



Karolina Kórház – Rendelőintézet

9200 Mosonmagyaróvár,

Régi Vámház tér 2-4.

Telefon: 06 96/574 -600 Fax: 06 96/574-793

PANASZOK ÉS BEJELENTÉSEK KEZELÉSE

Készítette:

Tullerné Varga Beatrix
főigazgatói titkárnő

MIR
szempontból
ellenőrizte:

Szikora Eszter
minőségirányítási munkatárs

Jóváhagyta:

Dr. Takler Ágnes
főigazgató

A dokumentáció kódja:	K/769-1/2021.
Változat száma:	3.
Oldalak száma:	11
Mellékletek száma:	3.
Érvénybelépés időpontja:	2016.07.01.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította Aláírás/dátum	Változat száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta Aláírás/dátum	Ellenőrizte Aláírás/ dátum	Kibocsátás időpontja
2021. június 23. Tullerné Varga Beatrix	3.	Szabályzat felülvizsgálata megtörtént. 2. sz. melléklettel kiegészítve	 2021.06.25.	 2021.06.25.	2021.06.25.

Tartalom

I.	Általános és bevezető rendelkezések	3
1)	A Panaszvizsgálási Szabályzat hatálya	3
II.	Értelmező rendelkezések	3
1)	A Szabályzat alkalmazásában:.....	3
2)	Hatáskör és illetékesség	4
3)	Tájékoztatás	4
III.	A panaszvizsgálás részletes szabályai	4
1)	A panasz bejelentőjére vonatkozóan	4
2)	Egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan	5
IV.	Panaszvizsgálást befejező határozat.....	6
V.	Felelősségi szabályok	Hiba! A könyvjelző nem létezik.

A Karolina Kórház – Rendelőintézet az egészségügyről szóló 1997 évi CLIV. törvény 29.§ (1)-(4) bekezdése alapján az igénybevevő, beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot alkotja meg:

I. Általános és bevezető rendelkezések

1) A Panaszvizsgálási Szabályzat hatálya

A szabályzat **területi hatálya** kiterjed a Karolina Kórház - Rendelőintézet azon szervezeti egységeire, ahol betegeket fogadnak, kezelnek, szállítanak, gyógyítást segítő tevékenységet folytatnak, **személyi hatálya** az intézménnyel munkaviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, akik a munkájuk során az eljárást alkalmazzák, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szervezeti egységek szolgáltatását igénybe vevőkre, betegekre.

II. Értelmező rendelkezések

1) A Szabályzat alkalmazásában:

(1) **Betegjog:** mindazon jogosultságok összessége, melyek az egészségügyi ellátás során az azt igénybevevő személyt megilletik, függetlenül attól, hogy az ellátást igénybe vevő személy betegsége miatt vagy más okból kerül kapcsolatba az egészségügyi ellátással.

(2) Az egészségügyi dolgozók jogai és kötelezettségei:

1. Az egészségügyi dolgozók ellátási kötelezettsége
2. Vizsgálati és terápiás módszerek megválasztása
3. Az ellátás megtagadásának joga
4. Tájékoztatási kötelezettség
5. Dokumentációs kötelezettség
6. Titoktartási kötelezettség
7. Az egészségügyi dolgozók védelme
8. A szakmai fejlődéshez való jog és kötelezettség
9. Egyes egészségügyi dolgozók szervezett érdekvédelme

(3) **Panaszjog:** A beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.

(4) **Panasz:** A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog - vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási- eljárás hatálya alá.

(3) **Közei hozzátartozó:** a házastárs, bejegyzett élettárs, az egyenes ágbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha-és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér.

(4) **Hozzá tartozó:** az élettárs, az egyenes ágbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyenes ágbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa.

2) **Hatáskör és illetékesség**

A panaszvizsgálás az intézmény Orvos igazgatója hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétükben az általa megjelölt személy gyakorolja.

3) **Tájékoztatás**

A Panaszkezelési Szabályzatot valamennyi intézmény fekvőbeteg ellátó osztályán, illetve minden telephelyen a betegek számára elérhetővé kell tenni, nyilvánossá kell tenni és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

A betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett kell kifüggeszteni a tájékoztatást, hogy hol tehet panaszt a beteg, illetve, hogy a Panaszok és bejelentések kezelése szabályzat hol található meg az intézetben.

