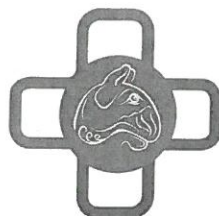


B-35-194 / 2022



PMJV
EGYESÍTETT
EGÉSZSÉGÜGYI
INTÉZMÉNYEK

Pécs Megyei Jogú Város
Egyesített Egészségügyi Intézmények

Panaszkezelési szabályzat

Készítette:

Ribarics Ildikó
egészségügyi menedzser

Dergez Erika
ápolási igazgató

Dátum:
2022. 01.04.

Felülvizsgálta:

Dr. Molnár Péter
jogi képviselő

Dátum:
2022.01.19..

Jóváhagyta:

Szentivánszkiné Dr. Örkényi
Anna
főigazgató

Dátum:
2022.01.21..

A dokumentáció kódja:	Sz-34
Változat száma:	2.0
Oldalak száma:	
Mellékletek száma:	2
Érvénybelépés időpontja:	2022. 01. 24.

Panaszkezelési szabályzat				Verziószám:2		Kiadás dátuma: 2022.01.10			
				Szervezeti egység: PMJV EEI		Felülvizsgálat: évente			
				Készítő: Ribarics Ildikó, Dergez Erika					
Protokoll/ <u>szabályzat</u> /eljárásrend				Véleményező: Dr. Molnár Péter					
				Jóváhagyó: főigazgató					
Felülvizsgáló: Ápolási igazgató									
Felülvizsgálat éve:		2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Jóváhagyás megtörtént:		✓							

1. A szabályzat célja

Az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevők jogosultak a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni, bejelentést tenni. Intézményünkben az ellátásra kerülő valamennyi betegnek lehetőséget biztosítunk az ellátás bármely szakaszához kapcsolódóan előforduló sérelmek, panaszok bejelentésére és azok kivizsgálására a hatályos és vonatkozó jogszabályok figyelembevételével.

Az Intézet szervezeti egységei együttműködésre törekednek az ellátottakkal, hozzátartozóikkal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően is. Jelen szabályzat megalkotásával célunk a jogszabályoknak való megfelelés és a betegek elégedettségének javítása.

Célunk:

- Az ügyfélbarát tájékoztatás.
- A vizsgálat során esetlegesen feltárt sérelem orvoslása.
- Gyors, szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása.
- A páciens vagy hozzátartozója és az egészségügyi ellátó között felmerült vitás kérdések rendezése.
- A panaszbejelentések kivizsgálása.
- A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Pécs Megyei Jogú Város Egyesített Egészségügyi Intézmények (továbbiakban: Intézmény) valamennyi munkahelyére, személyi hatálya az intézménnyel egészségügyi szolgálati jogviszonyban, ill. egyéb jogviszonyban álló dolgozóira és az intézmény egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire.

3. Kapcsolódó dokumentumok / hivatkozások

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről, 29.§
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és közérdekű bejelentésekről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- Adatvédelmi szabályzatok – GDPR (Az európai parlament és a tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete)

4. Szakmai fogalom meghatározás

Panasz: Az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjogokkal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban történő bejelentés, észrevétel, reklamáció, valamint olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.

A dokumentum kódja:	Sz-34	Oldal	1/8
Változat száma:	2.0	Érvénybelépés időpontja:	2022.01.24.

Pécs Megyei Jogú Város Egyesített Egészségügyi Intézmények
Sz-34 Panaszkezelési szabályzat 2.0

Panaszjog: a beteg törvény (2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről) által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.

Képviselő: Az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a keltezést (a kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

Betegjogi képviselő: Az egészségügyi törvényben (1997. évi CLIV. törvény 30.§-32.§) foglaltaknak megfelelően ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében.

- a) A beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.
- b) Egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás alapján és annak keretei között járhat el.
- c) Az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra felhívja az intézmény vezetőjének, illetve fenntartójának figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz.

Közei hozzátartozó (Ptk. 8:1. § szerint): a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér;

5. Tájékoztatás

A Panaszkezelési szabályzatot valamennyi rendelőintézetben a betegek számára elérhetővé- és nyilvánossá kell tenni, és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

A Panaszkezelés szabályzatot a beteg vagy hozzátartozója részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni és a PMJV Egyesített Egészségügyi Intézmények honlapján meg kell jelentetni.

