

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 8-04 Változat: 1
Tárgy: Betegpanasz kezelése			Oldal: 1/6
Kidolgozta: Dr. Kiss Ábris Tibor	Ellenőrizte: Dr. László Henriett	Jóváhagyta: Dr. Szűcs Attila	Jóváhagyás dátuma: 2023-09-15

EU 8-04 BETEGPANASZ KEZELÉSE

1. Cél:

Magas színvonalú egészségügyi szolgáltatás nyújtása, a betegigények legteljesebb kielégítésével, az állampolgári- és betegjogok maradéktalan érvényesülésével, ennek keretében a betegek megkeresése alapján konkrétan minősülő panaszok gyors és hatékony rendezése.

2. Alkalmazási terület:

A Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Oktatókórház székhelyén és telephelyein található valamennyi szervezeti egység.

3. Hivatkozás:

- | | |
|---|-----------|
| - Integrált Irányítási Kézikönyv | IIK |
| - Dokumentált információk kezelése | EU 4-01 |
| - Helyesbítő és megelőző tevékenységek | EU 8-08 |
| - A gyógyítás és ápolás során bekövetkezett
nem várt események észlelése esetén végzendő feladatok | EU 8-03 |
| - Adatvédelmi Szabályzat | E 4-01/02 |
| - Díjfizetési szabályzat | E 4-01/07 |
| - Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének eljárásrendje | E 4-01/55 |
| - 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről | |
| - 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről | |
| - 14/1998. (XII. 11.) EüM rendelet a kórházi etikai bizottságokról 6-7 §. | |
| - 381/2016. (XII.2.) Kormányrendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról | |
| - 28/2014 (IV.10.) EMMI rendelet az Egészségügyi Tudományos Tanácsról | |

4. A folyamat leírása:

4.1 Definíció:

Panasz: kérelem, bejelentés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, amelynek érdekében a beteg, vagy – a beteg halála, vagy korlátozottan cselekvőképessége, illetve cselekvőképtelensége esetén – a hozzátartozó szóban, vagy írásban kifogást emel.

Hozzátartozó: a 2013. évi V. tv. (új Ptk.) 8:1. §. (1). bekezdése 1. és 2. pont szerint:

közei hozzátartozók: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér;

hozzátartozó továbbá: a közei hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa.

Panasz tárgya lehet az ellátással kapcsolatos, közvetlenül az intézetben nyújtott egészségügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó dolog. A panasz így irányulhat az ellátást végző személyekre, a tárgyi környezetre, vagy a betegellátáshoz kapcsolódó szolgáltatásokra.

Nem tartoznak azonban jelen eljárás tárgykörébe a gyógyítás és ápolás során bekövetkezett nem várt események észlelése.

A nem egészségügyi ellátással kapcsolatban előterjesztett panaszokra, illetve közérdekű

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 8-04 Változat: 1
Tárgy: Betegpanasz kezelése			Oldal: 2/6
Kidolgozta: Dr. Kiss Ábris Tibor	Ellenőrizte: Dr. László Henriett	Jóváhagyta: Dr. Szűcs Attila	Jóváhagyás dátuma: 2023-09-15

bejelentésekre a **Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének rendjéről** szóló **E 4-01/55** számú eljárásrendet kell alkalmazni.

4.2 A panasz, és kezelése:

4.2.1. Tartalmuk szerint a panaszok lehetnek:

- a betegfogadás és betegellátás rendjét érintőek,
- etikai tárgyuak,
- környezeti feltételeket kifogásolók,
- ellátáshoz jutás hatékonyságát kifogásolók,
- kommunikációt sérelmesnek találók,
- egyéb panaszok.

4.2.2 A panasz érkezhet:

- telefonon,
- szóban (személyes megjelenés során),
- írásban (levél, e-mail, írott média).

Telefonon történt panaszbejelentés esetén a telefonálót tájékoztatni kell arról, hogy panaszát írásban, vagy személyesen szóban terjessze elő a panaszfelvételi helyek valamelyikén, a bejelentő azonosíthatósága céljából.

4.2.3 Névtelenül, vagy aláírás nélkül tett bejelentések és panaszok alapján a Főigazgató, Orvosigazgató, Ápolási Igazgató, illetve az érintett tagkórház orvosigazgató-helyettese vagy ápolási igazgató-helyettese tartalmuk mérlegelése után vizsgálatot akkor rendel el, ha a bejelentés, alapján feltételezhető, hogy a bejelentés, panasz tartalma a valóságnak megfelel.

