



Sz 02
Panaszkezelési Szabályzat

Készítette:

Németh Erzsébet
minőségirányítási szakreferens

Átvizsgálta

Jóváhagyta:

Dr Lövey József
minőségirányítási menedzser
orvosigazgató

Prof. Dr Polgár Csaba
tanszékvezető egyetemi tanár
főigazgató főorvos

Módosítások		
Sorszám	Dátuma	Leírása
4.	2015-06-03	3. és az 5.2.2 módosítása
5.	2018-11-13	3.0, 6.1, 7. pont módosítása ill. kiegészítése
6.	2023-02-23	2.0, 5.2.3, 5.3 pontok módosítása és a 6.1 melléklet törlése

Jelen dokumentum az Országos Onkológiai Intézet szellemi tulajdona.
Továbbadása, sokszorosítása engedélyhez kötött.

Jelen szabályzat mindenkor érvényes változata a számítógépes hálózaton érhető el. A kinyomtatott példány nem hivatalos, csak a nyomtatás időpontjában igazolható annak érvényessége, ezért felhasználás előtt a változások nyilvántartásában ellenőrizze az utolsó kiadás dátumát.

A nyomtatás dátuma: 2023.05.15

1.0. A szabályzat célja:

Az Országos Onkológiai Intézet az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. Törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panasa kivizsgálására vonatkozó szabályok rögzítése annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye, az eredmények alapján hozott intézkedések megfelelően alátámasztottak és szakmailag indokoltak legyenek.

2.0. Alkalmazási terület:

A jelen szabályzat vonatkozik az Országos Onkológiai Intézet valamennyi szervezeti egységére- az Intézet osztályaira és szakambulanciákra, a Szakrendelőkre, valamint a gazdasági műszaki terület osztályaira.

Személyi hatálya kiterjed az intézménnyel **eü jogviszonyban** illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra - valamint az Intézet egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre / hozzátartozókra / törvényes képviselőkre.

3.0. Hivatkozások:

- Az egészségügyről szóló, 1997. évi CLIV. Törvény - amely kimondja, hogy (29. § 1. bek.) a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál panaszt tenni.
(29. § 2. bek.) 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.
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.
(29. § 3. bek.) a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.
(29. § 4. bek.) a panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat öt évig meg kell őrizni.
- MF 01 Vezetői áttekintés, belső felülvizsgálatok.
- Sz 01 Betegjogi Szabályzat

4.0 Meghatározások:

Nem alkalmazható

5.0 A szabályzat tartalma**5.1 Az Intézetbe érkező panaszügyek csoportosítása**

- Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg osztályokon, szakambulanciákon, rendelőkben, gazdasági- műszaki terület osztályain) szóban előadott, illetve írásban benyújtott panaszok.
- Az intézmény Főigazgatóságán előadott, illetve írásban benyújtott kifejezett kárigényt nem tartalmazó - panaszok.
- Megnevezett, konkrét kártérítési igényt is tartalmazó panasz- bejelentések.

5.2 A panaszvizsgálás részletes szabályai

Felelősségek:

A panaszvizsgálás a főigazgató főorvos hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében az általa megbízott személy gyakorolja.

5.2.1 A szervezeti egységeknél jelzett panaszok kezelése

- Amennyiben a beteg / hozzátartozó / törvényes képviselő vagy más személy valamelyik szervezeti egységnél szóbeli panaszt kíván tenni, úgy Őt a szervezeti egység vezetőjéhez (az osztályvezető főorvoshoz, a szakrendelő, illetve a gazdasági- műszaki egység vezetőjéhez), vagy annak távollétében a helyetteséhez kell irányítani.
- A szóbeli panaszt a lehető legrövidebb időn belül meg kell vizsgálni, meg kell válaszolni, és szükség esetén mielőbb orvosolni. Amennyiben a panasztevő a válasszal nem elégedett, úgy fel kell hívni a figyelmét arra, hogy panaszát írásban megismételheti, és azt az Intézet főigazgatójának nyújthatja be.
- A szóbeli panaszokat az erre a célra rendszeresített „Szóbeli panaszok” c. füzetben kell rögzíteni.
- Valamely szervezeti egység vezetőjéhez írásban beadott panaszt haladéktalanul továbbítani kell a főigazgató titkárságára.

