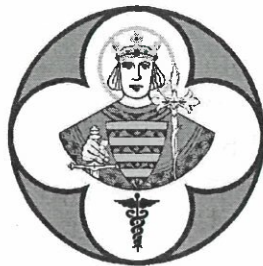
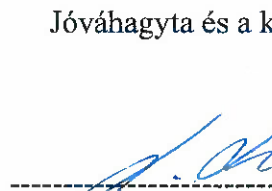


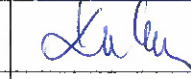
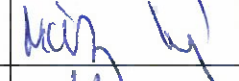
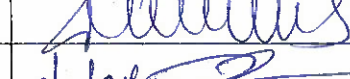
E példány sorszáma:

Nyt. szám: 99/400.  
Hatálybalépés: 2023.04.06.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta és a kiadást elrendelte:

  
**Dr. Bedros J. Róbert**  
tanszékvezető c. egyetemi tanár,  
főigazgató

|              |                                         |                                                       |                                                                                       |
|--------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Készítette:  | Litauszki Éva Krisztina                 | Betegkapcsolati és Kommunikációs Iroda<br>irodavezető |   |
| Ellenőrizte: | Kis Beatrix Judit                       | gazdasági igazgató                                    |  |
| Ellenőrizte: | Németh Miklósné                         | ápolási igazgató                                      |  |
| Ellenőrizte: | Dr. Finta Ervin Ph. D.                  | orvosigazgató                                         |  |
| Ellenőrizte: | Dr. Máté Miklós Ph. D.                  | orvosigazgató helyettes                               |  |
| Ellenőrizte: | Dr. Sziller István<br>c. egyetemi tanár | orvosigazgató helyettes                               |  |
| Ellenőrizte: | Dr. Szilágyi Judit                      | Jogi Iroda<br>irodavezető                             |  |
| Ellenőrizte: | Dr. Timár Balázs                        | adatvédelmi tisztviselő                               |  |

## 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                                              |
| 7.        | 2023.02.15. | Aktualizálás, szóbeli panasz kezelésének újraszabályozása |

Kiadás: 8. változat  
Dátum: 2023.02.15.Panaszkezelési szabályzat  
Oldalszám: 1 / 4

## **I. A SZABÁLYZAT CÉLJA**

A Dél-budai Centrumkórház Szent Imre Egyetemi Oktatókórházban a betegek, illetve hozzátartozóik által tett panaszok nyilvántartásának, megválaszolásának, kivizsgálásának szabályozása.

## **II. A SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE**

A jelen szabályzat vonatkozik a Dél-budai Centrumkórház 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. § (4) 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**

