

Szent Kristóf Szakrendelő Közhasznú Nonprofit Kft.

Panaszkezelési Szabályzat

	Készítette	Ellenőrizte	Jóváhagyta
Név	Dr. Záray Gyuláné	Dr. Zavadkai Edit	Dr. Lehoczky Péter Gábor
Beosztás	ápolási igazgató	orvosigazgató	főigazgató
Aláírás			
Dátum			

Nyilvántartott példány: vagy Munkapéldány: Kiadva:.....)

Nyilvántartott példány tulajdonosa: Sorszám:

A számozott példányt ellenőrizte:

.....

Panaszok kezelése

1. A Szabályzat célja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza a Szent Kristóf Szakrendelő Közhasznú Nonprofit Kft 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: a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával, illetve szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza (nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel);

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

3. Adatkezelés

A panaszt - annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat és a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt nem szolgálhatnak. A Társaság 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. A Társaság - amennyiben erre lehetősége van, vagyis az adott nyelvet megfelelő szinten ismerő alkalmazottal rendelkezik - biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését. A Társaság minden esetben biztosítja az idegen nyelven történő panaszügyintézés lehetőségét, ha ennek költségeit (tolmácsolás, hiteles fordítások) a panaszos megelőlegezi és viseli

5. Képviselő

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 a Társaság 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 a Társaság 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. A Szent Kristóf Szakrendelő Közhasznú Nonprofit Kft-hez 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 a védőnő által gondozott személy vagy közvetlen hozzátartozója, illetve törvényes képviselője, panaszt kíván tenni, az illetékes területi vezető védőnőhöz, illetve iskola-egészségügyi vezető védőnőhöz, annak távollétében a kerületi vezető védőnőhöz 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 (PKSz-M1) tájékoztatja a főigazgatót.

A főigazgatónál jelentkező panaszost először az ápolási igazgatóhoz, orvosigazgatóhoz illetve kerületi vezető védőnőhöz kell irányítani, aki gondoskodik a panasz mielőbbi orvoslásáról. Az ápolási igazgató, orvosigazgató, kerületi vezető védőnő a kitöltött Észrevételi lapon (PKSz-M1) tájékoztatja a főigazgatót.

Ha a beteg elégedetlen a megtett intézkedéssel vagy eleve írásban érkezik a panasz, továbbítani kell a főigazgatóhoz. A főigazgató a 2.2 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 kerületi vezető védőnőhöz továbbítja.

Az ápolási igazgató, orvosigazgató illetve kerületi vezető védőnő 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 a kerületi vezető védőnőt. .

Az ápolási igazgató, orvosigazgató, kerületi vezető védőnő 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 a Szent Kristóf Szakrendelő Közhasznú Nonprofit Kft.-től 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 dolgozókhöz kérdést intézni.

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 a Társaság 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 az ügyvezető igazgató 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 az ügyvezető igazgatót érintené, az ügyben a Társaság jogosult dönteni.

9. Melléklet

Észrevételezési lap

Hivatkozások

Szervezeti és Működési Szabályzat	SzMSz
Adatvédelmi Szabályzat	ASZ
Iratkezelési Szabályzat	IKSZ

Vonatkozó jogszabályok

1997. évi LXXXIII. törvény a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

Módosítások jegyzéke

Változat száma	Érvénybe lépés	Megváltozott oldalak	A változás leírása
2.	2012.06.11	4.	Orvos-igazgató részvétele a beteg panaszok kivizsgálásában.
3.	2016.11.30	Teljes dokumentum áttekintése	SZMSZ szerinti változások átvezetése
4.	2018.06.01	Teljes dokumentum áttekintése	SZMSZ szerinti változások átvezetése
5.	2021.12.03	Teljes dokumentum	Megújítás, pontosítás