



KAPUVÁRI LUMNICZER SÁNDOR KÓRHÁZ-RENDELŐINTÉZET

9330. Kapuvár, dr.Lumniczer Sándor u.10. Pf.34.

Tel.:96/596-500 Fax: 96/242-224

E-mail: titkarsag@lumniczerkorhaz.hu



„ÉRBETEGEK MEKKÁJA: KAPUVÁR ®”

PANASZ KIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

Készítette: Dr. Horváth Istvánné

Dr. Horváth Istvánné

ápolási igazgató

2023.11.27.

Iktatószám:	SZ13/2023
Változat száma:	1
Állomány név:	
Oldalak száma:	5
Mellékletek száma:	1
Érvénybelépés időpontja:	2023.12.01.

Jóváhagyta: Dr. Benedek Zoltán

Dr. Benedek Zoltán

főigazgató

2023.11.27.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Készítette: Módosította:	Dátum, aláírás	Változat	Módosított oldalszám	Jóváhagyta Aláírás	Kibocsátás időpontja

KAPUVÁRI LUMNICZER SÁNDOR KÓRHÁZ-RENDELŐINTÉZET

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2023.12.01.



Betegpanaszok kivizsgálásának szabályzata

Tartalom

I.	<i>Preambulum</i>	2
II.	<i>Betegelégedettségi felmérések</i>	2
III.	<i>A szabályzat célja</i>	3
IV.	<i>A szabályzat alkalmazási területe</i>	3
V.	<i>Értelmező rendelkezések</i>	3
VI.	<i>Tájékoztatás</i>	3
VII.	<i>Betegpanaszokat fogadó személyek</i>	3
VIII.	<i>A betegpanaszok kivizsgálásának menete</i>	3
IX.	<i>Névtelen panasztétel</i>	5
X.	<i>Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok</i>	5
XI.	<i>A betegpanasszal kapcsolatos levelek iktatása és archiválása</i>	5
XII.	<i>Záró rendelkezések</i>	5
	<i>1.sz.melléklet</i>	6

I. Preambulum

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29.§ (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Eütv. 29.§ (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

II. Betegelégedettségi felmérések

A vezetés döntése alapján rendszeres betegelégedettségi vizsgálatokat végzünk. A kérdőívek kidolgozása az ápolási igazgató és az ápolási ig.h. feladata. A kitöltött betegelégedettségi kérdőívek gyűjtését a minőségirányítási vezető végzi. A kérdőívek kiértékelése a Minőségügyi bizottság feladata, majd a kiértékelést a vezetőség elemzi.

III. A szabályzat célja

A betegek, hozzátartozóik és/vagy egyéb személyek által tett panaszok kivizsgálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának szabályozása.

IV. A szabályzat alkalmazási területe

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Kórház valamennyi egységére, beleértve a gazdasági-műszaki terület szervezeti egységeit, valamint a Kórház közreműködőire, alvállalkozóira is.

V. Értelmező rendelkezések

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

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

Panasz tárgya lehet az ellátással kapcsolatos, közvetlenül az intézetben nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó dolog. így irányulhat: az ellátást végző személyekre, a tárgyi környezetre, a betegellátáshoz kapcsolódó szolgáltatásokra.

Közei hozzátartozó: a szülő, a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, valamint a testvér

Hozzátartozó: az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona, testvére, valamint a testvér házastársa.

VI. Tájékoztatás

- a. a Panaszkezelési Szabályzat az intézetben, a Titkárságon tekinthető meg.
- b. A Panaszkezelési Szabályzatot a beteg vagy hozzátartozója részére - kérés esetén - tanulmányozás céljából át kell adni.
- c. A szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében- panaszával más szervhez forduljon.
- d. **A betegjogi képviselő a betegek - az egészségügyi törvényben meghatározott - jogainak védelmét látja el, valamint feladata az is, hogy segítse őket jogaik megismerésében és érvényesítésében.**

VII. Betegpanaszokat fogadó személyek:

- a. főigazgató- titkárságon keresztül
- b. orvosigazgató
- c. ápolási igazgató
- d. részlegvezető főorvosok

VIII. A betegpanaszok kivizsgálásának menete:

- a. a betegpanasz megjelenhet a panasz keletkezési helyén (részleg), az igazgatáson, a betegjogi képviselőnél, a fenntartó szervnél, a felügyeleti szervnél, a Kamaráknál

