

Panaszkezelési Szabályzat

Újbudai Szent Kristóf Szakrendelő

1117 Budapest, Fehérvári út 12.

	Készítette	Ellenőrizte	Jóváhagyta
Név	dr. Záray Gyuláné	Dr. Kiss József	Dr. Lehoczky Péter Gábor
Beosztás	ápolási igazgató	orvosigazgató	főigazgató
Aláírás			
Dátum	2024.01.01.	2024.01.01.	2024.01.01.

Nyilvántartott példány: ☐ vagy Munkapéldány: ☐ Kiadva:.....

Nyilvántartott példány tulajdonosa: Sorszáma:

A számozott példányt ellenőrizte:

Módosítások jegyzéke

Változat száma	Érvénybe lépése	Változások átvezetését érintő részek	A változás leírása
1.	2024.01.01	Teljes dokumentum	Cégforma változás miatti teljes áttekintés és a változások átvezetése

1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza az Újbudai Szent Kristóf Szakrendelő (továbbiakban: Intézmény) által a Panaszügyintézés során egységesen a panaszok és a panaszosok bármiféle megkülönböztetése nélkül követett elveket és gyakorlatot, illetve eljárást.

2. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásával összefüggésben

panasz: az Intézmény magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Intézmény eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét, megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Intézménytől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);

panaszos: mindazon panasszal élő természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az Intézmény szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, továbbá azon személy is, aki (amely) az Intézménynek nem ügyfele, de az Intézmény tevékenységét valamely, az Intézmény által nyújtott szolgáltatással összefüggésben kifogásolja.

3. Adatkezelés

A panaszt - annak elintézéséig az Intézmény minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. Az Intézmény a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes és egészségügyi adatokat a jelen szabályzatban megjelölt határidő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

4. Nyelvhasználat

A panaszügyintézés nyelve a magyar. Az Intézmény - amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik - biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés. Az Intézmény minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli.

5. Képviselet

Jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság esetében a panasz benyújtására annak törvényes képviselője vagy a törvényes képviselő által erre meghatalmazott személy jogosult.

A panasz képviselő, vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Intézmény vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a törvényes képviselői minőségét tanúsító okirattal, illetve meghatalmazással igazol.

A jelen Szabályzat mellékletét képező nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett feltüntetésre kerül a panaszos törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy neve is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja ... stb.). Meghatalmazás hiányában az Intézmény közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

6. Betegpanaszok

A beteg jogosult az egészségügyi ellátásával kapcsolatban a szolgáltatónál, a betegjogi képviselőnél, illetve az Intézmény fenntartójánál, illetve más illetékes hatóságnál panaszt tenni. Az intézményi panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban foglaltak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon.

A panaszokat nyilván kell tartani, és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni a szolgáltatónál.

A kivizsgálás eredményéről tájékoztatni kell az érintett dolgozót és közvetlen felettesét, ami a válaszlevél másolatának megküldésével történik.

7. Az Intézményhez érkező betegpanaszok kezelése

7.1. Szóbeli panasz

Ha a beteg, vagy közvetlen hozzátartozója, vagy a törvényes képviselője (továbbiakban együtt: a beteg) valamely szervezeti egységnél szóbeli panaszt kíván tenni, az adott szakrendelés vezető főorvosához kell irányítani.

Ha az iskola-egészségügyi védőnő által gondozott személy vagy közvetlen hozzátartozója, illetve törvényes képviselője, panaszt kíván tenni, az illetékes iskola-egészségügyi vezetőhöz, annak távollétében az alapellátási vezetőhöz kell irányítani.

A szóbeli panaszt lehetőleg azonnal ki kell vizsgálni, és lehetőleg mielőbb orvosolni kell. Ha a beteg nem elégedett az eredménnyel, fel kell hívni a figyelmét, hogy panaszával írásban a főigazgatóhoz fordulhat. A szóbeli panaszról, a megtett intézkedésről a szervezeti egység vezetője az **Észrevételi lapon (PNKSZ_MI_FNYI)** tájékoztatja a főigazgatót.

A főigazgatónál jelentkező panaszost először az ápolási igazgatóhoz, orvosigazgatóhoz illetve az alapellátási vezetőhöz kell irányítani, aki gondoskodik a panasz mielőbbi orvoslásáról.

Az ápolási igazgató, az orvosigazgató, az alapellátási vezető a kitöltött **Észrevételi (PNKSZ_MI_FNYI)** tájékoztatja a főigazgatót.

Ha a beteg elégedetlen a megtett intézkedéssel vagy eleve írásban érkezik a panasz, továbbítani kell a főigazgatóhoz. A főigazgató a 7.2 pontban foglaltak szerint jár el.

7.2. Írásbeli panasz

Írásban (levélben, emailben) beérkező panaszt a főigazgatóhoz kell eljuttatni, aki azt az ápolási igazgatóhoz, orvosigazgatóhoz, illetve az alapellátási vezetőhöz továbbítja.

Az ápolási igazgató, orvosigazgató illetve az alapellátási vezető a panaszt továbbítja az érintett szervezeti egység vezetőjéhez, aki saját hatáskörében lefolytatja a vizsgálatot, majd annak eredményéről és a megtett intézkedésekről 5 munkanapon belül írásban tájékoztatja az ápolási igazgatót, orvosigazgatót vagy az alapellátási vezetőt.

Az ápolási igazgató, orvosigazgató, alapellátási vezető a beérkezett írásos dokumentum(ok) alapján elkészíti a beteg részére megfogalmazott válaszlevelet, melyet 3 munkanapon belül eljuttatja a főigazgatónak aláírásra.