**NNK:** Nemzeti Népegészségügyi Központ

**OKFŐ:** Országos Kórházi Főigazgatóság

## **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 és jegyzőkönyvezett, illetve írásban benyújtott panaszok.
- 5.1.2. Az intézmény Főigazgatóságán, Igazgatóságain írásban benyújtott – kifejezett kárigényt nem tartalmazó – panaszok.
- 5.1.3. A Betegkapcsolati és Kommunikációs Irodában jegyzőkönyvezett, szóbeli panaszok.
- 5.1.4. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
- 5.1.5. Elektronikus úton (e-mail) érkező panaszok.
- 5.1.6. A felettes szerv (OKFŐ), a Magyar Orvosi Kamara, az Integrált Jogvédelmi Szolgálat, valamint az NNK és az egyéb hatóságok megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
- 5.1.7. 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 – jegyzőkönyvezést követően – a lehető legrövidebb időn belül ki kell vizsgálnia, meg kell válaszolnia és szükség esetén mielőbb orvosolni. Amennyiben a panaszos a válasszal, illetve az intézkedéssel nem elégedett, azt a jegyzőkönyvben (FNY642 Jegyzőkönyv szóbeli panasz felvételéről) fel kell tüntetni, valamint fel kell hívni a figyelmét arra, hogy panaszát írásban megismételheti, és azt a főigazgatóhoz nyújthatja be. Amennyiben a szóban előadott panasz azonnali megválaszolása, orvoslása nem lehetséges, az érintett szervezeti egység vezetője a panasz kivizsgálásról utólag feljegyzést, és egy –a panaszosnak szóló– tájékoztatólevél tervezetét készít, amelyet a Főigazgatóságra megküld. A főigazgatói jóváhagyást követően a postázásról a Betegkapcsolati és Kommunikációs Iroda gondoskodik.
- 5.2.2. Valamely szervezeti egység vezetőjéhez írásban beadott panaszt ugyancsak haladéktalanul ki kell vizsgálni. A panaszos levelet az írásos válasz-tervezettel együtt hét (7) munkanapon belül kell a Főigazgatóságra továbbítani. A főigazgató által jóváhagyott, aláírt végleges választ a panaszkezeléssel megbízott, Betegkapcsolati és Kommunikációs Iroda (továbbiakban: BKI) 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, a postázásért pedig a BKI a felelős.
- 5.2.4. Az egyes szervezeti egységeknél előadott szóbeli panaszokról készült jegyzőkönyveket az érintett szervezeti egység vezetője havonta, a tárgyhót követő hónap 3. napjáig elektronikusan megküldi a főigazgató részére a titkarsagvezeto@szentimrekorhaz.hu e-mail címre, valamint a BKI részére a szaktan@szentimrekorhaz.hu e-mail címre.
- 5.2.5. Az intézmény Főigazgatóságához közvetlenül érkező írásos panaszok intézését – a főigazgató megbízásából – a BKI végzi. A szóbeli, személyesen tett panaszról a BKI jegyzőkönyvet készít, amelyet a panaszos aláírásával a főigazgatóságra haladéktalanul megküld. A főigazgatói kiszignálást követően a BKI megkezdí a panasz kivizsgálását. Az írásban – postai úton vagy e-mailen – érkezett panaszokról, a vizsgálat megkezdéséről a BKI a panaszosnak visszaigazolást készít, amelyet a főigazgató ír alá. A benyújtott panaszt a BKI az érintett szervezeti egység vezetőjéhez továbbítja, aki azokra vonatkozóan hét (7) munkanapon belül igazoló jelentést készít a főigazgató részére. A panaszosnak szóló végleges választ a BKI készíti el, a főigazgató hagyja jóvá és írja alá. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel, és a válasz a benyújtástól számított harminc munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.
- 5.2.6. 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 panaszoson kívül – a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.
- 5.2.7. A panaszosnak szóló választ –beküldési formával azonos módon– ajánlott, tértivevényes levél, illetve e-mail útján küldjük meg. Amennyiben a levelezési címet az e-mailben panaszt tevő nem közli, úgy a válasz kizárólag e-mailben küldhető.
- 5.2.8. Felettes szerv (OKFŐ), a Magyar Orvosi Kamara, az Integrált Jogvédelmi Szolgálat, valamint az NNK és az egyéb hatóságok megkeresései nyomán a panaszkezelést szintén a BKI koordinálja. Az igazoló jelentést a főigazgató felé az érintett szervezeti egység vezetője készíti el. A válaszlevelet a BKI fogalmazza meg, a főigazgató hagyja jóvá és ezt – a megkeresésben foglaltaknak megfelelően – a felettes szervnek vagy a hatóságnak kell megküldeni.
- 5.2.9. A panaszokra, megkeresésekre adandó választ – indokolt esetben – a BKI az illetékes igazgatóval és a Jogi Irodával, illetve szükség szerint (amennyiben a panasz megválaszolása adatvédelmi kérdést érinthet) az Adatvédelmi Tisztviselővel is egyeztetí.
- 5.2.10. 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 Irodára szignálja további intézkedésre. A Jogi Iroda a kárigényt haladéktalanul megküldi a Kórház felelősségbiztosítójának, 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. A belső vizsgálat lefolytatása során – szükség esetén a BKI a Jogi Irodával együttműködik.
- 5.2.11. Az Intézmény Főigazgatóságához érkező panaszok intézéséért a BKI, a kárigényt is jelző panaszok intézéséért pedig a Jogi Iroda a felelős.

**5.3. A panaszügyek nyilvántartása**

- 5.3.1. Az egyes szervezeti egységeknél előadott szóbeli panaszokról és az azonnali intézéséről rövid jegyzőkönyvet, az utólagos kivizsgálás eredményéről feljegyzést kell készíteni. A jegyzőkönyvet a panaszossal alá kell írni. A jegyzőkönyv, illetve a feljegyzés elkészítéséért az adott egység vezetője felelős.
- 5.3.2. Az írásos panaszokat és az 5.3.1. pontban említett jegyzőkönyveket és 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 tárgyévét követő év január 31. napjáig 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 Főigazgatósághoz és az Igazgatóságokhoz benyújtott, illetve megválaszolt panaszokról a BKI vezet nyilvántartást, és évente – az éves beszámoló keretében – statisztikai kimutatást és összefoglaló táblázatot készít.
- 5.3.6. A panaszokkal kapcsolatosan keletkezett ügyiratok nyilvántartását (FNY643 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           |
| FNY642    | Jegyzőkönyv szóbeli panasz felvételéről |