

Iktatószám: **7116-14/2023**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:

Dr. Keliger Linda
intézeti jogtanácsos

A kiadást elrendelte és jóváhagyta:



Dr. Rudner Ervin
főigazgató főorvos

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29.§ (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Eütv. 29.§ (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A hivatkozott törvénynek megfelelően a Szolnoki MÁV Kórház és Rendelőintézetben (a továbbiakban: Kórház) előforduló panaszok ügyintézésének rendjét a következőképpen szabályozom:

1. A szabályzat célja

A betegek, hozzátartozók és/vagy egyéb személyek által tett panaszok kivizsgálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának szabályozása.

2. Hivatkozások

- | | |
|--------------------------------------|---|
| – 1997. évi CLIV. törvény | az egészségügyről |
| – 1991. évi XI. törvény | az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről |
| – 2000. évi CXVI. törvény | az egészségügyi közvetítői eljárásról |
| – 2011. évi CXII. törvény | az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról |
| – 1997. évi XLVII. törvény | az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről |
| – 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet | az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról |
| – 2013. évi CLXV. törvény | A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről |
| – Iratkezelési Szabályzat | |

3. A szabályzat alkalmazási területe

3.1. Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Kórház valamennyi egységére, valamint a Kórház közreműködőire, személyes közreműködőire és az önkéntes segítői jogviszonyban foglalkoztatott dolgozóira.

3.2. Kórház székhelye: Szolnoki MÁV Kórház és Rendelőintézet (Szolnok, Versegly út 6-8.)

3.3. Kórház telephelyei:

- 1) Szolnok, Versegly park 2. (Tisza Szálló - Reumatológiai szakrendelés)
- 2) Martfű, Gesztenye sor 8. (Reumatológiai szakrendelés)
- 3) Szolnok, Városmajor út 26. (Orvoslakás, Nővérszálló)
- 4) Tiszaföldvár, Szondi Vezér út 30. (Reumatológiai szakrendelés)
- 5) Martfű, Ifjúság út 2. (Reumatológiai és fizioterápiás szakrendelés)
- 6) Jászkisér, Ladányi út 1. (Reumatológiai szakrendelés)

4. A Kórházba érkező panaszügyek csoportosítása

4.1. Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon, járóbeteg szakrendeléseken, diagnosztikai osztályokon), továbbá a Kórház Igazgatóságain szóban előadott panaszok.

4.2. Az írásban benyújtott panaszok.

4.3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.

4.4. Felettes, felügyeleti szervek (Belügyminisztérium, Országos Kórházi Főigazgatóság, irányító vármegyei intézmény), illetőleg hatóságok (Nemzeti Népegészségügyi Központ, Rendőrség stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.

4.5. Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítói eljárás kezdeményezése esetén.

4.6. A Kórházi Etikai Bizottsághoz vagy az Intézményi Kutatásetikai Bizottsághoz érkező panaszok.

4.7. Közérdekű bejelentések

5. A panaszügyek intézésének rendje

5.1. A szóban előadott panaszok

5.1.1. A szóbeli panasztétel történhet telefonon, illetve személyes megjelenés alkalmával. A beteg, a hozzátartozó vagy más személy által szóban tett panasz esetén az adott szervezeti egység vezetője, távollétében a helyettese tájékoztatja a panaszost, hogy jelen szabályzat értelmében Kórházunkban kizárólag az írásban beadott panaszok kerülnek kivizsgálásra.

5.1.2. Amennyiben azt az adott szervezeti egység vezetője, távollétében a helyettese szükségesnek ítéli, a szóban előadott panaszról írásos feljegyzést készít és tájékoztatásul megküldi a Főigazgató részére.

5.2. Az írásban benyújtott panaszok

5.2.1. A szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt az egység vezetője haladéktalanul, 1 munkanapon belül továbbítja a Főigazgatói Titkárságra.

5.2.2. A Főigazgatói Titkárság a panaszt iktatja és – amennyiben szükséges – érkeztető számmal is ellátja.

5.2.3. A Főigazgató a panaszt 2 munkanapon belül az illetékes igazgatóra (orvos-igazgató, ápolási igazgató) szignálja, megküldve részére az ügyben addig keletkezett valamennyi iratot.

5.2.4. Az illetékes igazgató a panaszt 2 munkanapon belül az adott szervezeti egység vezetőjéhez (vizsgálóbiztos) továbbítja, aki az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (pl.: betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, legfeljebb 10 munkanapon belül írásbeli igazoló jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről.

