

Iktatószám: FI/ 58-6 /2024.

Dunaújvárosi Szent Pantaleon Kórház-Rendelőintézet

53. Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2024. szeptember 1.

Kiadva: 2024. augusztus 27.

Jóváhagyta:




Dr. Szilágyi Örs
főigazgató

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja az állami szervek működésébe vetett közbizalom növelése, a panasz és a közérdekű bejelentés jelentőségét, valamint a közösségi érdekek érvényesülése érdekében a közérdekű bejelentők által vállalt erőfeszítéseket elismerve, továbbá kezességet vállalni a közérdekű bejelentők minél teljesebb körű védelméért oly módon, hogy közben a Dunaújvárosi Szent Pantaleon Kórház-Rendelőintézet dolgozóinak jogszerű védelme is biztosított.

A szabályzat célja továbbá rögzíteni, hogy a Dunaújvárosi Szent Pantaleon Kórház-Rendelőintézetben folyó betegellátással kapcsolatosan felmerülő panaszok esetén milyen módon jelezhetik azt az érintettek, illetőleg tájékoztatást nyújtani a panaszvizsgálás folyamatáról és a vizsgálat eredményének közlési módozatairól az érintett panasztevők, illetőleg az intézményi dolgozók részére.

2. A szabályzat hatálya

2.1 Területi hatály

A panaszkezelési szabályzat területi hatálya kiterjed a Dunaújvárosi Szent Pantaleon Kórház-Rendelőintézet (továbbiakban: Kórház) egész területére, telephelyeire.

2.2. Személyi hatály

Akikre nézve a szabályzat jogokat és köteleességeket állapít meg:

- a) a Kórház egészségügyi szolgáltatásait igénybe vevő személyek,
- b) azok törvényes képviselői,
- c) a hozzátartozók,
- d) egyéb a vizsgálati eljárás során jogosult személynek tekinthető érintettek,
- e) a Kórház, mint foglalkoztató által foglalkoztatottak,
- f) munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatottak,
- g) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornokok és önkéntesek,
- h) szerződött partnerek.

3. 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.

Panaszos: Az egészségügyi ellátás során vagy azzal kapcsolatban észlelt problémáról beszámoló beteg, illetve hozzátartozója vagy törvényes képviselője, egyéb érintettje.

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 meddővé tételt, 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.

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

Hozzátartozó: A közei hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.

4. A panasztétel rendje

A beteg, továbbá az általa meghatalmazott személy az alábbi személyeknél, testületeknél és hatóságoknál jogosult az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panasza előterjesztésére írásban vagy szóban:

- a főigazgatónál;
- az orvos-igazgatónál;
- az ápolási igazgatónál;
- az osztályvezető főorvosnál;
- osztályvezető ápolónál – a panasz természetétől függően;
- a Kórház fenntartójánál;
- a Magyar Orvosi Kamara Fejér Vármegyei Területi Szervezete Etikai Bizottságánál orvosetikai szabály megsértésének felmerülése esetén;
- a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Fejér Vármegyei 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.

4.1. Panasztétel módja szóban

Amennyiben a beteg vagy hozzátartozója bármilyen okból szóban kíván panaszt tenni, azt telefonon, vagy az adott osztályon – nővér esetében az osztályvezető főnővérnél, beosztott orvos esetében az osztályvezető főorvosnál, ügyeleti időben az osztály ügyeletes orvosánál – teheti meg. Szóbeli panasz esetén az osztályvezető főorvosnak, ügyeletes orvosnak, osztályvezető főnővérnek a vizsgálatot azonnal meg kell kezdenie, orvosolva az anomáliát. A későbbi minőségirányítási

elemzés miatt, szóban történő előterjesztés és annak azonnali orvoslása esetén is szükséges írásban rögzíteni a megtett intézkedés tényét azon panaszbejelentések esetén, amelyek az intézmény jó hírét, megítélését negatívan befolyásolhatják. A feljegyzésnek tartalmaznia kell:

- a beteg nevét, születési idejét, lakcímét, telefonszámát,
- ha a panaszos nem azonos a beteggel, akkor a panaszos nevét, lakcímét és a beteg nevét, születési idejét, lakcímét, telefonszámát
- a panaszfelvétel dátumát,
- a panasz tárgyát, elintézési módját és idejét,
- a panaszt rögzítő munkatárs nevét, aláírását.

