



Keszthelyi Kórház

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

785/1/2018.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:	 dr. Illés Márta jogász, Bérgazdálkodási- és Munkaügyi osztályvezető	2014.12.19. Dátum
Jóváhagyta:	  Dr. Kvarda Attila főigazgató	2014.12.19. Dátum
Ellenőrizte:	 Kertész Márta gazdasági igazgató	2014.12.19. Dátum

A **Keszthelyi Kórház** az egészségügyről szóló 1997. CLIV. törvény 29 §-a alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot (továbbiakban: Szabályzat) alkotja.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. TERÜLETI ÉS SZEMÉLYI HATÁLY

A Szabályzat hatálya kiterjed a Kórház valamennyi munka, illetve telephelyére, személyi hatálya a Kórházzal alkalmazotti, illetve az egészségügyi tevékenység végzésének egyes kérdéseiről szóló 2003. évi LXXXIV. törvényben meghatározott egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, valamint a Kórház egészségügyi szolgáltatásait igénybe vevő betegekre.

2. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A betegpanaszok benyújtásának, a kivizsgálás eljárási szabályainak, a panaszok nyilvántartásának belső szabályozása, a kivizsgálásért felelős személyek meghatározása.

3. EGYÉB JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A jelen Szabályzat szerinti panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasza kivizsgálása érdekében - a Kórház főigazgatójához vagy más szervekhez (betegjogi képviselő, polgári vagy büntetőbíróság) forduljon. Erre a körülményre a Kórház köteles a beteg figyelmét felhívni.

II. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

1. A PANASZKIVIZSGÁLÁS RENDJE

1.1. A panasz elintézése a beteget kezelő osztály, egység keretein belül

A betegeket az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor – elsősorban a Kórház folyosóin, hirdetőtábláin elhelyezett hirdetményben – tájékoztatni szükséges a Kórház panasz kivizsgálási eljárásáról.

Ha a betegnek vagy hozzátartozójának a kórházi ellátással vagy betegjogi érvényesülésével kapcsolatosan panasza merül fel, akkor azt meg kell kísérelni, rendezni az őt kezelő osztály, egység keretén belül.

A beteg panaszát az osztályvezető, vezető főorvosnak, vagy ügyelet esetén az ügyeletvezető orvosnak nyomban ki kell vizsgálni és amennyiben lehetséges, a panasz okának megszüntetésére intézkedést kell tenni.

Ha a beteg szóban előterjesztett panaszát nyomban nem lehet orvosolni, akkor azt az osztályvezető, vezető főorvosnak, vagy ügyeletvezető orvosnak jegyzőkönyvbe kell foglalni

és azt haladéktalanul az igazgatói Titkárságra kell továbbítani. Az írásban előterjesztett betegpanaszt is – ha az adott egység keretén belül nem orvosolható – az igazgatói Titkárságra kell továbbítani.

1.2. A panaszvizsgálás menete

A panasz kivizsgálását az igazgatói Titkárságra történő továbbítását követő 48 órán belül el kell rendelni.

Panaszkivizsgálást a főigazgató rendelhet el, ezt a jogot távollétében vagy akadályoztatása esetén a szakmai helyettese gyakorolja.

Ha a főigazgató szükségesnek látja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akít a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesíteni kell. A meghallgatásról – szükség szerint – jegyzőkönyv készül, amelyet a meghallgatást lefolytató személy és a jegyzőkönyvvezető írnak alá.

A panaszbejelentés tárgyának súlyára, illetve az ügy összes körülményeire tekintettel a panasz kivizsgálására a főigazgató háromtagú ad hoc bizottságot (továbbiakban: Bizottság) hozhat létre.

A Bizottság elnöke a főigazgató. Ha a panasz az egészségügyi ellátás, szolgáltatás, vagy közvetlenül valamely orvos ellen irányul, akkor a Bizottság tagja az érintett orvos közvetlen felettese, ha az osztályvezető-főorvos érintett, akkor a főigazgató.

Ha a panasz az ápolással, gondozással kapcsolatos tevékenység, vagy nem orvos ellen irányul, akkor a Bizottság tagja az ápolási igazgató.

A vizsgálat során a Bizottság köteles megvizsgálni a rendelkezésre álló iratokat, ha szükséges személyesen is meghallgatni a panaszost, illetve a panasszal kapcsolatba hozható személyeket, az esetleges tanúkat, a meghallgatásról jegyzőkönyvet kell készíteni és azt a Bizottság tagjainak és a jegyzőkönyv vezetőjének kell aláírnia.

Azon személyeket, akiknek meghallgatását a Bizottság szükségesnek látja, az igazgatói Titkárság köteles a meghallgatásuk időpontjáról írásban vagy telefonon értesíteni.

1.3. Határidők

A vizsgálatot úgy kell lefolytatni, hogy annak eredményét a panasz beérkezését követő lehető legrövidebb időn belül a munkáltatói jogkört gyakorló főigazgatóval közölni lehessen. A főigazgató a panaszost a vizsgálat eredményéről a panasz beérkezését (az igazgatói Titkárságra való benyújtását) követő lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 munkanapon belül köteles írásban tájékoztatni.

1.4. A panaszvizsgálási eljárás lezárása

A vizsgálat eredményéről írásbeli tájékoztató készül, amely tartalmazza:

- a vizsgálat megállapításait,
- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vagy meghozandó vezetői intézkedéseket, továbbá

- a panaszos szükség szerinti tájékoztatását más törvényes út igénybevételének lehetőségéről.

A tájékoztató 3 példányban készül el, amelyből egy példányt a panaszos, egy példányt a panaszbejelentéssel érintett munkavállaló és egy példányt az Irattár kap.

A panaszos részére tértivevényes vagy ajánlott levélben kerül postázásra a tájékoztató.

1.5. A panasznyilvántartás

A beteg írásbeli vagy jegyzőkönyvbe foglalt szóbeli panaszát az igazgatói Titkárságon külön iktatószámmal kell nyilvántartásba venni.

A nyilvántartásnak tartalmazni kell:

- a beteg nevét, ha a panaszos nem azonos a beteggel,
- a panaszos nevét, lakcímét,
- a panasz tárgyát,
- a panasz érkezésének időpontját,
- az elintézés módját és idejét.

A panaszokat, valamint a kivizsgálás során keletkezett iratokat 5 évig meg kell őrizni.

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat 2015.01.01. napján lép hatályba.

A szabályzat kiadásra került és megtalálható:

- 1) Irattár
- 2) Minőségirányítás