

TAPOLCAI KÓRHÁZ EGÉSZSÉGÜGYI NONPROFIT KFT.
8300 TAPOLCA, ADY E. U.1-3.

PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK
SZABÁLYZATA SZ-22

KÉSZÍTETTE:	HÁRSFA GYULÁNÉ ÁPOLÁSI IGAZGATÓ	A DOKUMENTÁCIÓ KÓDJÁ:	SZ-PANASZ 01
		VERZIÓSZÁM::	
		FILE NÉV:	SZ-PANASZ
JÓVÁHAGYTA:	DR. FLÓRIÁN CSABA ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ	OLDALAK SZÁMA:	6
		MELLÉKLETEK SZÁMA:	0
ÉRVÉNYBELÉPÉS IDŐPONTJA:	2010.05.20.	ÉRVÉNYBELÉPÉSI IDŐ:	2010.05.20.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE:

MÓDOSÍTOTTA ALÁÍRÁS/DÁTUM	VÁLTOZAT SZÁMA	MÓDOSÍTOTT OLDALSZÁMOK	JÓVÁHAGYTA ALÁÍRÁS/DÁTUM	KIBOCSÁTÁS IDŐPONTJA
H. Renner Ildikó 2012. június 20.	1/01	4	Dr. Flórián Csaba 2012. június 20.	2012. június 20.

Nyilvántartott példány:

Munkapéldány:

A példány sorszáma:

A SZABÁLYZAT A TAPOLCAI KÓRHÁZ EGÉSZSÉGÜGYI NONPROFIT KFT. KIZÁRÓLAGOS TULAJDONA.

TOVÁBBADÁSA, SOKSZOROSÍTÁSA ÍRÁSOS ENGEDÉLYHEZ KÖTÖTT.
AZ SZABÁLYZATBAN SZEREPLŐ INFORMÁCIÓKAT CSAK A KÓRHÁZ MŰKÖDTETÉSÉHEZ LEHET FELHASZNÁLNI

Tartalomjegyzék

<u>1.1 A panaszvizsgálás részletes szabályai :</u>	<u>3</u>
<u>1.2 Panaszvizsgálás befejező határozat</u>	<u>3</u>
<u>1.3 A szabályzat hatálya:</u>	<u>4</u>
<u>2. Melléklet a betegjogokról és a panaszbejelentés lehetőségeiről</u>	<u>4</u>

A SZABÁLYZAT A TAPOLCAI KÓRHÁZ EGÉSZSÉGÜGYI NONPROFIT KFT. KIZÁRÓLAGOS TULAJDONA.

TOVÁBBADÁSA, SOKSZOROSÍTÁSA ÍRÁSOS ENGEDÉLYHEZ KÖTÖTT.
AZ SZABÁLYZATBAN SZEREPLŐ INFORMÁCIÓKAT CSAK A KÓRHÁZ MŰKÖDTETÉSÉHEZ LEHET FELHASZNÁLNI

A Tapolcai Kórház Egészségügyi Nonprofit Kft. az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot hozta.

1. Általános rendelkezések:

A szabályzat hatálya kiterjed az alkalmazotti illetve jogviszonyban álló dolgozókra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire .

1.1 A panaszvizsgálás részletes szabályai :

Ha a betegnek az ellátás során valamilyen panasza lenne a panasza a jelen szabályzat szerint kerül kivizsgálásra .

A panaszvizsgálás a kórház ügyvezető igazgatójának hatáskörébe tartozik , melynek jogát távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja .

A beteg az intézménnyel szembeni , az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát a szabályzat szerinti eljárás keretében kérheti hogy vizsgálják ki .

A panaszt írásban kell benyújtani az igazgatóúr részére ,íráskeptelen betegek jegyzőkönyvbe mondhatják panaszukat a kórház titkárságán .

Az írásban benyújtott panasz - külön iktatószámmal – beiktatásra kerül .

A panasz kivizsgálásra 10 nap az előírt határidő , ezalatt a betegnek választ kell kapnia .

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében ha az igazgató szükségesnek tartja személyesen is meghallgatja a panaszost akit a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesítenek .

A meghallgatásról jegyzőkönyv készül.

Ha a panasz tárgya olyan dolgozót érint , aki felett nem az intézet igazgatója gyakorolja a munkáltatói jogot a panasz kivizsgálását átadja a munkáltatói jogkör gyakorlójának aki a megjelölt határidőn belül kivizsgálja a panaszbejelentést , és az erre vonatkozó feljegyzést átadja az igazgatónak. Ha a panasz tárgyában érintett dolgozó felett az igazgató gyakorolja a munkáltatói jogot a panasz kivizsgálását ő végzi .

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogsértés , fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel az igazgató kezdeményezheti a fegyelmi eljárás lefolytatását .

1.2 Panaszvizsgálás befejező határozat.

A panaszbejelentés kivizsgálását követően írásbeli határozat meghozatalával történik az eljárás befejezése .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 amelyből 1 példányt a panaszos , az érintett munkavállaló és egy példányt az iktató kap

A panaszos részére tértivevényes levél formájában kerül postázásra a panaszvizsgálást befejező határozat

1.3 A szabályzat hatálya:

Jelen szabályzat 2010.05.20. lép hatályba és visszavonásig érvényes.

