

Ikt.: 1715...../2021.

Törökszentmiklós Városi Önkormányzat Egyesített Gyógyító- Megelőző Intézet

KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

Törökszentmiklós, 2021. január 4.

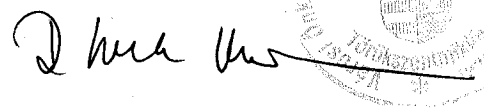
Jóváhagyta:



Dr. Csordás Melinda
igazgató



**Az eredetivel
mindenben megegyező,
hűeles másolat.**



Tartalom

1. A panaszkezelés általános szabályai, célja.....	3
2. Az eljárás alkalmazási területe.....	3
3.Fogalom meghatározások.....	3
4. A panaszbejelentés módja	4
5. A panaszok kivizsgálása	5
6. A betegek, hozzátartozók tájékoztatása	5
7. Közérdekű bejelentések	6
8. A panaszügyek nyilvántartása	6
9. Záró rendelkezések	6

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszügyek nyilvántartása
2. sz. melléklet: Tájékoztató a panaszkezelési eljárásról
3. sz. melléklet: Jegyzőkönyv panasz, bejelentés felvételéről
4. sz. melléklet: Válaszlevél minta

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (továbbiakban: Eütv.) 29. § (1) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Eütv. 29.§. (3) bekezdése szerint panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A hivatkozott jogszabályoknak megfelelően a Törökszentmiklós Város Önkormányzat Egyesített Gyógyító-Megelőző Intézet (továbbiakban: EGYMI) előforduló panaszokkal kapcsolatos eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozom:

1. A panaszkezelés általános szabályai, célja

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

Hivatkozások:

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről,
- 1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről,
- 2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítői eljárásról,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról,
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről,
- 381/2016. (XII.2.) Korm. r. az Integrált Jogvédő Szolgálatról,
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről,

2. Az eljárásrend hatálya

A Panaszkezelési eljárás hatálya kiterjed az EGYMI feladatkörébe tartozó alapellátási, járóbeteg-szakellátási, gondozási közfinanszírozott egységeire beleértve a gazdasági műszaki ellátás feladatait, illetve az önként vállalt feladatokra.

Személyi hatálya az EGYMI-nél egészségügyi szolgálati jogviszonyban foglalkoztatottakra, valamint a közreműködőire, személyes közreműködőire, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, akik a munkájuk során az eljárást alkalmazzák, valamint az alapellátást, járóbeteg- szakellátást, gondozást igénybe vevőkre, betegekre.

3. Fogalom-meghatározások

Panasz: Az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjogokkal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban történő bejelentés, észrevétel, reklamáció, valamint olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.

Panasznak nem minősülő bejelentés: Az elhelyezéssel, infrastruktúrával kapcsolatos igény, kérés, kifogás.

Közérdekű bejelentés: Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetve megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Bejelentő: Az a természetes személy (vagy meghatalmazottja, gondviselője), aki a panaszt vagy panasznak nem minősülő bejelentést tette.

Képviselő: Az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

Betegjogi képviselő: A hivatkozott jogszabályokban foglaltaknak megfelelően ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében:

- a) A beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve – a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben – eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.
- b) Egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás alapján és annak keretei között járhat el.
- c) Az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra felhívja az intézmény vezetőjének, illetve fenntartójának figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz (közérdekű bejelentés).

Közvetlen hozzátartozó: A házastárs, az egyenes ági rokon, az örökbe fogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és nevelőszülő, valamint a testvér és az élettárs.

4. A panaszbejelentés módja

A bejelentő szóban vagy írásban tehet panaszt, bejelentést.

Panasszal, bejelentéssel lehet élni

- az EGYMI igazgatójánál,
- az ellátó hely (szakrendelés, gondozás) orvosánál,

- az EGYMI által a beteg részére nyújtott egészségügyi ellátással kapcsolatban tett, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvény szerinti panasszal kapcsolatban az az egészségügyi államigazgatási szerv jár el, amely a panasszal érintett egészségügyi szolgáltató részére működési engedély kiadására jogosult (Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatala)
- a fenntartó önkormányzatnál,
- a felettes felügyeleti szervek illetőleg hatóságoknál (EMMI, NEAK, OKFŐ, Rendőrség stb.)

A panaszok, bejelentések dokumentálásra kerülnek (3. számú melléklet).

A névtelenül történő bejelentések, panaszok kivizsgálásától – egyéni mérlegelés után – eltekinthető.

