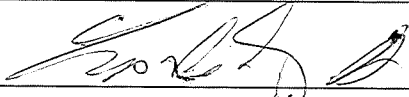

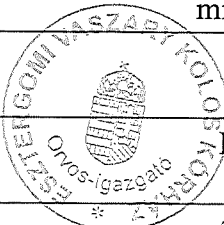
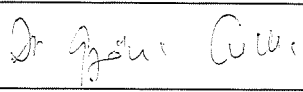
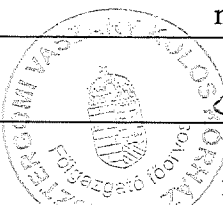


## ESZTERGOMI VASZARY KOLOS KÓRHÁZ

### KE-10. PANASZKIVIZSGÁLÁS ELJÁRÁSRENDJE

	
Készítette: 2011.03.23.	Dr. Lászlóczy Ágnes, mint minőségügyi igazgató
	
Aktualizálta: 2024.09.01.	 Dr. Dombi Szilvia orvosigazgató
	
Ellenőrizte:	Dr. Győri Csilla minőségügyi vezető
	
Jóváhagyta:	Dr. Pák Péter főigazgató főorvos

Hatályos: 2024.09.01. Hatálya a dorogi telephelyre is érvényes.  
Jelen eljárásrend az Esztergomi Vaszary Kolos Kórház szellemi tulajdona.  
Kinyomtatott formátumú változata csak akkor érvényes, ha annak  
változatszámja megegyezik a hálózat könyvtárában tárolt törzspéldánnyal.



## 1. CÉL

A betegek, hozzátartozóik és/vagy egyéb személyek által, kórházon belüli ellátásával kapcsolatos panaszainak fogadása, nyilvántartása, hatékony kivizsgálása, és a szükséges helyesbítések, illetve megelőző tevékenységek szabályozása.

## 2. ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLET

Jelen szabályzat hatálya kiterjed az Esztergomi Vaszary Kolos Kórház, Esztergom és dorogi telephely járó- és fekvőbeteg ellátási egységeire, az intézménnyel Eszjtv. illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre, hozzátartozókra, törvényes képviselőkre.

## 3. HATÁSKÖRÖK ÉS ILLETÉKESSEGEK

A panasz kivizsgálás a főigazgató főorvos kizárólagos hatáskörébe tartozik. A panasz kivizsgálást a főigazgató főorvos távollétében az általa írásban meghatalmazott személy gyakorolja.

## 4. FOLYAMAT LEÍRÁSA

### 4.1. Felelősség

A folyamatleírás tartalmáért az orvos-igazgató, kiadáásáért, működtetéséért a főigazgató főorvos felelős.

### 4.2. Beteg tájékoztatása

A beteg felvételét végző orvos és ápoló feladata kompetenciájuknak megfelelően tájékoztatni a beteget és hozzátartozóit arról, hogy az egészségügyről szóló 1997.évi CLIV. törvény (a továbbiakban Eütv.) 29§ (1) bekezdése értelmében jogosultak az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

Az Eütv.29.§ (3.) bek. szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálás érdekében – a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervhez forduljon.

A betegjogi képviselő elérhetősége (fogadóórak helye és ideje) valamennyi betegellátó részlegen jól látható helyen ki van függesztve.

### 4.3. Betegpanaszok fogadása

*A beteg a hozzátartozója és/vagy törvényes képviselője írásbeli panaszával fordulhat (a továbbiakban panasztevő):*

- az osztály bármely dolgozójához;
- az osztályvezető főorvoshoz;
- az ápolási igazgatóhoz;
- orvos- igazgatóhoz;
- főigazgató főorvoshoz;
- az intézményi betegjogi képviselőhöz;
- Etikai Bizottsághoz.

*Intézményen kívül fordulhat:*

- a felettes, felügyeleti szervekhez; OKFŐ;
- a területileg illetékes kormányhivatal népegészségügyi főosztályához;
- a területileg illetékes járási hivatal népegészségügyi osztályához;
- az Orvosi Kamarához, MESZK-hez.

