



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. / 62 - 29 / 2020.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A SZABÁLYZAT A KARCAGI KÁTAI GÁBOR KÓRHÁZ TULAJDONA.

ENGEDÉLY NÉLKÜLI MÁSOLÁSA NEM MEGENGEDETT!



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29.§ (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, a hatóságnál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Eütv. 29.§ (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. Az Eütv. rendelkezéseinek megfelelően a Karcagi Káta Gábor Kórházban előforduló panaszok ügyintézését a következőképpen szabályozom.

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A betegek, hozzátartozók és egyéb személyek által előterjesztett panaszok fogadása, kivizsgálása, nyilvántartása egységes elvek szerinti szabályozása.

2. A SZABÁLYZAT TERÜLETI ÉRVÉNYSÉGE

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Karcagi Káta Gábor Kórház valamennyi szervezeti egységére, dolgozóira, valamint az Intézmény Közreműködőire is.

3. A „PANASZ” FOGALMI MEGHATÁROZÁSA

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

4. AZ INTÉZMÉNYBE ÉRKEZŐ PANASZOK CSOPORTOSÍTÁSA

- a.) A Kórház bármely szervezeti egységén szóban előadott panasz.
- b.) A Kórházhoz írásban benyújtott panasz.
- c.) A betegjogi képviselő által közvetített panasz.
- d.) Felettes, felügyeleti szervek (BM, OKFŐ), illetve hatóságok (NNGYK, Rendőrség stb.) panaszügy kapcsán történő megkeresései.
- e.) Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok.
- f.) Közérdekű bejelentések.

5. FOLYAMATLEÍRÁS

5.1. Betegpanaszok fogadása

A beteg vagy annak képviselője panaszával fordulhat:

- az Intézmény bármely dolgozójához,
- az osztályvezető főorvoshoz,
- az ápolási igazgatóhoz,
- orvos-igazgatóhoz,
- koordinációs vezetőhöz,
- minőségirányítási vezetőhöz,
- főigazgatóhoz.

Amennyiben a beteg panaszával az Intézmény bármely dolgozójához szóban fordul, a dolgozó köteles a panasztevőt a szervezeti egység felettes vezetőjéhez irányítani, aki a panaszt, reklamációt a panaszossal közösen egyezteti, és a *Panaszbejelentő lapon* (lásd: *Bizonylati album - MIR_0113*) feljegyzi, az intézkedést és azok eredményét rögzíti, majd - továbbítja a főigazgatónak.

Amennyiben a panasz írásban érkezik a szervezeti egységre, úgy a szervezeti egység felettes vezetője (ill. az orvos-igazgató, az ápolási igazgató, a koordinációs vezető) a panasz lényegét rögzíti a *Panaszbejelentő lapon*, melyet az írásos panasszal együtt eljuttat a főigazgatónak.

A főigazgatónak címzett a panaszostól érkező írásos panaszt a titkárságvezető, távollétében a helyettese iktatja, a levél alapján kitölti a *Panaszbejelentő lapot* majd azt az orvos-igazgatónak továbbítja.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A főigazgató a panasz feltárására, megszüntetésére – szükség esetén jogi tanácsadó igénybevételével – intézkedést rendel el. Az intézkedést és annak eredményét a főigazgató rögzíti a *Panaszbejelentő lapon*, majd azt továbbítja az orvos-igazgatónak.

A főigazgató minden *Panaszbejelentő lapot* átvizsgál. Amennyiben az elrendelt intézkedésekkel és az eredményekkel elégedett aláírásával hagyja jóvá azt. Amennyiben az intézkedésekkel, azok eredményével nem elégedett, újabb intézkedést rendel el, melyet rögzít a *Panaszbejelentő lapon*. A főigazgató valamennyi átvizsgált *Panaszbejelentő lapot* eljuttat a Minőségirányítási vezetőnek. A nem lezárt esetekre vonatkozóan a Minőségirányítási vezető a „*Helyesbítő és megelőző tevékenység szabályozása*” eljárás szerint jár el.

