



**GYÓGYÍR XI.**

ÚJBUDAI EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ

---

Gyógyír XI. Egészségügyi Szolgáltató Nonprofit Kft.

## **Panaszkezelési Szabályzat**

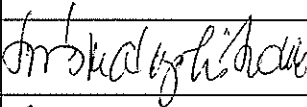
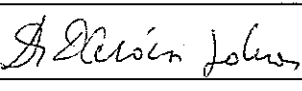
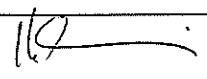
Dokumentum címe: Panaszkezelési Szabályzat

Dokumentum kódja: PNKSZ

Oldalszám: 1/6

Változat száma: 2

Érvénybe lépés: 2012.06.11.

|          | Készítette   | Ellenőrizte   | Jóváhagyta  |
|----------|--|---|---|
| Név      | Soós Mányoki Ildikó  | Dr. Daróczi János   | Dr. Kóti Tamás  |
| Beosztás | minőségügyi vezető   | orvos igazgató  | ügyvezető igazgató  |
| Aláírás  |  |  |  |
| Dátum    | 2012.06.06.  | 2012.06.06  | 2012.06.20.   |

Nyilvántartott példány:  vagy Munkapéldány:   
(kiadva:.....)

Nyilvántartott példány tulajdonosa: .....Sorszáma: .....

A számozott példányt ellenőrizte:

.....

## Panaszok kezelése

### 1. Betegpanaszok

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban a szolgáltatónál, a betegjogi képviselőnél, illetve a tulajdonosnál panaszt tenni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban foglaltak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon.

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

### 2. A GYÓGYÍR XI. Nonprofit Kft-hez érkező betegpanaszok kezelése

#### 2.1. Szóbeli panasz

Ha a beteg, a hozzátartozó vagy más személy (e fejezetben a továbbiakban együtt: a beteg) valamelyik szervezeti egységnél szóbeli panaszt kíván tenni, az adott szakrendelés vezető főorvosához kell irányítani.

Ha a védőnő által gondozott személy vagy törvényes képviselője, hozzátartozója, vagy más személy panaszt kíván tenni, az illetékes területi vezető védőnőhöz, illetve iskolai vezető védőnőhöz, annak távollétében az intézeti vezető védőnőhöz kell irányítani.

A szóbeli panaszt lehetőleg azonnal ki kell vizsgálni, és mielőbb orvosolni. Ha a beteg nem elégedett az eredménnyel, fel kell hívni a figyelmét, hogy panaszával írásban az igazgatóhoz fordulhat. A szóbeli panaszról, a megtett intézkedésről a szervezeti egység vezetője a *Panaszkövetési lapon* (SZMSZ-F3) tájékoztatja az igazgatót.

Az igazgatónál jelentkező szóbeli panaszost először a minőségügyi és kontrolling vezetőhöz kell irányítani, aki gondoskodik a panasz mielőbbi orvoslásáról. Ezután a minőségügyi és kontrolling vezető a kitöltött *Panaszkövetési lapon* (SZMSZ-F3) tájékoztatja az igazgatót. Ha a beteg már járt a szervezeti egység vezetőjénél/betegirányítási vezetőnél, és elégedetlen a megtett intézkedéssel vagy

eleve írásban érkezik a panasz, a titkárnő kitölti a formanyomtatványt (SZMSZ-F3), és továbbítja az igazgatóhoz. Az igazgató a 2.2 pontban foglaltak szerint jár el.

## 2.2 Írásbeli panasz

Írásban beérkező panaszt átvevő személy kitölti a *Panaszkövetési lapot* (SZMSZ-F3) - a Rövid leírás c. részben elég a levélre utalni-, majd a panasszal együtt az igazgatóhoz juttatja el, aki azt a szervezeti egység vezetőjéhez és a minőségügyi és kontrolling vezetőhöz továbbítja.

A szervezeti egység vezetője az orvos-igazgató bevonásával saját hatáskörében lefolytatja a vizsgálatot, majd annak eredményét és a megtett intézkedéseket írásban 5 munkanapon belül a minőségügyi és kontrolling vezetőhöz juttatja el, aki a megfogalmazott választ a rendelésvezető által megküldött vizsgálatot követően 3 munkanapon belül eljuttatja az igazgatónak.

A válaszlevél:

- tartalmazza az eset tárgyilagosa ismertetését,
- szükség esetén a keletkezett dokumentációt,
- a panaszban érintett választ,
- a megtett intézkedéseket, illetve az arra vonatkozó javaslatot.

A válaszlevél másolatát szignálja az orvos-igazgató, a rendelésvezető főorvos/vezető védőnő és a minőségügyi és kontrolling vezető.

A főigazgató a panaszra vonatkozó választ megküldi a panaszosnak a lehető leghamarabb, de legfeljebb a panasz beérkezését követő 30 munkanapon belül. Szükség esetén az intézeti vezető asszisztens, intézeti vezető védőnő, illetve a jogi képviselő is részt vesz a panasz kezelésében.

## 2.3 Betegjogi képviselő

A betegjogi képviselő a GYÓGYÍR XI. Nonprofit Kft.-től független személy. Ellátja a betegek jogainak védelmét, és segíti őket a betegjogok megismerésében és érvényesítésében.

A betegjogi képviselő tevékenysége - panasz esetén - különösen az alábbiakat foglalja magában:

- segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,

- segít a betegnek panasa megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az igazgónál, a tulajdonosnál.

A betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei között járhat el.

A betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult:

- az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,
- a vonatkozó iratokba betekinteni,
- az egészségügyben dolgozókhöz kérdést intézni.

## 2.4. Munkavállalói panaszok

A munkavállalónak joga van ahhoz, hogy egyedül, vagy másokkal együttesen panaszt tegyen az igazgónál. A panaszjog gyakorlása nem érinti a munkavállaló azon jogát, hogy a külön jogszabályokban foglaltak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon.

A szóbeli panaszról a *Panaszkövetési lapon* (SZMSZ-F3) formanyomtatványon feljegyzést kell készíteni, illetve a munkavállaló az írásbeli panaszát ezen nyújtja be. Az igazgató gondoskodik a panasz kivizsgálásáról, megteszi a szükséges intézkedéseket. A kivizsgálás eredményéről az igazgató a lehető leghamarabb, de legfeljebb 30 munkanapon belül írásban tájékoztatja a panasztevőt.

### Hivatkozások

|                         |      |
|-------------------------|------|
| Adatvédelmi Szabályzat  | ASZ  |
| Iratkezelési Szabályzat | IKSZ |

### Vonatkozó jogszabályok

1997. évi LXXXIII. törvény a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

**Módosítások jegyzéke**

| <b>Változat száma</b> | <b>Érvénybe lépés</b> | <b>Megváltozott oldalak</b> | <b>A változás leírása</b>                                   |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|---|
| 2                     | 2012.06.11            | 4.                          | Orvos-igazgató részvétele a beteg panaszok kivizsgálásában. |
|                       |                       |                             |   |
|                       |                       |                             |   |
|                       |                       |                             |   |