

BALATONFÜREDI ÁLLAMI SZÍVKÓRHÁZ

PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

Megnevezés:

Készítette:

Dr. Simon Attila
orvosigazgató

Kónya Anikó
ápolási igazgató

Jóváhagytá:

Dr. Simon Attila
mb. főigazgató

2025. 04.14.

Dátum



A dokumentáció kódja:	
Változat száma:	2
Állomány név:	
Oldalak száma:	5
Mellékletek száma:	
Érvénybelépés időpontja:	2025. 04.14.

EZT A DOKUMENTUMOT FÉNYPÁROLNI ÉS NYOMTATNI CSAK ENGEDÉLLEL SZABAD!

módosítások jegyzéke

Módosította Aláírás/dátum	Változat száma	Módosított oldalszám	Jóváhagytá Aláírás/dátum	Ellenőrizte Aláírás/ dátum	Kibocsátás időpontja

Az egyes példányok tulajdonosait a szétsztási lista tartalmazza
sorszám szerint.

Nyilvántartott példány: ☐

Munkapéldány : ☐

E példány sorszáma :

BALATONFÜREDI ÁLLAMI SZÍVKÓRHÁZ PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

A Balatonfüredi Állami Szívkórház az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény, és a 2023. évi XXV. a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot alkotja meg.

I.

Általános és bevezető rendelkezések

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Balatonfüredi Állami Szívkórház valamennyi részlegére, személyi hatálya az intézménnyel egészségügyi szolgálati-, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre.

Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más szervhez, illetve a kórház fenntartójához forduljon.

II.

A panaszvizsgálás részletes szabályai

Ha a betegnek az ellátása során felmerülő panasza az őt kezelő osztály, egység keretében nem rendezhető, kérheti a panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

A panaszvizsgálás a kórház főigazgatójának hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében helyettese, az orvosigazgató és ápolási igazgató gyakorolja.

A beteg a kórházzal szembeni, egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszának kivizsgálását a szabályzat szerinti eljárás keretében kérheti. A panaszt írásban kell benyújtani a főigazgató részére, levelezési cím: Balatonfüredi Állami Szívkórház Főigazgatói titkárság 8230 Balatonfüred, Gyógy tér 2., elektronikus levelezési cím: titkarsag@szivkorhaz.hu. Írásképtelen beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a kórház főigazgatói titkárságán. A betegjogi képviselőnek benyújtott panaszokra ugyanúgy érvényes a jelen szabályzat.

Az írásban benyújtott panasz kivizsgálására előírt maximum 30 munkanapos válaszadási határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja. Ha 30 napnál tovább tartana a kivizsgálás, erről értesíteni kell a panaszost.

BALATONFÜREDI ÁLLAMI SZÍVKÓRHÁZ PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

Azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálását intézetünk vezetősége mellőzi.

A panaszost nem érheti hátrány a panasztétel miatt, személyazonosító adatai csak jóváhagyása esetén adhatók át, és kizárólag hatáskörrel rendelkező szerv számára.

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató szükségesnek véli, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesítenek.

A meghallgatásról jegyzőkönyv kerül felvételre.

Ha a panasz tárgya olyan dolgozót érint, aki felett nem a panaszvizsgáló főigazgató gyakorolja a munkáltatói jogot, a főigazgató határidő mellett a panasz kivizsgálását átadja a munkáltatói jogkör gyakorlójának, aki a megjelölt határidő alatt kivizsgálja a panaszbejelentést és erre vonatkozóan írásbeli feljegyzést ad át a főigazgatónak.

Ha a panasz tárgyában érintett dolgozó felett a főigazgató gyakorolja a munkáltatói jogot, a panasz kivizsgálását megbízása alapján az orvosigazgató végzi.

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

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt:

- a) aki a panaszt tette
- b) akire a panasz irányul
- c) akire a panasz eljárás eredménye kihatással lehet
- d) akinek az ügy tárgyilagos megítélése egyéb okból nem várható el (elfogultság).

