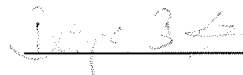


XIII. Kerületi Egészségügyi Szolgálat

ÖRZSFELOÁNY

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:



Berger Bernadett
minőségirányítási
tanácsadó

2025.01.10.

Dátum

Ellenőrizte



Dr. Haskó László
mb. orvosigazgató

2025.01.10.

Dátum

Jóváhagyta



Dr. Hertzka Péter
főigazgató

2025.01.10.

Dátum

A dokumentum kódja:	SZAB-PANASZKEZELÉS
Változat száma:	02
Oldalak száma:	7
Mellékletek száma:	0
Érvénybelépés időpontja:	2025.01.15.

Az egyes példányok tulajdonosait a szétszórás listája tartalmazza sorszám szerint.

Nyilvántartott példány: Munkapéldány:

E példány sorszáma:

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította aláírás/dátum	Változat száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta aláírás/dátum	Ellenőrizte aláírás/dátum	Kibocsátás időpontja
	02		2025.01.10.	2025.01.10.	2025.01.15.

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 a járóbeteg ellátást folytató telephelyeinkre.
- *Személyi hatálya* kiterjed: a fenti telephelyeken betegellátásban résztvevő személyekre.
- A Szabályzat hatálya alá eső 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 rendelést 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 panasza 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 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 betegről vagy közeli hozzátartójától származik.

7.6. Az intézmény orvos-igazgatója a panasz másolatának megküldésével, határidő tűzése mellett írásban megkeresi és nyilatkozattételre hívja fel a panaszban megjelölt szervezeti egységeket, azok vezetőit, illetve az ellátásban résztvevő, a panaszlevélben megjelölt személyeket, hogy érdemben írásban nyilatkozzanak a bejelentésre. Szükség szerint az orvos-

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

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 jogi képviselőjével.

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

7.9. Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, a főigazgató 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 kiiktatás.

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 2025. január 15. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