5.2.2. A főigazgatóhoz érkező panaszok kezelése

- A szóban érkező panaszokat, a panaszt fogadó a titkárságon található „Szóbeli panaszok” c. füzetben rögzíti, egyidejűleg kéri annak írásos megerősítését.
- A szóban érkező panaszt - a panasz jellegétől, súlyától függően – a főigazgató által kijelölt munkatárs haladéktalanul ellenőrzi, meggyőződik annak valóságáról. Az eredmény függvényében a teendőkről a főigazgató dönt
- Az intézkedés eredményét a „szóbeli panaszok”c. füzetben a titkárságon bevezetik.
- Írásban benyújtott panasz - külön iktatószámmal - a titkárságon iktatásra kerül. Írásképtelen beteg esetében a beteg jegyzőkönyvbe mondhatja a panaszát a Titkárságon.
- A főigazgató a panaszbejelentést átadja az erre a feladatkörre létrehozott ad hoc jelleggel létrehozott Munkacsoport elnökének. Amennyiben a panaszbejelentés során munkajog, fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, a Munkacsoport a főigazgató főorvosnál kezdeményezheti a fegyelmi eljárás lefolytatását.
- A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha főigazgató főorvos szükségesnek tartja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, vagy ezzel a feladattal a munkacsoport elnökét bízta meg.
- A személyes meghallgatás időpontjáról a panaszost írásban vagy telefonon értesítik. A meghallgatásról jegyzőkönyv kerül felvételre. Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, a főigazgató főorvos a panaszbejelentés tényéről értesíti az Orvosi Kamara Etikai Bizottságát a panaszbejelentés egyidejű átadásával.
- Az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről, a panaszost írásban kell értesíteni, valamint egyidejűleg tájékoztatni kell arról, hogy panaszára vonatkozó kórházi kivizsgálás befejezésére az Orvosi Kamara Etikai Bizottsága döntését követően kerül sor.

- A munkacsoport - köteles a panaszt lehető legrövidebb időn belül, kivizsgálni, amit írásbeli feljegyzés formájában átad a főigazgató főorvosnak.
- Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel, és a válasz a benyújtástól számított 30 munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek - türelmét kérve - erről előzetes értesítést kell küldeni.
- Ezen határozatban rögzítésre kerül a panasz kivizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet. A panaszos részére a panasz kivizsgálást befejező határozat tértivevényes levél formájában kerül postázásra.

5.2.3. Kártérítési igény intézése

- Minden olyan panaszt, amely egyúttal **kártérítési igényt** is megfogalmaz, vagy erre egyértelmű utalást tesz, a főigazgató az intézeti jogásznak adja át további intézkedésre.
- Az intézeti jogász a kárigényt haladéktalanul megküldi az egészségügyi felelősségbiztosítást végző Biztosító Intézetnek. A panasszal kapcsolatos belső vizsgálat lefolytatásáról ez esetben az intézeti jogász intézkedik, majd a vizsgálat eredményét – a főigazgatóval való egyeztetés után -továbbítja a Biztosítóhoz.
- A **betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése** hasonló módon történik, mint az 5.2.pontokban leírtak, azzal, hogy a kivizsgálás eredményéről ez esetben a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.
- **A betegjogi képviselő elérhetősége az Intézet minden szervezeti egységénél kifüggesztésre került.**

5.3. A panaszügyek nyilvántartása

- Az egyes szervezeti egységeknél előadott szóbeli panaszokról és azok intézéséről az erre a célra rendszeresített „Szóbeli panaszok” c. füzetben rövid feljegyzést kell készíteni. A feljegyzés elkészítéséért az osztályvezető felel.
- A szóbeli panaszokról készült feljegyzés alapján minden év első negyedévében összesítő értékelést kell készíteni, és ezt a Betegelégedettségi vizsgálatot végző **főigazgatói h.titkárságra** meg kell küldeni. Az összesítő jelentés elkészítéséért az osztály vezetője felel.
- Az írásos panaszokat a **főigazgató h. titkárságán** kell nyilvántartani és a rájuk vonatkozó iratokat ott öt évig meg kell őrizni.
- Az írásos panaszok összesítését, értékelését az orvos igazgató évente **elvégzi, amit a vezetői átvizsgáló értekezletek keretében (lásd az MF01 folyamatleírás szerint) ismertet és az elemzés eredményeinek tükrében fejlesztési javaslatot tesz .**

6. Mellékletek

nem értelmezhető

7. Kapcsolódó dokumentált információk (formanyomtatványok, feljegyzések)

Betegpanaszok és a kivizsgáláshoz kapcsolódó feljegyzések

Szóbeli panaszok füzet