


Dokumentáció kódja	SZAB24-PANASZ	
Oldalszám	7	
Mellékletek száma	1	
Érvénybelépés időpontja	2018. 07.02.	
	Duna Medical Center	

PÁCIENS PANASZOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYZAT

Szabályzatot készítette:	Pripkó Judit minőségirányítási vezető	2018.06.27.
Aláírás:		
Ellenőrizte:	Dr. Schiszler István működési igazgató	2018.07.02.
Aláírás:		
Ellenőrizte:	Dr. Hartman Gábor orvos igazgató	2018.07.02.
Aláírás:		
Jóváhagyta:	Bartók János vezérigazgató	2018.07.02.
Aláírás:		

P.H.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE:

Változat száma	Módosította Aláírás/dátum	Módosított oldalak száma

DUNA MEDICAL CENTER KFT.

A dokumentum kódja:	SZAB24-PANASZ	oldal 2 / 8
Érvénybelépés időpontja:	2018. 07.02.	1. változat

1 Tartalom

2	Szabályzat célja	4
3	Alkalmazási terület	4
4	Hivatkozások	4
5	Panaszkezelés folyamata	4
6	Fogalom meghatározás	4
6.1	A páciens panaszjogról való tájékoztatása	5
6.2	A páciens panaszainak kivizsgálása és a hozott intézkedések	5
6.3	A panaszos tájékoztatása	6
6.4	A pácienspanaszok elemzése, kiértékelése	6
6.5	A páciens panaszok statisztikai kiértékelése	7
7	Mellékletek	7
8	Mellékletek szabályozása	7
9	Záró rendelkezések	7

DUNA MEDICAL CENTER KFT.

A dokumentum kódja:	SZAB24-PANASZ	oldal 3 / 8
Érvénybelépés időpontja:	2018. 07.02.	1. változat

2 Szabályzat célja

A páciensek ambuláns és fekvő ellátásával, ill. az Intézmény működésével kapcsolatos panaszainak hatékony kivizsgálása, és a szükséges helyesbítések, valamint megelőző tevékenységek szabályozása.

3 Alkalmazási terület

Területi hatálya az Intézmény teljes területére, személyi hatálya pedig az Intézménnyel munkavégzésre irányuló jogviszonyban, szerződéses jogviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra terjed ki.

4 Hivatkozások

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ tájékoztatója a betegjogi panaszok kivizsgálásáról

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

5 Panaszkezelés folyamata

A panasz érkezhetsz írásban (e-mail, levél), telefonon vagy személyesen.

Levélben vagy email-ben érkező panaszokat, a szóban előadott panaszokat (miután az Intézmény azon munkatársa, akinél a panaszt előadják azt írásba foglalták), az erre rendszeresített központi postafiókba (panasz@dunamedical.com) kell továbbítani. A panasz@dunamedical.com e-mail címre érkező leveleket kapja: ápolási igazgató, ambulanciavezető szakasszisztens, panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs.

Telefonon érkező panaszt annak rövid leírásával és a bejelentő elérhetőségével együtt szintén az erre rendszeresített központi postafiókba kell küldeni.

A panaszok kivizsgálása beérkezésüket követő 7 napon belül megtörténik.

6 Fogalom meghatározás

Panaszjog A páciens törvény által biztosított joga, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz forduljon.

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

A dokumentum kódja:	SZAB24-PANASZ	oldal 4 / 8
Érvénybelépés időpontja:	2018. 07.02.	1. változat

Közei hozzátartozó A házastárs, az egyenes ágbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és nevelőszülő, valamint testvér.

6.1 A páciens panaszjogról való tájékoztatása

A páciens jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál panaszt tenni szóban, írásban vagy elektronikus úton.

A páciens ezen jogáról az Intézmény honlapjáról, a Házirendből, az Intézmény dolgozótól tájékozódhat. A betegjogi képviselő neve, elérhetősége (fogadó órák helye és ideje) a recepción jól látható helyen kifüggesztésre került.

6.2 A páciens panaszainak kivizsgálása és a hozott intézkedések

A panaszvizsgálás a működési igazgató/ ambuláns és egynapos sebészeti központ vezetőjének hatáskörébe tartozik. A páciens panaszok kivizsgálásában – tekintettel az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény ide vonatkozó előírásaira az alábbiak szerint kell eljárni:

A beérkezett panaszok kivizsgálását a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs az érintett dolgozók és vezetők bevonásával megkezdi, valamint értesíti a panaszost észrevételei rögzítéséről és azok kivizsgálásának megkezdéséről.

A panasz vizsgálata mellőzhető ha:

- a panasztevő a sérelmezett mulasztás vagy tevékenység bekövetkeztét követő vagy tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát,
- a panasz egy korábbival azonos tartalmú,
- a panasz névtelen.

A névtelen bejelentés – panasz – vizsgálatáról a működési igazgató vagy az orvos igazgató dönt.

Névtelen bejelentés esetén a vizsgálat akkor rendelhető el, ha alaposan feltételezhető, hogy a bejelentés tartalma a valóságnak megfelel. A bekövetkezéstől számított hat hónapon túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasítható.

A vizsgálat során a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs megkeresi az adott terület vezetőjét, illetve az érintett munkatársakat. Nem vehet részt a panasz kivizsgálásában és intézésében (meghallgatását leszámítva) az, aki ellen a panasz irányul. Szükség esetén a panaszost is meg kell keresni.

Az összes érintett személy meghallgatása és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülmény részletes kivizsgálása és értékelése után az orvos igazgató vagy a működési igazgató, távollétük esetében az erre általuk felhatalmazott személy dönt a szükséges intézkedésekről.