5.2 Panaszügyek intézésének rendje:

a.) Szóban előadott panasz:

A szóbeli panasztétel történhet telefonon vagy személyes megjelenés alkalmával. Amennyiben a beteg, a hozzátartozó vagy más személy panaszával az Intézmény bármely dolgozójához fordul, az köteles a panasztevőt a panaszolt szervezeti egység vezetőjéhez – távolléte esetén helyetteséhez – irányítani, aki a panaszügyben egyeztet a panasztevővel és tájékoztatja arról, hogy jelen szabályzat értelmében Kórházunkban kizárólag az írásban beadott panaszok kerülnek kivizsgálásra.

Amennyiben az adott szervezeti egység vezetője – távolléte esetén a helyettese – szükségesnek ítéli, a szóban előadott panaszról írásos feljegyzést készít és azt minden esetben megküldi a főigazgató részére.

b.) Írásban benyújtott panaszok:

A szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásos panaszt a szervezeti egység vezetője – távolléte esetén a helyettese – 1 munkanapon belül továbbítja a Főigazgatói titkárságra. A Főigazgatói titkárságra így, illetve postán vagy elektronikus levél formájában beérkezett, valamint a panaszostól személyesen átvett panaszbeadvány a Főigazgató által szignálásra és iktatásra kerül.

Egy munkanapon belül a panasz megküldésre kerül a Vármegyei Irányító Intézmény Jogi Irodája részére, az ügy előzményével, illetve az üggyel kapcsolatban addig keletkezett egyéb dokumentumokkal együtt.

A Vármegyei irányító intézmény Igazgatási és Jogi Osztály iránymutatását követve a főigazgató a panasz kivizsgálását megkezdi.

Tájékoztatja a panaszost a panasz kivizsgálásának megkezdéséről, kijelöli a panaszvizsgáló személyét, a panaszban érintett szervezeti egységek vezetőitől és általuk a panaszügyben érintett személyektől írásban - határidő kitézésével - írásos jelentést kér.

A kivizsgáló a beérkező írásbeli jelentések alapján összefoglalót készít és azt a főigazgató részére megküldi.

A főigazgató a kivizsgálást végző felsővezető részére az ügyben addig keletkezett valamennyi dokumentumot rendelkezésre bocsátja, illetve a medikai rendszerben a betegdokumentációkhoz való hozzáférést engedélyezi.

A kivizsgált panasz teljes dokumentációját és a kivizsgálás eredményét tartalmazó összefoglaló jelentést a főigazgató megküldi a Vármegyei irányító intézmény Igazgatási és Jogi Osztály részére, mely szerv az iratokat esetleges jogi és formai hibák szempontjából megvizsgálja és előkészíti a panaszosnak küldendő választ. A választervezetet visszaküldi a főigazgató részére.

Az Igazgatási és Jogi Osztály által előkészített választ a főigazgató áttekinti, aláírást követően a panasz beérkezésétől számított 30 napon megküldi a panaszos és az esetleges érintett személyek részére.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel és a válasz a panasz beérkezésétől számítva 30 napon belül nem postázható, úgy a bejelentő részére – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni, megjelölve, hogy a panasz kivizsgálására rendelkezésre álló határidő további 30 nappal meghosszabbításra kerül.

A panaszjog gyakorlása nem érinti a beteg azon jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a válaszlevélben a panaszos figyelmét minden esetben fel kell hívni.

Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, a főigazgató az orvos-igazgatóval, vagy az ápolási igazgatóval, vagy az illetékes szervezeti egység vezetőjével intézkedik:

- a kivizsgálási eredmények visszajelzéséről az érintettek felé,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről (szabályzatok átvizsgálásáról, módosításáról, szükséges helyesbítések végrehajtásáról),
- okozott sérelem orvoslásáról,
- indokolt esetben az Mt. és az Eszjtv. szerinti felelősségre vonásról, illetve Eszjtv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről,
- amennyiben a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel, akkor az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről.

