

„Az Ormánság Egészségéért” Nonprofit Kft. Panaszkezelési szabályzat

Hatályos: 2021. szeptember 29-től

Tartalomjegyzék

„Az Ormánság Egészségéért” Nonprofit Kft.	1
Panaszkezelési szabályzat.....	1
1. PREAMBULUM, A SZABÁLYZAT CÉLJA.....	3
2. A SZABÁLYZAT ALANYI ÉS TÁRGYI HATÁLYA.....	3
3. RELEVÁNS ÉS KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK.....	3
4. A BETEGET MEGILLETŐ PANASZJOG, A PANASZKEZELÉS ALAPELVEI	3
5. TÁJÉKOZTATÁS A PANASZKEZELÉSRŐL	3
6. A PANASZTÉTEL MÓDJA, A BETEGPANASZOK FOGADÁSA	4
7. A PANASZÜGYEK NYILVÁNTARTÁSA	4
8. EGYÜTTMŰKÖDÉS A BETEGJOGI KÉPVISELŐVEL	4
9. A PANASZÜGYEK INTÉZÉSÉNEK SZERVEZETE, FELELŐSSÉGI KÖRÖK	5
9.1. Panaszkezelési Szabályzat	5
9.2. A panasz fogadása.....	5
9.3. A panaszügy kezelése, felelősségi körök.....	5
9.4. A panaszügyi bizottság munkája	6
9.5. Nyilvántartás, iktatás	6
9.6. Tájékoztatás	6
9.7. A panaszügyben részt vevő további dolgozók kötelezettségei	7
9.8. A betegjogi képviselő észrevételeinek vizsgálása	7
1. SZÁMÚ MELLÉKLET: „AZ ORMÁNSÁG EGÉSZSÉGÉÉRT” NONPROFIT KFT. PANASZÜGYEK NYILVÁNTARTÓ LAP.....	8

1. PREAMBULUM, A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az „Az Ormánság Egészségéért” Nonprofit Kft. (7960 Sellye, Bodonyi n. u. 1/A., cégjegyzék száma: 02-09-073064, képviseli: dr. Springó Zsolt ügyvezető igazgató) Intézmény (a továbbiakban Intézmény) a panaszügyek kezelésére a jogszabályi előírásoknak megfelelően 2011. június 01-én hatályba lépett „Belső szabályzat a Panaszügyek kezeléséről” szabályzatot adta ki. Az elmúlt évek jogszabályi változásai, az Intézmény szervezeti változásai továbbá a mikro- és makro társadalmi változások egyaránt indokolják ezen szabályzat megújítását. Ezért megalkottuk és hatályba helyezzük jelen „Panaszkezelési szabályzat” (a továbbiakban a Szabályzat) dokumentumot, mellyel egyben a korábban hatályos „Belső szabályzat a Panaszügyek kezeléséről” szabályzat hatályát veszti, jelen Szabályzat ennek helyébe lép. Jelen Szabályzat célja, hogy alkalmazásával a betegek jogainak érvényesítése, panaszügyinek intézése jogszerűen és hatékonyan történjen.

2. A SZABÁLYZAT ALANYI ÉS TÁRGYI HATÁLYA

Jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed az Intézmény vezető tisztségviselőire, valamennyi dolgozójára és az Intézménnyel szerződéses jogviszonyban lévő valamennyi szolgáltatóra. A Szabályzat tárgyi hatálya az Intézménynél folytatott egészségügyi ellátásra, azon belül a betegek és hozzátartozók által az Intézmény nyújtotta egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszügyeire terjed ki.

3. RELEVÁNS ÉS KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

Jelen Szabályzat megalkotásával az Intézmény eleget tesz az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről jogszabály előírásainak, a Szabályzat e jogszabálynak különösen a 29. és 30. §-aira tekintettel került kialakításra.

4. A BETEGET MEGILLETŐ PANASZJOG, A PANASZKEZELÉS ALAPELVEI

4.1. A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Intézmény a betegek ezen jogát elismeri, a panasztételhez fűződő jogaik gyakorlását elősegíti.