*Egyéb jogorvoslati lehetőség:*

- közvetítói eljárás;
- polgári peres eljárás.

**Szóbeli panaszt** tehet az intézményben okkal tartózkodó bármely személy, ellátott betegől függetlenül is.

Amennyiben a panasztevő az osztály bármely dolgozójához szóban fordul, aki a panasz okát saját hatáskörében nem tudja megoldani, a dolgozó köteles a panasztevőt az osztályvezető főorvoshoz (távollétében helyetteséhez) irányítani. Az osztályvezető főorvos a panaszt, reklamációt Panaszfelvételi lapon rögzíti, amelynek elemeit az KE-10-D1. számú dokumentum tartalmazza.

A panasztevő - a Panaszfelvételi lapon - nyilatkozik arról, hogy a panasz kivizsgálásának eredményéről, az intézkedésekről kér-e írásos tájékoztatást. Ezt a kérelmet is a panaszt felvevő a Panaszfelvételi lapon rögzíti.

A Panaszfelvételi lapot az osztályvezető főorvos haladéktalanul, de legkésőbb 1 (egy) munkanapon belül továbbítja az igazgatóságra, a főigazgató főorvos részére.

Ezzel párhuzamosan – *amennyiben az hatáskör elvonás nélkül lehetséges* - az osztályvezető főorvos a panasz, reklamáció kiváltó okait saját hatáskörében megszünteti, és a megtett intézkedésről – a felvett Panaszfelvételi lapra való hivatkozással – a főigazgató főorvost külön feljegyzésben értesíti.

Az osztályvezető főorvos által megtett intézkedés nem hátráltathatja a Panaszfelvételi lap kitöltését, továbbítását.

**Összegezve:** a szóbeli panaszokról Panaszfelvételi lapot kell felvenni. A panaszt a lehető legrövidebb időn belül meg kell vizsgálni, meg kell válaszolni és szükség esetén mielőbb orvosolni. Amennyiben a válasszal a panasztevő nem elégedett, úgy fel kell hívni a figyelmet, hogy panaszát írásban megismételheti és azt a kórház főigazgató főorvosának nyújthatja be.

**Névtelen, telefonon tett panaszról** feljegyzés készítendő, adattartalma a Panaszfelvételi lappal azonos. A feljegyzést iktatni kell.

**Írásbeli panasz** a levélben, telefaxon vagy e-mailben érkezett panasz, e minőségében iktatandó. Írásban érkezett, és kivizsgálendő panasznak minősül továbbá a tömegkommunikáció hasábjain megjelenő panasz, függetlenül attól, hogy névvel, vagy név nélkül jelent meg. (Nem értelmezhető helyzetben a kivizsgálás szükségességéről a főigazgató főorvos dönt.)

**Névvel jelzett panasz** minden esetben kivizsgálendő (függetlenül attól, hogy a név esetleg nem tűnik valósnak). A kivizsgálás szükségességét nem befolyásolja, hogy értesítési címet feltüntettek-e vagy sem.

**Névtelen, írásban tett panasz** a főigazgató főorvoshoz továbbítandó.

Névtelenül tett panasszal, a panasz tartalmának mérlegelése után a főigazgató főorvos belátása szerint foglalkozik.

A főigazgató főorvos elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg ha az súlyos szabálytalanságot érint.

Amennyiben a panasz, reklamáció, írásban érkezik az osztályra, úgy az osztályvezető főorvos az eredeti dokumentumot feljegyzés kíséretében haladéktalanul, de legkésőbb 2 (kettő) munkanapon belül továbbítja a főigazgató főorvosnak.

A feljegyzés kötelező tartalma: a kézhezvétel dátuma, előzetes tájékoztató, fontosnak ítélt információk.

Amennyiben a panaszban azonnali intézkedés igénye merül fel, és erre figyelemmel az osztályvezető főorvos a szükséges intézkedéseket megteszi, a feljegyzésben erre is utalni kell.

