

PAKSI GYÓGYÁSZATI KÖZPONT

BETEGPANASZOK KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA

Verzió : 1.0

(tervezet)

Jóváhagyta :

Dr. Bodnár Imre

főigazgató



Hatályos : **2017 SZEP 01**.....-tól

Érvényes visszavonásig

A Paksi Gyógyászati Központ az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot hozta.

I.

Általános rendelkezések

1. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az intézmény valamennyi szervezeti egységére, a közalkalmazotti és egyéb jogviszonyban foglalkoztatottakra valamint az intézmény egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire.

2. tájékoztatás

A betegjogok érvényesítésének elősegítése érdekében az egészségügyi törvény az egészségügyi szolgáltató intézmények kötelezettségeként írja elő, hogy a beteg a betegjogokról megfelelő tájékoztatást kapjon.

A panaszkezelési szabályzatot az intézmény honlapján nyilvánossá kell tenni és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

Az írásban átadott ismereteken kívül mind az orvosok, mind a szakdolgozók szóban is összefüggő tájékoztatást adnak a beteg számára, az ellátással kapcsolatban.

3. Hatáskör és illetékesség

A panasz kivizsgálás az intézmény főigazgatójának hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja.

II.

A panasz kivizsgálás részletes szabályai

1. A panasz bejelentőjére vonatkozó szabályok

Az egészségügyi törvényben megfogalmazása szerint, ha a beteg úgy látja, hogy az egészségügyi szolgáltatás során az őt megillető jogok sérültek, akkor azonnal panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató főigazgatójánál illetve az illetékes betegjogi képviselőnél. A betegjogi képviselő neve és elérhetősége az intézmény minden épületében kifüggesztésre került.

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 az intézmény titkárságán.

A panaszbejelentésnek tartalmazni kell a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye), a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos beteg vagy korlátozottsága esetén törvényes képviselőjének aláírását.

Ezen kívül panasz tehető:

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

A panaszos egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet, így akár polgári peres eljárást is indíthat.

2. Az intézményre vonatkozó szabályok

A beérkezett panaszt nyilvántartásba kell felvenni. A nyilvántartás vezetésére a főigazgatói titkárság dolgozója köteles.

A nyilvántartásba az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- iktatószám
- a bejelentés időpontja, módja
- a beteg neve, címe, TAJ száma, elérhetősége
- az érintett szervezeti egység, személy(ek) neve
- ha van, akkor törvényes vagy jogi képviselő neve

Az intézethez írásban benyújtott vagy írásképtelenség esetén szóban előadott és jegyzőkönyvben rögzített panaszt az illetékes dolgozó köteles továbbítani 1 munkanapon belül az intézmény vezetőjéhez, vagy annak távollétében helyetteséhez, megbízottjához.

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.

Panasz bejelentés esetén az intézet főigazgatója vagy az általa megbízott személy köteles a kézhezvételtől számított 5 munkanapon belül vizsgálatot elrendelni a panasz kivizsgálására.

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató vagy megbízottja szükségesnek tartja, személyesen is meghallgatja a panaszost. A meghallgatást a beteggel egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálatlefolytatását e tény nem befolyásolja.

A meghallgatásról jegyzőkönyv készül.

Az érintett szervezeti egység illetve annak dolgozója amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak, erről köteles a panasz leírásával és saját írásbeli véleményének kifejtésével a vizsgálat vezetőjét haladéktalanul értesíteni.

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogsértés, fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, a főigazgató hatáskörében eljár.

III. A panaszvizsgálást befejező határozat

A vizsgálatot vezető személy a vizsgálat során vagy a vizsgálatot követően köteles a panasz kivizsgálásával és a vizsgálat eredményével kapcsolatban egyeztetni az érintettekkel, majd ezt követően alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben.

A főigazgató ennek ismeretében határozatot hoz.

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

A határozatban rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések.

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

Paks, 2017. szeptember 1.