

Háziorvosi alapellátást nyújtó egészségügyi szolgáltató

Dr Tács Tímea  
családorvos, foglalkozás-egészségügyi szakorvos

24. SZÁMÚ KÖRZET  
1077 Budapest, Wesselényi utca 11



## **PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT**

Humán Prevenció Bt.

Hatályba lépett: 2013.09.01.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>PREAMBULUM</b>	<b>3</b>
<b>1. Általános és bevezető rendelkezések</b>	<b>3</b>
<b>2. Értelmező rendelkezések</b>	<b>3</b>
<b>3. Hatáskör és illetékesség</b>	<b>3</b>
<b>4. Tájékoztatás</b>	<b>4</b>
<b>5. A panaszvizsgálás/reklamációkezelés részletes szabályai</b>	<b>4</b>
<b>5.1. A panasz bejelentőjére vonatkozóan</b>	<b>4</b>
<b>5.2. Panaszvizsgáláshoz kapcsolódó feladatok az egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan</b>	<b>5</b>
<b>5.3. Panaszvizsgálást befejező határozat</b>	<b>6</b>

Humán Prevenció Bt.

## **Preambulum**

Az egészségügyről szóló 1997 évi CLIV. törvény 29.§ (1)-(4) bekezdése alapján az igénybevevő, beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása az alábbi módon történik.

### **1. Általános és bevezető rendelkezések**

A szabályzat **területi hatálya** kiterjed a háziiorvosi/házi gyermekorvosi alapellátást nyújtó egészségügyi szolgáltató azon szervezeti egységeire, ahol betegeket fogadnak, kezelnek, gyógyítást segítő tevékenységet folytatnak, **személyi hatálya** a szolgáltatóval munkaviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, akik a munkájuk során az eljárást alkalmazzák, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szolgáltatást igénybe vevőkre, betegekre.

### **2. Értelmező rendelkezések**

Jelen szabályzat alkalmazásában:

**Panaszjog:** A beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve felügyeleti szervhez 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.

**Hozzá tartozó:** Az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa.

**Közel hozzátartozó:** a házastárs, bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha-és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér.

### **3. Hatáskör és illetékesség**

A panasz kivizsgálás elsősorban az egészségügyi szolgáltató vezetője hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja. Panaszt tehet a beteg közvetlenül a regionális betegjogi képviselőnél, akinek nevét, elérhetőségét a rendelőben jól látható helyen kifüggesztik.

Ez esetben a panasz kivizsgálás az *Országos Betegjogi Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ* (továbbiakban: OBDK) szervezetén belül, az általa megbízott személy bevonásával történik.

#### **4. Tájékoztatás**

A Panaszvizsgálási Szabályzatot a betegek számára elérhetővé kell tenni, nyilvánossá kell tenni és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

A regionális betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett kell kifüggeszteni a tájékoztatást, hogy hol tehet panaszt a beteg, illetve, hogy a Panaszvizsgálási Szabályzat hol található meg a szolgáltatónál.

A Panaszvizsgálási Szabályzatot a beteg vagy hozzátartozója részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni és lehetőség szerint a szolgáltató honlapján meg kell jelentetni.

#### **5. A panaszvizsgálás/reklamációkezelés részletes szabályai**

##### **5.1. A panasz bejelentőjére vonatkozóan**

Ha az igénybevevőnek, betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő szolgáltató keretein belül nem kezelhető, kérheti a panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

Az igénybevevő, beteg aktuális egészségügyi ellátásával összefüggő panaszait a beteg vagy hozzátartozója írásban, szóban vagy telefonon nyújthatja be. Az írásban előadott panaszt – személyesen, vagy postai úton – a szolgáltató vezetője részére kell benyújtani. A szóban előadott panaszt a beteg kezelésében közreműködő bármely alkalmazottnak előadhatja, aki a panaszt – a beteg kérésére – köteles írásba foglalni, a beteggel aláírni, és jelen Szabályzat szerint rögzített módon a vezetőhöz továbbítani. A beteg számára a panasz átvételének igazolása a panasz iktatóbélyegzővel ellátott másolatának visszaadásával történik. A telefonon előadott panaszról annak felvevője köteles feljegyzést készíteni és jelen szabályzat szerint rögzített módon a vezetőhöz továbbítani. Írásképtelen igénybevevő, beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a szolgáltatónál alkalmazásban álló bármely dolgozónak, aki továbbítja a panaszt a vezetőnek.

Az írásba foglalt személyesen benyújtott panasz – külön iktatószámmal – iktatásra kerül, átvételéről igazolást kell adni.

A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye), a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását, kivétel a telefonos panaszbejelentés.

Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését a szolgáltató vezetőjének. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit a rendelőben, illetve a várótérben ki kell függeszteni. (előtér, folyosó)

## 5.2. Panaszvizsgáláshoz kapcsolódó feladatok az egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan

A beérkezett panaszt a hasonló tárgykörű ügyekről vezetett nyilvántartásba kell felvenni. A nyilvántartás vezetésére a szolgáltató vezetője, illetve az általa a feladatra kijelölt személy kötelesek.