A válaszlevél:

- tartalmazza az eset tárgyilagos ismertetését,
- szükség esetén a keletkezett dokumentációt,
- a panaszra vonatkozó választ,
- a megtett intézkedéseket, illetve az arra vonatkozó javaslatot.

A főigazgató jóváhagyását követően a lehető leghamarabb, de legfeljebb a panasz beérkezését követő 30 munkanapon belül a válaszlevelet a panasztevő részére meg kell küldeni. Szükség esetén a jogi képviselő is részt vesz a panasz kezelésében.

7.3. Betegjogi képviselő

A betegjogi képviselő az Intézménytől független személy. Ellátja a betegek jogainak védelmét, és segíti őket a betegjogok megismerésében és érvényesítésében.

A betegjogi képviselő tevékenysége - panasz esetén - különösen az alábbiakat foglalja magában:

- segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- segít a betegnek panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az igazgatónál, a tulajdonosnál.

A betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei között járhat el.

A betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult:

- az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,
- a vonatkozó iratokba betekinteni,
- az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni.

Az Intézmény a **Betegjogi képviselő**t kapcsolataihoz való hozzáférésről a betegeket az *Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ)* információs táblájának kihelyezésével tájékoztatja.

A betegek jogainak legfontosabb pontjait az Intézmény **Házirendje** is tartalmazza, kihelyezett információs tábla erről tájékoztatja a betegeket.

7.4. Munkavállalói panaszok

A munkavállalónak joga van ahhoz, hogy egyedül, vagy másokkal együttesen panaszt tegyen a főigazgatónál. A panaszjog intézményi gyakorlása nem érinti a munkavállaló azon jogát, hogy a külön jogszabályokban foglaltak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon.

A főigazgató gondoskodik a panasz kivizsgálásáról, megteszi a szükséges intézkedéseket. A kivizsgálás eredményéről a főigazgató a lehető leghamarabb, de legfeljebb 30 munkanapon belül írásban tájékoztatja a panasztevőt.

8. Eljáró személyek

A panaszfelvétel során az Intézmény alkalmazottai járnak el. Amennyiben a panasz azonnal kivizsgálható és orvosolható, a panaszfelvételt intéző alkalmazott teszi meg a szükséges intézkedéseket.

Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, illetve a panaszos az azonnali kezelés módjával nem ért egyet, a panaszügyben a főigazgató jogosult dönteni, meghatározva az esetlegesen szükséges intézkedés végrehajtásáért felelős személyt, továbbá a végrehajtás határidejét.

A panaszügy intézéséből ki van zárva az az alkalmazott, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett, illetve, akinek pártatlansága és elfogulatlansága egyéb okból nem biztosított. Amennyiben a kizárás a főigazgató értené, az ügyben az Intézmény jogosult dönteni.

9. Melléklet

Alkalmazott nyomtatványok jegyzéke BKK_PNKSZ_M1

10. Hivatkozások

- | | |
|-------------------------------------|-------|
| - Szervezeti és Működési Szabályzat | SzMSz |
| - Adatvédelmi Szabályzat | ASZ |
| - Iratkezelési Szabályzat | IKSZ |
| - | |

11. Vonatkozó jogszabályok

- 1997. évi LXXXIII. törvény a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

Alkalmazott nyomtatványok jegyzéke

Észrevételi lap	PNKSZ M1 FNY1
Betegjogi képviseleti kapcsolattartás - információs tábla	PNKSZ M1 IT1- külső dokumentum

Észrevételi lap

Sorszám: (Igazgatóság adja)

É S Z R E V É T E L E Z Ő	ÉSZREVÉTEL TEVŐ ADATAI	Neve:	Születési dátuma:
		Lakcíme: írsz. helység utca házs.	
		Telefon / email cím:	
	ÉSZREVÉTEL / PANASZ / DÍCSÉRET	Mely területet érint:	
		Érintett személy(ek) neve:	
		Bejelentés módja: személyesen / telefonon / írásban / e-mailben	
Rövid leírás:			
Észrevételező aláírása:			

I N T É Z M É N Y	Megtett intézkedés:		
	Dátum:	Dokumentáló aláírása:	
	Továbbítás	Dátum	Átvevő aláírása
	Igazgató		
	Betegirányítási vezető		
	Rendelésvezető		
	Igazgató		



INTEGRÁLT
JOGVÉDELMI
SZOLGÁLAT

Levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646.

Központi telefon: + 36 (1) 8969 000

Web: www.ijisz.hu

AZ INTÉZMÉNYBEN AZ ÖN TERÜLETILEG ILLETÉKES

BETEGJOGI KÉPVISELŐJE:

Megléczné Ocsenás Mária

TELEFONSZÁMA:

melyen elérhető

06/20-4899-658

hétfőtől-csütörtökig

08:00 – 16:30 óra között

pénteken

08:00 – 14:00 óra között

E-MAIL CÍME:

maria.ocsenas@ijisz.bm.gov.hu

FOGADÓÓRA HELYE, IDEJE:

telefonos egyeztetést követően

A JOGVÉDELMI KÉPVISELŐ AZ INTEGRÁLT JOGVÉDELMI SZOLGÁLAT (IJSZ) MUNKATÁRSA,
AZ EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÓ INTÉZMÉNYTŐL FÜGGETLEN SZEMÉLY

A fenti elérhetőségek sikertelensége esetén az [IJSZ zöldszáma](http://www.ijisz.hu) hívható: 06/80/620-055

On affairs of patients' rights foreign language patients should contact the following phone number: +36/20/4899-614