

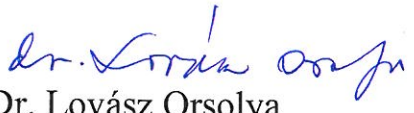
**Komlói Egészségcentrum Bányászati Utókezelő Éjjeli
Szanatórium Egészségközpont**

PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

Készült: 2023.03.06.

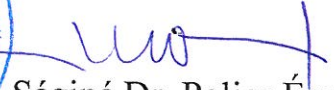
Érvényes: 2023.03.06-tól visszavonásig

Készítette:


Dr. Lovász Orsolya
orvos-igazgató

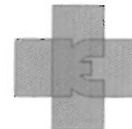
Jóváhagyta:




Dr. Ságiné Dr. Polics Éva
főigazgató



KOMLÓI EGÉSZSÉGCENTRUM, Bányászati Utókezelő és
Éjjeli Szanatórium Egészségügyi Központ
H-7300 KOMLÓ, MAJÁLIS TÉR 1.
TEL.: (36 72) 582 340
FAX: (36 72) 482 045



Tartalom

1. A panaszkezelés általános szabályai, célja	3
2. Az eljárás alkalmazási területe, hatálya	3
3. Hivatkozások, jogszabályi háttér.....	4
4. Fogalom-meghatározások	4
5. A panaszbejelentés módja	5
6. A panaszok kivizsgálása	6
7. A betegek, hozzátartozók tájékoztatása.....	6
8. Záró rendelkezések	7
1. sz. melléklet.....	8
2. sz. melléklet.....	9
3. sz. melléklet.....	10

1. A panaszkezelés általános szabályai, célja

Az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről 29. § (1) értelmében A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

(2) * Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

(3) A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

(4) A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató törvényi kötelezettsége, a vitás kérdések megnyugtató rendezése javítja az intézmény megítélését, csökkenti a peres eljárások számát. A Komlói Egészségközpont és BUESZ EK **(továbbiakban: Intézmény)** együttműködésre törekszik az ellátottakkal, hozzátartozóikkal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően is.

Célja:

- A panaszbejelentések kivizsgálása, az esetleges sérelem orvoslása, és az ezzel kapcsolatos tájékoztatás ügyfélbarát módon történjék.
- Gyors, de ugyanakkor szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása, amelynek segítségével képesek megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni a beteg vagy hozzátartozója és az egészségügyi ellátó között esetlegesen felmerülő további érdekellentéteket.
- A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.
- Jelen eljárásrendet a betegek/hozzátartozók számára is elérhetővé teszik a betegfelvételi helyeken, az osztályos irodákban és a honlapon.

2. Az eljárás alkalmazási területe, hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az Intézmény minden szervezeti egységére, az intézménnyel Eszjtv. szerinti alkalmazásban álló, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra és a kórházi egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre.

Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más szervhez, illetve a kórház fenntartójához forduljon.

Jelen szabályzat érvénybe lépésével egyidejűleg a 2021.10.21-től érvényes, ALT/1478-2/2021 iktatószámú szabályzat hatályon kívül helyeződik. Jelen szabályzat visszavonásig érvényes.

3. Hivatkozások, jogszabályi háttér

A betegek panaszainak kivizsgálásáról, illetve az eljárás lefolytatásáról, menetéről a következő jogszabályok rendelkeznek:

- 2011.évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény
- az egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény
- Az egészségügyi dokumentációt kezelő jogutód nélküli megszűnése esetén az adatkezelési feladatokat ellátó szerv kijelöléséről szóló 44/2008 (11.29.) Korm.rendelet
- 381/2016. (XII.2.) Korm.rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- 9/1993. (IV. 2.) NM rendelet az egészségügyi szakellátás társadalombiztosítási finanszírozásának egyes kérdéseiről (7 sz. IVK)
- 102/1995. (VIII. 25.) Kormányrendelet a keresőképtelenség és keresőképesség orvosi elbírálásáról és annak ellenőrzéséről (15/99 EK)
- 1996. évi XX. törvény a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról (10/96 IVK)
- 76/2004. (VIII. 19.) EszCsM rendelet az egyes személyazonosításra alkalmatlan ágazati (egészségügyi, szakmai) adatok körének meghatározására, gyűjtésére, feldolgozására vonatkozó részletes szabályokról (18/2004. EK)
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról (továbbiakban: Ávr.)
- az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térrel kapcsolatos részletes szabályokról 39/2016. (XII. 21.) EMMI rendelet
- az egészségügyi szolgáltatások Egészségbiztosítási Alapból történő finanszírozásának részletes szabályairól szóló 43/1999. (III. 3.) Korm. rendelet
- 1/2014. (I.16) EMMI rendelet a fertőző betegségek jelentésének rendjéről
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

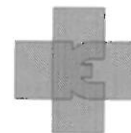
Jelen eljárásrend megalkotásával a fenti jogszabályoknak való megfelelésre és a betegek elégedettségének javítására törekedtünk.