A Panaszvizsgálási Szabályzatot a beteg vagy hozzátartozója részére - kérés esetén - tanulmányozás céljából át kell adni.

Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében- panaszával más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához forduljon.

III. A panaszvizsgálás részletes szabályai

1) A panasz bejelentőjére vonatkozóan

Ha az igénybevevőnek, betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő intézmény keretén belül nem kezelhető, kérheti a panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

Az igénybevevő, beteg aktuális egészségügyi ellátásával összefüggő panaszait a beteg vagy hozzátartozója írásban, szóban vagy telefonon nyújthatja be.

Az írásban előadott panaszt - személyesen, vagy postai úton – az intézmény Orvosigazgatója részére kell benyújtani.

A szóban előadott panaszt a beteg kezelésében közreműködő bármely alkalmazottnak előadhatja, aki a panaszt - a beteg kérésére - köteles írásba foglalni, a beteggel aláíratni, és jelen Szabályzat szerint rögzített módon az Orvos igazgatóhoz kell továbbítani. A beteg számára a panasz átvételének igazolása a panasz iktatóbélyegzővel ellátott másolatának visszaadásával történik.

A telefonon előadott panaszról annak felvevője köteles feljegyzést készíteni és jelen szabályzat szerint rögzített módon a Orvos igazgatóhoz továbbítani. Amennyiben ismert a panasz bejelentője a visszaigazolás az 1. sz. melléklet visszaküldésével történik a részére.

Írásképtelen igénybevevő, beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a főigazgatói titkárságán. A főigazgató titkársága továbbítja a panaszt a Orvos igazgatóinak.

Az írásba foglalt személyesen benyújtott panasz - külön iktatószámmal - iktatásra kerül, átvételéről igazolást kell adni.

A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell:

- a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye),
- a panasz lényegének szöveges leírását,
- a lényeges körülményeket,
- a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását, kivétel a telefonon és e-mailben történt panaszbejelentés.

Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését az intézmény Orvos igazgatójának. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden osztályon illetve a szakrendelőben telephelyenként ki kell függeszteni. (előtér, folyosó)

2) Egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan

A beérkezett panaszt a hasonló tárgykörű ügyekről vezetett nyilvántartásba kell felvenni. A nyilvántartás vezetésére a főigazgatói titkárság köteles.

Az írásban benyújtott vagy szóban, telefonon előadott és rögzített panaszt az illetékes dolgozó köteles azt 5 napon belül továbbítani az intézmény Orvos igazgatójához.

A nyilvántartásba az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- iktatószám
- a bejelentés időpontja, módja
- a beteg neve, címe, TAJ száma, elérhetősége
- az érintett részleg, osztály, személy(ek) neve
- törvényes vagy jogi képviselő neve, a van
-

A **szóban, telefonon előadott** panasz esetén, ha a beteg annak írásba foglalását nem kéri, a panaszt észlelő alkalmazott köteles a beteg jogos igényének a körülmények által lehetővé tett lehető legrövidebb időn belül eleget tenni és köteles azt haladéktalanul a munkahelyi vezetőjével is közölni.

Az érintett dolgozó amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak, erről köteles a panasz leírásával és saját írásbeli véleményének kifejtésével munkahelyi felettesét haladéktalanul értesíteni.

A panaszt a munkahelyi felettes elbírálja, és ennek eredményétől függően vagy

- a) a panasznak helyt ad, és a beteg igényének a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül eleget tesz, ezzel egyidejűleg a beteggel ezt írásban közli, vagy
- b) a panasz kivizsgálását az eset körülményeinek leírásával átadja az intézmény Orvos igazgatójának
- c) a panaszt megalapozatlannak tartja és erről, valamint a panaszról az eset körülményeinek leírásával tájékoztatja az intézmény Orvos igazgatóját.

Az **írásban benyújtott** panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panaszvizsgálásra előírt **30 napos** jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja.