4.2. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

4.3. A panaszjog gyakorlása nem azt jelenti, hogy a beteg egyéb jogorvoslati lehetőségeket nem vehet igénybe.

4.3. Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni.

5. TÁJÉKOZTATÁS A PANASZKEZELÉSRŐL

5.1. Az Intézmény jelen Szabályzatát közzéteszi honlapján:

<https://oekp.hu/oek/kozerdeku-adatok/>

5.2. Az Intézmény a panaszügyek kezelésének elősegítése és a betegek jobb tájékozódása érdekében röviden megfogalmazott panaszkezelési tájékoztatót és panaszbejelentő űrlapot tesz elérhetővé honlapján: <https://oekp.hu/oek/panasz-kezeles/>

5.3. Az Intézmény a betegjogi képviselő nevét és elérhetőségét kifüggeszti a betegterben.

6. A PANASZTÉTEL MÓDJA, A BETEGPANASZOK FOGADÁSA

6.1. Az Intézménynél a panasztételre, panaszbejelentésre a bejelentő által választott formában van lehetőség, akár szóban, telefonon, írásban vagy elektronikus úton (e-mail címre küldött üzenettel vagy panaszkezelési űrlap kitöltésével).

6.2. A gyorsabb ügyintézés céljából a panaszokat közvetlenül az alábbi címekre lehet küldeni, betegérdeklődés során ezen címeket kell megadni:

Postacím: 7960 Sellye, Bodonyi N. u. 1/A. Ügyvezető igazgató részére

E-mail cím: panaszkezeles@oekp.hu

Panasz közvetlenül a honlapunkról indított űrlap elküldésével is lehetséges:

<https://oekp.hu/oek/panasz-kezeles/>

6.3. A szóban vagy telefonon közölt panaszok esetében minden lehetőséget meg kell tenni annak érdekében, hogy a panasztevő közvetlenül az ügy kivizsgálásáért felelős Ügyvezető igazgatónak tehesse meg panaszát közvetlenül.

6.4. Amennyiben a szóban vagy telefonon jelzett panaszt nincs mód közvetlenül az Ügyvezető igazgatóhoz irányítani, úgy a panaszt fogadó munkatárs kötelessége:

- az érintettet tájékoztatni arról, hogy az általa megadott személyes adatai a panaszügy kezelése érdekében rögzítésre kerülnek;
- feljegyezni a panaszos panaszát, annak minden körülményét az általa előadottak szerint;
- elkérni és rögzíteni azt az általa megadott címet, melyre az Intézmény panaszára adott választát küldheti.

6.5. A panaszbejelentés kivizsgálása mellőzhető, amennyiben a panasz a korábbival azonos tartalmú, névtelen, illetve a Ptk. szerint elévült (5 éven túli). A kivizsgálás mellőzéséről az Ügyvezető igazgató dönt.

7. A PANASZÜGYEK NYILVÁNTARTÁSA

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

7.2. Az Intézmény a panaszok nyilvántartására a jelen szabályzat 1. mellékletét képező nyilvántartólapot rendszeresíti.

7.3. A panaszügyek nyilvántartólapjait és a panaszügyekhez tartozó dokumentációt elkülönítetten kell tárolni, az egyes panaszügyekhez tartozó dokumentumokat együttesen tárolva.

8. EGYÜTTMŰKÖDÉS A BETEGJOGI KÉPVISELŐVEL

8.1. A kinevezett betegjogi képviselő:

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

b) segít a betegnek panaszja megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
c) a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget,
d) rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról, illetve a betegjogok érvényesüléséről az egészségügyi szolgáltatónál.

A betegjogi képviselő a tevékenysége során az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra köteles felhívni a szolgáltató vezetőjének, illetve fenntartójának a figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz. A felhívás eredménytelensége esetén a betegjogi képviselő jogosult az illetékes szervhez, illetve személyhez fordulni.

A betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni, a vonatkozó iratokba betekinteni, az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni.