4.3 A panasz kivizsgálásának rendje

4.3.1 Általános szabályok:

- A személyesen történő szóbeli bejelentést, előterjesztést a felvevő köteles írásba foglalni, az EHB 4-01/00-06 Jegyzőkönyv formanyomtatványon, melyet a panaszos és a panaszt átvevő aláírásával lát el. A jegyzőkönyv 2 példányban készül, melyből egy a panaszos példánya, egy a felvétel helyén marad, mely a kivizsgálás alapját képezi.
- A panaszok írásbeli rögzítése során ki kell térni a körülmények és a felelősök pontos azonosítási lehetőségére.
- Az orvos/ápolási igazgató-helyettesek a panaszügyekkel kapcsolatosan Intézkedési Tervet (EHT 7-10/10-03) készítenek, melyben megjelöli a felelősöket és határidőket.
- A tagkórházak vezetői valamennyi egység által kivizsgált és lezárt panaszok eredményét kötelesek Panasz nyilvántartási lapon vezetni.
- Évente egyszer a vezetőségi átvizsgálás anyagának összeállítása során a Minőségirányítási Osztály munkatársai a megküldött nyilvántartások és a Betegjogi Képviselő éves összefoglaló jelentése alapján összesített elemzést készítenek.
- A panaszügyekből eredő közérdekű változtatásokat az Intézmény vezetése nyilvánosságra hozza.

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 8-04 Változat: 1
Tárgy: Betegpanasz kezelése			Oldal: 3/6
Kidolgozta: Dr. Kiss Ábris Tibor	Ellenőrizte: Dr. László Henriett	Jóváhagyta: Dr. Szűcs Attila	Jóváhagyás dátuma: 2023-09-15

4.3.2 Dokumentumok megtekintése:

Abban az esetben, ha a panasztevő a panasszal érintett Tagintézmény betege, vagy korábban az volt, úgy jogosult a panasz tárgya által érintett egészségügyi dokumentumait megismerni. Kérésére – első alkalommal ingyenesen, azt követően térítés ellenében (E 4-01/07/F11 Díjfizetési Szabályzat) – azokról másolat adható ki. Más érintett személynek a dokumentumok másolata kizárólag a panasztevő beteg vagy volt beteg, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásos engedélyével adható ki.

4.3.3 A panasztétel helye tagintézmények vonatkozásában:

- főigazgatói titkárságon*,
- orvosigazgatói / orvosigazgató-helyettesi titkárságon*,
- ápolási igazgatói/ ápolási igazgató-helyettesi titkárságon*,
- szakmacsoport vezető főorvosnál, illetve szakmacsoport-vezető ápolónál (a Nyíregyházi Jósa András Tagkórház vonatkozásában) *,
- osztályvezető főorvosnál, illetve osztályvezető ápolónál*,
- ügyeletben az ügyeletvezetőnél,

* akadályoztatása esetén az általa meghatalmazott személynél.

Az etikai bizottságok előtt:

Az Intézményben működő Kórházi Etikai Bizottságokról szóló **14/1998. (XII. 11.) EüM rendelet** szerint:

- „6. § A beteget az intézménybe történő felvételkor tájékoztatni kell az etikai bizottsághoz való fordulás jogáról.”
- „7. § (2) Az (1) bekezdésben meghatározott ügyek elbírálása során az etikai bizottság:
 - a) az érintett személyeket meghallgatja,
 - b) a vonatkozó iratokba - az adatvédelmi szabályok keretei között – betekinthez,
 - c) szakértőt kérhet fel.”

Az Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottsága előtt: a panasz bejelentés közvetlenül történhet a Kamara Etikai Bizottsága felé, valamint a tagintézményekben a betegjogi képviselőknél.

Az Egészségügyi Tudományos Tanács Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Etikai Bizottsága [VEB] előtt: a panasz bejelentés közvetlenül történhet a VEB felé, valamint a tagkórházakban a betegjogi képviselőknél.

A betegjogi képviselő előtt: az Intézményben elérhető a betegjogi képviselő, akinél szintén közvetlen lehetőség nyílik a betegpanasz megtételére. A betegjogi képviselő elérhetőségét **EHB 4-01/00-04** Betegek panasztételének lehetőségei című kifüggesztett tájékoztató tartalmazza.

4.3.4 Panasz esetén intézkedésre jogosult személyek:

- Főigazgató.
- Orvosigazgató több tagkórházat érintő panasz orvosszakmai tárgyú kérdésében.
- Ápolási igazgató, több tagkórházat érintő panasz ápolásszakmai tárgyú kérdésében.
- Orvos/ápolási igazgató-helyettes – tagkórházat érintő panasz vonatkozásában.
- Szakmacsoport vezető főorvos/ápoló (a Nyíregyházi Jósa András Tagkórház

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 8-04 Változat: 1
Tárgy: Betegpanasz kezelése			Oldal: 4/6
Kidolgozta: Dr. Kiss Ábris Tibor	Ellenőrizte: Dr. László Henriett	Jóváhagyta: Dr. Szűcs Attila	Jóváhagyás dátuma: 2023-09-15

vonatkozásában).

- Osztályvezető főorvos/ápoló, a saját osztályát érintő panasz esetén.
- Kórházi etikai bizottság, szakdolgozói kamara etikai bizottsága és a VEB.

4.3.5 A panasz kivizsgálása az osztályokon:

A betegpanaszokat **elsődlegesen a panasz keletkezésének helyén**, a beteget ellátó osztályon, részlegen, osztályvezetői hatáskörben a lehető legrövidebb időn belül kell kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni. A panasz kezelése során mindvégig törekedni kell a nyílt, megoldáskereső kommunikációra.

A panaszost, valamint, az érintett szakigazgatót a vizsgálat eredményéről 30 munkanapon belül köteles a terület vezetője írásban értesíteni.

Felelős: osztályvezető főorvos/ápoló.

Amennyiben a panasz benyújtása nem az osztályon történt, a panasz felvevője/intézője az érintett osztályra átteszi a panasz ügyintézését vagy nyilatkozattétel céljából megkeresi az illetékes osztályt. **A nyilatkozatot a vonatkozó dokumentációval együtt 10 munkanapon belül kell a részére továbbítani.**

Amennyiben a panasz az első beszélgetés kapcsán rendezhető, a tudomásra jutástól illetőleg annak kézhezvételétől számítva **lehetőleg azonnal, de legkésőbb 5 munkanapon belül ki kell vizsgálni.**

Ha a vizsgálat előreláthatólag hosszabb ideig tart, erről, valamint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról a panaszost illetőleg a nyilatkozattételt kérő ügyintézőt haladéktalanul tájékoztatni kell.

A panaszok kivizsgálását a bejelentéstől számított 30 munkanapon belül – betegjogi képvislőn keresztül érkezett panasz esetén 30 napon belül - el kell bírálni.

Amennyiben a panasz az osztályon elintézhető, a kivizsgálás eredményéről, a hozott intézkedésről a panaszost a lehető legrövidebb időn belül, írásban tájékoztatni szükséges.

A válasz másolati példányát az érintett terület szakigazgatójának kell továbbítani.

Amennyiben a panasz az osztályon nem orvosolható, vagy a panaszos a hozott intézkedéssel nem ért egyet, a panaszt további intézkedés céljából a szakterület igazgatójához kell továbbítani, melyről a panaszost is tájékoztatni szükséges.

4.3.6 A panasz kivizsgálása:

Főigazgatói/ orvosigazgatói, ápolási igazgatói, orvos/ápolási igazgató-helyettesi hatáskörben

A főigazgató/ orvosigazgató, ápolási igazgató, orvos/ápolási igazgató-helyettes távollétében a panasz kivizsgálási jogot az általuk megjelölt személy gyakorolja.

A főigazgató, orvosigazgató, az ápolási igazgató, illetve helyetteseik kötelesek a bejelentéstől számított legrövidebb időn belül kivizsgálni vagy kivizsgáltatni a hozzájuk beérkező panaszokat és a vizsgálat eredményéről a panaszost 30 munkanapon belül – betegjogi képvislőn keresztül érkezett panasz esetén 30 napon belül - értesíteni. Ha szükségesnek látják, személyesen is meghallgathatják a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesítenek. A meghallgatásról jegyzőkönyv (EHB 4-01/00-06) készül.

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 8-04 Változat: 1
Tárgy: Betegpanasz kezelése			Oldal: 5/6
Kidolgozta: Dr. Kiss Ábris Tibor	Ellenőrizte: Dr. László Henriett	Jóváhagyta: Dr. Szűcs Attila	Jóváhagyás dátuma: 2023-09-15

A panasz kivizsgálásába további testületeket, vezetőket vonhatnak be az alábbiak szerint:

- ha a panaszbejelentés tárgya alapján etikai vétség gyanúja merül fel, úgy az Intézmény Etikai Bizottságát;
- az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszost írásban értesíteni kell, és egyidejűleg tájékoztatni kell arról, hogy a panaszára vonatkozó döntés meghozatalára az Etikai Bizottság döntését követően kerül sor, a Bizottsági vizsgálat időtartama alatt a panaszkezelési eljárás szünetel; ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogi fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, az etikai bizottság kezdeményezheti a munkáltatói jogkör gyakorlójánál a kötelezettségszegéssel kapcsolatos eljárás lefolytatását;
- a panaszbejelentés súlyára tekintettel „ad hoc” bizottságot is létrehozhat;
- amennyiben a panasz összetett, különös körülményt igényel, illetőleg kártérítési igényt tartalmaz, úgy az Intézmény Jogi Osztályát a panasz ügyintézésébe be kell vonni;

A panasz kivizsgálása a Jogi Osztály hatáskörében:

Amennyiben a panasz összetett, különös körülményt igényel, illetőleg kártérítési igényt tartalmaz, a Jogi Osztályt a panasz ügyintézésébe be kell vonni.

4.4 A panasz kivizsgálást befejező határozat:

A panaszbejelentés kivizsgálását követően a panasz ügyintézője elkészíti a választ, melyben rögzítésre kerül:

- a panasz kivizsgálás eredménye,
- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, illetve
- a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet.

A válasz 4 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos, egy példányt az érintett osztály vezetője, egy példányt az érintett tagkórház orvos/ápolási igazgató-helyettese és egy példányt az iktató kap.

4.5 Általános eljárási szabályok:

A panaszügyben történő eljárásakor az ügyet bizalmasan, a titoktartás szabályainak megfelelően kell kezelni. A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el; másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak.

A panasz alapján - ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

- a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panasz intézője a panaszügyet nyilvántartásba veszi (Panasznyilvántartás EHN 4-01/00-02). A

	ELJÁRÁSOK KÉZIKÖNYVE		EU 8-04 Változat: 1
Tárgy: Betegpanasz kezelése			Oldal: 6/6
Kidolgozta: Dr. Kiss Ábris Tibor	Ellenőrizte: Dr. László Henriett	Jóváhagyta: Dr. Szűcs Attila	Jóváhagyás dátuma: 2023-09-15

nyilvántartás a panasszal kapcsolatos valamennyi dokumentációt tartalmazza, azt a panasz lezárását követően az iktatóba kell továbbítani. **Ezen iratok megőrzési ideje 5 év.**

Amennyiben a betegpanasz jellege megkívánja, a kivizsgálást végző vezető soron kívül tájékoztatja (szóban vagy írásban) az Intézmény vezetését a betegpanaszról és a hozott intézkedésekről.

4.6 Záró rendelkezés

Jelen eljárás nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más szervhez, illetve az Intézmény alapítójához, vagy középírányító szervéhez forduljon.

Az „EHB 4-01/00-04 A betegek panasztételének lehetőségei” formanyomtatvány tartalmazza azon intézmények elérhetőségét, melyekhez a beteg panaszával fordulhat. Ezt a formanyomtatványt az **Intézmény valamennyi szervezeti egységében a beteg által jól látható helyen ki kell függeszteni.** A kihelyezésről az **ellátó egységek ápolásvezetői kötelesek gondoskodni.** Az Intézmény **munkatársait oktatás keretében kell tájékoztatni** a betegpanasz kezelés folyamatáról. Az eljárás az intraneten minden munkatárs számára hozzáférhető.

5. Formanyomtatványok, bizonylatok:

Betegek panasztételének lehetőségei	EHB 4-01/00-04
Jegyzőkönyv	EHB 4-01/00-06
Intézkedési terv	EHT 7-10/10-03
Panasznyilvántartás	EHN 4-01/00-02

6. Az eljárás módosítása: Az eljárás tartalmi és formai elemeinek módosítása „A dokumentált információk létrehozása, frissítése és felügyelete (EU 4-01) című” eljárásban foglaltak szerint lehetséges.

7. Felelősség:

Az eljárás kidolgoztatásáért a Minőségirányítási Osztályvezető, a leírtak betartásáért a panaszok intézésére jogosult személyek a felelősek.

8. Az eljárás értékelése

Az eljárás betartásáról, működtetéséről a főigazgató illetve helyetteseik évente a vezetőségi átvizsgáláson beszámolnak és gondoskodnak a hozott döntések megvalósításáról.

9. Hatályba lépés:

A Szabolcs–Szatmár-Bereg Vármegyei Oktatókórház EU 8-04 Betegpanasz kezelése c. eljárás 1. változatának hatálybalépése 2023.szeptember 15.