

## **RMC Medical Zrt.**

### **Panaszkezelési Szabályzat**

**Hatályos: 2016. június hónap 1 napjától**

#### **A szabályozás célja:**

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglaltak érvényre juttatása: „a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti”.

#### **A szabályzat érvényességi területe:**

A szabályozás a RMC Medical Zrt., mint Egészségügyi Szolgáltató Kft. betegellátó egységére terjed ki: 1026. Budapest, Gábor Áron utca 74-78/A.

#### **Panaszkezelési Szabályzat kihelyezése:**

A RMC Medical Zrt. Panaszkezelés ügyrendje-t a 4. számú mellékletben szereplő munkaterületeken kötelező kitenni, a 2. számú mellékletben szereplő formában a betegek tájékoztatása érdekében. Az esetleges írásbeli panasz megtételének könnyítése érdekében kötelező a 3. számú mellékletben szereplő panasztételre alkalmas formanyomtatványból 5 példányt mindig az ügyrend mellett elhelyezni. A kihelyezett dokumentumok meglétének ellenőrzése az egység vezetőjének a feladata.

#### **Fogalom meghatározás:**

**Panasz:** az egészségügyben olyan információ, amely valamely ügyrendi, betegjogi, etikai vagy szakmai hibára, hiányosságra, röviden panaszhelyzetre hívja fel a figyelmet, s amelynek megszüntetése az egyén vagy az egészségügyi intézmény érdekét szolgálja.

Irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, az egészségügyi etika normáiba vagy szakmai szabályokba ütközik, ezáltal zavarja, sérti vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet.

#### **A panasz kivizsgálásának menete:**

Személyekkel szemben tett panasz bejelentéseknél kivizsgálás elrendelése az Intézmény Ügyvezető igazgatójának, ill. helyette, a helyette eljáró szakértő jogköre.

#### **Névtelen panasztétel, bejelentés esetén az eljárás:**

**Névtelenül, vagy aláírás nélkül tett bejelentésekkel és panaszokkal**, tartalmuk mérlegelése után az Ügyvezető igazgató (vagy távollétében helyettese) belátása szerint foglalkozik.

Vizsgálatot akkor rendel el, ha a bejelentés, panasz alapján feltételezhető, hogy a bejelentés, panasz tartalma megfelel a valóságnak.

#### **A.) A panasztétel helye lehet:**

1. az orvos-igazgatónál, illetve a főnővérnél
2. az ügyvezető igazgató titkárságán
3. a betegjogi képviselőnél

A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az ügyintéző a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.

#### **B.) Panasz érkezhethet:**

1. telefonon
2. szóban (személyes megjelenés során)
3. írásban

#### **C.) Tartalmuk szerinti panaszok lehetnek:**

1. a betegfogadás és betegellátás ügyrendjét érintőek
2. etikai tárgyúak
3. szakmai tárgyú panaszok (mulasztások, előírások figyelmen kívül hagyása, szakmai szabályok be nem tartása)
4. vegyes panaszok (1-3 kombinációja)

#### **D.) A panasz kivizsgálásának menete:**

Telefonon érkező panaszt, ha a bejelentő ellenőrizhető módon megnevezi magát, ugyanúgy kell kivizsgálni, mint a személyesen, vagy írásban előterjesztett panaszokat.

1. A panaszügyek kézbentartására az Ügyvezető igazgató Titkárságán un. **Panaszos ügyek nyilvántartása** című nyomtatvány – (1. sz. melléklet) rendszeresítése szükséges, amely tartalmazza valamennyi panasz bejelentésének (érkezésének) időpontját, tárgyát, az intézkedésre illetékes nevét, a panaszt kivizsgáló személy nevét és beosztását, a panasz rendezésére tett intézkedést, a panasz lezárásának dátumát és iktató számát.
2. Azokat a panaszokat, amelyek szóban vagy telefonon a betegfogadás és ellátás rendjét érintik feljegyzést (jegyzőkönyvet) kell készíteni a panaszt felvevőnek.
3. Ha telefonon érkező panasz súlyos vétséget, vagy szabálytalanságot érint (lásd alább), akkor meg kell kérni a panaszost, hogy azt írásban vagy személyesen terjessze elő. Ehhez minden

segítséget meg kell kapnia. Ha erre nem vállalkozik, vagy nem nevezi meg magát, akkor a névtelenül érkező panaszokra vonatkozó szabály érvényes.