8.2. A jelen Szabályzat hatálya alá személyek e 8.1. pont szerinti feladatainak ellátása és jogainak biztosításának érdekében kötelesek a betegjogi képviselővel együttműködni, kötelesek továbbá a betegjogi képviselő megkeresésének tényéről és körülményeiről az Intézmény ügyvezető igazgatóját haladéktalanul értesíteni.

8.3. Az Intézmény az ügyféltérben kifüggesztett tájékoztató és a honlapján a panaszkezelésről közzétett információ útján biztosítja, hogy a betegek és hozzátartozóik a betegjogi képviselő kiletét és elérésének módját megismerhessék.

8.4. A betegjogi képviselő észrevételeit az Intézmény ügyvezető igazgatója harminc munkanapon belül érdemben megvizsgálja, és az azzal kapcsolatos állásfoglalásáról a betegjogi képviselő útján tájékoztatja a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervet.

9. A PANASZÜGYEK INTÉZÉSÉNEK SZERVEZETE, FELELŐSÉGI KÖRÖK

9.1. Panaszkezelési Szabályzat

A panaszkezelési szabályzat naprakészen tartása, jóváhagyása és kihirdetése az Intézmény ügyvezető igazgatójának feladata.

9.2. A panasz fogadása

9.2.1. A postai címre küldött, a panaszkezeles@oekp.hu címen fogadott illetve a honlap űrlapján keresztül elküldött e-maileket közvetlenül az Intézmény ügyvezető igazgatója fogadja.

9.2.2. A szóban közölt panaszügyet minden, az egészségügyi ellátásban dolgozó kolléga fogadni köteles, és azt a jelen Szabályzat 6.3 és 6.4 pontjai szerint kezelni.

9.3. A panaszügy kezelése, felelősségi körök

A betegpanaszok kezelése az ügyvezető igazgató (főigazgató) felelősségi körébe tartozik, melynek keretében intézkedik a panaszügy kivizsgálása, a döntés meghozatala, ennek megfelelő intézkedések megtétele, valamint a panaszos értesítése érdekében.

A betegpanaszok kivizsgálása során az orvosigazgató az ügyvezető igazgató (főigazgató) munkáját támogatja, a rá bízott feladatokat ellátja.

A betegpanaszok kivizsgálásába az ügyvezető igazgató (főigazgató) a panaszügy természetétől függően további személyeket vonhat be – a vezető szakdolgozót, a gazdasági igazgatót, az adatvédelmi tisztviselőt, a megfelelőségi tanácsadót, az informatikust illetve bármely, az adott ügy kivizsgálásához szükséges munkatársat, - akik kötelesek az így rájuk bízott feladatot elvégezni, titoktartás terhe mellett.

A panaszügyekből fakadó fegyelmi intézkedések iránti döntések meghozatalában, az intézkedések megtételében a fegyelmi bizottság támogathatja az ügyvezetőt.

9.4. A panaszügyi bizottság munkája

Az Intézmény a betegpanaszok hatékony és objektív kivizsgálása és kezelése érdekében Panaszügyi bizottságot működtet. A bizottság feladata az ügyvezető szakmai támogatása a panaszügyek megítélésében. A bizottság összehívása nem kötelező a panaszügy intézéséhez, az komplex ügyekben javasolt.

A panaszügyi bizottság tagjai:

- Ügyvezető
- Orvosigazgató
- Vezető szakdolgozó
- Megfelelőségi tanácsadó

A bizottság üléseire tanácskozási joggal meghívhatja a gazdasági igazgatót, szükség esetén további személyeket.

A bizottság ülésére nem hívható meg az, aki ellen a panaszügy irányul. Az ügyvezető ellen benyújtott panasz kivizsgálását munkáltatói jogkörének gyakorlója irányítja.

A bizottság működése:

A bizottság vezetője az ügyvezető igazgató. A bizottság ülését az ügyvezető igazgató hívja össze, olyan módon, hogy a jogszabályban a panaszok kivizsgálásra megszabott határidő betartható legyen.

