

**Panaszok, reklamációk kezelése I.****A beteg- és/vagy szülői panaszok és reklamációk kezelése**

**Érvényesség:** Heim Pál Országos Gyermekgyógyászati Intézet

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29.§ (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Eütv. 29.§ (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A hivatkozott törvénynek megfelelően a Heim Pál Országos Gyermekgyógyászati Intézet (a továbbiakban: Intézet) előforduló panaszok ügyintézésének rendjét a következőképpen szabályozott.

**A szabályzat célja**

A betegek, hozzátartozók és/vagy egyéb személyek által tett panaszok kivizsgálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának szabályozása.

**A szabályozás hatálya:**

Jelen szabályzat hatálya kiterjed az Intézet székhelyére és valamennyi telephelyére, minden egységre, függetlenül a személy foglalkoztatási módjától.

Jelen szabályzat az Intézet, vonatkozóan a betegek panaszainak kivizsgálásával kapcsolatos rendelkezéseket rögzíti.

**Jogszabályi háttér:**

1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről

1997. évi CLIV. törvény az Egészségügyről

1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről

2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítői eljárásról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról

**A szabályzat alkalmazása során használt fogalmak**

**Panasz:** olyan kérelem, amelyet a beteg vagy az általa szabályszerűen meghatalmazott személy az egészségügyi ellátással kapcsolatos egyéni jogséreleme vagy érdekséreleme 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.

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

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

Dokumentum kód:	MU4.07-I	Oldalszám:	1/6
Változat szám:	5		
Állomány név:	C:\tanusítás\Munkautasítások\MU4.07-I-5.doc	Érvénybe lép:	2024.07.01.

**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.

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

## A panaszkezelés folyamata

### Panaszbejelentés

- a) A beteg /a szülő jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban a szolgáltatónál, a betegjogi képviselőnél, illetve az Intézet fenntartójánál panaszt tenni.
- b) A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek / a szülőnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban foglaltak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon.
- c) Az intézményen belüli panasztétel lehetséges:
  - az ellátás helyszínén,
  - az adott szolgálat közvetlen munkahelyi vezetőjénél,
  - a szakterület szerinti igazgatónál,
  - a főigazgatónál.
- d) Panasztétel módjai:
  - Írásban, munkatársnak átadva, vagy véleménygyűjtő ládába dobva
  - E-mailben
  - Szóban (panaszfelvevő az Intézet munkatársa)
  - kép vagy hanghordozó igénybevitelével.
- e) Panaszt csak magyar nyelven lehet tenni.
- f) 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 az Intézet nevében eljáró személy köteles a beteg figyelmét felhívni.

Dokumentum kód:	MU4.07-I	Oldalszám:	2./6
Változat szám:	5.		
Allomány név:	C:\tanusítás\Munkautasítások\MU4.07-I-5.doc	Érvénybe lép:	2024.07.01.

- g) A panaszról a panasztétel helyszínén az MU4.07-F2 formanyomtatványon feljegyzést kell készíteni.
- h) A bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az eljárási szabályokról.
- i) A formanyomtatványt, vagy a panaszos levelet haladéktalanul el kell juttatni a főigazgatóhoz.

#### A panasz kivizsgálása:

- a) A panasz kivizsgálását a főigazgató rendeli el az MU4.07-F1 panaszok kezelése lapon, majd ennek és a bejelentésnek a másolatát átadja a rendelkezés szerinti illetékesnek. A vizsgálatot 3 munkanapon belül el kell kezdeni.
- b) Az Intézet nem köteles a panasz kivizsgálására, amennyiben az a tárgyban már lefolytatott és az Intézet által megválaszolt panasz eljárásban ismételt benyújtásra kerül.
- c) Az Intézet a panaszost meghallgatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.

#### A panaszkezelési vizsgálatot végző személyek jogai és kötelességei

##### A betegpanaszok önálló kivizsgálására jogosultak:

- Főigazgató
- Orvosigazgató
- a Főigazgató által a kivizsgálásra kijelölt személy, bizottság
- a fekvőbeteg osztályok, járó beteg szakrendelések, diagnosztikai egységek, egyéb szervezeti egységek vezetői és helyettesei, a saját szervezeti egységük tekintetében (kivéve, ha a vezető személye is érintett)

##### A betegpanaszok kivizsgálása során utasítások, intézkedések meghozatalára jogosultak:

- Főigazgató
- Orvosigazgató
- a Főigazgató által a kivizsgálásra kijelölt személy
- a fekvőbeteg osztályok, járó beteg szakrendelések, diagnosztikai egységek, egyéb szervezeti egységek vezetői és helyettesei, a saját szervezeti egységük tekintetében (kivéve, ha a vezető személye is érintett)

#### A panasz kivizsgálását végző személy jogosult az Intézet szervezetén belül:

- a) az Intézeti infrastruktúra és személyi állomány egészében, indokolt és írásban dokumentált vizsgálatokat végezni
- b) a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység helyiségeibe belépni, figyelemmel a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység biztonsági előírásaira
- c) a vizsgált szervnél/személynél, illetve szervezeti egységnél az vizsgálat tárgyához kapcsolódó, minősített adatot, üzleti és gazdasági titkot tartalmazó iratokba, a közszolgálati alapnyilvántartásba és más dokumentumokba, valamint elektronikus adathordozón tárolt adatokba betekinteni a külön jogszabályokban meghatározott adatvédelmi és minősített adatok védelmére vonatkozó előírások betartásával, azokról másolatot, kivonatot, illetve fotót, tanúsítványt készíteni/készíttetni, indokolt esetben az eredeti dokumentumokat másolat hátrahagyása mellett jegyzőkönyvben rögzítetten átvenni, illetve visszaadni
- d) a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetőjétől és bármely alkalmazottjától írásban vagy szóban információt kérni
- e) igazoló jelentést kell kérni a panaszok kivizsgálása során a panaszolt vagy a feltételezetten panaszolt személy, illetve szervezeti egység vezetőjétől

Dokumentum kód:	MU4.07-I	Oldalszám:	3./6
Változat szám:	5.		
Állomány név:	C:\tanúsítás\Munkautasítások\MU4.07-I-5.doc	Érvénybe lép:	2024.07.01.

**A panasz kivizsgálásával megbízott személy köteles az Intézet szervezetén belül:**

- a) a vizsgálatról teljes és pontos feljegyzést vagy jegyzőkönyvet készíteni
- b) tevékenységének megkezdéséről (amennyiben kizáró ok nem merül fel) a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetőjét tájékoztatni
- c) a tevékenység megkezdésekor és kérésre a személyét igazoló fényképes azonosítót és az kivizsgálásra vonatkozó megbízást bemutatni
- d) az objektív vélemény kialakításához elengedhetetlen dokumentumokat és körülményeket megvizsgálni
- e) megállapításait, következtetéseit és javaslatait tárgyyszerűen, a valóságnak megfelelően írásba foglalni, és azokat elegendő és megfelelő bizonyítékkal alátámasztani
- f) ha a vizsgálat során büntető-, szabálysértési, kártérítési, illetve fegyelmi eljárás megindítására okot adó cselekmény, mulasztás vagy hiányosság gyanúja merül fel, haladéktalanul jelentést tenni a Főigazgatónak
- g) a vizsgálatnál kapcsolatban vagy személyére nézve összeférhetlenségi ok tudomására jutásáról haladéktalanul jelentést tenni a Főigazgatónak, amelynek elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi felelősséggel tartozik
- h) az eredeti dokumentumokat a vizsgálat lezárásakor hiánytalanul visszaszolgáltatni, illetve, ha a vizsgálat során büntető-, szabálysértési, kártérítési, illetve fegyelmi eljárás megindítására okot adó cselekmény, mulasztás vagy hiányosság gyanúja merül fel, az eredeti dokumentumokat a szükséges intézkedések megtétele érdekében Főigazgató útján, a vizsgált szerv vezetőjének jegyzőkönyv alapján átadni.
- i) a vizsgált szervnél/személynél, illetve szervezeti egységnél, illetve annak részegységeiben a biztonsági szabályokat figyelembe venni
- j) a tudomására jutott minősített adatot, üzleti és gazdasági titkot megőrizni
- k) a vizsgálati tevékenységet megfelelően dokumentálni, a vizsgálat során készített iratokat és iratmásolatokat - az adatvédelmi és a minősített adatok védelmére vonatkozó előírások betartásával - a vizsgálat dokumentációjához csatolni

**A panaszkezelési folyamatba bevont szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetője és alkalmazottai jogosultak:**

- a) a panasz kivizsgálását végző személyek személyazonosság bizonyítására alkalmas okiratát, illetve Intézeti megbízását bemutatását kérni, ennek hiányában az együttműködést megtagadni
- b) amennyiben azt kizáró ok nem merül fel, a vizsgálat megállapításait megismerni, azokra észrevételeket tenni, és az észrevételekre választ kapni

**A panaszkezelési folyamatba bevont szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetője és alkalmazottai kötelesek:**

- a) a vizsgálat végrehajtását elősegíteni, együttműködni
- b) a vizsgálat végrehajtását nem akadályozni
- c) a vizsgálat során a szóban vagy írásban a kért tájékoztatást, felvilágosítást, nyilatkozatot megadni, a dokumentációkba a betekintést biztosítani, a dokumentummásolatokat a megadott határidőre átadni, kérés esetén az eredeti dokumentumokat - másolat és jegyzőkönyv ellenében - a megadott határidőre átadni
- d) a vizsgáló személy részére a helyszínen a megfelelő munkakörülményeket biztosítani

A fenti kötelezettségek vétkes megszegése esetén a munkáltató a kötelezettségszegés súlyával arányos hátrányos jogkövetkezményeket állapíthat meg.