A szóbeli bejelentést, vagy személyes előterjesztést a felvevő köteles írásba foglalni, amelyet a panaszos és a panaszt átvevő aláírásával is ellát.

A panasz bejelentését és a jegyzőkönyv felvételét követően intézkedés céljából, azt haladéktalanul át kell adni az intézmény Ügyvezető igazgatójának, aki intézkedik annak kivizsgálásáról.

Az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről 29. § (2) a panasz kézhezvételétől, annak elbírálásáig engedélyezett időt **30 munkanapban** adja meg. Ha a vizsgálat előre láthatóan hosszabb ideig tart, erről a panaszost haladéktalanul tájékoztatni kell, az elintézés várható időpontjának közlésével.

Ha a panaszos munkaviszonya körében tette a panaszt, emiatt hátrány nem érheti.

A panasz kivizsgálását végző Ügyvezető igazgató vagy megbízottja, a panasz kézhezvételét követően haladéktalanul (24 órán belül) köteles az érintett személyeket a panaszról értesíteni és a belső vizsgálatot megkezdeni, illetve megkezdetni. A belső vizsgálat során, amennyiben elégséges a probléma tisztázása, igazoló jelentést kér az érintettektől, és ennek alapján alakítja ki véleményét. Amennyiben a tények személyes meghallgatást, tanúk meghallgatását teszik szükségessé, akkor a panasz jellegétől függően a belső vizsgálatot a Munkatörvénykönyvben leírtak alapján folytatja le. A belső vizsgálat során jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a résztvevők aláírásukkal hitelesítenek.

#### **E.) Ha a panasz megalapozottnak bizonyul, akkor gondoskodni kell:**

- a.) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- b.) az okozott sérelem orvoslásáról, illetve, hogy a hátrányt szenvedett személy megfelelő elégtételt kapjon, és az ügyből eredő anyagi kárát is megtérítsék
- c.) indokolt esetben a Mt. szerinti fegyelmi, vagy anyagi felelősségre vonás, illetve etikai eljárás kezdeményezéséről,
- d.) ha a panasz bűncselekmény alapos gyanújának megállapítására is alkalmas lehet, haladéktalanul közölni kell az illetékes, eljárásra jogosult hatósággal.

A legsúlyosabb **panaszok** azok, amelyek az orvosetikai vagy szakmai tárgyúak (ez utóbbiak az un. műhibák, szakmai szabályok és előírások be nem tartása, tévedések, mulasztások), amelyek veszélyeztetik az egészségügyi intézmény jó hírét, és eredményes működését.

A már kivizsgált panasz aktáit a panaszügy lezárása előtt, az előzetes döntéssel együtt, haladéktalanul át kell adni az intézet jogászának, aki azokat esetleges jogi és formai hibák szempontjából megvizsgálja és véleményezi, majd 8 munkanapon belül köteles visszaküldeni a döntéshozóknak.

Az Ügyvezető igazgatónak a vizsgálat befejezésekor hozott döntésről, a tett intézkedésről, vagy azok mellőzéséről a panasz kézhezvételét követő 30. napon értesítenie kell a panaszost és az összes érintett személyt.

Állásfoglalásának indokait is közölnie kell.

Valamely panasz kivizsgálását és lezárását követően a fegyelmi jogkörrel rendelkező munkáltató feladata és kötelessége rendszeresen és folyamatosan ellenőrizni azokat a biztosítékokat, amelyek a már lezárt panasz megismétlődését kizárják.

Az Intézményben előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat az Ügyvezető igazgató titkársága készíti elő, és minden év január 20-áig átadja kiértékelés céljából az Ügyvezető igazgató számára.

#### Melléklet

- 1.sz. melléklet: Panaszos ügyek nyilvántartása
- 2.sz. melléklet: Panaszkezelés ügyrendje
- 3.sz. melléklet: Panaszbejelentő lap
- 4.sz. melléklet: Panaszkezelés ügyrendjének dokumentum kihelyezésének a helyei

Jelen szabályzat 2016. június hónap 1. napjától lép hatályba

Budapest, 2016. május 30.

RMC MEDICAL ZRT.

## Panaszos ügyek nyilvántartása

A panasz bejelentésének (érkezésének) időpontja:

Iktató száma:

Tárgya:

Az intézkedésre illetékes neve:

A panaszt kivizsgáló neve és beosztása:

A panasz rendezésére tett intézkedés(ek):

A panasz lezárásának dátuma:

Mellékletei:

1. Jegyzőkönyvek

## 2. sz. melléklet

### Panaszkezelés ügyrendje

**Tisztelt Betegeink!**

**Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglaltak szabályozzák, hogy: „a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatában rögzíti”.**

**A RMC Medical Zrt. a törvényi előírásnak Panaszkezelési Ügyrendjében tesz eleget, mely része a minőségirányítási rendszerének.**

**Fontosnak tartjuk, hogy a Panaszkezelési Ügyrendet nyilvánossá tegyünk asz Önök számára, hogy élni tudjanak a véleménynyilvánítási lehetőséggel.**

**Az Önök véleményének megismerése segítséget nyújt az intézmény vezetése számára abban, hogy folyamatosan biztosítani tudja az intézményben folyó betegellátás magas színvonalát. A panasz irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, az egészségügyi etika normáiba, vagy szakmai szabályokba ütközik.**

Esetleg sérti, zavarja, vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet. Panasszal élhet a beteg, vagy közvetlen hozzátartozója is.

#### **A panasz kivizsgálásának menete:**

Személyekkel szemben tett panasz bejelentéseknél kivizsgálás elrendelése az Intézmény Ügyvezető igazgatójának, ill. helyette, a helyette eljáró szakértő jogköre.

#### **1. A panasztétel lehetséges formái:**

##### **Névtelen panasztétel**

Névtelenül, vagy aláírás nélkül tett bejelentésekkel és panaszokkal, tartalmuk mérlegelése után az Ügyvezető igazgató (vagy távollétében helyettese) belátása szerint foglalkozik.

Vizsgálatot akkor rendel el, ha a bejelentés, panasz alapján feltételezhető, hogy a bejelentés, panasz tartalma megfelel a valóságnak.

## **A panaszt tevő személyének vállalása, nevének megadása mellett tesz panaszt.**

A névvel tett panaszbejelentéssel az Ügyvezető igazgató, vagy távollétében helyettese foglalkozik, és vizsgálatot rendel el.

### **2. A panasztétel helye lehet:**

- az orvos-igazgatónál, illetve a főnővérnél
- az Ügyvezető igazgató titkárságán
- a betegjogi képviselőnél

### **3. Panasz érkezhethet:**

- telefonon
- szóban (személyes megjelenés során)
- írásban

### **4. Tartalmuk szerinti panaszok lehetnek:**

- a betegfogadás és betegellátás ügyrendjét érintőek
- etikai tárgyúak
- szakmai tárgyú panaszok (mulasztások, előírások figyelmen kívül hagyása, szakmai szabályok be nem tartása)
- vegyes panaszok (1-3 kombinációja)

### **5. A panasz kivizsgálásának menete:**

Telefonon érkező panaszt, ha a bejelentő ellenőrizhető módon megnevezi magát, ugyanúgy kell kivizsgálni, mint a személyesen, vagy írásban előterjesztett panaszokat.

A panaszügyek kézbe tartására az Ügyvezető igazgató Titkárságán ún. **Panaszos ügyek nyilvántartása** Panaszbejelentő nyomtatvány – (1. sz. melléklet) rendszeresítése szükséges, amely tartalmazza valamennyi panasz bejelentésének (érkezésének) időpontját, tárgyát, az intézkedésre illetékes munkáltató nevét, a panaszt kivizsgáló személy nevét és beosztását, a panasz rendezésére tett intézkedést, a panasz lezárásának dátumát és iktató számát.

Azokat a panaszokat, amelyek szóban vagy telefonon a betegfogadás és ellátás rendjét érintik feljegyzést (jegyzőkönyvet) kell készíteni a panaszt felvevőnek.

