

Iktatószám: 1525-1/2021

ME 08-03

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS

REKLAMÁCIÓKEZELÉS SZABÁLYOZÁSA

Módosította : Szalayné Pausits Ibolya minőségirányítási vezető

Szalayné Pausits Ibolya

Ellenőrizte: Rádonyi Zsanett főigazgatói kabinetvezető

Rádonyi Zsanett

Dr. Zsrai Erzsébet igazgatási főosztályvezető, jogtanácsos

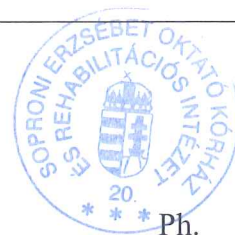
Dr. Zsrai Erzsébet

Jóváhagyta: Dr. Molnár Sándor PhD főigazgató

Dr. Molnár Sándor

Jóváhagyás dátuma: 2021.04.13.

Kiadás dátuma: 2021.04.13.



Jelen intézményi szabályzat mindenkor érvényes változata a számítógépes hálózaton érhető el. A kinyomtatott példány nem hivatalos, csak a nyomtatás időpontjában igazolható annak érvényessége, ezért felhasználás előtt a belső dokumentumok mesterlistáján ellenőrizze az utolsó kiadás dátumát.

Tartalom

I. ÁLTALÁNOS ÉS BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK	3
1. CÉL	3
2. ÉRVÉNYESSÉG	3
2.1. Területi hatálya	3
2.2. Személyi hatálya	3
2.3. Időbeli hatálya	3
3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	3
4. HATÁSKÖR ÉS ILLETÉKESSÉG	4
5. TÁJÉKOZTATÁS	4
II. A REKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI	4
1. FOLYAMATLEÍRÁS	4
1.1. Vevő/beteg észrevételek, panaszok bejelentése, fogadása	4
1.2. A panaszbejelentés tartalma	6
1.3. Panasztétel további lehetőségei:	7
1.4. A vevő/beteg panaszok kivizsgálásának menete	7
2. PANASZKIVIZSGÁLÁST BEFEJEZŐ HATÁROZAT	8
3. A VEVŐI/BETEG PANASZOK LEZÁRÁSA	9
4. HATÓSÁGI REKLAMÁCIÓK/MEGKERESÉSEK/ELJÁRÁSOK KEZELÉSE	9
5. JOGVITÁK	9
6. A PANASZOK KEZELÉSÉT KÖVETŐ BELSŐ MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI TEVÉKENYSÉGEK	10
7. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE	11
III. MELLÉKLETEK	11
IV. MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE	12

I. ÁLTALÁNOS ÉS BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. CÉL

Az eljárás célja a betegek, hozzátartozóik, és/vagy egyéb személyek által tett panaszok, bejelentések, észrevételek ügyfél-barát módon, időben és érdemben való vizsgálata. A szükséges intézkedések megtétele, a levont következtetések felhasználása a betegbiztonság és az ellátás fejlesztése érdekében. Ezáltal az intézmény megítélésének javítása, a betegelégedettség növelése.

2. ÉRVÉNYESSÉG

2.1. Területi hatálya

Jelen minőségirányítási eljárás területi hatálya kiterjed a Soproni Erzsébet Oktatókórház és Rehabilitációs Intézet székhelyére, telephelyeire.

2.2. Személyi hatálya

Személyi hatálya kiterjed az intézmény székhelyén, illetve telephelyein az intézménnyel valamennyi jogviszonyban álló dolgozókra, akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szervezeti egységek szolgáltatásait igénybe vevőkre, a fekvő- illetve járó betegekre.

2.3. Időbeli hatálya

Ezen minőségirányítási eljárás 2021. 04. hó 15. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a 2014. 08. 01-én kiadott 6. kiadás hatályát veszti. Érvényes: visszavonásig.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Panasz: A beteg részéről az egészségügyi ellátást kritikusan minősítő felvetés, amelyről a panaszos nevének feltüntetése mellett az Intézménnyel és/vagy az Intézmény fenntartójával írásban közöl, vagy amelyről – közvetlen megkeresés esetén – a beteg és/vagy az Intézmény részéről a panaszok fogadására feljogosított személy szándéka alapján írásbeli feljegyzés készül. Olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más-így különösen bírósági, államigazgatási-eljárás hatálya alá.