Névtelen panasznak minősül az elektronikus levélben tett, ismeretlen e-mail címről érkező panasz is.

Amennyiben a névtelen panasz bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg ha súlyos szabálytalanságot érint az igazgató elrendeli a panasz kivizsgálását.

A vonatkozó jogszabály értelmében az azonos bejelentőtől, azonos tartalommal érkezett panasz kivizsgálása újból nem történik meg.

5. A panaszok kivizsgálása

Az EGYMI a panaszt nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és 30 munkanapon belül írásban megválaszolja.

A válasznak tartalmaznia kell a vizsgálat eredményét, a hozott intézkedéseket (4. számú melléklet).

Nem szükséges az írásbeli tájékoztatás, amennyiben az elintézésről a jelen lévő panaszost, illetve bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette, de ennek tényét a dokumentációban rögzíteni kell.

Amennyiben a bejelentő személye egyértelműen nem azonosítható (pl. elektronikus úton történt bejelentés), csak általános érvényű panaszok, bejelentések kivizsgálása történik meg.

Panasz kapcsán sem hozható olyan intézkedés, amely a többi ellátott számára kedvezőtlen vagy hátránnyal jár.

A panaszok kivizsgálása és a válaszadás során a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi szabályokat betartva kell eljárni, fokozottan ügyelni kell a személyes és egészségügyi adatok védelmére.

A panasszal, illetve a kivizsgálásával kapcsolatos dokumentáció 5 évig megőrzésre kerül az irattárban, olyan módon tárolva és archiválva, hogy bármikor visszakereshető legyen.

A helyben benyújtott panasz, bejelentés kivizsgálásáról az igazgató dönt.

Amennyiben a panasz jellege indokolja, belső vizsgálatot rendel el, amelynek lefolytatására – ha szükséges – vizsgálóbizottságot hoz létre. A vizsgálóbizottság vezetője szakmailag kompetens, de a panasz/bejelentés tartalmában nem érintett személy. A vizsgálat lefolytatása során sor kerülhet az érintett munkatársak meghallgatására, az egészségügyi dokumentáció felülvizsgálatára.

A vizsgálat során kezdeményezhető a panasztevő személyes meghallgatása, de erre semmilyen módon nem kötelezhető, személyes közreműködésének hiánya nem befolyásolhatja az eljárás lefolytatását. Szakdolgozót vagy az általuk nyújtott ellátást érintő panaszok/bejelentések kivizsgálásába az ápolási vezetőt be kell vonni.

6. A betegek, hozzátartozók tájékoztatása

A betegellátó helyek közös területein (váró, folyosó stb.) jól látható módon tájékoztatókat helyeznek ki a betegek/hozzátartozók részére az intézmény panaszkezelési rendjéről.

7. Közérdekű bejelentések

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A közérdekű bejelentést az e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

Amennyiben valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

A közérdekű bejelentés a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elbírálni, ha ettől az időponttól előreláthatólag hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbításának, indokainak egyidejű közlésével tájékoztatni kell.

A vizsgálat befejezésekor a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíteni kell. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a közérdekű bejelentés elintézéséről a bejelentőt tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

8. A panaszügyek nyilvántartása

A panaszügyek nyilvántartása az EGYMI titkárságon rendszeresített kimutatásban (1. számú melléklet), beérkezési sorrendben történik.

9. Záró rendelkezések

Az érintetteket a panasz bejelentési lehetőségekről jelen szabályzat 2. számú mellékletében foglaltak szerint tájékoztatni kell. A tájékoztatás kifüggesztése az intézmény hirdető tábláin történik.

1. számú melléklet

PANASZOS ÜGYEK NYILVÁNTARTÁSA

A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

1. a panasz beérkezésének időpontja,
2. bejelentőjének nevét,
3. tárgyát,
4. intézésre, kivizsgálásra illetékes nevét és beosztását,
5. rendezésre tett intézkedést,
6. lezárásának dátumát,
7. iktatószámot,

2. sz. melléklet

TÁJÉKOZTATÓ PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSRÓL

Tisztelt Betegeink!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy az 1997. évi Az egészségügyről szóló törvény 29. §-a értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban panaszt tenni.