Dokumentum kód:	MU4.07-I	Oldalszám:	4/6
Változat szám:	5.		
Állomány név:	C:\tanusítás\Munkautasítások\MU4.07-I-5.doc	Érvénybe lép:	2024.07.01.



(pl. vezető beosztású kötelezett esetében ilyen következmény lehet, a vezetői megbízás visszavonása.)

A kötelezett a kötelezettségének megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni, ha nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

(pl. ha a kötelezettség megszegése miatt vagy annak következtében a Kórházat kártérítés megfizetésére kötelezi az eljáró Hatóság)

A kártérítés mértékét és jellegét a hatályos jogszabályok alapján kell megítélni.

A vagyoni hátrányt megállapító jogkövetkezmény összességében nem haladhatja meg a munkavállaló egyhavi alpbére összegét.

#### A panasz kivizsgálásának mellőzése

*A panasz kivizsgálása mellőzhető, ha*

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg
- a bejelentést nem az arra jogosult személy tette meg (pl: cselekvőképes nagykorú beteg helyett a hozzátartozó kíván panaszt tenni)
- a bejelent és ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjeszti elő a panaszát
- a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túli az előterjesztett panasz

Azonosíthatatlan bejelentő panasz kivizsgálható, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panaszt nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt kivéve, ha a kivizsgálás során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, ilyenkor a panasz elintézését megalapozó vizsgálat, intézkedés mellőzésével befejezhető.

#### A panasz kivizsgálását követő intézkedések:

- A panasz kivizsgálást követően a kivizsgálást végző jelentést küld a főigazgatónak, aki megteszi a szükséges intézkedéseket., és kijelöli az intézkedésért felelős személyt. Ha intézkedés nem történt, annak okát fel kell tüntetni. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, a Főigazgató – az illetékes igazgató közreműködésével – intézkedik:
  - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
  - az okozott sérelem orvoslásáról;
  - indokolt esetben az Mt. és az Eszjtv. szerinti felelősségre vonás, illetve az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről;
  - ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel – az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről.
- Ha az Intézet a panasz vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,
  - erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
  - erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről
 haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszt értesíti.

Kórházon belül más eljárás hatálya alá tartozást indokoló esetek:

- Etikai Bizottsághoz való áthelyezés

Dokumentum kód:	MU4.07-I	Oldalszám:	5./6
Változat szám:	5.		
Állomány név:	C:\tanusítás\Munkautasítások\MU4.07-I-5.doc	Érvénybe lép:	2024.07.01.

- Belső-visszaélés bejelentési rendszerhez áthelyezés
- c) Az intézkedés végrehajtásának ellenőrzését a főigazgató, vagy az általa kijelölt személy végzi.
- d) A panasz kivizsgálásának eredményéről a főigazgató írásban tájékoztatja a panasztevőt, a panasztételtől számított 10 munkanapon belül.

### A betegjogi képviselő felől érkező panaszok kivizsgálása

A betegjogi képviselő ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket a jogaik megismerésében és érvényesítésében.

A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, a fogadó órák helye és ideje valamennyi betegellátó egységben kifüggesztésre kerül.

A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése a fent leírt panaszvizsgálási módon szerint történik, azzal az eltéréssel, hogy szerinti határidők számításánál munkanap helyett naptári nap értendő. A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.

#### A főigazgató a betegjogi képviselőtől érkező:

- panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre 30 napon belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, 60 napon belül érdemben válaszol,
- az Intézet működésével kapcsolatos észrevételre 15 napon belül érdemben válaszol,
- a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, amennyiben a dokumentáció helyben rendelkezésre áll azonnal, egyéb esetben 5 munkanapon belül teljesíti.

### A panaszügyek nyilvántartása

A panaszok nyilvántartása a Főigazgatói Titkárságon rendszeresített mappában, beérkezési sorrendben történik. A nyilvántartás tartalmazza a panasz:

- a. érkezésének időpontját,
- b. bejelentőjének nevét,
- c. tárgyát (mely szervezeti egység ellen irányul),
- d. intézésére illetékes munkáltató nevét és beosztását,
- e. kivizsgálójának nevét és beosztását,
- f. rendezésére tett intézkedést (amennyiben van),
- g. lezárásának dátumát,
- h. iktatószámát.

Az Intézetben előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Főigazgatói Titkárság készíti elő és minden év január 31-ig átadja a Főigazgató részére.

A panasz nyilvántartást és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni a főigazgatónál. (lásd Iratkezelési Szabályzat).

### A személyes adatok kezelése a panasz kivizsgálás keretei között

A személyes adatok kezelése az Intézeti Adatvédelmi Szabályzat alapján történik.

### Nyomtatványok:

MU4.07-F1 Panaszok kezelése

MU4.07-F2 Észrevétel-bejelentő lap

Dokumentum kód:	MU4.07-I	Oldalszám:	6/6
Változat szám:	5.		
Állomány név:	C:\tanúsítás\Munkautasítások\MU4.07-I-5.doc	Érvénybe lép:	2024.07.01.