Páciens részére kedvezmény adására jogosult: Vezérigazgató, Ügyvezető, Orvos igazgató, Működési igazgató.

A panasz kivizsgálásában, a szükséges intézkedések megtételében minden munkatárs a működési igazgató vagy az orvos igazgató utasításának megfelelően köteles együttműködni.

A dokumentum kódja:	SZAB24-PANASZ	oldal 5 / 8
Érvénybelépés időpontja:	2018. 07.02.	1. változat

A panasz kivizsgálása során minden intézkedést meg kell tenni, ami a jog-, vagy érdeksérelem megszüntetéséhez szükséges.

A panasszal kapcsolatos iratokat 5 évig kell megőrizni.

6.3 A panaszos tájékoztatása

Az összes releváns információ birtokában a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs összefoglalót és intézkedési javaslatot készít, a panaszos esetleges kompenzációját is beleértve. Az intézkedésekről és az esetleges kompenzációról az orvos igazgató vagy működési igazgató dönt. A döntés birtokában a panaszossal a panaszkezelésre kijelölt munkatárs veszi fel a kapcsolatot és tájékoztatja a panasz elbírálásának eredményéről. A panaszvizsgálást lezáró tájékoztatást a panaszosnak e-mail vagy levél formában kell megküldeni (7 napon belül)

Amennyiben a panasz kivizsgálásában a betegjogi képviselő is érintett, úgy az ő észrevételeit is figyelembe kell venni, és a vizsgálat eredményeiről őt is tájékoztatni kell. Ez esetben a vizsgálat ideje maximum 30 nap.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

A panaszvizsgálásról a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs összefoglalót készít, melyben rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, valamint a panaszos tájékoztatása.

A panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs a teljes dokumentációt 1 példányban a panasznyilvántartásban (panaszregiszter) való rögzítés után az összes keletkezett dokumentummal együtt lefűzi.

A panaszok kivizsgálásának lezárását követően a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs havi összefoglalót és értékelést készít, melyet elektronikusan továbbít az intézmény vezetőségének.

A panaszbejelentés súlyára tekintettel az Intézmény felső vezetése bizottságot is létrehozhat. A vizsgálat vezetője a panasz elbírálásához szükséges valamennyi dokumentumot magához kérheti, és belátása szerinti körben véleményt, javaslatot kérhet.

Amennyiben a panaszt nem a páciens, hanem annak közeli hozzátartozója vagy jogi képviselője terjeszti elő, a kivizsgálást jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni. Ilyen esetben az írásban közölt értesítést a páciens mellett a panaszt előterjesztő hozzátartozó, vagy jogi képviselő részére is meg kell küldeni.

6.4 A pácienspanaszok elemzése, kiértékelése

A pácienspanaszok elemzése folyamatos, melyet a vezetőség kiértékel és mindent megtesz, hogy a továbbiakban ne alakulhasson ki újra a panaszt kiváltó ok. Amennyiben szükséges, intézkedési tervet készít a panaszkezelő munkatárs.

A dokumentum kódja:	SZAB24-PANASZ	oldal 6 / 8
Érvénybelépés időpontja:	2018. 07.02.	1. változat

Feladatok	Felelős	Együttműködő
A panasz indokoltságának vizsgálata Az ok pontos meghatározása A felelős személy azonosítása A szükséges helyesbítések végrehajtása	Működési igazgató	Orvos igazgató, Ápolási igazgató, Panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs
Az előfordulás ismétlődésének kizárása érdekében a szabályzatok átvizsgálása Szükség szerint a szabályzatok módosítása	Működési igazgató	Orvos igazgató, Ápolási igazgató, Panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs
A panaszos fél, szükség esetén a közvélemény tájékoztatása az intézkedésekről	Működési igazgató	Orvos igazgató, Ápolási igazgató, Kommunikációs igazgató Panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs

6.5 A páciens panaszok statisztikai kiértékelése

A panaszkezelésre kijelölt munkatárs a Működési igazgató és/vagy a MIR vezető felügyeletével évente a vezetőségi átvizsgálásra statisztikai kiértékelést végez.

7 Mellékletek

1. számú melléklet – SZAB24-PANASZ01 – Panaszregiszter

8 Mellékletek szabályozása

Az 1. számú mellékletet elektronikusan, excel tábla formájában (közös meghajtó/L) a panaszkezelésre kijelölt munkatárs napra készen vezeti. A regiszterben feltüntetésre kerül a panasz sorszáma, a panasz beérkezésének dátuma, a panaszolt szervezeti egység/orvos, a panasz rövid leírása, a panasz kivizsgálása során tapasztaltak és a következtetés/maga a panasz értékelése (jogos/nem jogos/kompenzációt érint-e).

A panaszokra vonatkozó információkat 5 évig tároljuk az excel táblában, illetve minden panaszt papír alapon lefűzve, időrendi sorrendben a MIR vezetőnél (szintén 5 évig).

9 Záró rendelkezések

Jelen Szabályzatot az Intézmény valamennyi szervezeti egysége számára hozzáférhetővé kell tenni.

Jelen Szabályzat az Intézmény vezérigazgatója által történő jóváhagyást és aláírást követően lép hatályba.

A dokumentum kódja:	SZAB24-PANASZ	oldal 7 / 8
Érvénybelépés időpontja:	2018. 07.02.	1. változat

Jelen Szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg valamennyi, azonos tárgykörben kiadott minőségirányítási dokumentum hatályát veszti.

Jelen Szabályzat visszavonásig hatályos.

DUNA MEDICAL CENTER KFT.

A dokumentum kódja:	SZAB24-PANASZ	oldal 8 / 8
Érvénybelépés időpontja:	2018. 07.02.	1. változat