

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A szabályzatot
készítette:


Lehmann
Györgyné
gazdasági igazgató

Dátum:
2017.03.20.

A szabályzatot
jóváhagyta:




dr. Barcza Zsolt
Főigazgató
főorvos,
minőségirányítási
vezető

Dátum:
2017.03.25

A dokumentáció kódja	Panaszkivizsgálási szab.
Változat száma	01
File név	panaszkivizsg szab.doc
Oldalak száma	6
Mellékletek száma	-
Érvénybelépés ideje	2017.04.01.

1. MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította, felülvizsgálta Aláírás / Dátum	Módosítást követő változat száma verzió szám	Módosított oldalszám	Jóváhagyta Aláírás / Dátum	Kibocsátás dátuma

Az egyes példányok tulajdonosait a szétosztási lista tartalmazza sorszám szerint.

Nyilvántartott példány ☒

Munkapéldány

A példány sorszáma 15

Tulajdonos: Bonyhádi Kórház és Rendelőintézet

A Panasz kivizsgálási Szabályzat Bonyhádi Kórház Rendelőintézet szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. A Szabályzatban szereplő információkat csak a Bonyhádi Kórház és Rendelőintézet működtetéséhez lehet felhasználni!

BONYHÁDI KÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET

Tartalom

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
1. TERÜLETI ÉS SZEMÉLYI HATÁLY	3
2. A SZABÁLYZAT CÉLJA	3
3. EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	3
II. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK.....	3
1. A PANASZKIVIZSGÁLÁS RENDJE.....	3
1.1. A panasz elintézése a beteget kezelő osztály, egység keretein belül.....	3
1.2. A panaszvizsgálás menete.....	4
1.3. Határidők	5
1.4. A panaszvizsgálási eljárás lezárása	5
1.5. A panasznyilvántartás.....	5
2. BETEGELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLATOK.....	6
III. JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁSOK	6

BONYHÁDI KÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET

A **Bonyhádi Kórház és Rendelőintézet** egészségügyről szóló 1997. CLIV. törvény 29. §-a alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) alkotja.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. TERÜLETI ÉS SZEMÉLYI HATÁLY

A Szabályzat területi hatálya kiterjed a Kórház valamennyi munka, illetve telephelyére, személyi hatálya a Kórházzal alkalmazotti, illetve az egészségügyi tevékenység végzésének egyes kérdéseiről szóló 2003. évi LXXXIV. törvényben meghatározott egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, valamint a Kórház egészségügyi szolgáltatásait igénybe vevő betegekre.

2. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A betegpanaszok benyújtásának, a kivizsgálás eljárási szabályainak, a panaszok nyilvántartásának belső szabályozása, a kivizsgálásért felelős személyek meghatározása.

3. EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A jelen Szabályzat szerinti panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – a Kórház főigazgatójához vagy más szervekhez (betegjogi képviselő, polgári vagy büntetőbíró) forduljon. Erre a körülményre a Kórház köteles a beteg figyelmét felhívni.

II. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

1. A PANASZKIVIZSGÁLÁS RENDJE

1.1. A panasz elintézése a beteget kezelő osztály, egység keretein belül

A betegeket az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor – elsősorban a Kórház folyosóin elhelyezett hirdetményben – tájékoztatni szükséges a Kórház panaszvizsgálási eljárásáról.

BONYHÁDI KÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET

Ha a betegnek vagy hozzátartozójának a kórházi ellátással vagy betegjogai érvényesülésével kapcsolatosan panasza merül fel, akkor azt meg kell kísérelni rendezni az őt kezelő osztály, egység keretén belül.

A beteg panaszát az osztályvezető főorvos, 24 órás sebészeti ellátás esetén a szolgálatban levő orvosnak nyomban ki kell vizsgálni és amennyiben lehetséges, a panasz okának megszüntetésére, intézkedést kell tenni.

Ha a beteg szóban előterjesztett panaszát nyomban nem lehet orvosolni, akkor azt az osztályvezető főorvosnak, vagy szakorvosnak jegyzőkönyvbe kell foglalni és azt haladéktalanul az igazgatói titkárságra kell továbbítani. Az írásban előterjesztett betegpanaszt is – ha az adott egység keretén belül nem orvosolható – az igazgatói titkárságra kell továbbítani.

1.2. A panaszvizsgálás menete

A panasz kivizsgálását az igazgatói titkárságra történő továbbítását követő 24 órán belül el kell rendelni.

Panaszkivizsgálást a főigazgató rendelhet el, ezt a jogot távollétében vagy akadályoztatása esetén a szakmai helyettese gyakorolja.

A panaszvizsgálást a főigazgató végzi.

Ha a főigazgató szükségesnek látja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesíteni kell. A meghallgatásról szükség szerint – jegyzőkönyv készül, amelyet a meghallgatást lefolytató személy és a jegyzőkönyvvezető írnak alá.

