

206-1/2015

# CSORNAI MARGIT KÓRHÁZ

## PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

Érvényes: 2015. március 01.-től visszavonásig

Készítette:

  
Dr. Winiczai Zoltán  
igazgató főorvos



## II. A panaszvizsgálás részletes szabályai

### ➤ A panasz bejelentőjére vonatkozóan

- Ha az igénybevevőnek, betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő intézmény keretén belül nem kezelhető, kérheti a panaszának jelen eljárásrend szerinti kivizsgálását.
- Az igénybevevő/beteg aktuális egészségügyi ellátásával összefüggő panaszait a beteg vagy hozzátartozója írásban, szóban vagy telefonon nyújthatja be.
- Az **írásban előadott panaszt** – személyesen vagy postai úton – a Csornai Margit Kórház igazgató főorvosa részére kell benyújtani.
- A **szóban előadott panaszt** a beteg kezelésében közreműködő bármely alkalmazottnak előadhatja, aki a panaszt – a beteg kérésére – köteles írásba foglalni, a beteggel aláíratni, és jelen eljárásrend szerint rögzített módon az igazgató főorvoshoz továbbítani. A beteg számára a panasz átvételének igazolása a panasz iktatóbélyegzővel ellátott másolatának visszaadásával történik.
- A **telefonon előadott panaszról** annak felvevője köteles feljegyzést készíteni és jelen eljárásrend szerint rögzített módon igazgató főorvos részére továbbítani. Amennyiben ismert a panasz bejelentője, visszaigazolás visszaküldésével történik a részére.
- Írásképtelen igénybevevő beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát az intézet titkárságán. Az írásba foglalt, személyesen benyújtott panasz – külön iktatószámmal – iktatásra kerül, átvételéről igazolást kell adni.
- **A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell:**
  - o a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye);
  - o a panasz lényegének szöveges leírását;
  - o a lényeges körülményeket;
  - o a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását (kivételesen a telefonos panaszbejelentés).
- Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését az intézmény igazgató főorvosának. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden osztályon, illetve a szakrendelőben jól láthatóan ki kell függeszteni (előtér, folyosó, aula, stb.).

### ➤ Egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan

- A beérkezett panaszt a hasonló tárgykörű ügyekről vezetett nyilvántartásba kell felvenni. A nyilvántartás vezetése az intézmény vezetőjének kötelessége. Az Intézményhez írásban

- benyújtott vagy szóban, telefonon előadott és rögzített panaszt az illetékes dolgozó köteles azt 5 napon belül továbbítani az intézmény igazgató főorvosához.
- A nyilvántartásba az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:
    - o iktatószám
    - o a bejelentés időpontja, módja
    - o a beteg neve, címe, TAJ száma, elérhetősége
    - o az érintett szervezeti egység (osztály/részleg, egyéb), személy(ek) neve
    - o törvényes vagy jogi képviselő neve, ha van
  - A **szóban, telefonon előadott** panasz esetén – ha a beteg annak írásba foglalását nem kéri – a panaszt észlelő alkalmazott köteles a beteg jogos igényének a körülmények által lehetővé tett lehető legrövidebb időn belül eleget tenni, és köteles azt haladéktalanul a munkahelyi vezetőjével is közölni.
    - o Az érintett dolgozó – amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak – erről köteles a panasz leírásával és saját írásbeli véleményének kifejtésével munkahelyi felettesét haladéktalanul értesíteni.
  - A panaszt a munkahelyi felettes elbírálja, és ennek eredményétől függően vagy
    - o a panasznak helyt ad, és a beteg igényének a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül eleget tesz, ezzel egyidejűleg a beteggel ezt írásban közli, vagy
    - o a panasz kivizsgálását az eset körülményeinek leírásával átadja az intézmény igazgató főorvosának, vagy
    - o a panaszt megalapozatlannak tartja és erről, valamint a panaszról az eset körülményeinek leírásával tájékoztatja az intézmény igazgató főorvosát.
  - Az **írásban benyújtott** panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panaszvizsgálásra előírt 30 napos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja. Hozzá tartozó vagy jogi képviselő által bejelentett panasz esetén a kivizsgálást jelen eljárásrend rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni. Ebben az esetben őket az esetleges meghallgatásra is meg kell hívni, és a panasz kivizsgálását lezáró határozatot is meg kell küldeni.
  - Panasz bejelentés esetén az intézmény igazgató főorvosa vagy az általa megbízott személy köteles 5 napon belül vizsgálatot elrendelni a panasz kivizsgálására. Az érintett szervezeti egység postafordultával, de legkésőbb 5 napon belül megküldi a vizsgálatvezető által kért dokumentációt.
  - A belső vizsgálat lefolytatására az orvos igazgató, ápolási igazgató, vagy az adott részleg vezetője felkérhető, az érintettség, illetve összeférhetetlenség figyelembevételével.
  - A kijelölt személy a panasz kivizsgálását nem bízhatja másra.
  - Az érintett személy érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén köteles azt haladéktalanul bejelenteni.
  - Érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén új személy kijelöléséről haladéktalanul gondoskodni kell.
  - A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő 15 napon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét az intézmény igazgató főorvosával vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.
    - o A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról, ezt követően, ha a vizsgálat vezetője a panasznak helyt ad, az