- b. A betegpanasz fogadása elsősorban: **írásban** (email-ben is) történik.
- c. A szóbeli panasztétel történhet telefonon, illetve személyes megjelenés alkalmával. A panasz tartalmának mérlegelésekor az adott szervezeti egység vezetője felhívja a panaszos figyelmét az írásbeli benyújtás szükségességére. Amennyiben az adott szervezeti egység vezetője, távollétében a helyettese nem tartja szükségesnek az írásbeli panaszbejelentést, a beteg, hozzátartozó vagy más személy által szóban tett panaszt az adott szervezeti egység vezetője, távollétében a helyettese rögzíti – feljegyzést készít. A feljegyzés tartalmi elemeit az 1. számú melléklet tartalmazza.
- d. A telefonon érkező panaszról – amennyiben a bejelentő azonosítja magát – ugyanúgy feljegyzést kell készíteni, mint a személyesen előterjesztett panaszokról.
- e. A szóbeli panaszt rögzítő feljegyzést, valamint a szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt az egység vezetője haladéktalanul, 1 munkanapon belül továbbítja a Főigazgatói Titkárságra.
- f. Amennyiben a szóbeli panasz csekély súlyú szabálytalanságot érint és a tényállás tisztázott, az adott szervezeti egység vezetője jogosult a panaszt saját hatáskörben intézni. Ilyen esetben is köteles feljegyzését a Főigazgatói Titkárságra megküldeni, jelölve azon, hogy a sérelem orvoslása megtörtént.
- g. A Főigazgatói Titkárság a panaszt iktatja és – amennyiben szükséges – érkeztető számmal is ellátja.
- h. Főigazgató a panaszt 2 munkanapon belül az adott szervezeti egység vezetőjéhez ill. az érintett személyhez továbbítja, aki 5 munkanapon belül írásbeli igazoló jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről.
- i. A kivizsgált panasz teljes dokumentációját, az előzetes főigazgatói döntéssel együtt, Főigazgató 5 munkanapon belül átadja a Kórház jogászának, aki az iratokat esetleges jogi és formai hibák szempontjából megvizsgálja és előkészíti a panaszosnak küldendő választ. A válasz tervezetét legkésőbb 5 munkanapon belül átadja a Főigazgatónak.
- j. A főigazgató a választ a panasz beérkezésétől számított 30. munkanapon belülmegküldi a panaszos és az esetlegesen érintett személyek részére. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel és a válasz a panasz beérkezésétől számított 30 munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.
- k. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, a Főigazgató – az illetékes vezető közreműködésével – intézkedik:
 - 1. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
 - 2. az okozott sérelem orvoslásáról;
 - 3. indokolt esetben az Mt. és a Kjt. szerinti fegyelmi és/vagy anyagi felelősségre vonás, illetve az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről;
 - 4. ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel – az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről.

IX. Névtelen panasztétel

- a. A névtelenül vagy aláírás nélkül tett panaszokkal tartalmuk mérlegelése után a főigazgató belátása szerint foglalkozik.
- b. A főigazgató elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg ha az súlyos szabálytalanságot érint.

X. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok

- a. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, a főigazgató – az 'X.b.' pont szerinti hozzájárulás birtokában – haladéktalanul megküld a Biztosítónak.
- b. A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell.
- c. A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása az 'VIII.j.' pontban foglalt eljárás szerint történik.
- d. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a főigazgató – a gazdasági igazgatóval és a Biztosítóval történt egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigénynek helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezségről készült megállapodást az intézeti jogász véleményezi.
- e. A peren kívüli egyezség megkötésére a főigazgató jogosult, a gazdasági igazgató ellenjegyzése mellett.

XI. A betegpanasszal kapcsolatos levelek iktatása és archiválása

központi iktatószámmal történik tárolása elkülönítetten az igazgatóságon

XII. Záró rendelkezések

A panaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a Kórház Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább 5 évig kell megőrizni a panaszt intéző illetékes igazgató titkárságán.

1. sz. melléklet

Szóbeli panasz rögzítése

A panaszt bejelentő személy neve:

Lakcíme:

A sérelmet ért személy neve (amennyiben eltér a panasz bejelentőjétől):

Lakcíme:

Mely osztály, szervezeti egység ellen irányul:

Mikor érte a sérelem:

A panaszt bejelentő elérhetősége (telefon, e-mail):

A panasz leírása: