


HEVES VÁRMEGYEI MARKHOT FERENC OKTATÓKÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET EGER 	SZABÁLYZAT	OLDAL: 1/5
	Panaszkezelés kivizsgálásának szabályzata	KIADÁS: 003 VÁLTOZAT: 001
Iktatószám: <i>MEKH/2132-1/2025</i> Hatályba lépés: <i>2025.05.26.</i>	Tárgyszó: Igazgatás Azonosító: 182-101-9/25	

Kiosztási lista

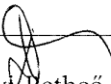

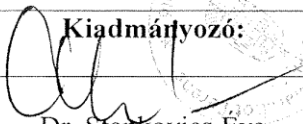
Köteles példányt kapnak:

Minőségirányítási Cs.		
Koordinátor		

További kiosztandó példányok:

Példány-szám	Szervezeti egység/dolgozó	Példány-szám	Szervezeti egység/dolgozó

A módosult változat			Adminisztrálta
száma	hatályba lép	által érintett helyek (pontok, bekezdés,)	

Koordinátor:	Minőségügyi felülvizsgáló:	Kiadmányozó:
 Dr. Vásárhelyi-Petheő Krisztina jogtanácsos	 György Béláné minőségirányítási előadó	 Dr. Stankovics Éva főigazgató
		Dátum: <i>2025.05.25.</i>

Tartalomjegyzék

1. Cél.....	3
2. Alkalmazási terület	3
3. A tevékenység leírása	3
3.1 A panaszvizsgálás részletes szabályai.....	3
4. Hivatkozások	5
5. Mellékletek.....	5
6. A szabályzat hatálya:.....	5

A Heves Vármegyei Markhot Ferenc Oktatókórház és Rendelőintézet az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot hozta.

1. CÉL

A betegellátással, egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentés a jelen szabályzat szerint kerül kivizsgálásra.

2. ALKALMAZÁSI TERÜLET

A szabályzat hatálya kiterjed a kórház valamennyi szolgáltatására és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő személyekre, azok hozzátartozóinak panaszaira.

3. A TEVÉKENYSÉG LEÍRÁSA

3.1 A panaszvizsgálás részletes szabályai

A panaszvizsgálás a kórház főigazgatójának hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében illetve felhatalmazása alapján az általa megjelölt személy, a főigazgató helyettese, az orvosigazgató gyakorolja.

A beteg az intézménnyel szembeni, az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát a szabályzat szerinti eljárás keretében kérheti, hogy vizsgálják ki.

A panaszt írásban kell benyújtani a főigazgató részére, telefonon bejelentett panaszt a panasz felvevője emlékeztetőben rögzíti és továbbítja a Főigazgatóságra, lehetőség van a panasz jegyzőkönyvbe mondására is a Jogi Osztályon.

Az írásban benyújtott panasz - külön iktatószámmal – beiktatásra kerül.

A panaszvizsgálást a lehető leghamarabb teljesíteni kell. A panasz kivizsgálásra 30 munkanap az előírt végső határidő (Eü.tv. 29. §).

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató szükségesnek tartja, személyesen is meghallgatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról dokumentált módon, telefonon vagy írásban értesítenek.

Ha a panasz kivizsgálásának eredményeképpen kötelezettségszegés merül fel, úgy munkáltatói intézkedésre kerülhet sor.

Panaszvizsgálás befejezése

A panaszbejelentés kivizsgálását követően írásbeli tájékoztatást kell adni a panaszos felé a panaszvizsgálás eredményéről, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedésekről, továbbá indokolt esetben a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet.

A panaszos részére tértivevényes levél vagy – amennyiben a panaszbejelentés e-mail útján érkezett és a személyes és egészségügyi adatok biztonsága így is biztosítható – titkosított módon email címre kerül postázásra a panaszvizsgálást befejező tájékoztatás.

Tájékoztató a betegjogokról és a panaszbejelentés lehetőségeiről

A betegjogok érvényesítésének elősegítése érdekében az egészségügyi törvény az egészségügyi szolgáltató intézmények kötelezettségeként írja elő, hogy a beteg a betegjogokról megfelelő tájékoztatást kapjon. Ez a kórházunkban a beteg számára közzétett és megismerhető betegjogokról szóló tájékoztató útján valósul meg, melyben a szükséges betegjogokkal

kapcsolatos tudnivalók megtalálhatók. Emellett a betegek számára hozzáférhető módon adatvédelmi és betegjogokkal kapcsolatos tájékoztató is rendelkezésre áll, honlapon elérhető.

Az intézmény az általa elkészített házirendet is a beteg rendelkezésre bocsátja, hisz az közvetlenül az egészségügyi törvény előírásaira épül. Az írásban átadott ismereteken kívül igény szerint mind az orvosok, mind a szakdolgozók szóban is tájékoztatást adnak a beteg számára az ellátással kapcsolatban.

A beteg vagy hozzátartozója panaszával elsődlegesen az ellátást végző munkahely (osztály) vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben a panasszal kapcsolatos válasz, intézkedés nem megfelelő a panaszos számára, további lehetőségei vannak.

Az egészségügyi törvényben megfogalmazva, ha a beteg úgy látja, hogy az egészségügyi szolgáltatás során az őt megillető jogok sérültek, akkor azonnal panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, kórházunkban a főigazgatónál, ezen túlmenően a betegjogi képviselőnél (elérhetősége a részlegeken kifüggesztett táblákon található).

Amennyiben a beteg vagy hozzátartozója a kórházon belül történt panaszkezeléssel nem ért egyet, panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató fenntartójánál, a kórház etikai bizottságánál, betegjogi képviselőnél, a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara és a Magyar Gyógyszerészeti Kamara etikai bizottságánál, az Egészségügyi Tudományos Tanács Heves Vármegyei Etikai Bizottságánál, valamint a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központnál. Egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet, így akár polgári peres eljárást is indíthat. Az egészségügyi fenntartónak, az egészségügyi szolgáltatóknak a beteg által előterjesztett panaszt 30 munkanapon belül kell kivizsgálnia, és a beteget az eredményről, a tett intézkedésekről írásbeli formában kell tájékoztatnia.

Panaszkivizsgálási joga a főigazgatónak van, de a beteg fordulhat az intézményben:

Kórházi Etikai Bizottsághoz

Intézményen kívül:

Betegjogi képviselőhöz

Fenntartó/tulajdonos állam teljes jogú képviselőjéhez

a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara és a Magyar Gyógyszerészeti Kamara Etikai Bizottsághoz

Egészségügyi Tudományos Tanács Heves Vármegyei Etikai Bizottságához

Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központhoz

Országos Kórházi Főigazgatósághoz

Egyéb jogorvoslati lehetőség a polgári peres eljárás.

A bizottságok és a betegjogi képviselő elérhetőségét a beteg megismerheti. Az intézményen kívüli szervezetek elérhetőségéről tájékoztatás adható a betegnek vagy hozzátartozónak.

Etikai panasz esetén a kórházi etikai bizottság a felekre kötelező érvényű döntést nem hozhat, csak állást foglal és véleményt nyilvánít.

A Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara és a Magyar Gyógyszerészeti Kamara Etikai Bizottságánál is panaszt lehet tenni, melynek feladata a szakmai hivatással összefüggésbe hozható etikai, erkölcsi, szakmai szabályok megsértésének vizsgálata, amennyiben indokolt, az orvosi etikai vétség megállapítása. Az Etikai Bizottság tárgyalás keretében dönt a

panaszbeadvánnyal kapcsolatosan, ahol mindkét érintett fél meghallgatásra kerül, valamint bizonyítási eljárásra is sor kerülhet. A Kamara Etikai Bizottsága határozattal dönt a panaszbeadvány ügyében.

Az Egészségügyi Tudományos Tanács Heves Vármegyei Etikai Bizottságának eljárása az etikai kódex szerint az irányelvekben és jogszabályokban nem definiált esetekben merülhetnek fel, a foglalkozási és jogi szabályok (így például munkajogi, egészségügyi szolgálati jogviszonnyal, egészségügyi ellátással kapcsolatos szabályok, adatvédelmi, fegyelmi, büntető vagy szabálysértési ügyekre vonatkozó jogszabályok) megsértésének szankcionálása jogszabályokban meghatározott módon és a jogszabályokban kijelölt szervek által, nem etikai eljárásokban történik.

A panaszos panasszal élhet a tulajdonos fenntartójánál, az Országos Kórházi Főigazgatóságnál is, valamint a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központnál. A Központ látja el országos szinten az egészségügyi ellátás feletti felügyeletét, ezért a panaszos közvetlenül fordulhat hozzá.

Fordulhat még a beteg a betegjogi képviselőhöz is panasszal:

- aki ellátja a betegek törvényben biztosított jogainak védelmét
- segíti a beteget abban, hogy jogait jobban megismerje
- segít a beteg panaszának megfogalmazásában
- képviseli a beteget az eljárási ügyeinek elintézésében

Amennyiben a betegjogi képviselő a betegek képviselete érdekében történő eljárás során az egészségügyi szolgáltatónál jogsértő gyakorlatot vagy hiányosságokat tapasztal, köteles az intézmény vezetőjének figyelmét felhívni. Észrevételezését az egészségügyi szolgáltató 10 napon belül, a fenntartó 30 napon belül köteles megvizsgálni és a vizsgálat eredményéről a betegjogi képviselőt tájékoztatni.

A beteg jogainak érvényesítése:

Az egészségügyi szolgáltató köteles a beteget - egészségi állapotától függően - a felvételkor, illetőleg az ellátás előtt tájékoztatni a betegjogokról, azok érvényesítésének lehetőségeiről illetve az intézet házirendjéről.

A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

4. HIVATKOZÁSOK

1997. évi CLIV törvény

5. MELLÉKLETEK

6. A SZABÁLYZAT HATÁLYA:

Jelen szabályzat a címdalán megjelölt időpontban lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

Jelen szabályzat hatályba lépését követően a 182-101-19/18 (L/2948-1/18) számú dokumentum érvényét veszti.