



1027 Budapest, Kapás u. 22.
Tel: 488-75-28, Fax: 488-75-07
E-mail: euszolgig@kapas.hu



Management
System
ISO 9001:2008
Valid until:
2014.11.19.
www.tuv.com
ID 9105013125



IG/2023/471.

PANASZÜGYEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Hatályos: 2023. április 24.

Jóváhagyom:



Dr. Polák László
főigazgató főorvos

Az Intézményben mindenkor érvényben lévő házirendben foglaltaknak, illetőleg a hatályos különös tekintettel az 1997. évi CLIV. törvény, illetőleg a 2013. évi CLXV. törvény, rendelkezéseire – jogszabályoknak megfelelően a betegek, hozzátartozók panaszügyeinek kivizsgálása során az alábbi szabályokat kell betartani.

Amennyiben a beteg úgy érzi, hogy egészségügyi ellátása során az őt megillető jogokat nem gyakorolhatja, jogainak sérelmére kerül sor, akkor ez ügyben panaszt tehet, egyrészt az Egészségügyi Szolgálatnál, másrészt az Egészségügyi Szolgálat fenntartójánál (Budapest Főváros II. Ker. Önkormányzat), kirendelt betegjogi képviselőnél, illetőleg a külön jogszabályban erre feljogosított Budapest Főváros Kormányhivatala II. Kerületi Hivatala Népegészségügyi Osztálynál.

A panaszjog nem jelenti azt, hogy a beteg egyéb jogorvoslati lehetőségeket ne vehetni igénybe a panasz kivizsgáláson túl. Amennyiben a beteg az egészségügyi szolgáltatás nem megfelelő ellátása miatt él a panasz jogával, ezen panaszjog igénybevétele nem jelenti azt, hogy a külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez ne fordulhatna. Erre a körülményre köteles a szolgáltató a beteg figyelmét felhívni.

A törvény eljárási szabályokat fogalmaz meg a beteg által tett panaszok kivizsgálása tekintetében:

- kivizsgálása 30 (harminc) nap határidőt határoz meg,
- a beteget az eredményről írásos formában kell tájékoztatni.

A betegeket az Intézmény honlapján tájékoztatni kell a panasz kivizsgálás eljárásáról.

A panaszokat külön iktatási szám alatt kell nyilvántartani, az iratokat legalább 5 (öt) évig meg kell őrizni.

A PANASZ BENYÚJTÁSA, ÜGYINTÉZÉSE

A panaszbejelentés történhet szóban és írásban a Főigazgató Főorvoshoz címzett panaszlevélben. A panaszokat, illetve a panaszleveleket az Intézmény főigazgató főorvosa az Intézmény panaszügyi biztos, a panaszban megjelölt munkavállaló felettese (pl.: orvosigazgató, ápolási igazgató) és a panaszban megjelölt részleg vezetője felé továbbítja kivizsgálás céljából.

Az érintett részleg illetékes vezetőjétől a panaszügyi biztos részletes jelentést kér, amelyet a Főigazgatói Titkárságra kell megküldeni. A panaszlevélre adandó választ – amelyet a Panaszügyi Biztos, esetenként az Intézmény jogászának közreműködésével készít elő –, akként kell a Főigazgató Főorvos részére aláírásra átadni, hogy az a panasz kézhezvételétől számított 30 (harminc) naptári napon belül a panaszos részére kézbesíthető legyen.

A panasz vizsgálata mellőzhető amennyiben:

- a panasztevő a sérelmezett mulasztásról vagy tevékenységről való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát,
- a panasz korábbival azonos tartalmú,
- a panasz névtelen.

A névtelen bejelentés – panasz – vizsgálatáról az Intézmény főigazgató főorvosa dönt. Névtelen bejelentés esetén a vizsgálat akkor rendelhető el, ha alaposan feltételezhető, hogy a bejelentés tartalma a valóságnak megfelel.

A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A BETEGJOGI KÉPVISELŐ

A betegek jogainak érvényesítése során külön segítséget jelent az, hogy az Egészségügyi Szolgálatnál működő betegjogi képviselőt igénybe vegye.

A betegjogi képviselő feladata egyrészt, hogy ellássa betegek törvényben biztosított jogainak védelmét, másrészt segítenie kell a betegeket abban, hogy a betegjogokat jobban megismerjék, ezáltal a betegjogokat gyakorolni tudják. A beteg a betegjogok érvényesülése során eldöntheti, hogy maga kívánja-e érvényesíteni ezt a jogát, vagy pedig a betegjogi képviselő intézményének igénybe vételével, annak segítségével érvényesíti-e az őt megillető betegjogokat.

A betegjogi képviselő feladata a segítségnyújtás. A betegjogi képviselő a beteg írásbeli meghatalmazása alapján, kizárólag a meghatalmazás keretei között a betegnek segítséget nyújt:

- az egészségügyi dokumentum kiadása iránti kérelem megfogalmazásában és benyújtásában, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- panaszának megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását.

A betegjogi képviselő a beteg helyett eljárhat akár a beteg által megfogalmazott panasz kivizsgálása során a beteg képviseletében, akár az adott egészségügyi szolgálatnál vagy annak fenntartójánál, illetőleg az egészségügyi szolgáltatás alapján illetékes hatóság előtt. A képviselet csak írásbeli felhatalmazás alapján történhet, az csak a beteg által meghatározott jogkörben gyakorolható.

Az egészségügyi törvény a betegjogi képviselő hatáskörébe utalja, hogy az egészségügyi dolgozókat rendszeresen tájékoztassa a betegjogokról, a betegjogokra vonatkozó jogszabályok módosításáról, illetőleg a betegjogok adott intézményben való érvényesülésének tapasztalatiról is.

A betegjogi képviselő jogosult:

- belépni az Intézmény működési területére,
- betekinteni a vonatkozó iratokba,
- kérdést intézni az egészségügyi dolgozókhoz,

mindezt az ellátás zavartalanságának veszélyeztetése nélkül. Amennyiben a betegjogi képviselő tevékenysége során jogsértő gyakorlatot észlel, köteles erre felhívni a Főigazgató Főorvos figyelmét és megszüntetésére javaslatot tenni, aki az észrevételt érdemben köteles megvizsgálni, és álláspontjáról 10 (tíz) munkanapon belül tájékoztatást adni.

Az Intézmény helyiség-, félfogadási lehetőség-, telefon-, e-mail biztosításával teszi lehetővé a betegjogi képviselő elérhetőségét, szórólapok, propagandaanyagok, felhívás készítésével elhelyezésével gondoskodik a megismerhetőségről.

Jelen szabályzat célja, hogy alkalmazásával a betegek jogainak érvényesítése, panaszainak ügyintézése hatékonyabban és gördülékenyebben történjen.