Az írásban érkezett panaszokról Panaszfelvételi lap kitöltése nem szükséges.

Az ápolási igazgató, orvos-igazgató a panasz, reklamáció fogadása esetén ugyanúgy jár el, mint az osztályvezető főorvos.

### **Hozzá tartozó által tett panasz**

Hozzá tartozótól által tett panasz esetén a hozzá tartozótól be kell szerezni a beteg köziratban vagy teljes bizonyító erejű magán okiratban foglalt hozzájárulását ahhoz, hogy a panaszt előterjesztő részére az orvosi titoktartási körbe tartozó adatok megismeréséhez a beteg hozzájárul.

Meghatalmazás hiányában különleges adatok továbbítására nincs lehetőség, kivéve a törvény eltérő rendelkezése esetén.

**A betegjogi képviselő** ellátja a betegek törvénybe meghatározott jogainak védelmét és segíti őket jogaik megismerésében, érvényesítésében. **A betegjogi képviselők keresztül érkezett panaszok intézésénél a határidők számításánál munkanap helyett naptári nap értendő.** A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.

**Az Etikai Bizottsághoz** érkezett panaszok vonatkozásában, a bizottság 15 (tizenöt) napon belül állást foglal az eléje terjesztett ügyben, erről értesíti a főigazgató főorvost. Ha a bizottság megállapítja, hogy az ügyben hatósági intézkedésre vagy kamarai eljárásra van szükség, megkeresi az illetékes hatóságot, illetve kamarát a szükséges intézkedések megtétele érdekében. Az Etikai Bizottság csak véleményez, ügydöntő hatásköre nincs.

#### 4.4. A panaszügyek kezelése

A panaszt – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a beérkezéstől számított 30 (harminc) napon belül ki kell vizsgálni. Ha a panasz kivizsgálását megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a meghosszabbodás okainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

A főigazgató főorvos döntése alapján a panaszt vagy saját hatáskörében vizsgálja ki, vagy 2 (kettő) munkanapon belül kivizsgálásra továbbítja az orvos-igazgatónak. Az orvos-igazgató a kivizsgálást helyettesére delegálhatja, de a szakmaiság és törvényi határidők, egyéb eljárások tekintetében a felelősség az orvos-igazgatót terheli.

Amennyiben a kivizsgálás igényli, a körülmények feltárása az illetékes közvetlen szakmai vezető **igazoló jelentésével** kezdődik. Szükség szerint más, érintett személyektől is igazoló jelentés kérhető. Az igazoló jelentés elkészítésének határidejéről a kivizsgáló főigazgató főorvos vagy orvos-igazgató (vagy megbízottja) dönt, amely azonban legfeljebb 10 (tíz) munkanap lehet.

Amennyiben a kivizsgálás során indokolttá válik az érintett *személyes* meghallgatása, a meghallgatásról **jegyzőkönyvet** kell felvenni.

Nem vehet részt a panasz kivizsgálásában és intézésében az, aki ellen a panasz irányul. Ilyen esetben az érintett személy munkahelyi felettese jár el.

Amennyiben külső szakértő véleményének kikérése szükséges, ez a panaszvizsgálási rendszer része, a szakértőtől bekért dokumentumokat a kivizsgálás dokumentumai között kell elhelyezni.

Amennyiben az orvos-igazgató végzi a kivizsgálást, annak eredményéről a főigazgató főorvos felé írásban beszámol, véleményt alkot a panaszról, szükség szerint további intézkedési javaslatot tesz, illetve megfogalmazza a válaszlevél-tervezetet és jóváhagyásra a főigazgató főorvos elé terjeszti.

A kivizsgálás során a kivizsgáló fél jogi szakértőt vehet igénybe. A meghallgatott fél tájékoztatandó, hogy döntése szerint saját jogi szakértő jelenlétét kérheti. A kivizsgálás írásbeli eredményét lehetőség szerint meg kell küldeni a kórház megbízott jogi képviselőjének.

