

DEÁK JENŐ KÓRHÁZ
8300 TAPOLCA, ADY E. U.1-3.

PANASZBEJELENTÉS
KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

Iktatószám: 01-194/1/2015.

KÉSZÍTETTE:	DR. KOLLÁT ILDIKÓ ORVOS IGAZGATÓ	A DOKUMENTÁCIÓ KÓDJA:	SZ-PANASZ
		VERZIÓSZÁM:	03
		FILE NÉV:	SZ-PANASZ
JÓVÁHAGYTA:	DR. LANG ZSUZSANNA FŐIGAZGATÓ	OLDALAK SZÁMA:	6
		MELLÉKLETEK SZÁMA:	0
ÉRVÉNYBELÉPÉS IDŐPONTJA:	2015.12.15.	ÉRVÉNYBELÉPÉSI IDŐ:	2015.12.15.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE:

MÓDOSÍTOTTA ALÁÍRÁS/DÁTUM	VÁLTOZAT SZÁMA	MODOSÍTOTT OLDALSZÁMOK	JÓVÁHAGYTA ALÁÍRÁS/DÁTUM	KIBOCSÁTÁS IDŐPONTJA

Nyilvántartott példány:

Munkapéldány:

A példány sorszáma:

A SZABÁLYZAT A DEÁK JENŐ KÓRHÁZ. KIZÁRÓLAGOS TULAJDONA.

TOVÁBBADÁSA, SOKSZOROSÍTÁSA ÍRÁSOS ENGEDÉLYHEZ KÖTÖTT.
AZ SZABÁLYZATBAN SZEREPLŐ INFORMÁCIÓKAT CSAK A KÓRHÁZ MŰKÖDTETÉSÉHEZ LEHET FELHASZNÁLNI

**PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK
SZABÁLYZATA SZ-22**

Tartalomjegyzék

1, Általános rendelkezések:.....	3
1.1 A panaszvizsgálás részletes szabályai:.....	3
1.2 Az eljárás lezárása.....	3
2, A betegjogokról és a panaszbejelentés lehetőségeiről.....	4
3, Záró rendelkezések	5

PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

A Deák Jenő Kórház. az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot hozta.

1, Általános rendelkezések:

A szabályzat hatálya kiterjed a közalkalmazotti és egyéb jogviszonyban foglalkoztatottakra valamint a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire.

1.1 A panaszvizsgálás részletes szabályai:

Ha a betegnek az ellátás során valamilyen panasza lenne, az jelen szabályzat szerint kerül kivizsgálásra.

A panaszvizsgálás a kórház főigazgatójának hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja.

A beteg az intézménnyel szembeni, az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszának kivizsgálását a szabályzat szerinti eljárás keretében, a főigazgató részére megküldött írásos levélben kezdeményezheti. Írásképtelen betegek jegyzőkönyvbe mondhatják panaszukat a kórház titkárságán.

Az írásban benyújtott panasz külön iktatószámmal kerül iktatásra.

A panasz kivizsgálásra 10 nap az előírt határidő, ezalatt a betegnek választ kell kapnia.

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató szükségesnek tartja, személyesen is meghallgatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesítenek.

A meghallgatásról jegyzőkönyv készül.

Ha a panasz tárgya olyan dolgozót érint, aki felett nem az intézet főigazgatója gyakorolja a munkáltatói jogkört, a panasz kivizsgálását átadja a munkáltatói jogkör gyakorlójának, aki a megjelölt határidőn belül kivizsgálja a panaszbejelentést, és az erre vonatkozó feljegyzést átadja a főigazgatónak. Ha a panasz tárgyában érintett dolgozó felett a főigazgató gyakorolja a munkáltatói jogkört, a panasz kivizsgálását ő végzi.

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogsértés, fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, a főigazgató kezdeményezheti a fegyelmi eljárás lefolytatását.

1.2 Az eljárás lezárása

A panaszbejelentés kivizsgálását követően írásbeli határozat meghozatalával történik az eljárás befejezése. Ezen határozatban rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet. A határozat 3 példányban készül, amelyből 1 példányt a panaszos, 1 példányt az érintett munkavállaló és 1 példányt az iktató kap.

A panaszos részére tértivevényes levél formájában kerül postázásra a panaszvizsgálást befejező határozat.

PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

2, A betegjogokról és a panaszbejelentés lehetőségeiről.

A betegjogok érvényesítésének elősegítése érdekében az egészségügyi törvény az egészségügyi szolgáltató intézmények kötelezettségeként írja elő, hogy a beteg a betegjogokról megfelelő tájékoztatást kapjon. Ez a kórházunkban úgy valósul meg, hogy a beteg már a kórházba kerülés kapcsán egy betegtájékoztatót kap, melyben a szükséges betegjogokkal kapcsolatos tudnivalók megtalálhatók. Az intézmény az általa elkészített házirendet is a beteg rendelkezésre bocsátja, hisz az közvetlenül az egészségügyi törvény előírásaira épül. Az írásban átadott ismereteken kívül mind az orvosok, mind a szakdolgozók szóban is összefüggő tájékoztatást adnak a beteg számára, az ellátással kapcsolatban.

Az egészségügyi törvényben megfogalmazva, ha a beteg úgy látja, hogy az egészségügyi szolgáltatás során az őt megillető jogok sérültek, akkor azonnal panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató (Deák Jenő Kórház) főigazgatójánál illetve az illetékes betegjogi képviselőnél. A betegjogi képviselő neve és elérhetősége az intézmény minden osztályán, minden szinten kifüggesztésre került.

Ezen kívül panasz tehető:

- az egészségügyi szolgáltató fenntartójánál
- a kórház etikai bizottságánál,
- a Magyar Orvosi Kamara etikai bizottságánál,
- a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara etikai bizottságánál,
- a területileg illetékes Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervénél

Egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet, így akár polgári peres eljárást is indíthat.

A kórházi etikai bizottság természetesen a felekre kötelező érvényű döntést nem hozhat, csak állást foglal és véleményt nyilvánít.

A Magyar Orvosi Kamara és a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságánál is panaszt lehet tenni, melynek feladata az orvosi és szakdolgozói hivatással összefüggésbe hozható etikai, erkölcsi, szakmai szabályok megsértésének vizsgálata, és amennyiben indokolt, az etikai vétség megállapítása.

A Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara esetében az etikai eljárások eljárásjogi kereteit a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.), valamint az egészségügyben működő szakmai kamarákról szóló 2006. évi XCVII. törvény (a továbbiakban: Kamarai törvény) VI. fejezete határozzák meg. Az etikai bizottsághoz érkező panaszbejelentést és a hivatalból megindításra kerülő etikai eljárást haladéktalanul nyilvántartásba kell venni, illetve iktatni kell, a MESZK Iratkezelési Szabályzata szerint.

Az Etikai Bizottság 15 napos eljárási határidőn belül, tárgyalás keretében dönt a panaszbeadvánnyal kapcsolatosan, ahol mindkét érintett fél meghallgatásra kerül, valamint bizonyítási eljárásra is sor kerülhet. A

PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

Kamara Etikai Bizottsága határozattal dönt a panaszbeadvány ügyében.

A panaszos tehát panasszal élhet a tulajdonos fenntartójánál is, valamint a Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervénél is, aminek feladata, hogy felügyelje az egészségügyi intézmények működésére vonatkozó szabályok érvényesülést és szakmai felügyeletet lát el az egészségügyi szolgáltatást nyújtó intézmények tevékenysége felett, ezért a panaszos közvetlenül fordulhat felé.

Fordulhat még a beteg a betegjogi képviselőhöz is panasszal:

- aki ellátja a betegek törvényben biztosított jogainak védelmét
- segíti a beteget abban, hogy jogait jobban megismerje
- segít a beteg panaszának megfogalmazásában
- képviseli a beteget az eljárási ügyeinek elintézésében

Ha a betegek képviselete érdekében történő eljárás során az egészségügyi szolgáltatónál jogsértő gyakorlatot vagy hiányosságokat tapasztal köteles az intézmény vezetőjének figyelmét felhívni. Észrevételezését az egészségügyi szolgáltató 10 napon belül a fenntartó 30 napon belül köteles megvizsgálni és a vizsgálat eredményéről a betegjogi képviselőt tájékoztatni.

A beteg jogainak érvényesítése:

1997. évi CLIV. törvény 28.§ alapján: Az egészségügyi szolgáltató köteles a beteget - egészségi állapotától függően - a felvételkor, illetőleg az ellátás előtt tájékoztatni a beteg jogokról azok érvényesítésének lehetőségeiről illetve az intézet házirendjéről.

A beteg panaszainak kivizsgálása:

29.§ (1) A beteg jogosult az ellátással kapcsolatba az egészségügyi szolgáltatónál illetve fenntartójánál panaszt tenni.

(2)Az egészségügyi szolgáltató illetve fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni és ennek eredményéről a beteget 10 napon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon. Erre fel kell hívni a figyelmét

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

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

3, Záró rendelkezések

A szabályzat aktualizálásáról az orvos igazgató köteles gondoskodni.

Ezen szabályzat 2015.december 15.-től lép hatályba.

**PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK
SZABÁLYZATA SZ-22**

Megismerési nyilatkozat

A szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
Dr. Lang Zsuzsanna	főigazgató		
Császár László	gazdasági igazgató		
Dr. Kollát Ildikó	orvos igazgató		
Szabados Istvánné	mb. ápolási igazgató		
Némethné Lett Ildikó	oszt. vez. főnővér		
Kázmér Istvánné	oszt. vez. főnővér		
Bolláné Kovács Orsolya	vez. asszisztens		
Pimper Istvánné	vez. asszisztens		
Szarka Zsoltné	kórház hig. felügyelő		
Czanka Adrienn	titkárnő		
Dr. Szipőcs István	osztályvezető főorvos		
Dr. Lengyel László	osztályvezető főorvos		
Dr. Farnady László	esetmenedzser, főorvos		