



INTÉZETI BELSŐ SZABÁLYZAT

PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

Fájl neve: IBSZ-PANASZ-06			
Kiadás száma:	06	Mellékletek száma:	2
Érvénybelépés dátuma:	2024.12.06.	Adatlapok száma:	0

Tevékenység megnevezése	Név, Aláírás
Készítette/aktualizálta:	
	Dr. Rozonics Andrea jogtanácsos
Minőségügyi szempontból ellenőrizte:	
	Dr. Gál Edit minőségfejlesztési vezető
Jóváhagyta:	
	Dr. Kallai Árpád intézményvezető

Jelen szabályzat a Hódmezővásárhelyi-Makói Egészségügyi Ellátó Központ szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött.

Jelen szabályzatban szereplő információkat csak az intézmény működéséhez lehet felhasználni.

INTÉZETI BELSŐ SZABÁLYZAT	Oldal: 1 / 4
PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT	

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK 2

2. A PANASZKIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 2

 2.1. Egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszok..... 2

 2.2. Nem egészségügyi ellátással összefüggő panaszok 3

3. A FOGLALKOZTATÓ ÁLTAL LÉTREHOZOTT BELSŐ VISSZAÉLÉS-
BEJELENTÉSI RENDSZER 5

4. BETEGPANASZOK NYILVÁNTARTÁSA..... 6

5. HIVATKOZÁS..... 6

6. ÉRVÉNYESSÉGI IDŐ..... 6

7. ADATLAPOK, MELLÉKLETEK 6

INTÉZETI BELSŐ SZABÁLYZAT	Oldal: 2 / 4
PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT	

A Hódmezővásárhelyi-Makói Egészségügyi Ellátó Központ az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. § bekezdése alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására, valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban : panasztörvény) rendelkezései szerinti panaszok kivizsgálására az alábbi szabályzatot alkotja.

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Ezen Szabályzat területi hatálya kiterjed a Hódmezővásárhelyi-Makói Egészségügyi Ellátó Központ valamennyi gyógyító tevékenységet ellátó telephelyére. Személyi hatálya az intézettel egészségügyi szolgálati jogviszonyban álló valamennyi fő- és másod, mellék- és részfoglalkozású dolgozóra, a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatott dolgozóra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre, valamint a terjed ki.

Jelen Szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más szervhez (pl. betegjogi képviselőhöz), illetve a kórház fenntartójához forduljon.

2. A PANASZKIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

2.1. Egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszok

2.1.1. Ha a betegnek az ellátása során felmerülő panasza az őt kezelő osztály/egység keretén belül nem rendezhető le, kérheti panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

2.1.2.. A beteg vagy közeli hozzátartozóinak szóbeli kifogásait enyhébb esetben saját hatáskörében az osztályvezető főorvos, vagy osztályvezető főnővér vizsgálja ki. Ilyen enyhébb esetben a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező panaszfelvételi lapot kell kitölteni. Amennyiben a panasz az osztályon saját hatáskörben nem orvosolható, úgy a kitöltött panaszfelvételi lapot továbbítani kell a főigazgató részére további kivizsgálás végett.

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

2.1.4. A beteg az intézettel szembeni, az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát e szabályzat szerinti eljárás keretében kérheti, hogy vizsgálják ki.

2.1.5. A panaszt írásban kell benyújtani a főigazgatóhoz. Írásképtelen beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a titkárságon, illetve azon az osztályon, ahol ápolják, az osztályos adminisztrátornál.

Az írásban benyújtott panasz külön iktatószámmal beiktatásra kerül a Titkárságon. A panaszokat nyilván kell tartani, s a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni. A panasz érkeztetését követő 5 munkanapon belül az intézmény, írásban tájékoztatja a panasz előterjesztőjét, hogy panasza iktatásra került és annak kivizsgálása megkezdődött.

2.1.6. A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató vagy az általa megbízott személy szükségesnek tartja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesítenek. A meghallgatásról jegyzőkönyv készül.

INTÉZETI BELSŐ SZABÁLYZAT	Oldal: 3 / 4
PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT	

A panasz kivizsgálása érdekében a panasszal érintett szervezeti egység vezetőjétől a főigazgató írásbeli igazoló jelentést kérhet, amely igazoló jelentést a szervezeti egység vezetője köteles postafordultával a főigazgatónak megküldeni. 2.1.7. A panaszbejelentés tárgyának súlyára tekintettel a főigazgató „ad hoc bizottság”-ot hozhat létre a panasz kivizsgálása érdekében.