A panasz elintézése során meg kell tenni mindazt az intézkedést, ami a jogos sérelem megszüntetéséhez szükséges. Indokolt esetben a fenntartó intézkedését kell kezdeményezni.

Fentiekben írt kivizsgálás nem minősül fegyelmi eljárásnak. Amennyiben a panaszbejelentés kapcsán munkajogsértés, fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, a főigazgató főorvos kezdeményezheti a fegyelmi eljárás lefolytatását. Ez külön eljárásnak minősül, és az erre vonatkozó törvényi előírások betartásával.

A panaszbejelentés kivizsgálását követően írásbeli határozat meghozatalával történik az eljárás befejezése. Ezen határozatban rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, valamint a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések.

A határozat 3 példányban készül, melyből 1 példányt a panaszos, 1 példányt a munkáltató (főigazgató főorvos titkársága) és egy példányt az iktató kap.

A főigazgató főorvos a panaszost a kivizsgálás eredményéről és az esetleges helyesbítő intézkedésről, az arról szóló döntést követően haladéktalanul írásban értesíti tértivevényes levél formájában, amennyiben a panasz, reklamáció, írásban érkezett (és azon feladó cím szerepel), illetve ha a panaszos nyilatkozatában kérte az írásbeli választ.

**A főigazgató főorvos a betegjogi képviselőtől érkező panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre 30 napon belül, a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, 60 napon belül érdemben válaszol.**

## 5. MINŐSÉGÜGY KAPCSOLÓDÓ FELADATAI

Amennyiben a főigazgató főorvos a panasz során minőségügyi szabályzati módosítás szükségességét észleli, ezt az minőségügyi vezető tudomására hozza a módosítás elvégzése céljából. Amennyiben a panasz eljárás folyamatban van, az minőségügyi vezető véleményét úgy alkotja meg, hogy az az irányadó államigazgatási határidőket ne befolyásolja. A megtett helyesbítő intézkedéseket a főigazgató főorvosnak jelenteni kell.

Az minőségügyi vezető az intézményi auditok alkalmával a főigazgató főorvossal konzultál az adott időszak panaszainak számáról, témaköreiről, szükség szerint ezen beszámoló írásbeli elkészítésében a főigazgató főorvos utasítására részt vesz.

## 6. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

*Feljegyzésnek minősül:*

A (szóban tett panaszokról készült) Panaszfelvételi lap.

Az írásban (levélben, névtelen levélben, telefaxon, e-mailben érkezett) panasz, mint alapidokumentum.

A kivizsgálás teljes dokumentumrendszere:

Feljegyzés	Megőrzi	Megőrzés ideje
Panaszfelvételi lap	főigazgató titkárság (levéltár)	10 év
Dokumentumrendszer, közte jegyzőkönyvek, kapcsolódó levelezés	főigazgató titkárság (levéltár)	10 év

## 7. PANASZÜGYEK NYILVÁNTARTÁSA

A panaszügyeket iktatott formában a főigazgatói titkárságon kell nyilvántartani és elhelyezni.

## 8. BETEGPANASZOK ELEMZÉSE, KIÉRTÉKELÉSE

A betegpanaszok elemzése folyamatos, melyet a főigazgató főorvos által kijelölt személyek végeznek. Az eredmények ismeretében, amennyiben szükséges a főigazgató főorvos saját hatáskörében intézkedik. A hozott intézkedések eredményét és hatékonyságát ellenőrzi.

## 9. HIVATKOZÁS

1997. évi CLIV. eü. tv. 29.§., 30.§. 34.§.

1997. évi XLVII. tv. az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről

214/2012. (VII.30.) korm. rendelet az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs központról

1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről

2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítói eljárásról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

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

*Melléklet:* KE-10-D1. Panaszfelvételi lap

– 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

– 1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről

– 2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítói eljárásról

– 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

– 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