

PANASZBEJELENTÉSEK KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA

A Pécsi Tudományegyetem Klinikai Központja az egészségügyről szóló 1997 évi CLIV. törvény 29.§ (1)-(4) bekezdése alapján az igénybevevő, beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi 1/ 2009 sz. szabályzatot alkotja meg:

I.

Általános és bevezető rendelkezések

A Panaszvizsgálási Szabályzat hatálya

1.§ A szabályzat **területi hatálya** kiterjed a PTE Klinikai Központja azon szervezeti egységeire, ahol betegeket fogadnak, kezelnek, szállítanak, gyógyítást segítő tevékenységet folytatnak,
személyi hatálya az intézménnyel munkaviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, akik a munkájuk során az eljárást alkalmazzák, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szervezeti egységek szolgáltatását igénybe vevőkre, betegekre.

Értelmező rendelkezések

2.§ A Szabályzat alkalmazásában:

(1) **Panaszjog:** A beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.

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

(3) **Közeli hozzátartozó:** a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, valamint a testvér

(4) **Hozzátartozó:** az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona, testvére, valamint a testvér házastársa.

Hatáskör és illetékesség

3.§ A panaszvizsgálás a Klinikai Központ Főigazgatója hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja.

Tájékoztatás

4.§ (1) A Panaszkezelési Szabályzatot valamennyi intézmény fekvőbeteg ellátó osztályán, illetve minden telephelyen a betegek számára elérhetővé kell tenni, nyilvánossá kell tenni és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

(2) A betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett kell kifüggeszteni a tájékoztatást, hogy hol tehet panaszt a beteg, illetve, hogy a Panaszvizsgálási Szabályzat hol található meg az intézetben.

(3) A Panaszvizsgálási Szabályzatot a beteg vagy hozzátartozója részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni és a PTE honlapján meg kell jelentetni

(4) Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében- panaszával más szervhez, illetve közvetlenül a PTE Klinikai Központ fenntartójához forduljon.

II.

A panaszvizsgálás részletes szabályai

A panasz bejelentőjére vonatkozóan

5 § (1) Ha az igénybevevőnek, betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő osztály, rendelő, gyógyító egység keretén belül nem kezelhető, kérheti a panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

(2) Az igénybevevő, beteg aktuális egészségügyi ellátásával összefüggő panaszait a betegnek vagy hozzátartozójának írásban -személyesen, vagy postai úton- a Klinikai Központ Főigazgatója részére kell benyújtani. A szóban előadott panaszt a beteg kezelésében közreműködő bármely alkalmazottnak előadhatja, aki a panaszt –a beteg kérésére- köteles azt írásba foglalni, a beteggel aláíratni, és jelen Szabályzat szerint rögzített módon a Főigazgatóhoz továbbítani. A beteg számára a panasz átvételéről igazolást kell kiadni, mely a panasz iktatóbélyegzővel ellátott másolatának visszaadásával történik.

(3) Írásképtelen igénybevevő, beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a klinika / intézet titkárságán, vagy a Klinikai Központ Főigazgatói Hivatalban. A klinika / intézet titkársága továbbítja a panaszt a Klinikai Központ Főigazgatói Hivatalához.

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

4. § 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 hozzátartozójának aláírását.

5. § Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését a Klinikai Központ Főigazgatójának. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden osztályon illetve a szakrendelőben telephelyenként ki kell függeszteni. (előtér, folyosó)

Egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan

6. § (1) A beérkezett panaszt a hasonló tárgykörű ügyekről vezetett nyilvántartásba kell felvenni. A nyilvántartás vezetésére a Klinika / Intézet és a Főigazgatói titkárság dolgozói kötelesek.

A Klinikához / Intézethez írásban benyújtott vagy szóban előadott és a (2) bekezdése szerint rögzített panaszt az illetékes dolgozó köteles azt továbbítani 3 napon belül a Klinikai Központ Főigazgatójához.

(2) A nyilvántartásba az alábbi adatok kerülnek rögzítésre: - iktatószám

- a bejelentés időpontja, módja

- a beteg neve, címe, TAJ száma, elérhetősége
- az érintett osztály, személy(ek) neve
- ha van akkor törvényes vagy jogi képviselő neve

7. § (1) A **szóban 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 haladéktalanul a munkahelyi vezetőjével is közölni.

(2) Az érintett dolgozó amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak, erről köteles a panasz leírásával és saját írásbeli véleményének kifejtésével munkahelyi felettesét haladéktalanul értesíteni.

(3) A panaszt a munkahelyi felettes elbírálja, és ennek eredményétől függően vagy

a.) 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

b.) a panaszt megalapozatlannak tartja és erről, valamint a panaszról az eset körülményeinek leírásával 6.§ (1) bekezdésben foglaltak szerint tájékoztatja a Klinikai Központ Főigazgatóját.

8. § (1) 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.

(2) Közeli hozzátartozó 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 panasz kivizsgálását lezáró határozatot is meg kell küldeni.

9. § (1) Panasz bejelentés esetén a Klinikai Központ Főigazgatója vagy az általa megbízott személy köteles 5 munkanapon belül vizsgálatot elrendelni a panasz kivizsgálására.

