

E példány sorszáma: FIG/1479-1/2023.

Siófoki Kórház-Rendelőintézet

**BETEGEK ÉS HOZZÁTARTOZÓIK PANASZAINAK
KIVIZSGÁLÁSÁRÓL ÉS A BETEGJOGI KÉPVISELŐRŐL
SZÓLÓ SZABÁLYZAT**

Készítette:

Dr. Magyarosi Viola
igazgatási osztályvezető


Dr. Magyarosi Viola
igazgatási osztályvezető

Ellenőrizte:


Csehy Krisztina
minőségirányítási megbízott

Jóváhagyta:


Dr. Pintér István PhD
főigazgató-helyettes

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános rendelkezések.....	4
2. A szabályzat hatálya.....	4
3. Eljárás reklamáció, észrevétel, kifogás bejelentése esetén	4
4. A beteg (hozzátartozó) panaszainak kivizsgálása.....	5
4.1 A panasz kivizsgálásának alapvető elvei	7
5. Cselekvőképtelen, illetve korlátozottan cselekvőképés, valamint gondnokság alatt álló beteg panaszának kivizsgálása.....	7
6. Betegjogi képviselő.....	8
7. Hatósági reklamációk, bejelentése vizsgálata.....	9
7.1 A reklamációk kivizsgálása	9
7.2 Döntés a reklamáció elfogadásáról.....	9
7.3 Hatósági reklamációk kezelése.....	9

[illegible]

Jelen szabályzat a Somogy Megyei Kaposi Mór Oktató Kórház, mint megyei irányító intézmény által megadott kritériumok alapján, a megyei irányító intézmény szabályzataival és a hatályos jogszabályokkal összhangban készült.

A Siófoki Kórház-Rendelőintézet az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. § (1) bekezdése alapján a betegek és hozzátartozók panaszainak kivizsgálásáról, valamint a betegjogi képviselőről az alábbi szabályzatot alkotja:

1. Általános rendelkezések

A Kórház elsődleges célja az elérhető legmagasabb színvonalú egészségügyi szolgáltatás biztosítása, az igénybevevők elvárásainak legteljesebb kielégítése, az állampolgári és betegjogok maradéktalan érvényesítése.

E cél érdekében a Kórház állandóan tökéletesíti a gyógyító és ápoló tevékenységét, törekszik a minőségfejlesztésre, az intézményi protokoll rendszer, valamint a minőségirányítási szabályozó dokumentumok szerinti eljárásra, növelve a betegek és hozzátartozók, a kórházi személyzet és az intézmény működésében érdekelt valamennyi személy és szervezet elégedettségét.

Reklamáció, észrevétel, kifogás: az egészségügyi ellátás minőségével, valamint az ellátásban résztvevők magatartásával, hangnemével, tanúsított bánásmódjával kapcsolatos, érdemi kivizsgálást nem igénylő, helyben orvosolható bejelentés.

Panasz, kártérítési igény, kérelem: a beteg, illetve hozzátartozója/meghatalmazottja által az egészségügyi ellátással kapcsolatosan tett, érdemi kivizsgálást igénylő bejelentés, amely szerint a nem megfelelő ellátás során a beteg élete, testi épsége, egészsége, vagy törvény által garantált jogai (betegjogok) sérültek, kártérítési igény megjelölésével, illetve annak hiányában is.

Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más szervhez, illetve a kórház fenntartójához forduljon, amelyről a beteget minden esetben tájékoztatni kell.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Siófoki Kórház-Rendelőintézet valamennyi telephelyére, személyi hatálya az intézménnyel egészségügyi szolgálati jogviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre, beteg halála esetén a közvetlen hozzátartozójára.

3. Eljárás reklamáció, észrevétel, kifogás bejelentése esetén

A beteg, vagy annak képviselője reklamációval/észrevétellel/kifogással/kéréssel fordulhat:

- kezelőorvosához, illetve az őt ellátó ápolóhoz,
- osztályvezető főorvoshoz, osztályvezető főnővérhez, vezető asszisztenshez,
- ügyeletes kórházi orvoshoz ügyeleti időben.

Kiadás száma: 1.

Kiadás dátuma: 2023.04.14.