Hozzátartozó vagy jogi képviselő által bejelentett panasz esetén a kivizsgálást jelen Szabályzat rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni. Ebben az esetben őket az esetleges meghallgatásra is meg kell hívni, és a panasz kivizsgálását lezáró határozatot is meg kell küldeni.

Panasz bejelentés esetén az intézmény Orvos igazgatója, vagy az általa megbízott személy köteles 5 napon belül vizsgálatot elrendelni a panasz kivizsgálására. Az érintett személy postafordultával, de legkésőbb 5 napon belül megküldi a vizsgálatvezető által kért dokumentációt.

A belső vizsgálat lefolytatására az orvos-igazgató, ápolási igazgató, vagy az adott osztály vezetője felkérhető, az érintettség illetve összeférhetetlenség figyelembevételével. A kijelölt személy a panasz kivizsgálását nem bízhatja másra. Az érintett személy érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén köteles azt haladéktalanul bejelenteni. Érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén új személy kijelöléséről haladéktalanul gondoskodni kell.

A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő 15 napon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét az intézmény Orvos igazgatójával vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.

- A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról, ezt követően, ha a vizsgálat vezetője a panasznak helyt ad, az intézkedést a körülményekhez képest a lehető legrövidebb időn belül megteszi, ezzel egyidejűleg ezt a beteggel és az intézmény Orvos igazgatójával írásban is közli, vagy
- személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszost - hozzátartozó, vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg- meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót, valamint annak munkahelyi felettesét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni.

A meghallgatást a beteggel egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.

A kivizsgálást vezető munkatárs a vizsgálat során köteles valamennyi - a panaszbejelentéssel összefüggően érintett - személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

IV. Panasz kivizsgálást befejező határozat

Az intézmény Orvos igazgatója, vagy az általa megbízott személy a vizsgálat során, vagy a vizsgálatot követően köteles az intézmény jogi képviselőjével a panasz kivizsgálásával és a vizsgálat eredményével kapcsolatban egyeztetni, aki ezt követően a határozati javaslatot és a dokumentációt megküldi az intézmény Orvos igazgatójának.

A orvos igazgató a fenti bekezdésben meghatározott dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben és

- a.) a panasznak helyt adó,
- b.) a panaszt elutasító határozatot hoz.

A panasznak helyt adó határozat alapján - amennyiben az peren kívüli egyezsége irányul-a orvos igazgató peren kívüli egyezségi megállapodást köt a panaszossal.

Az intézmény Főigazgatója, vagy az általa megbízott személy köteles a panaszbejelentés időpontjától számított 30 napon belül a belső vizsgálat eredményéről a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatni.

A határozatban rögzítésre kerül:

- a panasz kivizsgálás eredménye,

- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, valamint
-
- a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat.

A panaszvizsgálást lezáró határozat 2 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos számára tértivevényes levél formájában, vagy elektronikusan kell megküldeni, a másik példányt pedig az irattárban őrzik.



PANASZBEJELENTŐ

**SZERVEZETI EGYSÉG
MEGNEVEZÉSE:**
EGÉSZSÉGÜGYI
SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ
ORVOS/SZAKDOLGOZÓ/ EGYÉB
DOLGOZÓ NEVE

HELY/DÁTUM

Iktatószám: K/.....

PANASZBEJELENTŐ

Névtelen ☐

A szolgáltatást igénybevevő érintett személy ☐

Hozzá tartozó ☐

Törvényes képviselő ☐

Betegjogi képviselő ☐

Egészségügyi hatóság ☐

Egyéb ☐ , mint

A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐ ÉRINTETT SZEMÉLY ADATAI

Név:

Születési hely, idő:

TAJ szám:

Ellátás időontja és helye:

Telefonszám (mobil):

Lakóhely/Értesítési cím (email-cím):

PANASZ BEJELENTŐJÉNEK ADATAI (kivéve betegjogi képviselő , egészségügyi hatóság)

Név:

Születési hely, idő:

Telefonszám (mobil):

Lakóhely/Értesítési cím (email-cím):

AZ ESET RÖVID LEÍRÁSA

Kelt:

.....
Panaszbejelentő



Mosonmagyaróvár, Régi Vámház tér 2 - 4.
9200 Mosonmagyaróvár, Pf. 120.
Tel.: 96/574-600 Fax: 96/574-793
E-mail: igazgato@karolinakorhaz.hu
Orvos igazgató: Tel: 96/574-601

Mosonmagyaróvár, Régi Vámház tér 2 - 4.
9200 Mosonmagyaróvár, P.O.Box: 120, Hungary
Tel.: 36/96/574-600 Fax: 36/96/574-793
E-mail: igazgato@karolinakorhaz.hu
Medical Director: Tel.: 36/96/574-601

PANASZKIVIZSGÁLÁSI HATÁROZAT

Bejelentő neve:
Bejelentő lakcíme:

Tisztelt Asszonyom/Uram!

Mindenekelőtt szeretném sajnálatomat kifejezni az Önt/hozzá tartozóját ért kellemetlenségek miatt.

Ezúton szeretném tájékoztatni, hogy az Ön által tett *(panasz, bejelentés, közérdekű bejelentés-értelemszerűen választandó)* kivizsgálása megtörtént.

A vizsgálat kapcsán a következőket állapítottuk meg:
(Soroljuk fel tényyszerűen, közérthetően, a szakkifejezések mellőzésével a vizsgálat megállapításait, a lehetséges kiváltó okokat)

A vizsgálat megállapításai alapján a következő intézkedéseket hoztuk:
(felsorolva, csoportosítva a vizsgálat eredményeivel összhangban, az alábbiak szerint: szervezeti szintű intézkedések, amelyek az ismétlődés megelőzését szolgálják, pl.: utasítások, ellenőrzések, oktatások, eljárásrend változtatás stb.; amennyiben személyi felelősség is megállapításra került akkor annak minősítését, okát, pl: ismerethiány, szabály megszegése, stb. a meghozott intézkedések, amelyek lehetnek munkajogi szankciók, figyelmeztetések, kötelező oktatások, stb., de személyazonosításra alkalmas adatot nem szabad beleírni)

A fenti intézkedéseket azért hoztuk, hogy lehetőség szerint megelőzzük a hasonló események megismétlődését.
(Amennyiben nem történt intézkedés, azt is le kell írni és indokolni, hogy miért nem)

Szeretném tájékoztatni, hogy feladataink ellátása során minden igyekezetünkkel azon vagyunk, hogy betegeink ellátása, gyógyulásuk segítése megelőgedésükre szolgáljon.

Erőfeszítéseink ellenére is előfordulhatnak azonban olyan események, körülmények *(utalás a panasz tárgyára)* amelyek *(kellemetlenséget, nem kívánatos eseményt, stb-t (panasz alapján))* okozhatnak, ezek miatt ismételten sajnálatomat szeretném kifejezni.
Egyben köszönöm türelmét és mindenekelőtt jelzését, mellyel a hibára felhívta figyelmünket!

A Panaszvizsgálási Határozat a Karolina Kórház - Rendelőintézet a Panaszok és bejelentések kezelése alapján a panaszvizsgálás záró dokumentuma.

Tájékoztatnom arról, hogy a panasz kivizsgálása érdekében jogszabályban meghatározottak szerint más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához is fordulhat. Bejelentését megteheti, a betegjogi képviselőnél, az NNK intézetében, illetve az illetékes szakmai kamaránál (MOK, MESZK).

Betegügyi képviselő elérhetősége:

Dr. Borbély Emőke

Telefonszáma: 06/20-4899-554

melyen elérhető hétfőtől-csütörtökig 08:00 – 16:30 óra között

pénteken 08:00 – 14:00 óra között

E-mail címe: emoke.borbely@ijb.emmi.gov.hu

Fogadóóra időpontja: telefonon előre egyeztetett időpontban

**Fogadóóra helye: Karolina Kórház- Rendelőintézet,
Mosonmagyaróvár, Régi Vámház tér 2.**

További kérdés esetén készséggel állunk rendelkezésére!

Kelt: Mosonmagyaróvár,

Tisztelettel:

Dr. Rumi Márk
orvosigazgató