



# SZABÁLYZAT

Oldalszám: 6  
Kiadás: 02  
Változat: 04  
Törzspéldány megőrzés:  
Érvényesség + 3 év

## SZ-30.

Ikt. szám: 1/199-0/2018.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzat a Markusovszky Kórház tulajdona.  
A kívülállók részére történő kiadásához az főigazgató engedélye szükséges.

	Név / Beosztás:	Aláírás:	Dátum:
Kidolgozta/módosította:	Rétiné Dr. Tóth Anikó igazgatásszervezési osztályvezető		2018.03.05.
Ellenőrizte:	Dr. Káldy Zoltán orvos-igazgató		
	Altmajer Beáta ápolási igazgató		
Jóváhagyta:	Dr. Nagy Lajos főigazgató		

# Panaszkezelési Szabályzat

**A szabályzat célja:** az állami szervek működésébe vetett közbizalom növelése iránt, elismerve a panasz és a közérdekű bejelentés jelentőségét a közösségi érdekek érvényesülése érdekében a közérdekű bejelentők által vállalt erőfeszítéseket, valamint biztosítva a közérdekű bejelentők minél teljesebb védelme.

## I.

### A szabályzat hatálya, jogszabályi alapja

**A szabályzat hatálya:** A panaszkezelési szabályzat területi hatálya kiterjed a *Markusovszky Egyetemi Oktatókórház* (továbbiakban: Kórház) egész területére, telephelyeire.

Jelen szabályzat a kórház, vonatkozóan a betegek panaszainak kivizsgálásával és a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos rendelkezéseket rögzíti.

A szabályzat jogszabályi alapja az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban Eütv.).

## II.

### A szabályzat alkalmazása során használt fogalmak

**Panasz:** olyan kérelem, amelyet a beteg vagy az általa szabályszerűen meghatalmazott személy az egészségügyi ellátással kapcsolatos egyéni jogsérelme vagy érdeksérelme kivizsgálása céljából terjeszt elő. A panasz irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, egészségügyi etikai normákba vagy szakmai szabályokba ütközik.

**Közérdekű bejelentés:** A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a kórházi közösséget, a betegeket, azok hozzátartozóit, a munkavállalókat vagy a társadalom egy meghatározható csoportjának érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

**Beteg:** az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy.

**Egészségügyi ellátás:** a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.

**Egészségügyi szolgáltatás:** az egészségügyi *államigazgatási szerv* által kiadott működési engedély birtokában *vagy – törvényben meghatározott esetben – az egészségügyi államigazgatási szerv által történő nyilvántartásba vétel alapján* végezhető egészségügyi tevékenységek összessége, amely az egyén egészségének megőrzése, továbbá a megbetegedések megelőzése, korai felismerése, megállapítása, gyógykezelése, életveszély elhárítása, a megbetegedés következtében kialakult állapot javítása vagy a további állapotromlás megelőzése céljából a beteg vizsgálatára és kezelésére, gondozására, ápolására, egészségügyi rehabilitációjára, a fájdalom és a szenvedés csökkentésére, továbbá a fentiek érdekében a beteg vizsgálati anyagainak feldolgozására irányul, ideértve a gyógyszerekkel, a gyógyászati segédeszközökkel, a gyógyászati ellátásokkal kapcsolatos külön jogszabály szerinti tevékenységet, valamint a mentést és a betegszállítást, a szülészeti ellátást, az emberi reprodukcióra irányuló különleges eljárásokat, a művi meddővétételt, az emberen végzett orvostudományi kutatásokat, továbbá a halottvizsgálattal, a halottakkal kapcsolatos orvosi eljárásokkal, - ideértve az ehhez kapcsolódó – a halottak szállításával összefüggő külön jogszabály szerinti tevékenységeket is.

**Betegjogi képviselő:** az Eütv. vonatkozó rendelkezései alapján a betegek Eütv-ben meghatározott jogainak védelmét ellátó személy, aki segíti a betegeket jogaik megismerésében és érvényesítésében.

**Közeli hozzátartozó:** a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és a nevelő szülő, a testvér.

**Hozzá tartozó:** a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.

### III.

#### A panasz benyújtása

1. A beteg, továbbá az általa szabályszerűen (két tanúval vagy más módon *szabályszerűen* hitelesített okiratban) meghatalmazott személy *különösen* az alábbi személyeknél, testületeknél és hatóságoknál jogosult az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszra előterjesztésére:

- a főigazgatónál;
- az orvos-igazgatónál;
- ápolási igazgatónál;
- az osztályvezető főorvosnál;
- osztályvezető ápolónál – a panasz természetétől függően;
- a Kórház fenntartójánál;
- a Magyar Orvosi Kamara Vas Megyei Területi Szervezete Etikai Bizottságánál orvosetikai szabály megsértésének felmerülése esetén;
- a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Vas Megyei Területi Szervezete Etikai Bizottságánál szakdolgozót érintő etikai szabály megsértésének felmerülése esetén;
- a betegjogi képviselőnél;
- a területileg illetékes egészségügyi államigazgatási szervnél;
- a beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését;
- kártérítési vagy más bírói úton érvényesíthető igény az illetékes bíróságnál benyújtott kereseti kérelem útján érvényesíthető.

2. A panaszt a panaszolt ellátás időpontjától számított 5 éven belül, írásban lehet a kórházban benyújtani. A kórház elektronikus (e-mail) úton érkezett panaszbejelentés esetén eljárást, vagy kivizsgálást megindítani kizárólag a panaszos személyazonosító adatait és kézzel írt aláírásának (scennelt nyilatkozat) becsatolása mellett köteles.

### IV.

#### A panaszok kivizsgálásának rendje

1. A panaszjog egészségügyi szolgáltatónál történő gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a Kórház nevében eljáró személy köteles a beteg figyelmét felhívni.

