

| | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|
| Dr. Romics László Egészségügyi Intézmény ÉRD | BELSŐ SZABÁLYZAT | |
| | Panaszkezelési Szabályzat | |
| | OLDAL: 1 | Hatályba lépés: 2023-04-18 |
| | KIADÁS: 002 | |
| Iktatószám: 1747/Seb./2023 | Tárgyszó: Panaszkezelés, Igazgatás | VÁLTOZAT: 002 |

Kiosztási lista

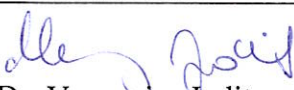


Köteles példányt kapnak:

| | | | |
|-----------------------|--|--|--|
| Főigazgatói titkárság | | | |
| Orvos ig. | | | |
| Gazdasági ig. | | | |
| Főnövér | | | |
| | | | |

További kiosztandó példányok:

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

| A módosult változat | | | Adminiszt- rálta |
|---------------------|--------------|--|---------------------|
| száma | hatályba lép | által érintett helyek (pontok, bekezdés, ...) | |
| | 2023-04-18 | 1., 4., 5. | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | |
|---|---|---|
| Készítette: | Minőségügyi felülvizsgáló: | Kiadományozó |
|  Dr. Vogronics Judit orvosigazgató |  Balogné Huszár Zsuzsa MIR megbízott |  Bárány Zsolt főigazgató |

| | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------|
| Dr. Romics László Egészségügyi Intézmény ÉRD | BELSŐ SZABÁLYZAT | |
| | Panaszkezelési Szabályzat | |
| | OLDAL: 2 | |
| | Hatályba lépés: 2023-04-18. | |
| Iktatószám: | Tárgyszó: Panaszkezelés, Igazgatás | KIADÁS: 002 VÁLTOZAT: 002 |

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzat célja, hogy alkalmazásával a betegek jogainak érvényesítése, panaszainak ügyintézése hatékonyabban és gördülékenyebben történjen.

1. Általános alapelvek

Figyelembe véve az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényt, valamint a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt, Intézményünk ennek elvei alapján alkotta meg Panaszkezelési Szabályzatát. A törvények idevágó fejezeteit az *1. sz. melléklet* tartalmazza.

Amennyiben a beteg úgy érzi, hogy egészségügyi ellátása során az őt megillető jogokat nem gyakorolhatja, jogainak sérelmére kerül sor, akkor ez ügyben panaszt tehet, egyrészt magánál az egészségügyi szolgáltatónál (Dr. Romics László Egészségügyi Intézmény 2030 Érd, Felső u. 39-41., e-mail: titkarsag@erdirendelo.hu), másrészt az egészségügyi szolgáltató fenntartójánál (Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat, 2030 Érd Alsó utca 1.), illetőleg a külön jogszabályban erre feljogosított Pest megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Intézetnél, valamint az Intézmény betegjogi képviselőjénél.

A panaszjog nem jelenti azt, hogy a beteg egyéb jogorvoslati lehetőségeket ne vehetne igénybe a panaszvizsgáláson túl. Amennyiben a beteg az egészségügyi szolgáltatás nem megfelelő ellátása miatt él a panasz jogával, ezen panaszjog igénybevétele nem jelenti azt, hogy a külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz vizsgálása érdekében – más szervekhez ne fordulhatna. Erre a körülményre köteles a szolgáltató a beteg figyelmét felhívni.

A törvény eljárási szabályokat fogalmaz meg a beteg által tett panaszok vizsgálása tekintetében:

- vizsgálása 30 (harminc) munkanap határidőt határoz meg,
- a beteget az eredményről írásos formában kell tájékoztatni.
- a panaszokat külön iktatási szám alatt kell nyilvántartani, az iratokat legalább 5 (öt) évig meg kell őrizni.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha:

- a panasztevő a sérelmezett mulasztásról vagy tevékenységről való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát,
- a panasz korábbival azonos tartalmú,
- a panasz névtelen.
 - A névtelen bejelentés – panasz – vizsgálatáról az Intézmény Főigazgatója dönt.
 - Névtelen bejelentés esetén a vizsgálat akkor rendelhető el, ha alaposan feltételezhető, hogy a bejelentés tartalma a valóságnak megfelel.
- A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

| | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------|
| Dr. Romics László Egészségügyi Intézmény ÉRD | BELSŐ SZABÁLYZAT | |
| | Panaszkezelési Szabályzat | |
| | OLDAL: 3 | |
| | Hatályba lépés: 2023-04-18. | |
| Iktatószám: | Tárgyszó: Panaszkezelés, Igazgatás | KIADÁS: 002 VÁLTOZAT: 002 |

2. A beérkező panaszok kezelése

A panasztörvény végrehajtásának érdekében panaszkezelési szabályzat kialakítására került sor, mely a személyesen, telefonon, elektronikus levélben vagy postai úton érkező panaszok, közérdekű bejelentések rögzítésére, és megoldásuk nyomon követésére szolgál.

3. A panaszok érkeztetése

- Írásos panaszok, bejelentések iktatásra kerülnek, majd az Intézmény vezetője ügyintézésre kiadja az adott terület vezetőjének.
- Személyesen, illetve telefonon történt bejelentés esetén arra kérjük a panaszost, hogy az ügyintézés érdekében írja le panaszát. Csak az írásos bejelentések kerülnek kivizsgálásra.

4. Az egyes ügytípusok kezelésének módja

a) elektronikus levélben érkezett panasz, bejelentés kezelése:

Az elektronikus levélben érkezett panasz, közérdekű bejelentés továbbításra kerül a főigazgató e-mailcímére.