A feljegyzést el kell juttatni a főigazgatóságra irattározás céljából.

4.2. Panasztétel módja írásban

A panaszosnak módjában áll panaszának írásos formában történő adminisztrálásához és annak hivatalos kivizsgálásához, melyre az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésére:

- levélben fordul az intézmény főigazgatójához/orvosigazgatójához (2400 Dunaújváros, Korányi Sándor u. 4-6.),
- e-mailben fordul az intézmény főigazgatójához/orvosigazgatójához (orvosigazgato@pantaleon.hu),
- jegyzőkönyv felvételét kéri a panaszáról,
- panasz érkezik az intézményhez a kórház honlapján keresztül is működő kommunikacio@pantaleon.hu e-mail címre, melyet az e-mail címet kezelő kommunikációs munkatárs továbbít a főigazgató/orvosigazgató részére.

Amennyiben a panasszal érintett osztály/szervezeti egység vezetője közvetlenül kap írásos megkeresést a panaszostól, úgy azt a levelet azonnal továbbítani kell a főigazgató/orvosigazgató részére a további ügyintézés végett.

4.3. Panasz jegyzőkönyvben történő rögzítése

Amennyiben a panaszos nem elégszik meg az osztályon/szervezeti egységen az ügyében tett intézkedéssel, és az intézmény vezetőjéhez kíván fordulni, a Kommunikációs és Marketing Osztály munkatársaihoz kell irányítani panaszának feljegyzésben történő rögzítése céljából.

A feljegyzésnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a beteg nevét, születési idejét, lakcímét, telefonszámát,
- ha a panaszos nem azonos a beteggel, akkor a panaszos nevét, lakcímét, telefonszámát és a beteg nevét, születési idejét, lakcímét, telefonszámát,
- a panaszfelvétel dátumát,
- a panasz tárgyát részletesen kifejtve,
- a panasz esetleges elintézési módját és idejét,
- a panaszt rögzítő munkatárs és a panaszos nevét, aláírását,
- illetve a feljegyzés 1 példányának átvételét igazoló szignót a panaszos részéről.

A feljegyzés 1 példányát továbbítandó a főigazgató/orvosigazgató részére kivizsgálás céljából, 1 példány a panaszost illeti.

5. A panaszvizsgálás 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. Névtelenül vagy aláírás nélkül tett bejelentésekkel és panaszokkal – tartalmuk mérlegelése után – a főigazgató, vagy távollétében az orvosigazgató belátása szerint foglalkozik, és akkor rendel el vizsgálatot, ha a panasz alapján feltételezhető, hogy a bejelentés, panasz tartalma intézkedést igényel.

Mind az adott betegellátó osztályon tett szóbeli panasz tényét, illetve a panasz orvoslására tett intézkedéseket, mind a betegellátó osztályon, illetve a Kommunikációs és Marketing Osztályon tett, illetve központi e-mail-címre érkezett írásos panaszbejelentést a főigazgatóhoz/orvosigazgatóhoz kell eljuttatni. A főigazgató/orvosigazgató a panasz beérkezését követő 2 munkanapon belül megküldi az érintett vezető(k)nek a panaszt kivizsgálás céljából.

A panasz kivizsgálására felhívott vezető köteles

- megvizsgálni a rendelkezésre álló iratokat,
- meghallgatni a panaszban érintett személyeket, az esetleges tanúkat,
- a vizsgálat eredményéről készült dokumentumot, illetve annak esetleges mellékleteit a főigazgató/orvosigazgató részére, az általa szabott határidőben írásban – papíralapon és e-mail útján, szerkeszthető formában is – megküldeni.

A főigazgató/orvosigazgató, a dokumentumokat áttekintve (szükség esetén kérhet további vizsgálatot), a panasz kivizsgálásának eredményéről a panasztevőt vagy annak meghatalmazott képviselőjét a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 munkanapon belül írásban tájékoztatni köteles.

Amennyiben a vizsgálat hosszadalmas, akkor az ügyében folytatott eljárás elhúzódásának tényéről tájékoztatni kell a panaszost.

