

## PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

V 1.0

Érvényes: 2018.11.01-től

*Jóváhagyta: dr.Kovács Tibor*

*aláírás*

*beosztás*

*bélyegző*

## **TARTALOMJEGYZÉK**

<i>Preambulum</i>	3
1. <i>Általános és bevezető rendelkezések</i>	3
2. <i>Értelmező rendelkezések</i>	3
3. <i>Hatáskör és illetékesség</i>	4
4. <i>Tájékoztatás</i>	4
5. <i>A panaszvizsgálás/reklamációkezelés részletes szabályai</i>	4
5.1. <i>A panasz bejelentőjére vonatkozóan</i>	4
5.2. <i>Panaszkivizsgáláshoz kapcsolódó feladatok az egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan</i>	6
5.3. <i>Panaszkivizsgálást befejező határozat</i>	8
6. <i>Melléklet</i>	

## Preambulum

Az egészségügyről szóló 1997 évi CLIV. törvény 29.§ (1)-(4) bekezdése alapján az igénybevevő beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása az alábbi módon történik.

## 1 Általános és bevezető rendelkezések

---

A szabályzat **területi hatálya** kiterjed a Svábhegyi Gyermekgyógyintézet (Svábhegy OAIP Nonprofit Kft., Svábhegy Plusz Kft.) egészségügyi szolgáltató azon szervezeti egységeire, ahol betegeket fogadnak, kezelnek, gyógyítást segítő tevékenységet folytatnak, **személyi hatálya** a szolgáltatóval munkaviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, akik a munkájuk során az eljárást alkalmazzák, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szolgáltatást igénybe vevőkre, betegekre.

## 2 Értelmező rendelkezések

---

Jelen szabályzat alkalmazásában:

**Panaszjog:** A beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve felügyeleti szervhez forduljon.

**Panasz:** A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog – vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási- eljárás hatálya alá.

**Hozzá tartozó:** A szülő, nagyszülő, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa.

**Közelii hozzátartozó:** a házastárs, bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér.

## 3 Hatáskör és illetékesség

---

A panaszvizsgálás elsősorban az egészségügyi szolgáltató vezetői hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétük esetén az általuk megjelölt személy gyakorolja. Panaszt tehet a beteg közvetlenül a regionális betegjogi képviselőnél, akinek nevét, elérhetőségét a rendelőben jól látható helyen kifüggesztik.

Ez esetben a panaszvizsgálás az *Országos Betegjogi Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ* (továbbiakban: OBDK) szervezetén belül, az általa megbízott személy bevonásával történik.

Az intézet betegjogi képviselője: Dr. Szedresi Alexandra  
Tel.: +06/20-4899-504

## 4 Tájékoztatás

---

A Panaszvizsgálási Szabályzatot a betegek számára elérhetővé kell tenni, nyilvánossá kell tenni, és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

A regionális betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett kell kifüggeszteni a tájékoztatást, hogy hol tehet panaszt a beteg, illetve, hogy a Panaszvizsgálási Szabályzat hol található meg a szolgáltatónál.

A Panaszvizsgálási Szabályzatot a beteg vagy hozzátartozója részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni és lehetőség szerint a szolgáltató honlapján meg kell jelentetni.

## 5 A panaszvizsgálás/reklamációkezelés részletes szabályai

---

### 5.1. A panasz bejelentőjére vonatkozóan

Elsődlegesen a felmerült panaszokat az ellátás helyszínén kell kezelni, megoldani. Ha az igénybevevőnek, betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő szolgáltató keretein belül nem kezelhető, kérheti a panaszának jelen szabályzat 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 szolgáltató Panaszkezelési Szabályzatában nevesített

vezetője, Operatív Igazgató részére kell benyújtani. A szóban előadott panaszt a beteg kezelésében közreműködő bármely alkalmazottnak előadhatja, aki a panaszt köteles két példányban írásba foglalni, a beteggel aláírni, és jelen Szabályzat szerint rögzített módon a vezetőhöz továbbítani. A beteg számára a panasz átvételének igazolása a panasz iktatóbélyegzővel ellátott másolatának visszaadásával történik. A jegyzőkönyvet a recepción egyértelműen kijelölt helyen kell tárolni. A telefonon előadott panaszról annak felvevője köteles feljegyzést készíteni és jelen szabályzat szerint rögzített módon a vezetőhöz továbbítani. Írásképtelen igénybevevő, beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a szolgáltatónál alkalmazásban álló bármely dolgozónak, aki továbbítja a panaszt a vezetőnek.

Az írásba foglalt személyesen benyújtott panasz – külön iktatószámmal – iktatásra kerül, átvételéről igazolást kell adni.

A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, magyar állampolgár vagy Magyarországon biztosított külföldi állampolgár esetén TAJ szám, ellátás időpontja és helye), a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását, kivétel a telefonos panaszbejelentés.

Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését a szolgáltató vezetőjének. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit a rendelőben, illetve a várótérben ki kell függeszteni. (előtér, folyosó)

Panasz típusai:

- *OEP és magánrendelések betegút szervezése* kapcsán felmerülő panaszok
  - várakozás, rendelési idők, leletértékelések csúszása
- *Az Intézeti környezetet érintő panaszok*
  - az ügyfélvárókban zsúfoltság, székhiány, tisztaság kapcsán tett észrevételek, a helyiségek temperáltságára tett észrevételek
- *Az Intézet elérhetőségére tett panaszok*
  - telefonos, e-mailes elérhetőség, WebEmma elérhetőség, általános bejelentkezések és ezzel kapcsolatos kérdések/ válaszok
- *Az ügyfélszolgálat munkatársait érintő panaszok:*
  - az ügyfélszolgálatos kolléga viselkedésére, öltözködésére, stílusára tett panasz
  - az ügyfélszolgálatos kolléga kommunikációjára, tájékoztatási hatáskörére, szülői/páciens kérés esetén az intézkedés hatékonyságára tett panasz

**Az ügyben eljáró illetékes: Operatív Igazgató**

- *Az orvosi asszisztenciát érintő panaszok:*

- pl. stílus, empátia, viselkedés, a feladathoz való hozzáállás, beteg várakoztatás, csúszás

**Az ügyben eljáró illetékes: Orvos Igazgató**

- Az **orvos szakmai részeket** érintő panaszok:
  - stílus, késedelmes munkakezdés és annak okai, a rendelési időpontok tartása, betegtájékoztatás

**Az ügyben eljáró illetékes: Orvos Igazgató**

## 5.2. Panaszvizsgáláshoz kapcsolódó feladatok az egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan

### Panaszkezelés alapelvei:

- A beérkezett panasz értelmezése, kielemezése
- Minden beérkező panaszt és a panaszosokat egyenlő eljárásrend szerint kell kezelni
- A Panaszkezelési eljárásrend szintjeinek betartása kötelező (lásd 3. pont)
- A panaszkezelésnek minden esetben érdeminek kell lennie, amely során feltárjuk a panasz valódi okát, hogy az eset kapcsán tett intézkedéssel megelőzzük a további, hasonló esetek előfordulását
- A panaszt mindig írásban rögzítjük

Jogos panasz esetén megfelelő eljárást kell kezdeményezni.

A beérkezett panaszt a hasonló tárgykörű ügyekről vezetett nyilvántartásba kell felvenni. A nyilvántartás vezetésére a szolgáltató megbízott vezetője, illetve az általa a feladatra kijelölt személy kötelesek.

A szolgáltatóhoz írásban benyújtott vagy szóban, telefonon előadott és rögzített panaszt az illetékes dolgozó köteles egy munkanapon belül továbbítani a szolgáltató vezetőjéhez.

A nyilvántartásba az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- iktatószám
- a bejelentés időpontja, módja
- a beteg neve, címe, TAJ száma, elérhetősége
- az érintett szolgáltató/személy (ek) neve
- 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. A felmerülő panasz esetén az intézet munkatársa **haladéktalanul** értesíti az ellátó orvost és/vagy közvetlen munkaköri felettesét a mielőbbi gyors megoldás érdekében. 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 – igény esetén - írásban közli, vagy
- a panasz megoldásához segítséget kér a szolgáltató vezetőjétől, illetve kivizsgálását az eset körülményeinek leírásával átadja a szolgáltató vezetőjének
- a panaszt megalapozatlannak tartja és erről, valamint a panaszról az eset körülményeinek leírásával tájékoztatja a szolgáltató vezetőjét.

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. Ez érvényes a panaszládában benyújtott panaszra is, azzal, hogy a panaszláda bontása havi rendszerességgel történik. Ebben az esetben a panasz beérkezésének időpontja megegyezik a panaszláda bontásának időpontjával.

A panasz érkezik a [gondoskodas@svabhegy.eu](mailto:gondoskodas@svabhegy.eu) email címen keresztül vagy postai úton (1037 Bokor utca 17-21).

A közösségi felületeken (FB) érkezett üzenetekre, értékelésekre 3 munkanapon belül az Intézet kommunikációs vezetője válaszol.

**Hozzá tartozó vagy jogi képviselő által bejelentett** panasz esetén a kivizsgálást jelen Szabályzat rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni.

Ebben az esetben őket az esetleges meghallgatásra is meg kell hívni, és a panasz kivizsgálását lezáró határozatot számukra is meg kell küldeni.

Panasz bejelentés esetén a szolgáltató vezetője vagy az általa megbízott személy köteles **5 munkanapon belül vizsgálatot elrendelni** a panasz kivizsgálására. Az érintett

egység/személy (ek) postafordultával, de **legkésőbb 2 munkanapon belül** megküldik a vizsgálatvezető által **kért dokumentációt**.

A belső vizsgálat lefolytatására a szakmai vezető orvos/ vezető egészségügyi szakdolgozó is 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 **7 napon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét** a szolgáltató vezetőjével vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.

- 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 a szolgáltató vezetőjével írásban is közli, vagy
- 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.

### 5.3. Panasz kivizsgálást befejező határozat

A szolgáltató vezetője vagy az általa megbízott személy a vizsgálat során vagy a vizsgálatot követően köteles az egészségügyi szolgáltató jogi képviselőjével a panasz kivizsgálásával és a vizsgálat eredményével kapcsolatban egyeztetni, majd ezt követően határozati javaslatot hoz.

A szolgáltató vezetője a dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben és

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



A panasznak helyt adó határozat alapján - amennyiben az peren kívüli egyezsége irányul - a vezető peren kívüli egyezségi megállapodást köt a panaszossal.

A szolgáltató 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 panaszvizsgálás 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 panaszvizsgálást lezáró határozat 3 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos számára tértivevényes levél/ email-ben érkezett panasz esetén email-es formában kell megküldeni.

A beteg panasszal kapcsolatos bármely felmerülő kérdés, probléma esetén az OBDK hivatalos internetes felületén, illetve az ott felsorolt hatóságok és szervezetek segítségével lehet tájékozódni.

## 6 A Svábhegyi Gyermekgyógyintézet illetékesei a panaszok esetén

---

- Operatív Igazgató: Hajdu Péter
- Orvos Igazgató: Dr. Kovács Tibor
- Kommunikációs Vezető: Schranz Edit