Jelen eljárásrend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – panaszával más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához forduljon.

A dokumentum kódja:	Sz-34	Oldal	2/8
Változat száma:	2.0	Érvénybelépés időpontja:	2022.01.24.

6. Tevékenység / eljárás leírása

6.1. A panasz bejelentésének lehetőségei

A beteg panaszával fordulhat:

1. Az ellátást végző munkahely (szakrendelő) vezetőjéhez.
2. Közvetlenül az intézmény főigazgatójához.
3. A betegjogi képviselőhöz, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését az intézmény főigazgatójának. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden osztályon, illetve a szakrendelőben (telephelyenként) jól láthatóan ki kell függeszteni.
4. Amennyiben a beteg vagy hozzátartozója az intézmény panaszkezelésével nem ért egyet, bejelentést tehet:
 - a) az intézmény fenntartójánál,
 - b) a Magyar Orvosi Kamara és a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai bizottságánál
 - c) egyéb jogorvoslati lehetőséggel is élhet, így akár polgári peres eljárást indíthat.

6.1.2. Szóban, telefonon

1. A **szóban, személyesen 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 a főigazgatóhoz továbbítani. A beteg számára a panasz átvételének igazolása a panasz iktatószámmal ellátott másolatának visszaadásával (postázásával) történik.
2. A **telefonon előadott panaszról** annak felvevője köteles feljegyzést készíteni és jelen eljárásrend szerint rögzített módon a főigazgatóhoz továbbítani. Amennyiben ismert a panasz bejelentője, visszaigazolás visszaküldése történik a részére. Abban az esetben, ha további kivizsgálást igényel a telefonos bejelentés, a panaszos írásban is köteles benyújtani panaszát.

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.

- 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

- 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
- a panasz kivizsgálását az eset körülményeinek leírásával átadja az intézmény főigazgatójának, vagy
- a panaszt megalapozatlannak tartja és erről, valamint a panaszról az eset körülményeinek leírásával tájékoztatja az intézmény főigazgatóját.

6.1.3. Írásban

Az írásban előadott panaszt – személyesen, e-mailen (védett elektronikus rendszer), vagy postai úton – az intézmény főigazgatója részére kell benyújtani.

Írásképtelen igénybevevő beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát az intézet titkárságán. Az írásba foglalt, személyesen benyújtott panasz – külön iktatószámmal – iktatásra kerül, átvételéről igazolást kell adni.

Az írásban benyújtott panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panaszvizsgálásra előírt 30 munkanapos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napját követő első munkanap. Ez érvényes a véleményládába benyújtott panaszra is, azzal, hogy a véleményláda bontása havi rendszerességgel történik. Ebben az esetben a panasz beérkezésének időpontja megegyezik a véleményláda bontásának időpontjával.

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 főigazgatója vagy az általa megbízott személy köteles 5 munkanapon 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 kérhető fel, 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 kivizsgálásában nem vehet részt:

- aki a panaszt tette
- akire a panasz irányul
- akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet
- akinek az ügy tárgyilagossága megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő 15 munkanapon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét az intézmény főigazgatójával vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.

- A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról.
- A vizsgálat vezetője szükség esetén 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 beteg/panaszossal egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg/panaszos a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg és távolmaradását előzetesen nem mentette ki, a vizsgálat lefolytatásának nincs akadálya.
- A kivizsgálást vezető munkatárs a vizsgálat során köteles a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

6.2. A panaszbejelentés tartalma

- szervezeti egység megnevezése orvos/szakdolgozó neve,
- panaszbejelentés helye, dátum,
- panaszbejelentő státusza
- az érintett beteg általános adatai (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye);
- panasz bejelentő adatai (kivéve betegjogi képviselő, egészségügyi hatóság)
- a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket;
- a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását (kivéve a telefonos vagy e-mailes panaszbejelentés).

6.3. Bejelentéssel kapcsolatos különös szabályok

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető. A bejelentés vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő a bejelentést. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett bejelentést érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát az intézmény jogosult mellőzni. Abban az esetben nem lehet ettől eltekinteni, ha a panasz alapjául súlyos jog vagy érdeksérelem szolgál.

A panasz bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyult – gondoskodni kell:

- jogszerű állapot helyreállításáról
- szükséges intézkedések megtételéről
- feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- az okozott sérelem orvoslásáról
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz bejelentés megtétele miatt, kivétel:

- Ha az intézmény számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, ekkor a panasz bejelentés elbírálása intézkedés mellőzésével befejezhető.
- Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és/vagy
 - a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

A panaszos személyes adatai – az előzőekben foglaltak kivételével – csak a panasz bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha a szerv annak kezelésére a törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos hozzájárult. A panaszos bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

A dokumentum kódja:	Sz-34	Oldal	5/8
Változat száma:	2.0	Érvénybelépés időpontja:	2022.01.24.

7. Adatvédelmi bejelentések kezelése

Minden adatvédelmi panaszos érintett jogosult arra, hogy bejelentést tegyen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (továbbiakban: NAIH), ha úgy ítéli meg, hogy az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (GDPR) rendelet alapján elfogadott rendelkezések értelmében őt megillető jogokat megsértették.

Továbbá jogosult bírósági jogorvoslattal élni, ha a NAIH a rá vonatkozó határidőn belül tájékoztatja az érintett a bejelentéshez fűződő fejleményekről és eredményekről. Ha az ügy további vizsgálatot vagy egy másik felügyeleti hatósággal való együttműködést tesz szükségessé, az érintettet időközben tájékoztatni kell. A panaszok benyújtásának megkönnyítése érdekében a NAIH intézkedéseket tesz, például olyan panasztételi formanyomtatványt biztosít, mely elektronikus úton is kitölthető, nem zárva ki azonban más kommunikációs eszközök alkalmazását sem.

Ha az érintett úgy ítéli meg, hogy GDPR rendelet értelmében fennálló jogait megsértették, jogában áll megbízni egy, a személyes adatok védelmével foglalkozó, az alapszabályban rögzített közérdekű célokat szolgáló, a tagállami jognak megfelelően létrehozott nonprofit szervezet, szervezetet vagy egyesületet, hogy a nevébe eljárva panaszt nyújtson be valamely felügyeleti hatóságnál, gyakorolja a bírósági jogorvoslathoz való jogot, ha ez utóbbit a tagállami jog biztosítja.

Amennyiben a NAIH elutasított vagy megalapozatlannak talált egy bejelentést, a bejelentő a területileg illetékes megyei bíróság előtt eljárást indíthat.

8. Panaszvizsgálatát befejező határozat

8.1. Határozat

Az intézmény főigazgatója vagy az általa megbízott személy (kivizsgálást vezető munkatárs) a vizsgálatot követően a panasz kivizsgálásával és a vizsgálat eredményével kapcsolatban szükség esetén egyeztethet az intézmény jogi képviselőjével.

A főigazgató a rendelkezésére bocsátott dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben és

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

A határozatban rögzítésre kerül:

- a) a panaszvizsgálás eredménye,
- b) a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések (szükség esetén),
- c) a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat.

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

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

A dokumentum kódja:	Sz-34	Oldal	6/8
Változat száma:	2.0	Érvénybelépés időpontja:	2022.01.24.

**Pécs Megyei Jogú Város Egyesített Egészségügyi Intézmények
Sz-34 Panaszkezelési szabályzat 2.0**

1. sz. melléklet: Panaszos ügyek nyilvántartása

[illegible]

Pécs Megyei Jogú Város Egyesített Egészségügyi Intézmények
Sz-34 Panaszkezelési szabályzat 2.0

2. sz. melléklet:

PANASZBEJELENTŐ LAP

Szervezeti egység megnevezése orvos/szakdolgozó neve	Hely, dátum	Panaszbejelentő státusza
		Névtelen ☐ A szolgáltatást igénybe vevő ☐ Hozzá tartozó ☐ Törvényes képviselő ☐ Jogi képviselő ☐ Betegjogi képviselő ☐ Egészségügyi hatóság ☐
Szolgáltatást igénybevevő érintett adatai Név: Szül. hely, idő: TAJ szám: Ellátás időpontja, helye: Telefonszám: Lakhely/értesítési cím:		
Panasz bejelentőnek adatai (Kivéve, ha megegyezik a szolgáltatást igénybevevővel, betegjogi képviselő vagy egészségügyi hatóság) Név: Szül. hely, idő: Telefonszám: Lakhely/értesítési cím:		
Az eset rövid leírása:		

Dátum:

Panaszbejelentő:.....

A dokumentum kódja:	Sz-34	Oldal	8/8
Változat száma:	2.0	Érvénybelépés időpontja:	2022.01.24.