

E példány sorszáma:

A dokumentumot átvizsgáltam,
módosítása jelenleg
nem szükséges, az abban leírtak
a valóságnak megfelelnek.

2019.05.16.

A. Kerkovits András



szám: 99/293

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta és a kiadást elrendelte:



Prof. Dr. Bedros J. Róbert
főigazgató

Készítette:	Dr. Kerkovits András	orvosigazgató helyettes	
Ellenőrizte:	Kis Beatrix Judit	gazdasági igazgató	
Ellenőrizte:	Dr. med. habil. Sziller István	orvosigazgató helyettes	
Ellenőrizte:	Németh Miklósné	ápolási igazgató	
Ellenőrizte:	Dr. Dián József	ügyvéd	

Módosítások:		
Sorszáma:	Dátuma:	Leírása (jellege):
1.	1998.11.25.	Audit utáni módosítás
2.	2007.08.30.	Változások átvezetése
3.	2012.08.01.	A panaszkezelési megbízott személyében történt változás
4.	2013.07.25.	Változások átvezetése
5.	2015.04.21.	Aktualizálás
6.	2017. 04. 05.	Aktualizálás

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Szent Imre Egyetemi Oktatókórházban a betegek és/vagy hozzátartozóik által tett panaszok nyilvántartásának, megválaszolásának, kivizsgálásának szabályozása.

II. A SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE

A jelen szabályzat vonatkozik a Szent Imre Egyetemi Oktatókórház valamennyi egységére, a szakambulanciákra, valamint a gazdasági-műszaki terület osztályaira is.

III. 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

IV. MEGHATÁROZÁSOK

ÁNTSZ: Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat

ÁEEK: Állami Egészségügyi Ellátó Központ

V. A SZABÁLYZAT TARTALMA

5.1. Az intézménybe érkező panaszügyek csoportosítása

- 5.1.1. Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon/ ápolási egységeken, szakambulanciákon, gazdasági-műszaki terület osztályain) szóban előadott, illetve írásban benyújtott panaszok.
- 5.1.2. Az intézmény Főigazgatóságán, Igazgatóságain 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.
- 5.1.5. Felettes szervek (Egészségügyi Szakállamtitkárság, ÁEEK) és hatóságok (ÁNTSZ, Szakmai Felügyeleti Szervek) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
- 5.1.6. Megnevezett, konkrét kártérítési igényt is tartalmazó panaszbejelentések.

5.2. A panaszügyek intézésének rendje

- 5.2.1. Amennyiben a beteg, a hozzátartozó vagy más személy valamelyik szervezeti egységnél szóbeli panaszt tesz, azt a szervezeti egység vezetőjének a lehető legrövidebb időn belül ki kell vizsgálnia, meg kell válaszolnia és szükség esetén mielőbb orvosolni. Amennyiben a panasztevő a válasszal, illetve az intézkedéssel 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 ki kell vizsgálni. A panaszos levelet az írásos válasz-tervezettel együtt hét munkanapon belül kell a Főigazgatóságra továbbítani. A főigazgató által jóváhagyott, aláírt végleges választ a panaszkezeléssel megbízott orvosszakmai tanácsadó nyilvántartásba veszi, majd annak postázásáról gondoskodik.
- 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, illetve a postázásért a szaktanácsadó a felelős.

- 5.2.4. Az intézmény Főigazgatóságához közvetlenül érkező szóbeli és írásos panaszok intézését – a főigazgató megbízásából – a szaktanácsadó végzi. A szóbeli panaszoknak a szaktanácsadó haladéktalanul utánanéz, azokat megválaszolja, és szükség szerinti orvoslásukról intézkedik. Az írásban – postai úton vagy e-mailen – érkezett panaszokról, a vizsgálat megkezdéséről a panaszosnak visszajelzést adunk, amelyet a szaktanácsadó készít el, és a főigazgató ír alá. A benyújtott panaszt a szaktanácsadó az érintett szervezeti egység vezetőjéhez továbbítja, aki azokra vonatkozóan hét munkanapon belül igazoló jelentést készít a főigazgató részére. 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 harminc napon 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. és 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. A panaszosnak szóló választ általában ajánlott levél formájában küldjük meg. Amennyiben a levelezési címet az e-mailben panaszt tevő nem közli, úgy a válasz e-mailben is elküldhető.
- 5.2.7. Felettes szervek (Egészségügyi Szakállamtitkárság, ÁEEK) és hatóságok (ÁNTSZ, Szakmai Felügyeleti Szervek) megkeresései nyomán a panaszkezelést szintén a szaktanácsadó koordinálja. Az igazoló jelentést a főigazgató felé az érintett szervezeti egység vezetője készíti el. A válaszelevelet 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.
- 5.2.8. A panaszokra, megkeresésekre adandó választ – indokolt esetben – a szaktanácsadó az illetékes igazgatóval és az intézmény jogászával is egyezteti.
- 5.2.9. 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 jogásznak adja át további intézkedésre. A kórház jogásza 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 jogász intézkedik, majd a vizsgálat eredményét – a főigazgatóval való egyeztetés után – továbbítja a Biztosítóhoz. A belső vizsgálat lefolytatásában – szükség esetén – az orvosszakmai tanácsadó a jogásznak segítséget nyújt.
- 5.2.10. Az Intézmény Főigazgatóságához érkező panaszok intézéséért a szaktanácsadó, a kárigényt is jelző panaszok intézéséért pedig a jogász 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 és az Igazgatóságokhoz benyújtott, illetve megválaszolt panaszokról ugyancsak a szaktanácsadó vezet nyilvántartást, és évente – az éves beszámoló keretében – statisztikai kimutatást készít.
- 5.3.7. A panaszokkal kapcsolatosan keletkezett ügyiratok nyilvántartását (az FNY643-as Panaszos ügyek nyilvántartása formanyomtatványon) az Iratkezelési Szabályzat előírásai szerint kell kezelni.

VI. Mellékletek és formanyomtatványok

6.1. Mellékletek

Nem alkalmazható

6.2. Formanyomtatványok

Azonosító	Megnevezés
FNY643	Panaszos ügyek nyilvántartása