Oldal: 4 / 9

Amennyiben a reklamációval/észrevétellel/kifogással/kéréssel élő írásban vagy szóban az osztály beosztott dolgozójához fordul, az köteles a bejelentőt vagy annak írásos bejelentését az osztályvezető főorvoshoz, osztályvezető főnővérhez/ vezető asszisztenshez, ügyeletes orvoshoz irányítani/eljuttatni.

Ha a panaszos kéri, a reklamációról értesítenie kell a betegjogi képviselőt.

Szóbeli reklamáció esetén a panaszossal egyeztetni kell az észrevételt, és írásban fel kell jegyezni azt, és mindkét fél aláírásával el kell látni.

Az érintett szervezeti egység vezetője a kifogásra tett intézkedést a reklamálóval írásban elfogadtatja. Amennyiben az érintett terület saját hatáskörében a reklamáció kiváltó okait megszüntetni nem tudja, illetve a beteg vagy képviselője a felajánlott megoldást nem fogadja el a bejelentése a továbbiakban betegpanaszként kerül kezelésre.

4. A beteg (hozzátartozó) panaszainak kivizsgálása

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartónál panaszt tenni.

Az intézmény tevékenysége elleni panasz megvizsgálása, elintézése az intézményvezető kizárólagos hatáskörébe tartozik, ezt a jogát távollétében a helyettese vagy az ápolási igazgató gyakorolja. Az intézményvezető megjelölheti azt a személyt, aki helyette a panasz kivizsgálásának jogát gyakorolja.

Az ápolási igazgató feladatkörébe tartozik:

- a betegjogok érvényesülésének folyamatos figyelemmel kísérése,
- a betegek által bejelentett panaszok kivizsgálásában való közreműködés,
- a betegjogi képviselővel való kapcsolattartás.

A beteg, vagy annak képviselője panaszával fordulhat:

- ügyeletes orvoshoz ügyeleti időben,
- osztályvezető főnővérhez, vezető asszisztenshez,
- osztályvezető főorvoshoz,
- ápolási igazgatóhoz,
- intézményvezetőhöz vagy az általa felhatalmazott személyhez,
- betegjogi képviselőhöz,
- fenntartóhoz.

A betegnek a kórházzal szembeni, egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát ezen szabályzat szerinti eljárás keretében kell kivizsgálni.

A panaszt írásban (postai úton, személyesen vagy elektronikusan) kell benyújtani az intézményvezető részére.

Kizárólag írásképtelen beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a főigazgatói titkárságon.

Az írásban benyújtott panasz – külön iktatószámmal – beiktatásra és nyilvántartásba kerül.

A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye), a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását.

A panasz kivizsgálását a jogszabály által előírt 30 munkanapos határidő betartásával teljesítjük. A panasz kivizsgálás kezdő napja a panaszbenyújtás napja.

Ez érvényes a panaszládában benyújtott panaszra is, azzal, hogy a panaszláda bontása havi rendszerességgel történik. Ebben az esetben a panasz beérkezésének időpontja megegyezik a panaszláda bontásának időpontjával.

Panaszbejelentés esetén az intézményvezető vagy az általa megbízott személy 5 munkanapon belül vizsgálatot rendel el az érintett szervezeti egység vezetőjénél a panasz kivizsgálására. Az érintett szervezeti egység vezetője legkésőbb 10 napon belül megküldi az általa lefolytatott vizsgálat eredményét és írásos véleményét az intézményvezetőnek vagy az általa megbízott személynek.

A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról.

Benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha az intézményvezető vagy az általa megbízott személy szükségesnek véli, személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszt – hozzátartozó, vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg – meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót, valamint annak munkahelyi vezetőjét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni.

A meghallgatást a beteggel írásban egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.

Az intézményvezető vagy az általa megbízott személy a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni. A meghallgatásról jegyzőkönyv kerül felvételre.

A panaszbejelentés tárgyának súlyára tekintettel az intézményvezető ad hoc bizottságot is létrehozhat a panasz kivizsgálása érdekében.

Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, az intézményvezető a panaszbejelentés tényéről értesíti a kórházi etikai bizottságot, illetve az Orvosi Kamara Etikai Bizottságát, a panaszbejelentés egyidejű átadásával.