Minden érintett szervezeti egység vezetőjének tájékoztatása szükséges a vizsgálat eredményéről, melynek része a szervezeti egység értekezleten történő kötelező oktatás, megbeszélés.

Névtelen (név és/vagy aláírás nélkül tett) panaszokkal tartalmuk mérlegelése után a főigazgató saját belátása szerint intézkedik. Névtelen panasznak minősül a beazonosíthatatlan e-mail címről érkező elektronikus levél is.

c.) Betegjogi képviselő által közvetített panasz:

A betegjogi képviselő ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket a jogaik megismerésében és érvényesítésében.

A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, a fogadó órák helye és ideje az Intézmény valamennyi betegellátó szervezeti egységen kifüggesztésre kerül és folyamatos aktualizálását biztosítani kell.

A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése megegyezik az 5.2.b.) pontban foglalt írásban benyújtott panaszok intézésével. A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is értesíteni kell.

d.) Felettes, felügyeleti szervek (BM, OKFŐ), illetve hatóságok (NNGYK, Rendőrség, NEAK stb.) panaszügy kapcsán történő megkeresései.

A felügyeleti szervek, illetve hatóságok panaszüggyel kapcsolatos megkeresései esetén az 5.2.b.) pontban foglalt írásban benyújtott panaszok esetén meghatározott ügyintézés alapján kell eljárni.

e.) Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok.

Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz, vagy erre egyértelmű utalást tesz, a főigazgató haladéktalanul megküld a Vármegyei irányító intézmény Igazgatási és Jogi Osztályának. Ezt követően az Igazgatási és Jogi Osztály által javasolt belső eljárási cselekmény alapján kell eljárni. A panaszt haladéktalanul a Biztosító részére is meg kell küldeni, a panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulás birtokában. Az egészségi állapotra vonatkozó különleges adat abban az esetben kezelhető, ha ahhoz a panaszos írásban hozzájárul.

A panasz kivizsgálása az 5.2.b.) pontban foglalt írásban benyújtott panaszok kivizsgálásával megegyezik, a kivizsgálás alapján kialakított álláspontot a Biztosító részére is meg kell küldeni.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Amennyiben a panaszos nem járul hozzá a személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez, úgy főigazgató a panaszos monogramja megjelölésével tájékoztatja a Biztosítót a kártérítési igény benyújtásáról és annak összegéről, valamint a panasz kivizsgálás alapján kialakított Kórházi álláspontról.

A kárigény elutasítása esetén az 5.2.b.) pontban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

A Biztosító válaszában megérkezését követően a főigazgató, az orvos-igazgatóval és az Igazgatási és Jogi Osztály munkatársával egyetértésben dönt az igény jogosságáról:

- 1) Amennyiben az igényt nem ítélik jogosnak az Igazgatási és Jogi Osztály és a főigazgató a kivizsgálás eredményével együtt elutasító választ ír a panaszbejelentőnek, egyúttal a döntésről tájékoztatja a Biztosítót.
- 2) Amennyiben az igényt jogosnak találják, az Országos Kórházi Főigazgató (a továbbiakban: OKFŐ) előzetes engedélyével a főigazgató és az Igazgatási és Jogi Osztály a Gazdasági igazgatóval egyetértésben elkészíti az Intézmény egyezségi ajánlatát, amit megküld a Biztosító részére. A biztosító jóváhagyása esetén az ajánlat megküldésre kerül a panaszbejelentő részére.

Az 1) és 2) pontok szerinti válaszról az érintett szervezeti egység vezetője minden esetben értesítést kap.

Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a főigazgató – a Gazdasági igazgatóval és a Biztosítóval történő egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigénynek helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy az ügyben a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezségről a Megállapodást az Igazgatási és Jogi Osztály készíti elő. A peren kívüli egyezség megkötésére - az OKFŐ előzetes engedélyének birtokában - a főigazgató jogosult a Gazdasági igazgató pénzügyi és az Igazgatási és Jogi Osztály jogi ellenjegyzését követően.

A kivizsgálást követően az eljárásba bevont kivizsgálást végző felsővezető és az Igazgatási és Jogi Osztály javaslatot tesz az orvos-igazgató részére az érintett munkavállalók irányába a kártérítési eljárás megindítását illetően, az érintett egészségügyi dolgozó vonatkozásában. Az együttes vélemény kialakítását követően előterjesztést nyújtanak be a főigazgató felé, aki dönt az eljárás megindításáról.

f.) Közérdekű bejelentések.

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja, akár javaslatokat is tartalmazhat.

A közérdekű bejelentést jelen szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan állítást közölt és ezzel bűncselekmény, vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

A közérdekű bejelentést – ha a törvény eltérően nem rendelkezik – a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbítása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A vizsgálat befejezésekor a – minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíteni kell. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon közérdekű bejelentő által tett ismételt közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

Az azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentés vizsgálatát a Kórház mellőzi.

A közérdekű bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

A közérdekű bejelentések intézésére egyebekben a jelen szabályzat 5. pontjában foglaltak az irányadók.

5.3. Panaszügyek nyilvántartása

A panaszok nyilvántartása az Igazgatási és Jogi Osztály bevonásával a titkárságvezető által történik a *Panaszbejelentő lapok* alapján.

A Kórházban előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat az Igazgatási és Jogi Osztály készíti elő és minden év január 31-ig átadja a főigazgató és a minőségirányítási vezető részére. A minőségirányítási vezető évente a vezetőségi átvilágításra statisztikai értékelést végez és az eredményről beszámol a Vezetői Testület előtt.

A panaszokat és a kivizsgálásokkal összefüggő iratokat a Kórház Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább 30 évig kell megőrizni az Intézmény Központi iktató és irattárban.

6. Záró rendelkezések

Az érintetteket a panasz bejelentési lehetőségekről jelen szabályzat nyilvános hozzáférhetőségével tájékoztatni kell, ennek érdekében a szabályzat a Karcagi Káta Gábor Kórház honlapján is közzétételre kerül.

Jelen szabályzat kiadásával a *Reklamációk kezelése* minőségirányítási eljárásutasítás hatályát veszti.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

PANASZBEJELENTŐ LAP (MIR/0113)

Panasz helye:.....

Panasz tárgya:.....Sorszám:.....

Panaszbejelentő adatai:

Név:..... Telefon:.....

Cím:.....

E-mail cím:.....

Kapcsolattartó adatai (cég esetén):.....

Panasztétel oka:.....

Panasszal érintett szervezeti egység/időszak.....

Kér-e írásos tájékoztatást a panasz kivizsgálásának eredményéről, az intézkedésről:

Igen Nem

Panaszt rögzítő neve:.....Panasz benyújtásának időpontja:.....

Egységvezető aláírása:.....

Panasztevő aláírása/ dokumentum iktatási száma:.....

A Kórház részéről teendő intézkedések:

Kivizsgáló személye:.....

Panasz típusa: minőségi orvosi ápolási egyéb

Belső vizsgálat szükséges- e? igen nem

Dátum:..... Aláírás:.....

Ha belső vizsgálat szükséges:

Kivizsgálásban közreműködők:.....

Kivizsgálás helyszíne, ideje:.....

Belső vizsgálat eredménye* :.....

Belső vizsgálatot végezte:.....

Dátum:.....Aláírás:.....

*Hivatkozás a jegyzőkönyvre, vagy rövid leírás.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Intézetén kívüli vizsgálatok:

Dátum	Érkező levél	Postázott levél	Levél tárgya	Aláírás

Döntés a panaszról:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dátum:..... Aláírás:.....