A betegpanaszok kivizsgálásában érintett személyek a tevékenységük során tudomásukra jutó egészségügyi adatokat a hatályos jogszabályok szerint kötelesek kezelni, titokba tartani, különös tekintettel a Eütv., az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvos-etikai vétség gyanúja merül fel, a főigazgató a Kórházi Etikai Bizottság véleményét kéri a panasszal kapcsolatban. Az Etikai Bizottság illetékessége esetén a szükséges kivizsgálást elvégzi, erről a főigazgatót írásban értesíti. Amennyiben a bizottság etikai vétség gyanúját tárja fel, és abban helyi szinten nem tud, vagy nem javasol döntést hozni, akkor a főigazgató panaszbejelentés tényéről értesíti az orvosokkal, fogorvosokkal, továbbá a nem orvosi- és egészségtudományi képzési területen szerzett alap szakképesítéssel rendelkező, de egészségügyi felsőfokú szakirányú

BALATONFÜREDI ÁLLAMI SZÍVKÓRHÁZ PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

szakképzésben egészségügyi szakképesítést szerzett egészségügyi dolgozókkal (a továbbiakban együtt: orvos) szemben szakmai-etikai eljárás esetén az Egészségügyi Tudományos Tanácsot (ETT) elsőfokú Vármegyei Etikai Bizottságát, szakdolgozók esetén a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságát a panaszbejelentés egyidejű átadásával.

Az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszost írásban kell értesíteni, és egyidejűleg tájékoztatni arról, hogy a panaszára vonatkozó kórházi kivizsgálás befejezésére az etikai eljárás lefolytatásában illetékes testület döntését követően kerül sor.

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogi fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, a főigazgató kezdeményezheti a munkáltatói jogkör gyakorlójának a fegyelmi eljárás lefolytatását.

Ha bebizonyosodik, hogy a panasz alaptalan vagy rosszhiszemű a 2023. évi XXV., a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló tv. 3. § (5) bekezdés, valamint a 6. § (4) bekezdés szerint kell eljárni.

III.

Panaszkivizsgálás lezárása

A panaszbejelentés kivizsgálását mindenképp írásos dokumentummal kell lezárni. Minden olyan panaszos ügyben, melynek kivizsgálásához bizottságot hoztak létre határozatot kell hozni. Mindkét esetben a főigazgatót tájékoztatni kell.

Ezen határozatban rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet.

A határozat 3 példányban készül, melyből 1 példányt a panaszos, 1 példányt a panaszbejelentéssel érintett munkavállaló és 1 példányt az iktató kap. A betegjogi képviselő által benyújtott panasz esetén 1 példányt hivatalból a betegjogi képviselőnek is meg kell küldeni.

A panaszos ügyeket az Iratkezelési Szabályzat szerinti központi iktatási rendszerben kell nyilvántartani, amely alkalmas a panaszok, kérelmek útjának nyomon követésére, az időrend szerinti visszakeresésre.

BALATONFÜREDI ÁLLAMI SZÍVKÓRHÁZ PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

A panaszos részére tértivevényes levél formájában kerül postázásra a panaszvizsgálat befejező határozat. A panaszokat ill. azok kivizsgálásával kapcsolatos iratokat 5 évig meg kell őrizni.

Kórházunk betegek panaszaikkal kapcsolatban felkereshetik betegjogi képviselőnket is, annak fogadóóráján, melyről az osztályokon/részlegeken kaphatnak tájékoztatást.

IV.

A szabályzat hatálya

Jelen szabályzat 2025. 04. 14-től lép hatályba és visszavonásig hatályos.

A szabályzat megtalálható az intézet belső hálózaton, valamint a honlapon, hogy mind a kórház dolgozói, mind a betegek megismerhessék a kórházi panaszbejelentés kivizsgálásának a rendjét.