

| | | |
|---|---|------------------------------|
| MARKHOT FERENC OKTATÓKÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET EGER | SZABÁLYZAT | OLDAL: 1/5 |
| | Panaszkezelés kivizsgálásának szabályzata | KIADÁS: 002 VÁLTOZAT: 001 |
| Iktatószám: <i>L/2948-1/18</i> Hatályba lépés: <i>2018. 10. 24</i> | Tárgyszó: Igazgatás Azonosító: 182-101-19/18 | |

Kiosztási lista

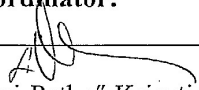
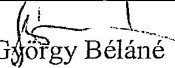

Köteles példányt kapnak:

| | | |
|-----------------------|--|--|
| Minőségirányítási Cs. | | |
| Koordinátor | | |
| | | |
| | | |

További kiosztandó példányok:

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

| A módosult változat | | | Adminiszt- ráltá |
|---------------------|--------------|--|---------------------|
| száma | hatályba lép | által érintett helyek (pontok, bekezdés,) | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|--|---|---|
| Koordinátor:  Dr. Vásárhelyi-Petheő Krisztina jogtanácsos | Minőségügyi felülvizsgáló:  György Béláné minőségirányítási előadó | Kiadmányozó:  Dr. Vácity József főigazgató Dátum: <i>2018. 10. 15</i> |
|--|---|---|

Tartalomjegyzék

| | |
|---|---|
| 1. Cél | 3 |
| 2. Alkalmazási terület..... | 3 |
| 3. A tevékenység leírása..... | 3 |
| 3.1 A panasz kivizsgálás részletes szabályai..... | 3 |
| 3.2 Panasz kivizsgálás befejezése | 3 |
| 4. Tájékoztató a beteg jogokról és a panaszbejelentés lehetőségeiről..... | 4 |
| 5. Hivatkozások..... | 5 |
| 6. Mellékletek..... | 5 |
| 7. A szabályzat hatálya:..... | 5 |

A 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

Ha a betegnek az ellátás során valamilyen panasza lenne, a panasza a jelen szabályzat szerint kerül kivizsgálásra.

2. ALKALMAZÁSI TERÜLET

A szabályzat hatálya kiterjed az alkalmazotti, illetve más jogviszonyban álló dolgozókra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire.

3. A TEVÉKENYSÉG LEÍRÁSA

3.1 A panasz kivizsgálás részletes szabályai

A panasz kivizsgálás 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 irodában vagy bármelyik igazgatóságon.

Az írásban benyújtott panasz - külön iktatószámmal – beiktatásra kerül.

A panasz kivizsgálást a lehető leghamarabb teljesíteni kell. A panasz kivizsgálásra 30 munkanap az előírt végső határidő (Eü. tv. 29. §), ezalatt a betegnek választ kell kapnia.

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. A meghallgatásról jegyzőkönyv készül.

Ha a panasz tárgya olyan dolgozót érint, aki felett nem az intézet főigazgatója gyakorolja a munkáltatói jogot, a panasz kivizsgálását átadja a munkáltatói jogkör gyakorlójának, aki a megjelölt határidőn belül kivizsgálja a panaszbejelentést, és az erre vonatkozó feljegyzést átadja a főigazgatónak. Ha a panasz tárgyában érintett dolgozó felett a főigazgató gyakorolja a munkáltatói jogot, a panasz kivizsgálását ő végzi.

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogsértés, fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, a főigazgató kezdeményezheti az ügy kivizsgálását.

3.2 Panasz kivizsgálás befejezése

A panaszbejelentés kivizsgálását követően írásbeli tájékoztatást kell adni a panaszos felé a panasz kivizsgálás 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 formájában kerül postázásra a panasz kivizsgálást befejező határozat. E-mailen érkezett panaszra e-mailen megadható a válasz is, amennyiben a személyes és egészségügyi adatok biztonsága így is biztosítható.

4. 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 úgy valósul meg, hogy a beteg már a kórházba kerülés kapcsán egy betegtájékoztatót kap, melyben a szükséges betegjogokkal kapcsolatos tudnivalók megtalálhatók. Emellett a betegek számára hozzáférhető módon adatvédelmi és betegjogokkal kapcsolatos tájékoztató is rendelkezésre áll.

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 elsődlegesen fordulhat panaszával az ellátást végző munkahely (osztály) vezetőjéhez. 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, a Magyar Orvosi Kamara, a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara és a Magyar Gyógyszerészeti Kamara etikai bizottságánál, valamint a Nemzeti Népegészségügyi Központnál. Egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet, így akár polgári peres eljárást is indíthat. Az egészségügyi fenntartónak, az egészségügyi szolgáltatónak 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 intézetben:

Betegjogi képviselőhöz

Kórházi Etikai Bizottsághoz

Intézetben kívül:

Fenntartó/tulajdonos állam teljes jogú képviselőjéhez

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

Nemzeti Népegészségügyi Központ

Egyéb jogorvoslati lehetőség a polgári peres eljárás

A bizottságok és a betegjogi képviselő elérhetőségét a betegnek jogában áll tudni.

Intézetben kívüli szervezetek elérhetőségéről tájékoztatás adható a beteg részére.

Az etikai bizottság természetesen a felekre kötelező érvényű döntést nem hozhat, csak állást foglal és véleményt nyilvánít.

Magyar Orvosi Kamara, 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.

A panaszos panasszal élhet a tulajdonos fenntartójánál is, valamint a Nemzeti Népegészségügyi Központnál. A Központ látja el országos szinten az egészségügyi ellátás feletti felügyeletet ezért a panaszos közvetlenül fordulhat a Nemzeti Népegészségügyi Központhoz.

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 képvisellete 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 beteg jogokról, 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.

5. HIVATKOZÁSOK

1997. évi CLIV törvény

6. MELLÉKLETEK

7. A SZABÁLYZAT HATÁLYA:

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

Jelen szabályzat hatályba lépését követően a 182-101-10/16 (H/2490-1/16) számú dokumentum érvényét veszti.