2. Melléklet a betegjogokról és a panaszbejelentés lehetőségeiről.

A betegjogok érvényesítésének elő segítése érdekében az egészségügyi törvény az egészségügyi szolgáltató intézmények kötelezettségeként írja elő, hogy a beteg a betegjogokról megfelelő tájékoztatást kapjon. Ez a kórházunkban úgy valósul meg, hogy a beteg már a kórházba kerülés kapcsán egy betegtájékoztatót kap, melyben a szükséges betegjogokkal kapcsolatos tudnivalók megtalálhatók. Az intézmény az általa elkészített házirendet is a beteg rendelkezésre bocsátja, hisz az közvetlenül az egészségügyi törvény előírásaira épül. Az írásban átadott ismereteken kívül mind az orvosok, mind a szakdolgozók szóban is összefüggő tájékoztatást adnak a beteg számára, az ellátással kapcsolatban.

Az egészségügyi törvényben megfogalmazva, ha a beteg úgy látja, hogy az egészségügyi szolgáltatás során az őt megillető jogok sérültek, akkor azonnal panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél. Az intézményünkben: Dr. Flórián Csaba ügyvezető igazgatónál a betegjogi képviselőnél, Dr. Kovács Ferenc (elérhetősége a részlegeken kifüggesztett táblákon található).

Az egészségügyi szolgáltató fenntartójánál, a kórház etikai bizottságánál amelynek elnöke Dr. Kollát Ildikó röntgen osztály főorvosa az Orvosi Kamara és Szakdolgozói Kamara etikai bizottságánál, valamint a területileg illetékes ÁNTSZ-nél. Egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet, így akár polgári peres eljárást is indíthat. Az egészségügyi fenntartónak, az egészségügyi szolgáltatónak a beteg által előterjesztett panaszt tíz munkanapon belül kell kivizsgálni a, és a beteget az eredményről, a tett intézkedésekről írásbeli formában kell tájékoztatnia.

Panaszkivizsgálási joga az igazgatónak van de a beteg fordulhat az intézetben :

Betegjogi képviselőhöz
Etikai bizottsághoz

Intézetben kívül :

Orvosi és Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottsághoz
Területileg illetékes ÁNTSZ-hez
Egyéb jogorvoslati lehetőség a polgári peres eljárás .

A bizottságok a betegjogi képviselő elérhetőségét a betegnek jogában áll tudni .

Az etikai bizottság természetesen a felekre kötelező érvényű döntést nem hozhat, csak állást foglal

és véleményt nyilvánít.

Orvosi Kamara és Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságánál is panaszt lehet tenni, melynek feladata az orvosi hivatással összefüggésbe hozható etikai, erkölcsi, szakmai szabályok megsértésének vizsgálata, amennyiben indokolt, az orvosi etikai vétség megállapítása. Az Etikai Bizottság 15 napos eljárási határidőn belül, tárgyalás keretében dönt a panaszbeadvánnyal kapcsolatosan, ahol mindkét érintett fél meghallgatásra kerül, valamint bizonyítási eljárásra is sor kerülhet. A Kamara Etikai Bizottsága határozattal dönt a panaszbeadvány ügyében.

A panaszos panasszal élhet a tulajdonos fenntartójánál (pl. önkormányzat) is valamint az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálatnál is. Az ÁNTSZ feladata , hogy felügyelje az egészségügyi intézmények működésére vonatkozó szabályok érvényesülést és szakmai felügyeletet lát el az egészségügyi szolgáltatást nyújtó intézmények tevékenysége felett ezért a panaszos közvetlenül fordulhat az ÁNTSZ felé .

Fordulhat még a beteg a betegjogi képviselőhöz is panasszal

-aki ellátja a betegek törvényben biztosított jogainak védelmét

-segíti a beteget abban hogy jogait jobban megismerje

-segít a beteg panaszának megfogalmazásában

-képviseleli a beteget az eljárási ügyeinek elintézésében

A betegek képviselete érdekében történő eljárás során az egészségügyi szolgáltatónál jogsértő gyakorlatot vagy hiányosságokat tapasztal köteles az intézmény vezetőjének figyelmét felhívni . Észrevételezését az egészségügyi szolgáltató 10 napon belül a fenntartó 30 napon belül köteles megvizsgálni és a vizsgálat eredményéről a betegjogi képviselőt tájékoztatni.

A beteg jogainak érvényesítése :

28.§Az egészségügyi szolgáltató köteles a beteget -egészségi állapotától függően -a felvételkor , illetőleg az ellátás előtt tájékoztatni a beteg jogokról azok érvényesítésének lehetőségeiről illetve az intézet házirendjéről .

A beteg panaszainak kivizsgálása :

29.§ (1) A beteg jogosult az ellátással kapcsolatba az egészségügyi szolgáltatónál illetve fenntartójánál panaszt tenni

2) Az egészségügyi szolgáltató illetve fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni és ennek eredményéről a beteget 10 napon belül írásban tájékoztatni . A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát , hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon . Erre fel kell hívni a figyelmét

3) A panasz kivizsgálásának részletes szabályait a szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

4) A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

Tapolca 2010.05.20.

Dr. Flórián Csaba
Ügyvezető Igazgató

MEGISMERÉSI ZÁRADÉK

A szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat a munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

.....

.....