



SELYE JÁNOS KÓRHÁZ

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

SJK-SZ-25/2013




Meizner Krisztina
készítette


Dr. Szakál Imre
ellenőrizte


Dr. Ferencz Péter
jóváhagyta



Dátum: 2013. december 02.

Módosítás		
Sz.	Dátum	Leírása
Felülvizsgálat		
Dátum		
2015. XII. 14.		Felülvizsgálat, változás nem történt. 
2016. XI. 10.		Felülvizsgálat, változás nem történt. 



Panaszkezelési szabályzat

Kórházunk az egészségügyről szóló 1997. évi CLIC. törvény rendelkezései alapján a betegek egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot alkotta meg:

I.

A panaszkezelési szabályzat hatálya

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Selye János Kórház valamennyi munkahelyére, személyi hatálya az intézménnyel közalkalmazotti, ill. egyéb jogviszonyban álló dolgozóira és az intézmény egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire.

Jelen szabályzat nem zárja ki a betegek azon jogát, hogy panaszukkal élve a betegjogi képviselőhöz illetve az intézmény fenntartójához forduljon.

II.

A panaszok fogadásának módjai

Amennyiben *a beteg, vagy hozzátartozója* panaszával írásban vagy szóban az osztály beosztott dolgozójához fordul, az köteles *a panasztevőt vagy írásos panaszát a* **panasz fogadóhoz** *(osztályvezető főorvos, ápolási igazgató, ügyeletos orvos főnővér/vezetőasszisztens,)* irányítani.

A **panaszt fogadó köteles** a szóbeli reklamációt *a beteggel (panaszossal)* közösen egyeztetni, a reklamációról feljegyzést készíteni azután aláírni, és a panaszossal is aláíratni.

Írásos reklamáció esetén a panaszt fogadó a **kórházigazgatónak** továbbítja a panaszostól érkező levelet vagy az elkészített aláírt feljegyzést (jegyzőkönyvet). Az írásos panasz iktatásáról az **Igazgatói titkárság** gondoskodik.



A **Titkárság** haladéktalanul átadja a panaszt a kórházigazgatónak (távollétében helyettesének) aki annak kivizsgálásáról intézkedik.

Névtelenül vagy aláírás nélküli panaszbejelentés esetén, tartalmuk mérlegelése után a kórházigazgató (távollétében helyettese) belátása szerint foglalkozik. Vizsgálatot abban az esetben indít el, ha a bejelentés alapján feltételezhető, hogy a panasz tartalma megfelel a valóságnak.

Telefonon történő panasz bejelentést, ha a panasztevő ellenőrizhető módon megnevezi, magát feljegyzést kell készíteni és ugyanúgy kell kivizsgálni, mint a személyesen illetve írásban előterjesztett panaszokat.

Amennyiben a telefonon érkező panasz súlyos vétséget vagy szabálytalanságot érint, meg kell kérni a panaszost, hogy azt írásban esetleg személyesen is terjessze elő. Ehhez minden segítséget meg kell adni.

Ha a panaszos munkaviszonya (közalkalmazotti jogviszonya) körében tette a panaszt, emiatt hátrány nem érheti.

III.

A panaszok kivizsgálása

A panasz kivizsgálására – kivéve azonnali intézkedés szükségessége esetén – **30 napos** határidő áll rendelkezésre. A vizsgálat eredményéről az egészségügyi szolgáltató köteles a beteget **10 napon** belül írásban tájékoztatni.

Ha a vizsgálat előreláthatólag **30 munkanapnál** hosszabb ideig tart, erről a panaszost a panasz beérkezésétől számított **15 napon** belül az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével tájékoztatni kell.

Tartalmuk szerint a panaszok lehetnek:

1. betegfogadás és betegellátás ügyrendjét érintők



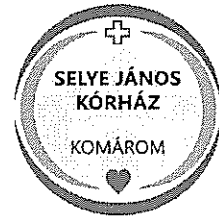
2. etikai tárgyúak
3. szakmai tárgyú panaszok (mulasztások, előírások figyelmen kívül hagyása, szakmai szabályok be nem tartása)
4. vegyes panaszok (1-3 kombinációja)

Panaszkivizsgálás menete:

- A kórházigazgató (távollétében helyettese) a panasz kézhezvételét követően 24 órán belül köteles az érintett személyeket a panaszról értesíteni és a belső vizsgálatot megkezdeni.
- A belső vizsgálat során amennyiben elégséges a probléma tisztázására, igazoló jelentést kér az érintettektől és ennek alapján alakítja ki véleményét.
- Amennyiben a tények személyes meghallgatást, tanúk meghallgatását teszik szükségessé akkor a panasz jellegétől függően a belső vizsgálatot a Közalkalmazotti és Munka törvénykönyvében leírtak alapján folytatja le.
- A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a vezetőség szükségesnek látja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról írásban, (ellenőrizhető módon) postai úton értesít.
- A belső vizsgálat során jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a résztvevőknek aláírásukkal kell hitelesíteni.

Ha a panasz megalapozottnak bizonyul, gondoskodni kell:

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról, illetve, hogy a hátrányt szenvedett személy megfelelő elégtételt kapjon, és az ügyből eredő anyagi kárát is megtérítsék,
- indokolt esetben az Mt. szerinti fegyelmi, vagy anyagi felelősségre vonás illetve etikai eljárás kezdeményezéséről,
- ha a panasz bűncselekmény alapos gyanújának megállapítására is alkalmas lehet, haladéktalanul közölni kell az illetékes, eljárásra jogosult hatósággal.



VI.

Panaszügyek nyilvántartása

A panaszokat az **Igazgatói Titkárságon** kell nyilván tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

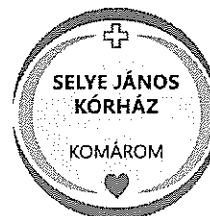
A panaszügyek nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz bejelentésének (érkezésének) időpontját,
- a panasz tárgyát,
- az intézkedésre illetékes személy nevét, beosztását,
- a panaszkezelésre tett intézkedést,
- a panasz lezárásának dátumát,
- a panasz iktatószámát.

Komárom, 2013. szeptember 01.

Dr. Ferencz Péter
kórházigazgató
Selye János Kórház

I. melléklet



Panaszbejelentő lap

A panaszt bejelentése: személyesen szóban ☐ telefonon ☐

A panaszt bejelentő neve:.....

Lakcíme:.....

Elérhetősége: Tel:..... e-mail:.....

A sérelmet ért beteg neve:.....

Lakcíme:.....

Mely osztályon ápták:.....

Mikor érte a sérelem:.....

A panasz leírása:

.....

panaszt fogadó aláírása

Komárom,.....

.....

panaszos aláírása