

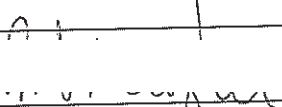
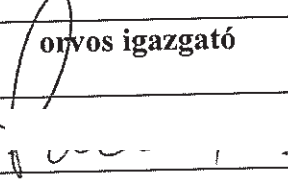

Szent Kristóf Szakrendelő Közhasznú Nonprofit Kft.

Panaszkezelési Szabályzat

Dokumentum címe: Panaszkezelési Szabályzat

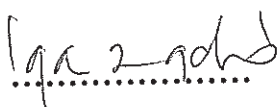
Dokumentum kódja: PNKSZ

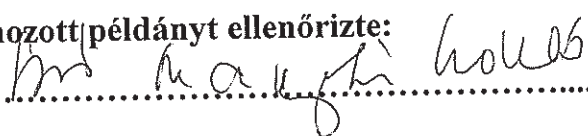
Oldalszám: 1/7
Változat száma: 3.
Érvénybe lépés: 2016.11.30.

	Készítette	Ellenőrizte	Jóváhagyta
Név	Soós Mányoki Ildikó	Dr. Salamon Imre	Dr. Kóti Tamás
Beosztás	minőségügyi vezető	orvos igazgató	főigazgató
Aláírás			
Dátum	2016.11.16	2016.11.16	2016.11.16

Nyilvántartott példány: vagy
(kiadva: 2016.11.16)

Munkapéldány:

Nyilvántartott példány tulajdonosa:  Sorszám: 1

A számozott példányt ellenőrizte:


Panaszok kezelése

1. Betegpanaszok

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban a szolgáltatónál, a betegjogi képviselőnél, illetve a tulajdonosnál panaszt tenni. A 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.

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

2.1. Szóbeli panasz

Ha a beteg, a hozzátartozó vagy más személy (továbbiakban együtt: a beteg) valamelyik szervezeti egységnél szóbeli panaszt kíván tenni, az adott szakrendelés vezető főorvosához kell irányítani.

Ha a védőnő által gondozott személy vagy törvényes képviselője, hozzátartozója, vagy más személy panaszt kíván tenni, az illetékes területi vezető védőnőhöz, illetve iskolai vezető védőnőhöz, annak távollétében az kerületi vezető védőnőhöz kell irányítani.

A szóbeli panaszt lehetőleg azonnal ki kell vizsgálni, és mielőbb orvosolni. 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 a *Panaszkövetési lapon* (SZMSZ-F3) tájékoztatja az igazgatót.

A főigazgatónál jelentkező panaszost először a minőségügyi és kontrolling vezetőhöz kell irányítani, aki gondoskodik a panasz mielőbbi orvoslásáról.

A minőségügyi és kontrolling vezető a kitöltött *Panaszkövetési lapon* (SZMSZ-F3) tájékoztatja az igazgatót.

Ha a beteg elégedetlen a megtett intézkedéssel vagy eleve írásban érkezik a panasz, továbbítani kell a főigazgatóhoz. Az igazgató a 2.2 pontban foglaltak szerint jár el.

2.2 Írásbeli panasz

Írásban beérkező panaszt átvevő személy kitölti a *Panaszkövetési lapot* (SZMSZ-F3) - a Rövid leírás c. részben elég a levélre utalni-, majd a panasszal együtt az igazgatóhoz juttatja el, aki azt a szervezeti egység vezetőjéhez és a minőségügyi és kontrolling vezetőhöz továbbítja.

A szervezeti egység vezetője az orvos-igazgató illetve az ápolási igazgató bevonásával saját hatáskörében lefolytatja a vizsgálatot, majd annak eredményét és a megtett intézkedéseket írásban 5 munkanapon belül a minőségügyi és kontrolling vezetőhöz juttatja el.

A minőségügyi és kontrolling vezető a beérkezett írásos dokumentum(ok) alapján elkészíti a beteg részére megfogalmazott válaszlevelet, melyet 3 munkanapon belül eljuttatja a főigazgatónak.

A válaszlevél:

- tartalmazza az eset tárgyilagosa ismertetését,
- szükség esetén a keletkezett dokumentációt,
- a panaszban érintett választ,
- a megtett intézkedéseket, illetve az arra vonatkozó javaslatot.

A válaszlevél másolatát szignálja az orvos-igazgató, az ápolási igazgató a rendelésvezető főorvos/vezető védőnő és a minőségügyi és kontrolling vezető.

A főigazgató jóváhagyását követően a lehető leghamarabb, de legfeljebb a panasz beérkezését követő 30 munkanapon belül a válaszlevelet a panaszt tevő 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 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.

2.4. Munkavállalói panaszok

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

A szóbeli panaszról a *Panaszkövetési lapon* (SZMSZ-F3) formanyomtatványon feljegyzést kell készíteni, illetve a munkavállaló az írásbeli panaszát ezen nyújtja be. 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