Abban az esetben, ha a panasz jellege indokoltá teszi, úgy a főigazgató/orvosigazgató a Kórház jogászával, ezenfelül a betegjogi képviselővel együttműködve vizsgálja ki az esetet.

A panasz kivizsgálásának általános folyamata

(a panaszbejelentés tartalma szerint, a kivizsgálás folyamata eltérhet a jelen leírástól)

1. A panaszbejelentés rögzítése, azonosító számmal való ellátása.
2. A bejelentés teljes és pontos dokumentálása, a feljegyzés vagy a jegyzőkönyv elkészítése (szóbeli panaszbejelentés esetén). Ide tartozik különösen a bejelentés tartalma, időpontja, bejelentő neve (ha ismert), valamint minden releváns tényező és információ, amely segíti a panaszbejelentés kivizsgálását.
3. A bejelentés áttekintése, amely során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát.
4. A vizsgálat során ellenőrizni kell a bejelentő által tett összes állítást és tényt. Ebben az esetben különös figyelmet kell fordítani arra, hogy megállapításra kerüljön, hogy valós alapja van-e a panaszbejelentésének.
5. Amennyiben indokolt és lehetséges, folyamatos kapcsolattartásra kell törekedni a bejelentővel.
6. Amennyiben indokolt a bejelentésben érintett vagy valószínűsíthetően érintett személy(ek) kórházi munkahelyre történő behívása előzetes időpont megadásával, tőlük részletes adatok és bizonyítékkal alátámasztott információk beszerzése.

7. Szükség esetén kapcsolatfelvétel a Kórházon belüli vagy külső, a bejelentéssel vagy a megállapított tényállással érintett szervezetek/szervezeti egységek vezetőivel, érintettjeivel.
8. A feltárt és bizonyítást nyert tényállás rögzítése (a bizonyítékok csatolása).
9. Az eljárás során figyelemmel kell lenni a vonatkozó jogi keretekre, illetve a Kórház által meghatározott eljárási és egyéb belső szabályzatok tartalmára.
10. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről a Jogi Osztály bevonásával.
11. Az eljárás lezárásakor, a panaszos írásos tájékoztatást kap.
12. Az eljárás lezárásakor a belső jegyzőkönyv készül a vizsgálat eredményéről.
13. Különösen fontos a független és pártatlan vizsgálat körülményeinek biztosítása a jóhiszemű bejelentő és az egyéb érintett személyek védelme érdekében, az eljárás minden folyamatában.

A panasz 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.

A pszichiátriai betegek intézeti felvételének és az ellátásuk során alkalmazható korlátozó intézkedések szabályairól szóló 60/2004. (VII. 6.) ESzCsM rendelet 6. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a pszichiátriai betegnek és a panasz tételére jogosult személyeknek a korlátozó intézkedés ellen tett panasz elintézése során, soron kívül kell eljárni.

Általános, az intézmény működését érintő panasz, felvetés, javaslat esetén a főigazgató, az általa az eljárásba bevonni szükségesnek tartott szakemberek véleményét kikérve fogalmazza meg a kórház álláspontját.

6. Betegjogi képviselő

1. A betegjogi képviselő a beteg írásbeli meghatalmazása alapján jogosult panaszt tenni – a panasz természetétől függően – a Kórház főigazgatójánál, orvosigazgatójánál 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.

Amennyiben a betegjogi képviselő az általa rögzített vagy hozzá eljuttatott panaszt továbbítja a főigazgató részére kivizsgálás céljából, az eljárást az egyéni betegpanasz kivizsgálása rendjének megfelelően kell lebonyolítani.

7. A panaszok jellegének vizsgálata

A Kommunikációs és Marketing Osztály évente összesítést készít az előző évben beérkezett betegpanaszokról, csoportosítja azokat az egészségügyről szóló törvényben foglalt betegjog típusok alapján, és a főigazgatóság minőségirányítási dokumentumában rögzíti.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg a korábbi, FI/82-6/2023. iktatószámú, a Szent Pantaleon Kórház-Rendelőintézet Dunaújváros 53. sz. Panaszkezelési Szabályzata hatályát veszti.