2.1.8. Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, a főigazgató a panaszbejelentésről értesíti az Etikai Bizottságot a panaszbejelentés egyidejű átadásával. Az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszost írásban kell értesíteni és egyidejűleg tájékoztatni arról, hogy a panaszára vonatkozó kórházi kivizsgálás befejezésére az Etikai Bizottság döntését követően kerül sor.

2.1.9. Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogi, vagy intézményi szabályozás vétkes megszegésének alapos gyanúja merül fel, a főigazgató kezdeményezheti a munkáltatói jogkör gyakorlójánál az eset kivizsgálását és a szükséges jogkövetkezmények megtételét..

2.1.10. Az egészségügyi szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről a panaszost/beteget a legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 munkanapon belül írásban köteles tájékoztatni. A panasz kivizsgálására előírt 30 munkanapos jogszabályi határidő kezdő napja a panasz kézhezvételét /beiktatását/ követő nap. A tájékoztatásban rögzítésre kerül a panasz kivizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy a panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azt a jogát, hogy a külön jogszabályban meghatározottakon kívül – a panasz kivizsgálása érdekében – más szervezethez például betegjogi képviselőhöz fordulhat.

A tájékoztató 3 példányban készül, amelyből 1 eredeti példányt a panaszos, 1 példányt a panaszbejelentéssel érintett szervezeti egység, 1 példányt az irattár kap.

2.2. Nem egészségügyi ellátással összefüggő panaszok

2.2.1 Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az intézmény főigazgatójához a Titkárságon keresztül. A panasz kivizsgálás során a Panasztörvény szerinti eljárásra jogosult szerv az intézmény Titkársága, panaszok kivizsgálásának koordinálását a Titkárságvezető végzi. A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést a Titkárság írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

2.2.2. Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést kapcsán a Hódmezővásárhelyi-Makói Egészségügyi Központ eljárásra nem jogosult, úgy a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez átteszi. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

2.2.3. A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Titkárságra történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni. A Titkárság a beérkezett panaszokat iktatja. A panaszost az eljárás megindításáról az érkezést követő 5 munkanapon belül írásban értesíti. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat

INTÉZETI BELSŐ SZABÁLYZAT	Oldal: 4 / 4
PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT	

meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

Az intézmény Titkársága kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

Amennyiben a Titkárság a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

- a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
 - b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről
- haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

2.2.4. Amennyiben a Titkárság számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

A Titkárság a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

2.2.5. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

2.2.6. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Titkárság mellőzi.

2.2.7. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

2.2.8. A panasz kivizsgálását követően, annak eredményéről a jelen szabályzat 2.2.3. pontjában meghatározott határidőn belül a panaszost vagy közérdekű bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

2.2.9. A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – a jelen szabályzat 2.2.10. pontjában foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a jelen szabályzat 2.2.10. pontjában foglaltak kivételével – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű

INTÉZETI BELSŐ SZABÁLYZAT	Oldal: 5 / 4
PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT	

bejelentő hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

2.2.10. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

3. A FOGLALKOZTATÓ ÁLTAL LÉTREHOZOTT BELSŐ VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI RENDSZER

A Hódmezővásárhelyi-Makói Egészségügyi Ellátó Központ belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet a Panasztörvény rendelkezéseinek megfelelően. A belső visszaélésbejelentő rendszert a főigazgató megbízásából a Titkárságvezető működteti.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- a foglalkoztatóval az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és

INTÉZETI BELSŐ SZABÁLYZAT	Oldal: 6 / 4
PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT	

f) az a személy, akinek az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

A bejelentést szóban személyesen, vagy telefonon a Titkárság központi telefonszámán, vagy írásban a visszaelesbejelentes@hmek.hu e-mail címen teheti meg.

A belső visszaélések bejelentésének kivizsgálására a Panasztörvény vonatkozó rendelkezései (5. és 6. rész) irányadóak.

4. BETEGPANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A Titkárság a hozzá érkezett panaszokról éves, a 2. számú mellékletben rögzített adat tartalmú elkülönült nyilvántartást vezet, mely időrendben sorszám szerint tartalmazza a panaszokat.

5. HIVATKOZÁS

Az 1997. évi CLIV. Törvény az egészségügyről.

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény

6. ÉRVÉNYESSÉGI IDŐ

Visszavonásig

Jelen szabályzatot a készítők hatályosság szempontjából évente egyszer ellenőrzik, és ennek tényét dokumentálják, a szükség szerinti módosításokat elvégzik. Amennyiben nincs szükség módosításra, ezt is dokumentálják.

7. ADATLAPOK, MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Panaszfelvételi lap

2. számú melléklet: Panasznyilvántartás adatlapja