Panaszjog: A beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.

Közérdekű bejelentés: Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Panaszjog: A beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.

Vevő: Személy, vagy szervezet, aki, vagy amely kaphat vagy kap terméket vagy szolgáltatást, amit ennek a személynek vagy szervezetnek szántak, vagy amit ő követel meg. Azon magán vagy jogi személy, aki az intézmény betegellátással kapcsolatos szolgáltatásait igénybe veszi. Vevőnek tekintjük a Nemzet Alapkezelőt (NEAK), valamint egyéb hatóságokat is.

Beteg: Az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy

Egészségügyi ellátás: a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.

Észrevétel: A beteg részéről az egészségügyi ellátást kritikusan minősítő felvetés, amely csak kisebb problémát jelent, és amellyel a közlést követően a beteg és az intézmény részéről panaszok fogadására feljogosított személy egyetértése alapján nem születik feljegyzés.

Közei hozzátartozó: a házastárs, bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha-és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér

Hozzátartozó: az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona, testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa.

4. HATÁSKÖR ÉS ILLETÉKESSÉG

A reklamáció kivizsgálása a Soproni Gyógyközpont mindenkorai főigazgatójának a hatáskörébe tartozik, melynek jogát az általa kijelölt „Reklamáció kezeléséért felelős főorvos”-ra átruházhatja.

5. TÁJÉKOZTATÁS

A „Reklamációkezelés szabályozása” minőségirányítási eljárást valamennyi fekvőbeteg osztályon, minden telephelyen elérhetővé kell tenni, valamint a Soproni Gyógyközpont Intézmény honlapján nyilvánossá kell tenni. A betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett ki kell függeszteni a tájékoztatást arról, hogy hol tehet panaszt a beteg (2. sz. melléklet), illetve a „Reklamáció kezelés szabályozása” eljárásrendet az intézmény honlapján hol találja, valamint a fekvőbeteg osztályon az osztály/részlegvezető főnővér kérésére rendelkezésre bocsátja. A járóbetegek tájékoztatása a rendelők előterében elhelyezett Betegtájékoztató segítségével történik

A „Reklamáció kezelés szabályozása” minőségirányítási eljárás rendjét a beteg, vagy hozzátartozója részére –kérés esetén- tanulmányozás céljából át kell adni. A mindenkor érvényben lévő szabályozás az intraneten elérhető, érvényessége a „Belső dokumentumok mesterlistája-n” ellenőrizhető.

Ezen eljárásrend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében-panaszával más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához forduljon

II. A REKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI

1. FOLYAMATLEÍRÁS

A fekvőbeteg osztályra/egységbe felvett beteg a felvételét követően a **felvételes nővér** a beteg felvételekor tájékoztatja a beteget, amennyiben észrevétele, panasz van, ezek közlésére milyen lehetőségekkel élhet.

Amennyiben a beteg észrevételével, panaszával az Intézmény bármely dolgozójához fordul, a **dolgozó** köteles a beteget a panaszok fogadására jogosult (osztály/részleg vezető főorvosa/főnővére, vagy a minőségirányítási vezető, vagy a betegjogi képviselő) személyhez irányítani.

1.1. Vevő/beteg észrevételek, panaszok bejelentése, fogadása

Az igénybevevő/beteg, vagy hozzátartozója, vagy ezek törvényes képviselője (ide nem értve a betegjogi képviselőt) aktuális egészségügyi ellátásával összefüggő panaszait benyújthatja:

a.) Szóban-személyesen

A panaszos a panaszát szóban-személyesen előadhatja:

- a beteg kezelésében közreműködő bármely foglalkoztatottnak;
- az adott osztály/egység munkatársának (orvos/ápoló)
- az adott osztály/egység vezetőjének (osztály/részleg vezető főorvosnak, osztály/részleg vezető ápolónak)
- az intézmény ügyeletvezetőjének
- a minőségirányítási vezetőnek

A szóban-személyesen panaszt tevő az adatok felvételekor hitelt érdemlően köteles a személyazonosságát igazolni.