Ha telefonon érkező panasz súlyos vétséget, vagy szabálytalanságot érint (lásd alább), akkor meg kell kérni a panaszost, hogy azt írásban vagy személyesen terjessze elő. Ehhez minden segítséget meg kell

kapnia. Ha erre nem vállalkozik, vagy nem nevezi meg magát, akkor a névtelenül érkező panaszokra vonatkozó szabály érvényes.

A szóbeli bejelentést, vagy személyes előterjesztést a felvevő köteles írásba foglalni, amelyet a panaszos és a panaszt átvevő aláírásával is ellát.

A panasz bejelentését és a jegyzőkönyv felvételét követően intézkedés céljából, azt haladéktalanul át kell adni az intézmény Ügyvezető igazgatójának, aki intézkedik annak kivizsgálásáról.

Az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről 29. § (2) a panasz kézhezvételétől, annak elbírálásáig engedélyezett időt **30 munkanapban** adja meg. Ha a vizsgálat előre láthatóan hosszabb ideig tart, erről a panaszost haladéktalanul tájékoztatni kell, az elintézés várható időpontjának közlésével. Ha a panaszos munkaviszonya (közalkalmazotti jogviszonya) körében tette a panaszt, emiatt hátrány nem érheti.

A panasz kivizsgálását végző Ügyvezető igazgató vagy megbízottja, a panasz kézhezvételét követően haladéktalanul (24 órán belül) köteles az érintett személyeket a panaszról értesíteni és a belső vizsgálatot megkezdeni, illetve megkezdetni. A belső vizsgálat során, amennyiben elégséges a probléma tisztázása, igazoló jelentést kér az érintettektől, és ennek alapján alakítja ki véleményét. Amennyiben a tények személyes meghallgatást, tanúk meghallgatását teszik szükségessé, akkor a panasz jellegétől függően a belső vizsgálatot a Közalkalmazotti és Munkatörvénykönyvben leírtak alapján folytatja le. A belső vizsgálat során jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a résztvevők aláírásukkal hitelesítenek.

#### **6. Ha a panasz megalapozottnak bizonyul, akkor gondoskodni kell:**

- a.) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
- b.) az okozott sérelem orvoslásáról, illetve, hogy a hátrányt szenvedett személy megfelelő elégtételt kapjon, és az ügyből eredő anyagi kárát is megtérítsék
- c.) indokolt esetben a KJT. szerinti fegyelmi, vagy anyagi felelősségre vonás, illetve etikai eljárás kezdeményezéséről,
- d.) ha a panasz bűncselekmény alapos gyanújának megállapítására is alkalmas lehet, haladéktalanul közölni kell az illetékes, eljárásra jogosult hatósággal.

A már kivizsgált panasz aktáit a panaszügy lezárása előtt, az előzetes döntéssel együtt, haladéktalanul át kell adni az intézet jogászának, aki azokat esetleges jogi és formai hibák szempontjából megvizsgálja és véleményezi, majd 8 munkanapon belül köteles visszaküldeni a döntéshozónak.

Az Ügyvezető igazgatónak a vizsgálat befejezésekor hozott döntésről, a tett intézkedésről, vagy azok mellőzéséről a panasz kézhezvételét követő 30. napon értesítenie kell a panaszost és az összes érintett személyt.

Állásfoglalásának indokait is közölnie kell.

Valamely panasz kivizsgálását és lezárását követően a fegyelmi jogkörrel rendelkező munkáltató feladata és kötelessége rendszeresen és folyamatosan ellenőrizni azokat a biztosítékokat, amelyek a már lezárt panasz megismétlődését kizárják.

**Panaszbejelentő lap**

**A panaszt bejelentő személy neve:**

**Lakcíme:**

**A sérelmet ért beteg neve:**

**Lakcíme:**

**Mely szakterületen látták el:**

**Mikor érte a sérelem:**

**A panaszt tevő elérhetősége/telefon, email/:**

**A panasz leírása:**

**Budapest, 20.....**

**a bejelentő aláírása**

**Munkaterületek, melyekre a RMC Medical Zrt. Panaszkezelési ügyrendje kiterjed**

- **Rózsakert Medical Center Recepció**