

E példány sorszáma:



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:

-----  
Dr. Péteri Miklós  
szaktanácsadó

Ellenőrizte:

-----  
*Dr. Varga Piroska*  
minőségügyi igazgató

Jóváhagyta és a kiadást elrendelte:

-----  
*Dr. László Imre*  
főigazgató

### Módosítások:

Sorszáma:	Dátuma:	Leírása (jellege):
1.	1998.11.25.	Audit utáni módosítás
2.	2007. 08. 30.	Változások átvezetése

Kiadás:	3. változat	Panaszkezelési szabályzat
Dátum:	2007. 08.30.	Oldalszám: 1 / 4

1. **A Szabályzat célja:** A Fővárosi Önkormányzat Szent Imre Kórházban a betegek / hozzátartozóik által tett panaszok nyilvántartásának, megválaszolásának, kivizsgálásának szabályozása.
2. **A szabályzat alkalmazási területe:** A jelen szabályzat vonatkozik a Szent Imre Kórház valamennyi egységére, a szakambulanciákra, valamint a gazdasági- műszaki terület osztályaira is.
3. **Hivatkozások:**
  - Az egészségügyről szóló, 1997. évi CLIV. törvény 29. § 1. bekezdése kimondja, hogy a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál panaszt tenni. A 29. § 3. bekezdése szerint pedig a panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat öt évig meg kell őrizni.
  - Iratkezelési Szabályzat
4. **Meghatározások:**  
ÁNTSZ: Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat
5. **A szabályzat tartalma**

#### 5.1 Az intézménybe érkező panaszügyek csoportosítása

- 5.1.1. Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon/ ápolási-ellátó egységeken, szakambulanciákon, gazdasági- műszaki terület osztályain) szóban előadott, illetve írásban benyújtott panaszok.
- 5.1.2. Az intézmény Igazgatóságán előadott, illetve írásban benyújtott – kifejezett kárigényt nem tartalmazó – panaszok.
- 5.1.3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
- 5.1.4. Elektronikus úton (kórházi honlap, e-mail) érkező panaszok, amelyeket a PR Iroda továbbít a Főigazgatóságra.
- 5.1.5. Felettes szervek (Egészségügyi Minisztérium, Fővárosi Egészségügyi Ügyosztály) és hatóságok (ÁNTSZ, Egészségbiztosítási Felügyelet) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
- 5.1.6. Megnevezett, konkrét kártérítési igényt is tartalmazó panasz-bejelentések.

#### 5.2 A panaszügyek intézésének rendje

- 5.2.1. Amennyiben a beteg, a hozzátartozó, vagy más személy valamelyik szervezeti egységnél szóbeli panaszt kíván tenni, úgy őt a szervezeti egység vezetőjéhez, vagy annak távollétében a helyetteséhez kell irányítani. A szóbeli panaszt a lehető legrövidebb időn belül meg kell vizsgálni, meg kell válaszolni, és szükség esetén mielőbb orvosolni. Amennyiben a panasztevő a válasszal nem elégedett, úgy fel kell hívni a figyelmét arra, hogy panaszát írásban megismételheti, és azt a főigazgatóhoz nyújthatja be.