4. Fogalom-meghatározások

Panasz: Az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjogokkal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával,



KOMLÓI EGÉSZSÉGCENTRUM, Bányászati Utókezelő és
Éjjeli Szanatórium Egészségügyi Központ
H-7300 KOMLÓ, Majális tér 1.
TEL.: (36 72) 582 340
FAX: (36 72) 482 045



magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban történő bejelentés, észrevétel, reklamáció, valamint olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.

Panasznak nem minősülő bejelentés: Az elhelyezéssel, infrastruktúrával kapcsolatos igény, kérés, kifogás.

Közérdekű bejelentés: Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetve megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Bejelentő: Az a természetes személy (vagy meghatalmazottja, gondviselője), aki a panaszt vagy panasznak nem minősülő bejelentést tette.

Képviselő: Az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a keltezést (a kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

Betegjogi képviselő: Az egészségügyi törvényben foglaltaknak megfelelően ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében:

- a) A beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve – a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben – eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.
- b) Egyedi ügyekben kizárólag a betegről kapott meghatalmazás alapján és annak keretei között járhat el.
- c) Az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra felhívja az intézmény vezetőjének, illetve fenntartójának figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz (közérdekű bejelentés).

Közvetlen hozzátartozó: A házastárs, az egyenes ági rokon, az örökbe fogadott, a mostoha és nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és nevelőszülő, valamint a testvér és az élettárs.

5. A panaszbejelentés módja

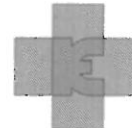
A bejelentő szóban vagy írásban tehet panaszt, bejelentést.

Panasszal, bejelentéssel lehet élni:

- az ellátó hely (osztály, rendelő) orvos- vagy ápolási szakmai vezetőjénél,
- a szervezeti egység vezetőjénél (igazgató, osztályvezető főorvos),
- az Intézmény főigazgatójánál,



KOMLÓI EGÉSZSÉGKÖZPONT, Bányászati Utókezelő és
Éjjeli Szanatórium Egészségügyi Központ
H-7300 KOMLÓ, MAJÁLIS TÉR 1.
TEL.: (36 72) 582 340
FAX: (36 72) 482 045



- a beteg a kórházi panaszvizsgálási eljárási renden túl a kórházi etikai bizottsághoz is fordulhat panaszával
- az Intézmény tevékenységét szakmailag felügyelő felettes szervnél (megyei irányító intézmény, PTE KK),
- betegjogi képviselőnél (Integrált Jogvédelmi Szolgálat)
- a területileg illetékes felügyeleti szervnél (Nemzeti Népegészségügyi Központ, Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Fodor J. tér 1.).

A panaszok, bejelentések dokumentálásra kerülnek. A névtelenül történő bejelentések, panaszok kivizsgálásától – egyéni mérlegelés után – el lehet tekinteni. A vonatkozó jogszabály értelmében az azonos bejelentőtől, azonos tartalommal érkezett panasz kivizsgálása újból nem történik meg.

6. A panaszok kivizsgálása

A szervezeti egység a panaszt nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és 30 munkanapon belül írásban megválaszolja.

A válasznak tartalmaznia kell a vizsgálat eredményét, a hozott intézkedéseket. Nem szükséges az írásbeli tájékoztatás, amennyiben az elintézésről a jelen lévő panaszost, illetve bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette, de ennek tényét a dokumentációban rögzíteni kell.

Amennyiben a bejelentő személye egyértelműen nem azonosítható (pl. elektronikus úton történt bejelentés), csak általános érvényű panaszok, bejelentések kivizsgálása történik meg. Panasz kapcsán sem hozható olyan intézkedés, amely a többi ellátott számára kedvezőtlen vagy hátránnyal jár. A panaszok kivizsgálása és a válaszadás során a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi szabályokat betartva kell eljárni, fokozottan ügyelni kell a személyes és egészségügyi adatok védelmére.

A panasszal, illetve a kivizsgálásával kapcsolatos dokumentáció 5 évig megőrzésre kerül az érintett szervezeti egységnél, olyan módon tárolva és archiválva, hogy bármikor visszakereshető legyen. A dokumentációnak alkalmasnak kell lennie a későbbi, retrospektív elemzések elvégzésére, a szervezeti szintű következtetések levonására.

A helyben benyújtott panasz, bejelentés kivizsgálásáról a főigazgató vagy a szervezeti egység igazgatója dönt. Ha a panasz több szervezeti egységet is érint, minden esetben a főigazgató felé kell továbbítani.

Amennyiben a panasz jellege indokolja, belső vizsgálatot rendel el, amelynek lefolytatására – ha szükséges – vizsgálóbizottságot hoz létre. A vizsgálóbizottság vezetője szakmailag kompetens, de a panasz/bejelentés tartalmában nem érintett személy. A vizsgálat lefolytatása során sor kerülhet az érintett munkatársak meghallgatására, az egészségügyi dokumentáció felülvizsgálatára.