A szóbeli panaszt fogadó köteles írásba foglalni (1. sz. melléklet – Panasz felvételi jegyzőkönyv), a beteggel aláíratni, és jelen eljárásrend szerint rögzített módon a titkárság vezetőjéhez juttatni, aki a panasszal kapcsolatos összes dokumentumot főigazgatói utasításra átad a minőségirányítási vezetőnek a reklamáció kezeléssel kapcsolatos vizsgálat lefolytatását koordinálja. A beteg számára a panasz átvételének igazolására a kitöltött, aláírt „Panaszfelvételi Jegyzőkönyv” másolatának átadása szolgál. A „Panaszfelvételi Jegyzőkönyv” aláírt példányának 1 db másolatát a panaszt fogadó a panaszosnak köteles átadni.

b.) Szóban-telefonon

Telefonon előadott panaszt a minőségirányítási vezető, vagy hiányzása esetén a titkárság vezetője fogad. A panaszt tevő személyazonosságának ellenőrzése érdekében kérjük el a panaszos elérhetőségeit (Levelezési cím, e-mailcím, telefonszám). A telefonon előadott panaszról annak felvevője feljegyzést készít, amit a titkárság vezetője a főigazgatóhoz továbbít (1. sz. melléklet). Amennyiben a panasz bejelentője és elérhetősége ismert abban az esetben az 1. sz. melléklet másolatát visszaigazolásként el kell küldeni számára az általa megadott postai levelezési címre tértivevénnyel..

c.) Írásban

Írásban előadott panaszt személyesen, elektronikusan (e-mail-ben), vagy postai úton lehet benyújtani:

- az adott osztály/egység vezetőjéhez,
- az Intézmény ügyeletvezetőjéhez,
- az Intézmény Titkárságához,
- a betegjogi képviselőhöz,
- a minőségirányítási vezetőhöz.
- a Soproni Gyógyközpont főigazgatójának

Az írásba foglalt, személyesen benyújtott panasz átvételéről iktatás után igazolást kell adni. (1. sz. melléklet másolata)

A **panaszt fogadó** köteles egyeztetett időpontban, sürgős esetben a lehető legrövidebb időn belül fogadni a panaszost, amennyiben az ragaszkodik hozzá. Felhívja a beteg figyelmét, hogy panaszát a betegjogi képviselőnek – mint független harmadik félnek – is előadhatja, valamint arra, hogy a **Soproni Gyógyközpont csak a személyazonosságát vállaló vevő/beteg, írásba foglalt kritikus észrevételét tekinti a beteg jogszabályban meghatározott panaszjoga gyakorlásának.**

Az intézményen keresztül betegjogi képviselőhöz benyújtott panaszt a betegjogi képviselőnek iktatás és a „Panaszfelvételi jegyzőkönyv” kitöltése után 3 munkanapon belül át kell adni.

A panaszt fogadó a panaszossal röviden ismerteti a betegpanaszok kezelésének az Intézményben követett gyakorlatát.

Ha a beteg csak észrevételt kíván tenni, a probléma nem nagy súlyú, hatása a betegellátás folyamataira, a minőségirányítási rendszerre csekély, a panaszt fogadó abban az esetben is kitölti a „Panaszfelvételi Jegyzőkönyv”-et, melynek „ EGYÉB MEGJEGYZÉS, KIEGÉSZÍTÉS” rovatában rögzíti: „ A panasz tárgya csupán észrevétel, nem kérem a panasz kivizsgálását”. Ebben az esetben is a panaszt tevővel a jegyzőkönyvet aláírattjuk, majd egy példányát átadjuk számára..

Az írásba foglalt vevő/beteg panaszt a panaszt fogadó köteles haladéktalanul, de legkésőbb 3 napon belül eljuttatni a Titkárságon keresztül a főigazgatónak további intézkedés céljából.