- 5.2.2. Valamely szervezeti egység vezetőjéhez írásban beadott panaszt ugyancsak haladéktalanul meg kell vizsgálni. A panaszos levelet az írásos válasz-tervezettel együtt hét munkanapon belül kell az Igazgatóságra továbbítani. A főigazgató által jóváhagyott, aláírt végleges válasz a panasztevőnek a Főigazgatóságról kerül postázásra.
- 5.2.3. Az egyes szervezeti egységeknél előadott, illetve benyújtott panaszok 5.2.1. és az 5.2.2. pont szerinti intézéséért az adott szervezeti egység vezetője a felelős.
- 5.2.4. Az Intézmény Főigazgatóságához közvetlenül érkező szóbeli és írásos panaszok intézését - a főigazgató megbízásából - a főigazgatói szaktanácsadó végzi. A szóbeli panaszoknak a szaktanácsadó haladéktalanul utánanéz, azokat megválaszolja, és szükség szerinti orvoslásukról intézkedik. Az írásban benyújtott panaszokat a szaktanácsadó az érintett szervezeti egység vezetőjéhez továbbítja, aki azokra vonatkozóan hét munkanapon belül igazoló jelentést készít. A panaszosnak szóló végleges választ a szaktanácsadó készíti el, a főigazgató hagyja jóvá és írja alá. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel, és a válasz a benyújtástól számított tíz munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.
- 5.2.5. A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése szintén az 5.2.2, az 5.2.4., pontokban foglaltak szerint történik. A kivizsgálás eredményéről azonban ez esetben - a panasztevőn kívül - a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.
- 5.2.6. Az Egészségügyi Minisztérium, a Fővárosi Egészségügyi Ügyosztály és az ÁNTSZ megkeresései nyomán a panaszkezelést szintén a főigazgatói szaktanácsadó koordinálja. Az igazoló jelentést az érintett szervezeti egység vezetője készíti el. A válaszlevelet a szaktanácsadó fogalmazza meg, a főigazgató hagyja jóvá és ezt – a megkeresésben foglaltaknak megfelelően – vagy a felettes szervnek, illetve hatóságnak vagy közvetlenül a panasztevőnek kell megküldeni.
- 5.2.7. Az Egészségbiztosítási Felügyelet eljárására adandó választ a szaktanácsadó az orvos igazgatóval és az intézmény ügyvédjével is egyezteteti.
- 5.2.8. Minden olyan panaszt, amely egyúttal kártérítési igényt is megfogalmaz, vagy erre egyértelmű utalást tesz, haladéktalanul a főigazgatóhoz kell továbbítani. A főigazgató az ilyen bejelentéseket a Jogi Irodának adja át további intézkedésre. A kórház ügyvédje a kárigényt haladéktalanul megküldi az egészségügyi felelősségbiztosítást végző Biztosító Intézetnek, és egyúttal értesíti a kárigénylőt arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult érdemben nyilatkozni. A panasszal kapcsolatos belső vizsgálat lefolytatásáról ez esetben szintén a Jogi Iroda intézkedik, majd a vizsgálat eredményét – a főigazgatóval való egyeztetés után – továbbítja a Biztosítóhoz.

5.2.9. Az Intézmény Igazgatóságához érkező panaszok intézéséért a főigazgatói szaktanácsadó, a kárigényt is jelző panaszok intézéséért pedig a kórház ügyvédje a felelős.

### 5.3 A panaszügyek nyilvántartása

5.3.1. Az egyes szervezeti egységeknél előadott szóbeli panaszokról és azok intézéséről rövid feljegyzést kell készíteni. A feljegyzés elkészítéséért az adott egység vezetője felel.

5.3.2. Az írásos panaszokat és az 5.3.1. pontban említett feljegyzéseket a szervezeti egységeknél nyilvántartásba kell venni és a rájuk vonatkozó iratokat ott öt évig meg kell őrizni, majd az Irattárba leadni.

5.3.3. Az egyes szervezeti egységekhez érkező szóbeli és írásbeli panaszokról összesítő jelentést kell készíteni, amely az éves munkabeszámoló szerves részét képezi.

5.3.4. A betegjogi képviselő – felkérésre – évente tájékoztatást ad a Főigazgatóságnak az általa intézett ügyekről.

5.3.5. A Főigazgatóságon intézett szóbeli panaszokról a szaktanácsadó készít feljegyzést, és azt a főigazgatónak bemutatja.

5.3.6. A Főigazgatósághoz benyújtott, illetve az Igazgatóságon keresztül megválaszolt panaszokról ugyancsak a szaktanácsadó vezet nyilvántartást. A kivizsgált és megválaszolt panaszokról a szaktanácsadó évente – az éves beszámoló keretében – statisztikai kimutatást készít.

5.3.7. A panaszokkal kapcsolatosan keletkezett ügyiratok nyilvántartását (az **FNY643**-as formanyomtatványon) az Iratkezelési Szabályzat előírásai szerint kell kezelni.

## 6. Mellékletek

Nem alkalmazható

## 7. Kapcsolódó formanyomtatványok

Azonosító	Megnevezés
FNY643	Panaszos Ügyek nyilvántartása