Panaszát megteheti:

- az EGYMI igazgatójánál,
- az ellátó hely (szakrendelés, gondozás) orvosánál,
- az EGYMI által a beteg részére nyújtott egészségügyi ellátással kapcsolatban tett, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvény szerinti panasszal kapcsolatban az az egészségügyi államigazgatási szerv jár el, amely a panasszal érintett egészségügyi szolgáltató részére működési engedély kiadására jogosult (Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatala)
- a fenntartó Törökszentmiklós Város Önkormányzatnál,
- a betegjogi képviselőnél,
- a felettes felügyeleti szervek illetőleg hatóságoknál (EMMI, NEAK, OKFŐ, Rendőrség stb.)

A panaszokat, bejelentéseket 30 napon belül kivizsgáljuk, s eredményéről, a hozott intézkedésekről szóban és írásban is tájékoztatjuk a bejelentőt.

Panaszok, bejelentések kapcsán nem hozhatók olyan intézkedések, amelyek a többi ellátott számára kedvezőtlen helyzetet vagy hátrányt jelentenek.

A hatályos jogszabályok értelmében a névtelenül tett panaszok, bejelentések kivizsgálása – kellő mérlegelés után – mellőzhető.

A panaszkezelés részletes szabályozása megtekinthető az EGYMI titkárságán.

Törökszentmiklós, 2021. március 1..

Dr. Csordás Melinda
Igazgató

3. sz. melléklet

**JEGYZŐKÖNYV
PANASZ, BEJELENTÉS FELVÉTELÉRŐL**

Iktatószám:

1. Panaszfelvétel, bejelentés helye (szervezeti egység, ellátóhely):

.....

2. Panasztevő, bejelentő adatai (név, lakcím):

.....

.....

3. Panasztevő, bejelentő státusza (aláhúzendő):

beteg, hozzátartozó, látogató, kísérő, betegjogi képviselő, meghatalmazott, egyéb:

.....

4. A panasz, bejelentés rövid, tényszerű leírása (a panasz tárgyát képező esemény, körülmény helyének, idejének pontos megjelölésével):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Egyéb lényeges megjegyzés, kiegészítés:

.....

.....

.....

6. A válasz várható időpontja:

7. A panaszt, bejelentést rögzítette (név, beosztás):

.....

Kelt:

.....
A panaszt rögzítő olvasható aláírása

.....
Panasztevő/bejelentő olvasható aláírása

4. sz. melléklet

VÁLASZLEVÉL MINTA

Bejelentő neve:
Bejelentő lakcíme:

Tisztelt Asszonyom/Uram!

Mindenekelőtt szeretném sajnálatomat kifejezni az Önt/hozzátartozóját ért kellemetlenségek miatt.

Ezúton szeretném tájékoztatni, hogy az Ön által tett (panasz, bejelentés, közérdekű bejelentés - értelemszerűen választandó) kivizsgálása megtörtént.

A vizsgálat kapcsán a következőket állapítottuk meg:
(Soroljuk fel tényszerűen, közérthetően, a szakkifejezések mellőzésével a vizsgálat megállapításait, a lehetséges kiváltó okokat.)

A vizsgálat megállapításai alapján a következő intézkedéseket hoztuk:

(Felsorolva, csoportosítva, a vizsgálat eredményeivel összhangban, az alábbiak szerint:

- intézmény szintű intézkedések, amelyek az ismétlődés megelőzését szolgálják, pl. utasítások, ellenőrzések, oktatások, eljárásrend-változtatás stb.;
- amennyiben személyi felelősség is megállapításra került, akkor annak minősítése, oka, pl. ismerethiány, szabály megszegése stb.;
- a meghozott intézkedések, amelyek lehetnek munkajogi szankciók, figyelmeztetések stb., de személyazonosításra alkalmas adatot nem szabad beleírni)

A fenti intézkedéseket azért hoztuk, hogy lehetőség szerint megelőzzük a hasonló események megismétlődését.

(Amennyiben nem történt intézkedés, azt is le kell írni, és indokolni, hogy miért nem.)

Szeretném tájékoztatni, hogy feladataink ellátása során minden igyekezetünkkel azon vagyunk, hogy betegeink ellátása, gyógyulásuk segítése megelégedésükre szolgáljon.

Erőfeszítéseink ellenére is előfordulhatnak azonban olyan események, körülmények (utalás a panasz tárgyára) amelyek (kellemetlenséget, nemkívánatos eseményt stb.-t [panasz alapján]) okozhatnak, ezek miatt ismételten sajnálatomat szeretném kifejezni.

Egyben köszönöm türelmét és mindenekelőtt jelzését, mellyel a hibára felhívta figyelmünket!

További kérdés esetén készséggel állunk rendelkezésére!

Kelt:

Tisztelettel

aláírás
(név, beosztás)