2. A Kórház nem köteles a panasz kivizsgálására, amennyiben az a tárgyban már lefolytatott és a Kórház által megválaszolt panasz eljárásban ismételt benyújtásra kerül.

3. A főigazgató, az orvos-igazgató, valamint az ápolási igazgató a hozzá beérkező panasz kézhezvételét követően haladéktalanul kijelölik a panasz kivizsgálásáért felelős személyt. A kivizsgálás eredményéről a panaszost vagy annak meghatalmazott képviselőjét írásban tájékoztatják jelen szabályzat V/2. pontjának figyelembevételével, illetőleg amennyiben a panasz alapján egyéb szabályozás alá tartozó eljárás lefolytatása válik szükségessé – fegyelmi, etikai eljárás -, úgy kezdeményezi annak elrendelését.
4. A Kórház bármelyik osztályán előterjesztett panaszt az osztályvezető főorvos vagy az osztályvezető ápoló köteles a vezetői hatáskörébe tartozó esetekben haladéktalanul kivizsgálni, és a kivizsgálás eredményéről a panaszost vagy annak meghatalmazott képviselőjét - szóban előterjesztett panasz esetén szóban, írásban előterjesztett panasz esetén pedig írásban - tájékoztatni jelen szabályzat VII/3. pontjának figyelembevételével.
5. Amennyiben a panasz elintézése nem tartozik az osztályvezető főorvos **vagy** az osztályvezető ápoló vezetői kompetenciájába, illetőleg a panaszos a választ nem fogadja el, vagy ismételten benyújtja azt, az illetékes vezető köteles azt haladéktalanul felterjeszteni a főigazgatóhoz a vizsgálat lefolytatása során szükségessé váló iratokkal együtt.
6. Névtelenül vagy aláírás nélkül tett bejelentésekkel és panaszokkal – tartalmuk mérlegelése után – a főigazgató vagy távollétében az orvos-igazgató belátása szerint foglalkozik, és akkor rendel el vizsgálatot, ha a panasz alapján feltételezhető, hogy a bejelentés, panasz tartalma intézkedést igényel.
7. A panaszokat a Központi Nyilvántartóban kell nyilvántartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat az irattári tervben meghatározott időtartamban kell megőrizni (5 év).

## **V.**

### **Közérdekű bejelentések kezelése**

1. Közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat- szóban, írásban a Kórházhoz. A főigazgató, az orvos-igazgató, valamint az ápolási igazgató a hozzá beérkező bejelentést a kézhezvételét követően haladéktalanul kijelölik a kivizsgálásáért felelős személyt.
2. A közérdekű bejelentést a Kórházhoz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.
3. Ha az elbírálás előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.
4. A Kórház a bejelentőt meghallgatja, ha azt a bejelentés tartalma szükségessé teszi.
5. A Kórház a vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a bejelentőt haladéktalanul értesíti.

## **VI.**

### **Szervezeten belüli közérdekű bejelentés kezelése**

1. A bejelentési rendszerbe a munkavállalók, valamint szerződéses viszonyban állók, vagy olyan személyek tehetnek bejelentést, akiknek a bejelentés megtételéhez vagy a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslásához méltányolható jogos érdekük fűződik.
2. A bejelentés megtételekor a bejelentő nevét és lakcímét, továbbá nyilatkoznia kell, hogy a körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságosak.
3. A Főigazgató, vagy az általa megjelölt személy a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles a bejelentésben foglaltak kivizsgálására.
4. Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás, vagy egyéb más hatósági eljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.
5. Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti a Kórház által meghatározott magatartási szabályokat, a munkáltatói jogkör gyakorlója a munkaviszonyra vonatkozó szabályoknak megfelelően a munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat.

## **VII. Intézkedések**

1. Amennyiben a vizsgálat során a panasz, közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul:
  - a bejelentés kivizsgálására annak beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre, amely határidőtől - név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével - csak különösen indokolt esetben, mellett lehet eltérni.
  - a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető .
  - amennyiben a panasz a Kórház munkavállalójának, illetőleg polgári szerződés alapján tevékenységet teljesítő egyéb személynek a magatartása, tevékenysége ellen irányul, a panasz alapján intézkedni kell, hogy a kifogásolt magatartás, tevékenység megszűnjön, ne ismétlődjön és indokolt esetben a panaszra okot adó személy felelősségre vonása megtörténjen.
2. A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasztevőt, vagy annak meghatalmazott képviselőjét a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 munkanapon belül írásban tájékoztatni kell.
3. A panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatát követő írásbeli válasz kiadmányozási joga a Főigazgatóé. Távollétében az őt helyettesítő főigazgató általános helyettese (gazdasági igazgató) jogosult kiadmányozni az írásbeli választ.

## **VIII. A panaszost és közérdekű bejelentőt megillető személyiségi jogok**

1. A panaszos, illetőleg a közérdekű bejelentést tevő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, vagy abban az esetben, ha az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen

hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

2. Az eljárás során a személyes adatok védelme tárgyában az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény az irányadó.

## **IX.**

### **Betegjogi képviselő**

1. A betegjogi képviselő a beteg írásbeli meghatalmazása alapján jogosult panaszt tenni – a panasz természetétől függően – a Kórház főigazgatójánál vagy ápolási igazgatójánál. A beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben a beteg meghatalmazása alapján eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.
2. A betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei között járhat el.
3. A betegjogi képviselő illetékességi körében jogosult – az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve – a vonatkozó iratokba betekinteni. A betegjogi képviselő köteles a betegre vonatkozó orvosi titkot megtartani, és a beteg személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.

## **X.**

### **Záró rendelkezés**

Jelen szabályzat 2018. március 5. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a **2017. április 15-én** hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.