Az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszos írásos értesítést kap és egyidejűleg tájékoztatni kell arról, hogy a panaszára vonatkozó kórházi kivizsgálás befejezésére a kórházi, illetve az Orvosi Kamara Etikai Bizottsága döntését követően kerül sor.

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogi kötelezettségszegés alapos gyanúja merül fel, az intézményvezető kezdeményezheti a felelősségre vonási eljárás lefolytatását.

A panasz kivizsgálásában részt vevők az ügyet a vonatkozó jogszabályok, szabályzatok, így különösen az intézményi Protokoll Szabályzat, továbbá a szakmai és minőségirányítási irányelvek alapján, részrehajlás nélkül, méltányosan kötelesek intézni.

A fenti eljárás szerint kialakított orvosszakmai, illetve ápolásszakmai állásfoglalást az intézményvezető a panaszbeadvány kézhezvételétől számított 15 napon belül megküldi a Jogi képviselőnek.

A panaszbeadványra a megküldött szakmai állásfoglalás birtokában a válaszlevél tervezetét – jogi felülvizsgálatot követően – a Jogi képviselő készíti el. A panaszvizsgálatot lezáró iratot az intézményvezető hagyja jóvá.

4.1 A panasz kivizsgálásának alapvető elvei

- A panaszügyek eredményes elintézése, minél gyorsabban, a lehető legegyszerűbben és a panaszos jogos igényeinek kielégítésével történjen.
- A panaszügyben érdekelték számára az ügyintézés során és annak befejeztével a legteljesebb tájékoztatást meg kell adni.
- A panaszügyben érdekeltéken kívül az ügy lehető legbizalmasabb kezelése.
- A panaszügyekből levonható tanulságok gyors és eredményes hasznosítása a Kórház szabályozó dokumentumaiban.
- A panaszügyekből kifolyóan történt közérdekű változásokról a szükséges tájékoztatás megadása az érdekelték számára.

Minden panaszügyről önálló ügyiratot kell készíteni, amelynek alapirata a panaszfelvételtől készült feljegyzés (jegyzőkönyv, bejelentőlap), a keletkezett további iratokat ehhez kell csatolni.

A panaszokat iktatni kell, a panasszal és a kivizsgálással összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

Lezárt ügyek irattározása az Iratkezelési szabályzat szerint történik.

A panaszügyekben – személyes és bizalmas jellegükre tekintettel – fokozott körültekintéssel, az adatvédelmi szabályok szigorú betartásával kell eljárni.

Amennyiben a panasztevő és a Kórház közötti egyeztetés nem vezet eredményre, vagy a kivizsgálás során a Kórház felelőssége nem tisztázódik és a beteg jogvitát, peres eljárást kezdeményez, a Kórház képviselőjét az intézmény jogi képviselője látja el.

5. Cselekvőképtelen, illetve korlátozottan cselekvőképes, valamint gondnokság alatt álló beteg panaszának kivizsgálása

Cselekvőképtelen, korlátozottan cselekvőképes, illetve cselekvőképességet érintő gondnokság alatt álló beteg esetében az osztályvezető főorvos jelzése alapján a jogi képviselő a beteg jogi képviselőjét/törvényes képviselőjét, illetve legközelebbi hozzátartozóját (továbbiakban jogi képviselőt) ajánlott levélben tájékoztatja a beteg panaszáról és nyilatkozattételre szólítja fel, hogy kívánja-e panasz kivizsgálását. Az értesítés másolatát a panaszról felvett jegyzőkönyvhöz csatolja.

A jogi képviselő/törvényes képviselő írásos kérelmére lefolytatott vizsgálat során egyebekben a 4. pontban foglaltak szerint – fokozott gondossággal – kell eljárni. A vizsgálatról a beteget és jogi képviselőjét/törvényes képviselőjét is írásban kell tájékoztatni.

A cselekvőképességet érintő, gondnokság alatt álló beteg esetében, ha az osztályvezető főorvos (távollétében helyettese) véleménye szerint, a beteg panaszja pszichés állapotából,

illetve pszichiátriai betegségéből eredő, ezért nem megalapozott – annak kivizsgálása csak a beteg jogi képviselőjének írásbeli kérelme a birtokában kezdhető meg.