Az Intézmény vezetője a tárgy szerint illetékes szervezeti egység vezetőjére szignálja, aki erről e-mailben értesül. A szignálás előtt minden esetben megvizsgálja, hogy a beadványnak van-e iktatott előzménye az Intézményben.

A szervezeti egység vezetője a panaszt intézkedés és választervezet készítése céljából továbbszignálja az érintett dolgozó(k)nak, aki(k) erről egyrészt e-mailben értesül(nek), másrészt a beérkezett levelek kinyomtatva is eljuttatja a belső kézbesítői rendszeren keresztül. A beérkezett panaszt, bejelentést be kell iktatni. A főigazgató által jóváhagyott választ az ügyben keletkezett iratanyaggal együtt iktatni kell, majd a választ az előírt határidőn belül meg kell küldeni. A választ az Intézmény vezetője nevében a titkárság küldi meg.

b) telefonon, személyesen érkező panasz, bejelentés kezelése:

Telefonon, vagy személyesen elmondott panasz esetén, annak meghallgatása után a titkárság vezetője kéri a panaszost, hogy írásban is tegye meg bejelentését.

Amennyiben a bejelentés jellege miatt soron kívüli megoldást igényel, erről értesíti az Intézmény vezetőjét, távollétében az általános helyettesét.

Az Intézmény vezetője a panasz alapján intézkedik, ismételten kérve a panaszost, hogy írásban is tegye meg bejelentését. Ennek hiányában a bejelentés nem kerül rögzítésre.

c) A beérkezett közérdekű bejelentéseket és panaszokat évente áttekintjük.

| | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------|
| Dr. Romics László Egészségügyi Intézmény ÉRD | BELSŐ SZABÁLYZAT | |
| | Panaszkezelési Szabályzat | |
| | OLDAL: 4 | |
| | Hatályba lépés: 2023-04-18. | |
| Iktatószám: | Tárgyszó: Panaszkezelés, Igazgatás | KIADÁS: 002 VÁLTOZAT: 002 |

5. Betegjogi képviselő

A betegek jogainak érvényesítése során külön segítséget jelent az, hogy az intézménynél működő betegjogi képviselőt igénybe veheti.

A betegjogi képviselő feladata egyrészt, hogy ellássa betegek törvényben biztosított jogainak védelmét, másrészt segítenie kell a betegeket abban, hogy a betegjogokat jobban megismerjék, ezáltal a betegjogokat gyakorolni tudják. A beteg a betegjogok érvényesülése során eldöntheti, hogy maga kívánja-e érvényesíteni ezt a jogát, vagy pedig a betegjogi képviselő intézményének igénybevételével, annak segítségével érvényesíti-e az őt megillető betegjogokat.

A betegjogi képviselő feladata a segítségnyújtás. A betegjogi képviselő a beteg írásbeli meghatalmazása alapján, kizárólag a meghatalmazás keretei között a betegnek segítséget nyújt:

- az egészségügyi dokumentum kiadása iránti kérelem megfogalmazásában és benyújtásában, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- panaszának megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását.

A betegjogi képviselő a beteg helyett eljárhat, akár a beteg által megfogalmazott panasz kivizsgálása során a beteg képviseletében, akár az adott egészségügyi szolgáltatónál, vagy annak fenntartójánál, illetőleg az egészségügyi szolgáltatás alapján illetékes hatóság előtt. A képviselet csak írásbeli felhatalmazás alapján történhet, az csak a beteg által meghatározott jogkörben gyakorolható.

Az egészségügyi törvény a betegjogi képviselő hatáskörébe utalja, hogy az egészségügyi dolgozókat rendszeresen tájékoztassa a betegjogokról, a betegjogokra vonatkozó jogszabályok módosításáról, illetőleg a betegjogok adott intézményben való érvényesülésének tapasztalatiról is.

A betegjogi képviselő jogosult:

- belépni az Intézmény működési területére,
- betekinteni a vonatkozó iratokba,
- kérdést intézni az egészségügyi dolgozókhöz,

mindezt az ellátás zavartalanságának veszélyeztetése nélkül. Amennyiben a betegjogi képviselő tevékenysége során jogsértő gyakorlatot észlel, köteles erre felhívni a Főigazgató figyelmét és megszüntetésére javaslatot tenni, aki az észrevételt érdemben köteles megvizsgálni, és álláspontjáról 10 (tíz) munkanapon belül tájékoztatást adni.

Az Intézmény helyiség-, félfogadási lehetőség-, telefon-, e-mail biztosításával teszi lehetővé a betegjogi képviselő elérhetőségét.

<https://www.erdirendelo.hu/index.php/hu/about-hot-clinic/betegjogi-kepviselo>

| | | |
|--|---------------------------------------|--------------------------------|
| Dr. Romics László Egészségügyi Intézmény ÉRD | BELSŐ SZABÁLYZAT | |
| | Panaszkezelési Szabályzat | OLDAL: 5 |
| | | Hatályba lépés: 2023-04-18. |
| | | KIADÁS: 002 |
| Iktatószám: | Tárgyszó: Panaszkezelés, Igazgatás | VÁLTOZAT: 002 |

1. számú melléklet

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700154.tv>

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény alapján

29. § (1) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

(2) Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget **a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül** írásban tájékoztatni.

<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300165.tv>

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján

2/A. § (1) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

(2) **A panasz vizsgálata mellőzhető** az (1) bekezdésben meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

(3) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.