A szolgáltatóhoz írásban benyújtott vagy szóban, telefonon előadott és rögzített panaszt az illetékes dolgozó köteles 5 napon belül továbbítani a szolgáltató vezetőjéhez.

A nyilvántartásba az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- iktatószám
- a bejelentés időpontja, módja
- a beteg neve, címe, TAJ száma, elérhetősége
- az érintett szolgáltató/személy (ek) neve
- törvényes vagy jogi képviselő neve, ha van

A **szóban, telefonon előadott** panasz esetén, ha a beteg annak írásba foglalását nem kéri, a panaszt észlelő alkalmazott köteles a beteg jogos igényének a körülmények által lehetővé tett lehető legrövidebb időn belül eleget tenni és köteles azt haladéktalanul a munkahelyi vezetőjével is közölni. Az érintett dolgozó amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak, erről köteles a panasz leírásával és saját írásbeli véleményének kifejtésével munkahelyi felettesét haladéktalanul értesíteni.

A panaszt a munkahelyi felettes elbírálja, és ennek eredményétől függően vagy

- a) a panasznak helyt ad, és a beteg igényének a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül eleget tesz, ezzel egyidejűleg a beteggel ezt írásban közli, vagy
- b) a panasz kivizsgálását az eset körülményeinek leírásával átadja a szolgáltató vezetőjének
- c) a panaszt megalapozatlannak tartja és erről, valamint a panaszról az eset körülményeinek leírásával tájékoztatja a szolgáltató vezetőjét.

Az **írásban benyújtott** panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panaszvizsgálásra előírt 30 napos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja. Ez érvényes a panaszládában benyújtott panaszra is, azzal, hogy a panaszláda bontása havi rendszerességgel történik. Ebben az esetben a panasz beérkezésének időpontja megegyezik a panaszláda bontásának időpontjával.

**Hozzá tartozó vagy jogi képviselő által bejelentett** panasz esetén a kivizsgálást jelen Szabályzat rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni.

Ebben az esetben őket az esetleges meghallgatásra is meg kell hívni, és a panasz kivizsgálását lezáró határozatot számukra is meg kell küldeni.

Panasz bejelentés esetén a szolgáltató vezetője vagy az általa megbízott személy köteles 5 napon belül vizsgálatot elrendelni a panasz kivizsgálására. Az érintett egység/személy (ek) postafordultával, de legkésőbb 5 napon belül megküldik a vizsgálatvezető által kért dokumentációt.

A belső vizsgálat lefolytatására a szakmai vezető orvos/ vezető egészségügyi szakdolgozó is felkérhető, az érintettség illetve összeférhetetlenség figyelembevételével. A kijelölt személy a panasz kivizsgálását nem bízhatja másra. Az érintett személy érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén köteles azt haladéktalanul bejelenteni. Érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén új személy kijelöléséről haladéktalanul gondoskodni kell.

A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő 15 napon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét a szolgáltató vezetőjével vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.

a) A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról, ezt követően, ha a vizsgálat vezetője a panasznak helyt ad, az intézkedést a körülményekhez képest a lehető legrövidebb időn belül megteszi, ezzel egyidejűleg ezt a beteggel és a szolgáltató vezetőjével írásban is közli, vagy

b.) személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszost – hozzátartozó, vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg - meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót, valamint annak munkahelyi felettesét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni.

A meghallgatást a beteggel egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.

A kivizsgálást vezető munkatárs a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

### **5.3. Panasz kivizsgálást befejező határozat**

A szolgáltató vezetője vagy az általa megbízott személy a vizsgálat során vagy a vizsgálatot követően köteles az egészségügyi szolgáltató jogi képviselőjével a panasz kivizsgálásával és a vizsgálat eredményével kapcsolatban egyeztetni, majd ezt követően határozati javaslatot hoz.

A szolgáltató vezetője a dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben és

a.) a panasznak helyt adó,

b.) a panaszt elutasító határozatot hoz.

A panasznak helyt adó határozat alapján - amennyiben az peren kívüli egyezsége irányul - a vezető peren kívüli egyezségi megállapodást köt a panaszossal.

A szolgáltató vezetője vagy az általa megbízott személy köteles a panaszbejelentés időpontjától számított 30 napon belül a belső vizsgálat eredményéről a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatni.

A határozatban rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, valamint a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat.

A panaszvizsgálást lezáró határozat 3 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos számára tértivevényes levél formájában kell megküldeni.

A beteg panasszal kapcsolatos bármely felmerülő kérdés, probléma esetén az OBDK hivatalos internetes felületén, illetve az ott felsorolt hatóságok és szervezetek segítségével tájékozódhat.



Humán Prevenáció Bt.