Amennyiben a beteg jogi képviselője/törvényes képviselője sem tartja a panaszt megalapozottnak és annak kivizsgálását nem kéri, az ügyet érdemi vizsgálat nélkül, az iratkezelési szabályok betartásával kell lezárni.

A Pszichiátriai Gondozóban kezelt betegek panaszainak intézése – az 1997. évi CLIV. törvény rendelkezéseinek figyelembe vételével – az általános szabályok szerint történik.

6. Betegjogi képviselő

A betegjogi képviselő személyét és elérési módját, fogadóóráját az intézeten belül mindenki számára ismertté kell tenni (folyosókon, kórtermekben ki kell függeszteni).

A reklamációt fogadónak a beteg kérésére értesíteni kell a betegjogi képviselőt.

A betegjogi képviselő a Kórházban a panaszossal előre egyeztetett időpontban fogadóórát tart.

A betegjogi képviselő tevékenysége különösen az alábbiakat foglalja magában:

- a) segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében.
- b) segít a betegnek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- c) a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve – a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben – eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.
- d) rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról, illetve a betegjogok érvényesüléséről az egészségügyi szolgáltatónál.

A betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei között járhat el.

A betegjogi képviselő a tevékenysége során az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra köteles felhívni a szolgáltató vezetőjének, illetve fenntartójának a figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz. A felhívás eredménytelensége esetén a betegjogi képviselő jogosult az illetékes szervhez, illetve személyhez fordulni.

A betegjogi képviselő különös figyelmet fordít az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők betegjogi védelmére, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatos panaszokra meghatalmazás alapján képviseli a beteget a követelmény megsértésének megállapítására irányuló hatósági eljárás során.

A betegjogi képviselő – az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult:

- a) egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,
- b) a vonatkozó iratokba betekinteni,
- c) az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni.

A betegjogi képviselő köteles a betegekre vonatkozó orvosi titkot megtartani, és a beteg személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.

Az intézményvezető, valamint a fenntartó harminc munkanapon belül érdemben megvizsgálja a betegjogi képviselő észrevételeit és azzal kapcsolatos állásfoglalásáról őt tájékoztatja.

7. Hatósági reklamációk, bejelentése vizsgálata

A NEAK (Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő), a biztosítók, illetve egyéb hatóságok reklamációinak, bejelentéseinek fogadását az intézményvezető végzi.

7.1 A reklamációk kivizsgálása

A reklamáció jogosságának vizsgálatával és rendezés módjával kapcsolatos további tevékenységek irányításáért, koordinálásáért az intézményvezető felelős, aki kijelöli a kivizsgálásért felelős személyt. Az intézményvezető a NEAK reklamációk kivizsgálásába szükség szerint bevonja az illetékeseket (informatikusok, Élelmezési Osztály, stb.). A reklamáció jogosságának megítélésére helyszíni szemle is elrendelhető. A kivizsgálásért felelős személy a helyszíni szemléről jegyzőkönyvet vesz fel, mely tartalmazza a szemle helyét, idejét, a résztvevők nevét, beosztását és a kivizsgálás megállapításait. A reklamáció kivizsgálására, a felelősség tisztázására független szakértő szervezetet is fel lehet kérni. A független szervezet felkéréséről az intézményvezető dönt figyelembe véve a reklamáció jellegét.

7.2 Döntés a reklamáció elfogadásáról

A kivizsgálás eredményének ismeretében az intézményvezető dönt a reklamáció elfogadásáról vagy elutasításáról (jogosság), elfogadás esetén elrendeli a szükséges intézkedéseket.

7.3 Hatósági reklamációk kezelése

A hatóság részéről érkező reklamációkat/kifogásokat az intézményvezető fogadja, majd az illetékeseket (osztályvezető főorvost, osztályvezetőt, ápolási igazgatót, stb.) is bevonva kivizsgálják a reklamáció jogosságát és meghatározzák a hiba okát.

A meghozott döntésekről értesíteni kell a reklamációban érintett szervezeti egységek vezetőit.