A panaszbejelentés tárgyának súlyára, illetve az ügy összes körülményeire tekintettel a panasz kivizsgálására a főigazgató háromtagú ad hoc bizottságot (a továbbiakban: Bizottság) hozhat létre.

A Bizottság elnöke a főigazgató. Ha a panasz az egészségügyi ellátás, szolgáltatás, vagy közvetlenül valamely orvos ellen irányul, akkor a Bizottság tagja az érintett orvos közvetlen felettese, ha az osztályvezető főorvos érintett, akkor a főigazgató.

Ha a panasz az ápolással gondozással kapcsolatos tevékenység, vagy nem orvos ellen irányul, akkor a Bizottság tagja az ápolási igazgató.

A Bizottság állandó tagja a Kórház jogi képviselője.

A vizsgálat során a Bizottság köteles megvizsgálni a rendelkezésre álló iratokat, ha szükséges személyesen is meghallgatni a panaszost, illetve panasszal kapcsolatba hozható személyeket, az esetleges tanúkat, a meghallgatásról jegyzőkönyvet kell készíteni és azt a Bizottság tagjainak és a jegyzőkönyv vezetőjének kell aláírnia.

Azon személyeket, akiknek meghallgatását a Bizottság szükségesnek látja, az igazgatói titkárság köteles a meghallgatásuk időpontjáról írásban vagy telefonon értesíteni.

BONYHÁDI KÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET

1.3. Határidők

A vizsgálatot úgy kell lefolytatni, hogy annak eredményét a panasz beérkezését követő lehető legrövidebb időn belül a munkáltatói jogkört gyakorló főigazgatóval közölni lehessen. A főigazgató a panaszost a vizsgálat eredményéről a panasz beérkezést (az igazgatói titkárságra való benyújtását) követő lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 munkanapon belül köteles írásban tájékoztatni.

Ha a panaszbejelentés alapján, illetve a vizsgálat lefolytatása során az M.T. hatálya alá nem tartozó magatartás miatti intézkedés válik szükségessé (orvosetikai, illetve szakdolgozói etikai vétség gyanúja merül fel) a főigazgató – távolléte esetén, szakmai helyettese javaslatára – kezdeményezi a MOK, illetve a MESZK területileg illetékes etikai bizottságánál az eljárás lefolytatását, a rendelkezésre álló iratok és a meghallgatásról felvett jegyzőkönyv egyidejű átadásával.

1.4. A panasz kivizsgálási eljárás lezárása

A vizsgálat eredményéről írásbeli tájékoztató készül, amely tartalmazza:

- a vizsgálat megállapításait,
- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vagy meghozandó vezetői intézkedéseket, továbbá
- a panaszos szükség szerinti tájékoztatását más törvényes út igénybevételének lehetőségéről.

A tájékoztató 3 példányban készül el, amelyből egy példányt a panaszos, egy példányt a panaszbejelentéssel érintett munkavállaló és egy példányt az irattár kap.

A panaszos részére tértivevényes vagy ajánlott levélben kerül postázásra a tájékoztató.

1.5. A panasznyilvántartás

A beteg írásbeli vagy jegyzőkönyvbe foglalt szóbeli panaszát az igazgatói titkárságon külön iktatószámmal kell nyilvántartásba venni.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a beteg nevét, ha a panaszos nem azonos a beteggel,
- a panaszos nevét, lakcímét,
- a panasz tárgyát,
- a panasz érkezésének időpontját,
- az elintézés módját és idejét.

A panaszokat, valamint a kivizsgálás során keletkezett iratokat 5 évig meg kell őrizni.

BONYHÁDI KÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET

2. BETEGELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLATOK

A betegek kórházi kezelésével kapcsolatos véleményük kikérésére, elégedettségük fokának lemérésére időszakonként ún. Beteg elégedettségi vizsgálatok tarthatóak a Kórház bármely betegellátó egységénél.

A vizsgálatok során biztosítani kell az anonimitást. Erre a betegellátó osztályon / egységnél elhelyezett gyűjtődobozba eljuttatott levélben formai kötöttség nélkül van lehetőségük. A betegek figyelmét véleményük kifejtésének eme módjára időben fel kell hívni.

Ha a gyűjtődobozba névvel ellátott, konkrét panaszt tartalmazó levél, feljegyzés kerül, arra vonatkozóan a II. fejezet szabályai szerinti vizsgálatot kell lefolytatni.

Az anonim levelek kapcsán felmerülő problémák megoldására a Kórház Igazgatói Tanácsának adekvát intézkedéseket kell hoznia, ha pedig etikai vagy fegyelmi vétség alapos gyanúja merül fel és az abban érintett egészségügyi dolgozó személye egyértelműen beazonosítható, akkor le kell folytatni vele szemben a szükséges eljárást.

III. JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁSOK

- a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény,
- az egészségügyben működő szakmai kamarákról szóló 2006. XCVII. törvény
- a 2011. évi XXIII. törvény az egészségügyben működő szakmai kamarákról szóló 2006. évi XCVII. törvény módosítása