A bizottság állásfoglalását egyszerű szótöbbséggel hozza meg, szavazategyenlőség esetében az ügyvezető szavazata a döntő. A bizottság állásfoglalása az ügyvezető döntési körét nem befolyásolja, a panaszügyekben történő döntés joga a bizottsági döntéstől függetlenül az ügyvezető kompetenciája. Az ügyvezető azonban köteles a döntés előtt a bizottsági ülést összehívni, a bizottsági állásfoglalást pedig döntése előtt megismerni.

9.5. Nyilvántartás, iktatás

9.5.1. A panaszügyek iktatási rendjének kialakítása és a dokumentáció tárolása a gazdasági igazgató feladata.

9.5.2. A nyilvántartólapok vezetése az ügyvezető által nyújtott információk alapján a gazdasági igazgató feladata.

9.6. Tájékoztatás

9.6.1. A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumok, tájékoztatók közzététele a honlap tartalmi töltéséért felelős vezetőnek a feladata.

9.6.2. A betegjogi képviselő elérhetőségének ügyféltérben történő kifüggesztése a Titkársági dolgozó feladata.

9.7. A panaszügyben részt vevő további dolgozók kötelezettségei

9.7.1. A panaszügyeket és azok minden részletét a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó mind személy – függetlenül attól, hogy az ügyről milyen módon szerzett tudomást - köteles bizalmasan kezelni, azok egészségügyi titoknak minősülnek, valamint biztosítani kell a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások betartását is.

9.7.2. A panaszügyek kivizsgálásában együttműködési kötelezettsége van a dolgozóknak és a szolgáltatóknak, függetlenül attól, hogy az adott panaszügyben közvetlenül érintettek-e. Ezen együttműködési kötelezettségük fennáll mind az Intézmény vezetőjének vizsgálata, mind a betegjogi képviselő által indított vizsgálat vagy megkeresése esetében. Az együttműködési kötelezettség keretében kötelesek válaszukat a lehető legrövidebb időn belül megadni, de mindenképpen olyan határidővel, mely biztosítja mind az Intézmény ügyvezető igazgatója, mind pedig a betegjogi képviselő számára azt, hogy a számukra jogszabályi előírás szerinti nyitva álló határidőn belül megfelelően megalapozott választ nyújthassanak a panasztevőnek.

9.8. A betegjogi képviselő észrevételeinek kivizsgálása

A betegjogi képviselő észrevételeinek kivizsgálása az Intézmény ügyvezető igazgatójának feladata.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: „AZ ORMÁNSÁG EGÉSZSÉGÉÉRT” NONPROFIT KFT. PANASZÜGYEK NYILVÁNTARTÓ LAP

Panaszügy nyilvántartási száma:	
Panaszügy részletei:	
o a panasztevő neve	
o a panasztevő értesítési címe	
o a panaszküldés időpontja	
o a panaszküldés módja	
o a panasz kézhez vételének időpontja	
o átvevő neve	
o a panasz Intézményen belüli továbbításának címzettje	
o a továbbítás dátuma	
o a továbbítás módja	
o a panasz rövid leírása	
A panasz kivizsgálása (több személy megkeresése esetén további sorokkal bővítendő)	
o a panaszügyben megkeresett személy neve	
o a megkeresés dátuma, módja	
o a válaszadás dátuma, módja	
o a megkeresés eredményeképpen adott válasz (röviden)	
o a panaszügyben megkeresett személy neve	
o a megkeresés dátuma, módja	
o a válaszadás dátuma, módja	
o a megkeresés eredményeképpen adott válasz (röviden)	
Intézkedések:	
o a panaszos tájékoztatásának dátuma	
o a panaszos tájékoztatásának módja	
o a tájékoztatás rövid tartalma	
o egyéb megtett intézkedések	
A nyilvántartásba bejegyző neve, aláírása:	

(Pótlapokkal szükség szerint bővítendő)

Panaszügyek nyilvántartása:

Panaszügyek nyilvántartási száma:	Panasztétel időpontja: