

**Sümei Kistérségi Egészségügyi Szolgálat Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű
Társaság**

Járóbeteg Szakellátó Központ

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Készült: 2022. július 21.

Verziószám: 1.

**Kiadja: Sümei Kistérségi Egészségügyi Szolgálat Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű
Társaság**

Cégjegyzékszám: 19-09-513035

Adószám: 22796839-1-19

Verziószám: 1.
Kiadás: 2022. július 21.

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: „Eütv.”) 29. § (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Eütv. 29. § (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

Mindezek alapján a panaszok kivizsgálásának rendje a **Sümei Kistérségi Egészségügyi Szolgálat Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság által működtetett Járóbeteg Szakellátó Központjánál** (a továbbiakban: „**Járóbeteg Szakellátó Központ**”) következőképpen kerül szabályozásra.

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A betegek, hozzátartozók és/vagy egyéb személyek által tett panaszok kivizsgálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának szabályozása a Járóbeteg Szakellátó Központ vonatkozásában.

2. A SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE

A szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) hatálya kiterjed Járóbeteg Szakellátó Központtal egészségügyi szolgálati jogviszonyban, illetve minden egyéb jogviszonyban álló dolgozóra és a rendelő egészségügyi szolgáltatókat igénybe vevő betegeire.

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Járóbeteg Szakellátó Központ valamennyi egységére, beleértve a Titkárság szervezeti egységét is, valamint a Járóbeteg Szakellátó Központ közreműködőire, alvállalkozóira is.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁS

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági vagy hatósági – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Ügyvezető: a Sümei Kistérségi Egészségügyi Szolgálat Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság mindenkor vezető tisztségviselője, ügyvezetője.

Titkárság: a Sümei Kistérségi Egészségügyi Szolgálat Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaságnál működő ügyviteli és adminisztratív munkatársakból álló szervezeti egység. A Titkárság segíti az Ügyvezető jelen Szabályzatban meghatározott panaszvizsgálási feladatainak ellátását.

4. A PANASZ KIVIZGÁLÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI

Ha a betegnek az ellátás során valamilyen panasa lenne, az a jelen Szabályzat szerint kerül kivizsgálásra.

A panasz kivizsgálása az Ügyvezető hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében, illetve felhatalmazása alapján az általa megjelölt személy(ek) gyakorolja/gyakorolják.

A beteg a Járóbeteg Szakellátó Központtal szembeni, az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát a Szabályzat szerinti eljárás keretében kérheti, hogy vizsgálják ki.

A panaszt írásban (személyesen vagy postai úton benyújtva, illetve elektronikusan, az info@sumegirendelo.hu e-mail címen) kell benyújtani a Titkárságon vagy Ügyvezetőnél, írásképtelen betegek jegyzőkönyvbe mondhatják panaszukat a Titkárságon. A panaszok benyújtásának megkönnyítése érdekében a Járóbeteg Szakellátó Központ a jelen Szabályzathoz **1. sz. mellékletként** panaszbejelentési mintát rendszeresít.

Ha a panaszt nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt a beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, az áttételről a panaszost az áttétel követő 3 (három) napon belül értesíteni kell.

Verziószám: 1.

Kiadás: 2022. július 21.

Az írásban benyújtott panasz minden esetben – külön iktatószámmal – beiktatásra kerül.

A panasz kivizsgálásának határideje a panasz beérkezésétől számított 30 (harminc) nap, mely határidőn belül a panasz elbírálásáról és annak eredményéről a beteget is tájékoztatni kell. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat annak bonyolultsága, vagy egyéb indokolt ok miatt előreláthatólag 30 (harminc) napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. A meghosszabbított határidő ebben az esetben sem haladhatja meg az 50 munkanapot.

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha az Ügyvezető szükségesnek tartja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról dokumentált módon, telefonon vagy írásban értesít az ügy kivizsgálásával megbízott személy. A meghallgatásról 2 példányban jegyzőkönyv készül, mely egyik példánya a panaszosnak átadásra kerül, dokumentált formában.

Ha a panasz tárgya olyan személyt érint, aki felett nem az Ügyvezető gyakorolja a munkáltatói jogokat, a panasz kivizsgálásába be kell vonni az érintett személyt és – amennyiben a két személy eltérő – a munkáltatói jogkör gyakorlóját. Ha a panasz tárgyában érintett személy felett az Ügyvezető gyakorolja a munkáltatói jogokat, a panasz kivizsgálását az Ügyvezető által kijelölt személy végzi. A panasszal érintett személyt a panasz kivizsgálására nem lehet kijelölni.

A panasz elbírálására elsősorban a panasszal érintett dolgozó közvetlen felettese kerül kijelölésre, de ettől szervezeti- vagy egyéb okokból az Ügyvezető eltérhet. Az eltérés okát az Ügyvezető nem köteles belső dokumentumban indokolni. A kijelölést a szabályos és beazonosítható panasz beérkezésétől számított 5 (öt) munkanapon belül kell megtenni. A kijelölés munkáltatói utasításnak vagy megbízási utasításnak minősül, formája írásbelinek minősülő e-mail. A kivizsgálás eredményéről a kijelölt munkavállaló legkésőbb a felkéréstől számított 10 (tíz) munkanapon belül, írásban értesíti az Ügyvezetőt. A kivizsgálás formája kötetlen, ugyanakkor a vizsgálatot végző személy köteles a vizsgálatát a **2. sz. melléklet** szerinti tartalmi elemek szerint elvégezni és a vizsgálatának eredményét szerkeszthető formátumban is az Ügyvezető rendelkezésére bocsájtani. Az Ügyvezető az írásbeli értesítést követően – a Titkárság útján - intézkedik a vizsgálat eredményének jegyzőkönyvezéséről, szükség esetén felhívja a vizsgálatot folytató személyt annak 2 munkanapon belüli kiegészítésére.

Ha a vizsgálat annak bonyolultsága, vagy egyéb indokolt ok miatt előreláthatólag 10 (tíz) munkanapnál hosszabb időt vesz igénybe, erről a vizsgálat lefolytatására kijelölt személy az Ügyvezetőt – az elbírálás várható időpontjának megjelölésével – köteles tájékoztatni.

Ha a panasz kivizsgálása során munkajogi jogsértés, fegyelemi eljárást megalapozó körülmény, vagy szervezeti integritás sértés alapos gyanúja merül fel, az Ügyvezető kezdeményezi az ügy kivizsgálását.

A Járóbeteg Szakellátó Központ a panaszokról és azok elbírálásáról nyilvántartást vezet. Minden panasz – a kivizsgálás eredményétől függetlenül – és a vizsgálat dokumentálására kerül az erre szolgáló nyilvántartásban. A panasz kivizsgálása során keletkező dokumentumok, mint döntéselőkészítő dokumentumok főszabály szerint nem nyilvánosak. A nyilvántartás különösen az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) panasz érkezésének időpontját;
- b) a panasz iktatószámát;
- c) bejelentő nevét; anyja nevét, születési dátumát;
- d) a panasz tárgyát (panaszos cselekmény megnevezése);
- e) panaszt kivizsgálására kijelölt személy neve, beosztása;

Verziószám: 1.

Kiadás: 2022. július 21.

- f) rendezésre tett javaslat (ideértve azt is, ha nem igényel intézkedést is);
- g) a vizsgálat lezárásának napját.

A panasz kivizsgálása során az Ügyvezető és a vizsgálat lefolytatására kijelölt személy munkáját a Titkárság támogatja.

A beteg jogosult a betegjogi képviselő segítségét kérni a panasz megfogalmazásában. A Járóbeteg Szakellátó Központ betegjogi képviselje elérhetősége a Járóbeteg Szakellátó Központ honlapján megtalálható.

5. PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁS BEFEJEZŐ HATÁROZAT VAGY EGYÉB DOKUMENTUM

A panasz kivizsgálását követően az eljárás lezárása írásbeli döntés meghozatalával történik, melyet határozati formába kell meghozni. Ezen döntésben rögzítésre kerül – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a panasz kivizsgálás eredménye, a panasszal összefüggésben a megtett intézkedés vagy annak mellőzése - az indokok megjelölésével –, továbbá a bejelentő tájékoztatása arról, hogy bejelentésével más hatósági utat is igénybe vehet.

Ez utóbbi tájékoztatás szövegszerűen a következő: *„A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon.”*

Az eljárást lezáró döntésnek nem képezik részét a döntés meghozatalához szükséges vizsgálat során készített belső dokumentumok (feljegyzések). A feljegyzések nem nyilvánosak, azok a panaszos által nem ismerhetők meg.

A döntés 2 példányban készül, amelyből 1 példány a panaszost illeti meg, 1 példányt pedig a Titkárság őrizz meg nyilvántartásba vétel céljából.

A panaszos részére postai úton tértivevényes levél formájában kerül postázásra a panasz kivizsgálást befejező döntés. Elektronikus úton kizárólag az info@sumegirendelo.hu e-mail címről kerül megküldésre a válasz dokumentum, abban az esetben, hogyha a panasz is elektronikus formában érkezett közvetlenül a panaszos nevével egyező e-mail címéről.

A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni, az adatvédelmi szabályok megtartása mellett.

6. BEJELENTÉSSEL KAPCSOLATOS KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

A korábban elbírált panasszal azonos tartalmú és tárgyú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül vissza kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát a Járóbeteg Szakellátó Központ jogosult mellőzni, nem lehet eltekinteni azonban a vizsgálatától, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál (pl.: bűncselekmény elkövetésének gyanúja is fennállhat).

A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve
- az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,

Verziószám: 1.

Kiadás: 2022. július 21.

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt, az alábbiak kivételével:

- Ha a Járóbeteg Szakellátó Központ számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, és/vagy nyilvánvalóan valótlan információt közölt, ekkor a panasz elbírálását megalapozó vizsgálat intézkedés mellőzésével befejezhető.
- Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, és/vagy nyilvánvalóan valótlan információt közölt, amennyiben
 - a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, az eljárás lefolytatására jogosult szervet vagy személyt tájékoztatni kell,
 - b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, az érintett személyt tájékoztatni lehet.

A panaszos személyes adatai – az előzőekben foglaltak kivételével – csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos egyértelműen hozzájárult. A panaszos személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

7. ADATVÉDELMI BEJELENTÉSEK KEZELÉSE

Az adatvédelmi bejelentésekre a Járóbeteg Szakellátó Központ adatvédelmi tájékoztatója irányadó.

8. A SZABÁLYZAT HATÁLYBALÉPÉSE, MÓDOSÍTÁSA

A jelen Szabályzatot az Ügyvezető 2022. július 22-i hatállyal adta ki.

A jelen Szabályzatot az Ügyvezető jogosult módosítani.

Kelt: Sümeg, 2022. július 21.

Ökrös Piroska

Sümei Kistérségi Egészségügyi Szolgálat Közhasznú
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
képviseli: Ökrös Piroska
ügyvezető

Sümei Kistérségi Egészségügyi Szolgálat
Közhasznú Nonprofit Kft.
8330 Sümeg, Kompanik Zsófia u. 6.
Adószám: 22796839-1-19

Panasz bejelentő lap

A panasszal élni kívánó fél adatai:

Név:	
Cím	
A panasszal érintett esemény időpontja:	
Az érintett szervezet/személy megnevezése:	

A panasz leírása:

Kelt:

Panaszt tevő személy aláírása:	
--------------------------------	--

(adott esetben)

A panaszt felvevő dolgozó neve, beosztása és aláírása:

aláírás:

Kelt (átvétel időpontja):

PANASZ VIZSGÁLATI JEGYZŐKÖNYV

Vizsgálatot végző személy neve:	
Panasz beérkezésének napja (vizsgálat kezdete):	
A panasszal érintett esemény időpontja:	
Az érintett szervezet/személy megnevezése:	
Intézkedés:	
a) volt és pedig:	
b) nem volt, mert:	

A panasz kivizsgálásának eredménye:

Kelt: Sümeg,

.....
Sümegi Kistérségi Egészségügyi Szolgálat Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság


vizsgálatot végző

