

Szent Kristóf Szakrendelő Közhasznú Nonprofit Kft.

Panaszkezelési Szabályzat

	Készítette	Ellenőrizte	Jóváhagyta
Név	Dr. Záray Gyuláné	Dr. Salamon Imre	Dr. Kóti Tamás
Beosztás	ápolási igazgató	orvos igazgató	főigazgató
Aláírás			
Dátum			

Nyilvántartott példány: vagy
(kiadva:.....)

Munkapéldány:

Nyilvántartott példány tulajdonosa: Sorszama:

A számozott példányt ellenőrizte:

.....

Panaszok kezelése

1. 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.

2. A Szent Kristóf Szakrendelő Közhasznú Nonprofit Kft-hez érkező betegpanaszok kezelése

2.1. 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* (SZMSZ-F3) tájékoztatja a főigazgatót.

A főigazgatónál jelentkező panaszost először az ápolási igazgatóhoz, illetve kerületi vezető védőnőhöz kell irányítani, aki gondoskodik a panasz mielőbbi orvoslásáról.

Az ápolási igazgató, kerületi vezető védőnő a kitöltött *Észrevételi lapon* (SZMSZ-F3) 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.

2.2 Írásbeli panasz

Írásban (levélben, emailben) beérkező panaszt a főigazgatóhoz kell eljuttatni, aki azt az ápolási igazgatóhoz, illetve kerületi vezető védőnőhöz továbbítja.

Az ápolási igazgató, 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, vagy a kerületi vezető védőnőt. .

Az ápolási igazgató, 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.

2.3 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 panasza 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.

2.4. 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.

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