

**Téti Kistérségi Gyógyítóház Közhasznú Nonprofit
Korlátolt Felelősségű Társaság**

Panaszkezelési Szabályzat

Készítette: Dr. Nagy Lehel Csaba

2014

A Téli Kistérségi Gyógyítóház Közhasznú Nonprofit Kft. elkötelezettje a betegek minőségi ellátásának. Ezen törekvésnél fogva, valamint az 1997. évi CLIV. törvény a betegpanaszok kezelésére vonatkozó 29. § -a értelmében az alábbiakban határozza meg feladatait.

*29. § (1) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.
(2)² 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.
(3) A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.
(4) A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.*

Intézetünket felkereső betegeinknek jogában áll az ellátással kapcsolatos véleményüket az Intézet vezetése, a fenntartó, illetve a felügyeleti szervek és a betegjogi képviselőt ellátó személy felé megfogalmazni.

Célunk:

- folyamatosan informálódni betegeink elégedettségéről, annak nyomán fejleszteni az ellátás színvonalát;
- célunk továbbá az esetleges betegpanaszok hatékony, körültekintő és gyors kivizsgálása.

Betegpanaszok kezelése

Cél: a betegek megkeresése alapján konkrétan minősülő panaszok gyors és hatékony rendezése.

Panasz: az a bejelentés, amikor a beteg, vagy a hozzátartozó szóban, vagy írásban kifogást emel.

Panasz tárgya lehet az ellátással kapcsolatos, közvetlenül az intézetben nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó dolog. Irányulhat: az ellátást végző személyekre, a tárgyi környezetre, a betegellátáshoz kapcsolódó szolgáltatásokra.

Nem minősül betegpanasz a névtelen levél.

Betegpanaszokat fogadó személyek:

- igazgató főorvos
- orvos igazgató
- szakrendelés vezető szakorvos
- vezető asszisztens
- az intézményben dolgozó asszisztens

Beteg panaszokat kivizsgáló személyek:

A főigazgató főorvos döntése és utasítása alapján az alábbi személyekből álló, legalább 3 tagú ad hoc bizottság:

- igazgató főorvos
- orvos igazgató
- vezető asszisztens
- intézeti jogász

Betegpanaszok kezelésére, megválaszolására jogosult személyek:

- igazgató főorvos
- orvos igazgató (orvosi terület)
- vezető asszisztens (szakdolgozói terület)

A betegpanaszok kivizsgálásának menete:

- a betegpanasz megjelenhet
 - a panasz keletkezési helyén (szakrendelő)
 - igazgatáson
 - betegjogi képviselőnél
 - fenntartó szervnél
 - felügyeleti szervnél
- a betegpanasz fogadása két úton történik
 - írásban
 - szóban
- a betegpanasz felvételére jogosult személyek a szóbeli panaszt írásban rögzítik és eljuttatják az igazgató főorvoshoz
- az igazgató főorvos kijelöli a betegpanasz kivizsgálására jogosult személyeket, valamint meghatározza a panasz kivizsgálásának maximális időtartamát, amely azonban 15 munkanapnál nem lehet több
- a betegpanaszt kivizsgáló bizottság meghallgatja az érintetteket, ha kell, arról jegyzőkönyvet készít, illetőleg bekérheti az érintett dolgozók, vagy területért felelős vezetők írásbeli véleményét a problémára vonatkozóan
- amennyiben szükséges a betegtől is kérhet további információt, lehetőség szerint írásban, illetve telefonon, a beteget a legkevésbé terhelve ezzel
- a probléma feltárása után a panasz kivizsgálásért felelős bizottság vezetője írásos előterjesztést készít a főigazgatónak, amely alapján az igazgató főorvos dönt az előterjesztés elfogadásáról
- az igazgató főorvos a döntésről írásban értesíti a beteget, amely jogát kizárólagosan az orvos igazgatóra vagy a vezető asszisztensre ruházhatja át

A betegpanasszal kapcsolatos döntések formája:

- **elfogadó**
 - amennyiben a beteg panaszának az igazgató főorvos helyt ad
- **elutasító**
 - amennyiben a beteg panaszának az igazgató főorvos nem ad helyt

- a fenti esetekben az írásbeli észrevételek, panaszok közvetlenül az igazgató főorvoshoz juttatandók el
- a kivizsgálás menete a fentiekben meghatározottak szerint történik
- a kivizsgált betegpanaszok megválaszolására ez esetben csak az orvos igazgató jogosult

A betegpanasszal kapcsolatos levelek iktatása és archiválása

- iktatószámmal történik
- tárolása elkülönítetten a gazdasági igazgatónál
- 5 évig kötelezően megőrzendő

Érvényes: visszavonásig

Tét, 2014.01.01.