5.2.5. Ha a panasz a kivizsgálásra köteles szervezeti egység vezetője ellen irányul, a panaszt az illetékes igazgató vagy egy általa megbízott, másik szervezeti egység vezetője vizsgálja ki. Igazgató elleni panasz esetén a Főigazgató jelöli ki a vizsgálóbiztost a többi igazgató közül. A Főigazgatót érintő panaszt, valamennyi kapcsolódó irattal egyetemben, haladéktalanul a munkáltatójához (OKFŐ, irányító vármegyei intézmény) kell továbbítani.

5.2.6. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett ügyintéző a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.

5.2.7. Az igazoló jelentést a kivizsgáló igazgató részére kell megküldeni, aki az ügy iratait, saját véleményével ellátva, 3 munkanapon belül leadja a Főigazgatónak.

- 5.2.8. A kivizsgált panasz teljes dokumentációját, az előzetes főigazgatói döntéssel együtt, a Főigazgató 1 munkanapon belül átadja a Kórház jogászának, aki az iratokat esetleges jogi és formai hibák szempontjából megvizsgálja és előkészíti a panaszosnak küldendő választ. A válasz tervezetét legkésőbb 10 munkanapon belül átadja a Főigazgatónak.
- 5.2.9. A Főigazgató az intézeti jogász által előkészített választ legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. munkanapon megküldi a panaszos és az esetlegesen érintett személyek részére. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel és a válasz a panasz beérkezésétől számított 30 munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.
A panaszjog gyakorlása nem érinti a beteg azon jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a válaszelevélben a panaszos figyelmét fel kell hívni.
- 5.2.10. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, a Főigazgató – az illetékes igazgató közreműködésével – intézkedik:
- a) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
 - b) az okozott sérelem orvoslásáról;
 - c) indokolt esetben az Mt. és az Eszjtv. szerinti felelősségre vonás, illetve az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről;
 - d) ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel – az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről.

5.3. Névtelen panasztétel

- 5.3.1. A név és / vagy aláírás nélkül tett panaszokkal tartalmuk mérlegelése után a Főigazgató belátása szerint foglalkozik. Névtelen panasznak minősül az elektronikus levélben tett, ismeretlen e-mail címről érkező panasz is.
- 5.3.2. A Főigazgató elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg ha az súlyos szabálytalanságot érint.
- 5.3.3. Az eljárásra egyebekben az 5.2. pontban foglaltak értelemszerűen irányadóak.

5.4. A betegjogi képviselő

- 5.4.1. A betegjogi képviselő ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.
- 5.4.2. A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, a fogadó órák helye és ideje valamennyi betegellátó egységben kifüggesztésre kerül.
- 5.4.3. A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése szintén az 5.1 pontban foglaltak szerint történik, azzal az eltéréssel, hogy az 5.1. pont szerinti határidők számításánál munkanap helyett naptári nap értendő. A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.
- 5.4.4. A főigazgató a betegjogi képviselőtől érkező:
- a.) panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre 30 napon belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, 60 napon belül érdemben válaszol,
 - b.) a Kórház működésével kapcsolatos észrevételre 15 napon belül érdemben válaszol,

- c.) a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, amennyiben a dokumentáció helyben rendelkezésre áll azonnal, egyéb esetben 5 munkanapon belül teljesíti.

5.5. Felettes, felügyeleti szervek, hatóságok megkeresései

- 5.5.1. A felügyeleti szervek, illetőleg hatóságok panaszüggyel kapcsolatos megkeresései alapján az 5.2. pontban írt eljárás értelemszerűen alkalmazandó.
- 5.5.2. A panaszvizsgálás eredményéről a Főigazgató írásban tájékoztatni köteles a megkereső szervet is.

5.6. Egészségügyi közvetítői eljárás

- 5.6.1. A közvetítői eljárás célja az egészségügyi szolgáltató és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.
- 5.6.2. Az eljárás kérésére jogosult fél a kérelmét az egészségügyi szolgáltatás helyéhez legközelebb eső területi igazságügyi szakértői kamaránál (a továbbiakban: Kamara) terjesztheti elő. A kérelmet a Kamara küldi meg a Kórháznak a kézhezvételt követő 15 napon belül.
- 5.6.3. A Kórház a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül nyilatkozik arról, hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához. A döntést a főigazgató hozza meg, előzetesen egyeztetve a panaszban érintett személyekkel, az illetékes igazgatóval, valamint a Kórház egészségügyi felelősségbiztosítását nyújtó biztosítóval (a továbbiakban: Biztosító). A döntés írásba foglalásában az intézeti jogász működik közre.
- 5.6.4. Az eljárásra egyébiránt az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény rendelkezései az irányadók.

5.7. A Kórházi Etikai Bizottság és az Intézeti Kutatásetikai Bizottság eljárása

- 5.7.1. A Kórházi Etikai Bizottsághoz, illetve az Intézeti Kutatásetikai Bizottsághoz érkezett panaszok intézése az adott bizottság ügyrendjében foglaltak szerint történik.
- 5.7.2. A bizottság eljárásának lezárását követően a bizottság titkára feljegyzést küld a Főigazgató részére. A feljegyzés tartalmazza a bizottság döntését is.

5.8. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok

- 5.8.1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, a Főigazgató – az 5.8.2. pont szerinti hozzájárulás birtokában – haladéktalanul megküld a Biztosítónak. Ugyancsak továbbításra kerül a Biztosító felé az 5.2. pont szerinti belső vizsgálat eredménye. Hozzájárulás hiányában a Főigazgató a panaszos monogramja megjelölésével tájékoztatja a Biztosítót a kártérítési igény benyújtásáról és összegéről.
- 5.8.2. A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell. Egyéb személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz a panaszos

hozzájárul. Az egészségi állapotra vonatkozó különleges adat abban az esetben kezelhető, ha ahhoz a panaszos írásban hozzájárul.

5.8.3. A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása az 5.2. pontban foglalt eljárás szerint történik.

5.8.4. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a Főigazgató –a Biztosítóval történt egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigénynek helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezségről készült megállapodást az intézeti jogász véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére a Főigazgató jogosult, az irányító vármegyei intézmény által kijelölt pénzügyi ellenjegyző ellenjegyzése mellett.

5.9. Közérdekű bejelentések

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

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

5.9.3. A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

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

5.9.5. 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. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a közérdekű bejelentés elintézéséről a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. 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.

5.9.6. A közérdekű bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha 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 hozhatóak nyilvánosságra.

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

6. A panaszügyek nyilvántartása

6.1. A panaszok nyilvántartása a Főigazgatói Titkárságon rendszeresített füzetben, beérkezési sorrendben történik. A nyilvántartás (1. számú melléklet) tartalmazza a panasz:

- a) érkezésének időpontját,
- b) bejelentőjének nevét,
- c) tárgyát (mely szervezeti egység ellen irányul),
- d) intézésére illetékes munkáltató nevét és beosztását,
- e) kivizsgálójának nevét és beosztását,
- f) rendezésére tett intézkedést (amennyiben van),
- g) lezárásának dátumát,
- h) iktatószámát.

6.2. A Kórházban előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Főigazgatói Titkárság készíti elő és minden év január 31-ig átadja a Főigazgató részére.

6.3. A panaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a Kórház Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább 5 évig kell megőrizni a panaszt intéző illetékes igazgató titkárságán.

7. Záró rendelkezések

7.1. Az érintetteket a panaszbejelentési lehetőségekről jelen szabályzat nyilvános hozzáférhetőségével tájékoztatni kell. Ennek érdekében a szabályzat a 2. számú mellékletben jelölt szervezeti egységekben kihelyezésre (kifüggesztésre), a Kórház honlapján pedig megjelentetésre kerül.



















7.2. Mellékletek listája:

1. számú melléklet: Panaszos ügyek nyilvántartása
2. számú melléklet: Panaszkezelési szabályzat kihelyezése

Panaszos ügyek nyilvántartása

Panasz									
érkezésének időpontja	bejelentőjének neve	tárgya	intézésére illetékes munkáltató		kivizsgálójának		rendezésére tett intézkedés(ek)	lezárásának dátuma	iktatószáma
			neve	beosztása	neve	beosztása			

Panaszkezelési szabályzat kihelyezése

-  Főigazgatói Titkárság
-  Vármegyei döntéselőkészítő és koordinációs osztály Titkárság
-  Ápolási Igazgatói Titkárság
-  Orvos-igazgatói Titkárság
-  Intézeti jogtanácsos
-  Rendelőintézet vezető főorvos
-  Rendelőintézet vezető asszisztens
-  Portaszolgálat
-  Ügyfélszolgálati Iroda
-  Sürgősségi Betegfogadó Hely
-  Fekvőbeteg osztályok
-  Laboratórium
-  Képkeltő Diagnosztika
-  Központi Fizioterápia, Gyógytorna
-  Reumatológiai szakrendelés, Martfű, Gesztenye sor 8.
-  Reumatológiai szakrendelés, Tiszaöldvár, Szondi Vezér út 30.
-  Reumatológiai szakrendelés, Martfű, Ifjúság út 2.
-  Reumatológiai szakrendelés, Jászkisér, Ladányi út 1.