A vizsgálat során kezdeményezhető a panasztevő személyes meghallgatása, de erre semmilyen módon nem kötelezhető, személyes közreműködésének hiánya nem befolyásolhatja az eljárás lefolytatását. Szakdolgozót vagy az általuk nyújtott ellátást érintő panaszok/bejelentések kivizsgálásába az ápolási vezetőt be kell vonni.

7. A betegek, hozzátartozók tájékoztatása

A szervezeti egységek a betegellátó helyek közös területein (váró, folyosó stb.) jól látható módon tájékoztatókat helyeznek ki a betegek/hozzátartozók részére az intézmény panaszkezelési rendjéről.

8. Záró rendelkezések

A beteget az ellátás nyújtása során semmilyen kár, hátrány és/vagy megkülönböztetés nem érheti a bejelentés vagy a panasztétel miatt.

Amennyiben a bejelentés, panasz az egészségügyi ellátást támogató szolgáltatásra vagy üzemeltetésre vonatkozik, annak kivizsgálása az Intézmény gazdasági igazgatójának hatásköre. Ennek tényéről a bejelentőt tájékoztatni kell.

Az Intézmény területén működő kiszervezett szolgáltatást érintő panaszt a panaszbejelentést fogadó szervezeti egység a szolgáltatást nyújtó vállalkozás felé továbbítja, és ennek tényéről a bejelentőt tájékoztatja.

A sikeres megegyezéshez mind az egészségügyi szolgáltató, mind a panaszos kérheti mediátor közreműködését.

Az érkezett panaszok jellegéről, tartalmáról a szervezeti egység vezetője vagy az általa megbízott személy rendszeresen tájékoztatja a munkatársakat (belső klinikai audit).



KOMLÓI EGÉSZSÉGKÖZPONT, Bányászati Utókezelő és
Éjjeli Szanatórium Egészségügyi Központ
H-7300 KOMLÓ, MAJÁLIS TÉR 1.
TEL.: (36 72) 582 340
FAX: (36 72) 482 045



1. sz. melléklet

A panaszkezelés folyamata

1. Felkészülés a panasz fogadására A panaszt fogadó munkatársaknak fel kell készülniük arra, hogy a panaszt tevők gyakran erős érzelmi töltéssel, akár támadólag is felléphetnek. A munkatársaknak képesnek kell lenniük arra, hogy megőrizze önkontrolljukat, és elérjék, hogy a panaszos megnyugodjon annyira, hogy az érdemi, tényszerű információkat beszerezhesék tőle. A panaszt fogadó munkatársnak rendelkeznie kell jó empátiás készséggel, türelemmel, helyzetfelismerő képességgel, együttműködésre való hajlandósággal, az eljárásrend ismeretével.
2. A panasz rögzítése: jegyzőkönyv felvétele, munkaidőben a főorvosi, igazgatói irodákban
3. A panasz értékelése (kiszignálása): vezetői döntés a kivizsgálás és válaszadás szintjéről és módjáról
4. A panasz jogosságának (a panasz tárgyának megtörténte, értékelése) kivizsgálása és megállapítása vagy kizárása
5. Hibaismételtes elkerülése érdekében hozott intézkedések
6. Az eredmény kommunikálása (külső és belső)

Kommunikáció a panaszossal:

- Panaszt fogadó: nyugtassa meg a panaszost, kérjen elnézést és tegyen ígéretet a panasz kivizsgálására, továbbítására (kompetenciától függően).
- Amennyiben a panaszt továbbításra kerül, meg kell nevezni, ki jogosult a kivizsgálásra (név, beosztás).
- Jelöljük meg a válaszadás várható időpontját és formáját.
- Válasz: legyen tényszerű, udvarias hangvételű, kérjünk elnézést (abban az esetben is, ha a panaszt nem ítélik jogosnak) a kellemetlenségért.
- Jogosnak ítélt panasz esetén ismertessük a hozott intézkedéseket. Kommunikáció a szervezeten belül
- A panasz kivizsgálás eredményéről minden esetben tájékoztatni kell az érintett szervezeti egység dolgozóit:
 - a panaszról,
 - a megállapításokról (kivizsgálás eredményéről),
 - a levont következtetésekről,
 - a hozott intézkedésekről (szervezeti szintű és személyhez köthető is, ha történt).
- A beérkezett panaszokból levonható – szervezeti szintű – következtetések értékelése, dolgozói tájékoztatók (évente).

Kommunikációs hibák a panaszkezelésben:

- Tagadás, visszautasítás, hátrítás – vizsgálat nélkül
- Együttérzés, sajnálkozás hiánya, udvariatlanság
- Felkészületlenség
- Félinformációk közlése
- Magyarázkodás – a tények közlése helyett
- Tisztázatlan kompetenciák miatt többen nyilatkoznak, gyakran ellentmondó információkat adnak a panasztevőknek
- Utólag számon kérhető, megalapozatlan kijelentések a felelősség kérdésében