A belső vizsgálat lefolytatására az orvos-igazgató, ápolási igazgató, vagy bármely orvos 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.

(2) A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő 15 munkanapon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét a Klinikai Központ Főigazgatójával vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.

a) 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 írásban is közli, vagy

b.) a panasz bejelentésétől számított 3 munkanapon belül személyes meghallgatást rendel el, melyre a panaszost – közeli 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.

(3) 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.

III. Panasz kivizsgálást befejező határozat

10.§ (1) A Klinikai Központ Főigazgatója vagy az általa megbízott személy a vizsgálat során vagy a vizsgálatot követően köteles a Klinikai Központ jogi képviselőjével a panasz kivizsgálásával és a vizsgálat eredményével kapcsolatban egyeztetni, majd ezt követően alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben és határozatot hoz.

A Klinikai Központ Főigazgatója vagy az általa megbízott személy köteles a panaszbejelentés időpontjától számított 30 napon belül a belső vizsgálat eredményéről a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatni.

(2) A határozatban rögzítésre kerül a panasz kivizsgálás 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 panasz kivizsgálást lezáró határozat 3 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos számára tértivevényes levél formájában kell megküldeni.

IV. Felelősségi Szabályok

A szabályzat készítéséért: a Klinikai Központ Főigazgatói Hivatalának vezetője

A szabályzat jóváhagyásáért: a Klinikai Központ Főigazgatója

A szabályzat alkalmazásáért: a szervezeti egységek vezetői, és azon személyek, akikre jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed

A szabályzat alkalmazásának ellenőrzéséért: Klinikai Központ Főigazgatója

Orvos-igazgató

Ápolási igazgató

A szabályzat alkalmazásának, ellenőrzésének megszervezéséért a belső felülvizsgálatok során felelős: a Klinikai Központ Főigazgatói Hivatalának vezetője

V. Hatályba léptető és átmeneti rendelkezések

A Szabályzat 2009.09.17. napján lép hatályba. A Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg a 2006.(IV.07.) számú Panasz kivizsgálási Szabályzat hatályát veszti.

Pécs, 2009.szeptember 16

Dr.Kollár Lajos
a Klinikai Központ főigazgatója

Panaszkezelés eljárási rendje (Segédlet)

Bejelentőre vonatkozó szabályok

Mit értünk panaszjog alatt?	Mit értünk panasz alatt?	Ki élhet panasszal?	Panasz megtételének módja	Hol/kinél lehet panasszal élni?
A beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon	A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog –vagy érdekvédelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más- így különösen bírósági, államigazgatási-eljárás hatálya alá	Beteg/hozzátartozó/ jogi képviselő/betegjogi képviselő	Írásban / szóban	-KK Főig.Hiv.; -Szervezeti egység vezetője; -Szervezeti egység bármely dolgozója
Mit kell tartalmaznia a panaszbejelentésnek?			Hol tájékozódhatom?	Van e más jogorvoslati lehetőségem panasz esetén?
név, születési idő, lakcím TAJ szám, ellátás időpontja és helye), a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását.			-PTE honlap, -Szervezeti egységek, -KK. Főigazgatói Hivatal	-KK fenntartója; -Felettes szerv;

Egészségügyi szolgáltatóra vonatkozólag

Panaszbejelentések nyilvántartása	Teendők szóban előadott panasz esetén	Szóban előadott panasz elbírálása	Teendők írásban előadott panasz esetén	Írásban előadott panasz elbírálása-Határozat hozatal
Igen, külön nyilvántartási	1. Körülmények által	1. panasznak helyt ad	1. Klinikához/Intézethez	1. A panaszt a lehető

kötelezettség	lehetővé tett lehető legrövidebb időn belül intézkedni és a munkahelyi vezetővel haladéktalanul közölni	és azonnali intézkedés 2. Panasz megalapozatlannak tartja és továbbítása a KK Főig.Hiv.felé	benyújtott panaszt 3 munkanapon belül továbbítani kell a Főig.Hiv. felé.	legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panaszvizsgálásra előírt 30 napos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja.
	2. Az érintett dolgozó amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak, erről köteles a munkahelyi felettesét a panasz leírásával és saját írásbeli véleményének kifejtésével munkahelyi felettesét haladéktalanul értesíteni.		2. Főigazgató/általa megbízott személy köteles 5 munkanapon belül vizsgálatot elrendelni a panasz vizsgálására.	2. A határozatban rögzítésre kerül - panaszvizsgálás eredménye -panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések - panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz vizsgálása érdekében más szervhez fordulhat
			3. A megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő 15 munkanapon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét a Klinikai Központ Főigazgatójával vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.	3. -Határozat 3 példányban készül; - Panaszost tértivevényes formában kell értesíteni.
			4. 4/1. Ha a vizsgálat vezetője a panasznak helyt ad, az intézkedést a körülményekhez képest a lehető legrövidebb időn belül megteszi, ezzel egyidejűleg ezt a beteggel írásban is	

			közli, vagy 4/2. a panasz bejelentésétől számított 3 munkanapon belül személyes meghallgatást rendel el	

.....
panaszbejelentő