intézkedést a körülményekhez képest a lehető legrövidebb időn belül megteszi, ezzel egyidejűleg ezt a beteggel és az intézmény igazgató főorvosával írásban is közli, vagy

- o személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszost – hozzátartozó, vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg – meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót, valamint annak munkahelyi felettesét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni. A meghallgatást a beteggel egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.
- A kivizsgálást vezető munkatárs a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

### III. Panasz kivizsgálást befejező határozat

Az intézmény igazgató főorvosa (kivizsgálást vezető munkatárs) vagy az általa megbízott személy a vizsgálat során vagy a vizsgálatot követően köteles az intézmény jogi képviselőjével a panasz kivizsgálásával és a vizsgálat eredményével kapcsolatban egyeztetni, majd ezt követően a határozati javaslatot és a dokumentációt megküldi az intézmény vezetőjének.

Az igazgató főorvos a rendelkezésére bocsátott dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben és

- a panasznak helyt adó,
- a panaszt elutasító határozatot hoz.

A panasznak helyt adó határozat alapján – amennyiben az peren kívüli egyezsége irányuló – a igazgató főorvos peren kívüli egyezségi megállapodást köt a panaszossal.

Az intézmény vezetője vagy az általa megbízott személy köteles a panaszbejelentés időpontjától számított 30 napon belül a belső vizsgálat eredményéről a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatni.

**A határozatban rögzítésre kerül:**

- a panasz kivizsgálás eredménye,
- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, valamint
- a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat.

A panasz kivizsgálást lezáró határozat 3 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos számára tértivevényes levél formájában kell megküldeni.

### IV. Felelősségi szabályok

A szabályzat készítéséért felelős:	az intézmény vezetője/igazgató főorvosa
A szabályzat jóváhagyásáért felelős:	az intézmény igazgató főorvosa
A szabályzat alkalmazásáért felelős:	a szervezeti egységek vezetői, és azon személyek, akikre jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed
A szabályzat alkalmazásának	igazgató főorvos

---

<b>ellenőrzéséért felelős:</b>	orvos igazgató ápolási igazgató
<b>A szabályzat alkalmazásának, ellenőrzésének megszervezéséért a belső felülvizsgálatok során felelős:</b>	az intézmény igazgató főorvosa

---

**Mellékletek:**

1. Panaszbejelentő adatlap - minta
2. Jegyzőkönyv panasz bejelentéséhez – minta
3. Panaszkezelési eljárásrend folyamatábra
4. Válaszlevél minta
5. Panaszvizsgálási határozat minta

PANASZBEJELENTŐ		
<b>SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE: EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ ORVOS/SZAKDOLGOZÓ/ EGYÉB DOLGOZÓ NEVE</b>	<b>HELY/DÁTUM</b>	<b>PANASZBEJELENTŐ</b>
		Névtelen <input type="checkbox"/>
		A szolgáltatást igénybevevő érintett személy <input type="checkbox"/>
		Hozzá tartozó <input type="checkbox"/>
		Törvényes képviselő <input type="checkbox"/>
		Betegjogi képviselő <input type="checkbox"/>
		Egészségügyi hatóság <input type="checkbox"/>
Egyéb <input type="checkbox"/> , mint .....		

A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐ ÉRINTETT SZEMÉLY ADATAI	
Név:	
Születési hely, idő:	
TAJ szám:	
Ellátás időpontja és helye:	
Telefonszám (mobil):	
Lakóhely/Értesítési cím (email-cím):	
<b>PANASZ BEJELENTŐJÉNEK ADATAI (kivéve betegjogi képviselő , egészségügyi hatóság)</b>	
Név:	
Születési hely, idő:	
Telefonszám (mobil):	
Lakóhely/Értesítési cím (email-cím):	

AZ ESET RÖVID LEÍRÁSA	
Kelt:	<b>Panaszbejelentő</b>





## VÁLASZLEVÉL MINTA

Bejelentő neve:  
Bejelentő lakcíme:

### **Tisztelt Asszonyom/Uram!**

Mindenekelőtt szeretném sajnálatomat kifejezni az Önt/hozzá tartozóját ért kellemetlenségek miatt.

Ezúton szeretném tájékoztatni, hogy az Ön által tett *(panasz, bejelentés, közérdekű bejelentés-értelemszerűen választandó)* kivizsgálása megtörtént.

A vizsgálat kapcsán a következőket állapítottuk meg:  
*(Soroljuk fel tényyszerűen, közérthetően, a szakkifejezések mellőzésével a vizsgálat megállapításait, a lehetséges kiváltó okokat)*

A vizsgálat megállapításai alapján a következő intézkedéseket hoztuk:  
*(felsorolva, csoportosítva a vizsgálat eredményeivel összhangban, az alábbiak szerint: szervezeti szintű intézkedések, amelyek az ismétlődés megelőzését szolgálják, pl.: utasítások, ellenőrzések, oktatások, eljárásrend változtatás stb.; amennyiben személyi felelősség is megállapításra került akkor annak minősítését, okát, pl.: ismerethiány, szabály megszegése, stb. a meghozott intézkedések, amelyek lehetnek munkajogi szankciók, figyelmeztetések, kötelező oktatások, stb., de személyazonosításra alkalmas adatot nem szabad beleírni)*

A fenti intézkedéseket azért hoztuk, hogy lehetőség szerint megelőzzük a hasonló események megismétlődését.  
*(Amennyiben nem történt intézkedés, azt is le kell írni és indokolni, hogy miért nem)*

Szeretném tájékoztatni, hogy feladataink ellátása során minden igyekezetünkkel azon vagyunk, hogy betegeink ellátása, gyógyulásuk segítése megelégedésükre szolgáljon.

Erőfeszítéseink ellenére is előfordulhatnak azonban olyan események, körülmények *(utalás a panasz tárgyára)* amelyek *(kellemetlenséget, nem kívánatos eseményt, stb-t (panasz alapján))* okozhatnak, ezek miatt ismételten sajnálatomat szeretném kifejezni.

Egyben köszönöm türelmét és mindenekelőtt jelzését, mellyel a hibára felhívta figyelmünket!

További kérdés esetén készséggel állunk rendelkezésére!

Kelt:

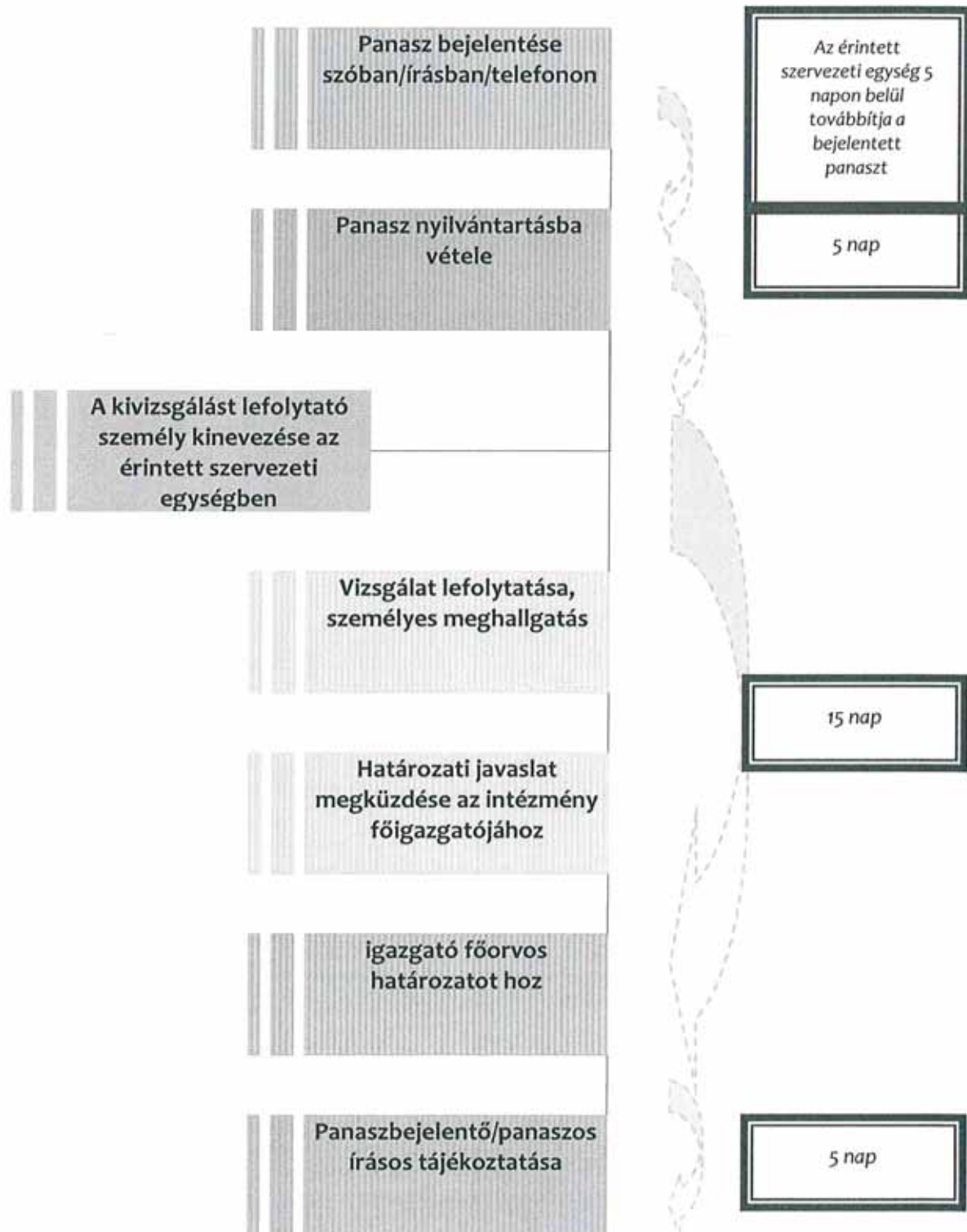
Tisztelettel:

aláírás  
(név, beosztás)



## Panaszkezelés eljárásrendje

Csornai Margit Kórház



**Panaszkivizsgálási határozat**

A Csornai Margit Kórház igazgató főorvosa a (..... ügyvéd által képviselt)  
.....

**igénybevevő/beteg** által indított ..... iktatószámú panaszvizsgálási eljárásban

- az **előterjesztett panasz**,
- a kivizsgálást vezető munkatárs **jelentése**, valamint
- a ..... napján megtartott **panaszvizsgálási meghallgatás** alapján a mai napon az ügyet lezárva meghozta az alábbi

**határozatot:**

A panaszvizsgálás alapján **megállapítja**, hogy

Erre tekintettel az alábbi **vezetői intézkedést** hozta:

A Panaszvizsgálási határozat a(z) ..... (intézmény megnevezése)  
Panaszkezelési eljárásrendje alapján a **panaszvizsgálás záró dokumentuma**.

Tájékoztatom arról, hogy a panasz kivizsgálása érdekében jogszabályban meghatározottak szerint más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához is fordulhat. Bejelentését megteheti a betegjogi képviselőnél, az ÁNTSZ intézetében, illetve az illetékes szakmai kamaránál (MOK, MESZK).

**INDOKOLÁS****A panaszvizsgálás során megállapított tényállás**

Kelt:

igazgató főorvos aláírása



Csornai Margit Kórház

9300 Csorna, Soproni út 64

Tel.: 96/590-505

Fax: 96/261-378

### Átvételi elismervény

Csornai Margit Kórház

### Panaszkezelési eljárásrend

Érvényes: 2015. március 01.-től visszavonásig

PAMOK V.sz.Belgyógyászati osztály

Krónikus Belgyógyászati osztály „A”

Krónikus Belgyógyászati osztály „C”

Egynapos sebészeti részleg

Gasztroenterológiai rehabil.osztály

Légzésrehabilitációs osztály

Ápolási osztály

Rendelőintézet

Rtg

Margit Kórház  
Kiss György  
Miklós Kovács Orv. Hely. s  
PLI  
Kiss Katalin  
Vargasi T. N. P. l. a  
Kiss László  
Kiss László