Amennyiben a panaszt felvevő **főorvos** személyét érinti a panasz, és nincs mód panasz kielégítő megoldására helyben, abban az esetben a panaszt felvevő főorvos a panaszt tevő vevőt/beteget az Intézmény főigazgatójához irányítja.

A vevő/beteg (az egészségügyi ellátásra szerződést kötött partner, jogi személy, szervezet, NEAK, stb.) írásban megfogalmazott, a Soproni Gyógyközpontnak címzett panaszról beérkezett dokumentumot a **titkárság vezetője** fogadja, azt a titkárság munkatársai érkeztetik és iktatják. Ha az írásbeli panaszt az osztályra/egységbe küldték, a **szervezeti egység főorvosa** köteles azt eljuttatni a titkárság vezetőjéhez. A titkárság munkatársai a beérkezett panaszt érkeztetik és iktatják, majd további intézkedésre átadják a minőségirányítási vezető részére, aki a panaszkezeléssel kapcsolatos adminisztratív feladatokat látja el.

A vevő/beteg „Panaszfelvételi Jegyzőkönyv”-et (1. sz. melléklet) minden esetben ki kell tölteni, ha:

- a panaszos panaszát írásban adta be,
- szóban, telefonon jelzett panasz esetén ha a panaszos bejelenti, hogy panaszát jogi útra kívánja terelni,
- a szóban, telefonon keresztül benyújtott panasz esetén a megnevezett probléma súlyos hatással van, vagy ismétlődése esetén súlyos hatással lehet a betegellátás folyamataira, vagy a minőségirányítási rendszerre, akkor is, ha egyszeri eseményről volt szó,
- a probléma előidézéséért az adott osztályon/egységben kívüli tényezők (is) felelősek,
- a probléma megoldása az adott osztály/egység keretei között nem lehetséges,
- a panaszt felvevő főorvos személyét érinti a panasz.

A minőségirányítási vezető – magánszemély esetén akkor, ha a panaszos névvel, elérhetőség megadásával nyújtotta be a panaszát – a levél alapján kitölti elektronikusan a vevő/beteg *Panasz bejelentő lapot és a Jegyzőkönyv panszbejelentés felvételéhez*, valamint a panaszlevelet szkennelve e-mail-en megküldi a **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** részére.

1.2 A panaszbejelentés tartalma

A panaszbejelentésnek ajánlott tartalmazni:

- A beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye)
- a panasz lényegének szöveges leírását;
- A panasszal kapcsolatos lényeges körülményeket;
- A panaszos beteg, vagy hozzátartozójának aláírását a szóban-személyesen benyújtott panaszról készült jegyzőkönyvön is, (Telefonos bejelentés, vagy írásképtelenség esetén tértivevény szolgál igazolásra)

- A panaszos beteg, vagy hozzátartozójának postai elérhetőségét.

Amennyiben a panaszt tevő személye, elérhetősége nem ismert, abban az esetben a vizsgálat lefolytatása akadályba ütközik, ezért a panaszt tárgytalannak tekintjük.

Abban az esetben, ha egyes adatok hiánya miatt a panaszkezelési eljárás lefolytatása akadályoztatva van, abban az esetben meg kell kísérelni a panaszossal a kapcsolat felvételét az adatok pontosítása érdekében.

1.3. Panasztétel további lehetőségei:

Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését az intézmény főigazgatójának.

A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden osztályon, illetve a szakrendelőkben a székhelyen, illetve a telephelyeken is jól láthatóan ki kell függeszteni (előtér, folyosó, aula, stb), valamint az intézmény honlapján is közzé kell tenni.

1.4. A vevő/beteg panaszok kivizsgálásának menete

Az írásban benyújtott, vagy szóban, telefonon előadott és írásban rögzített panaszt az illetékes panasz felvevő köteles 3 napon belül eljuttatni a Titkárságon keresztül a főigazgatónak további intézkedés céljából. (1.1. szerint)

A beérkezett panaszos ügyekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás vezetése a minőségirányítási vezető feladata, a panaszos ügyekről a minőségirányítási vezető évente a főigazgatónak összefoglaló jelentést tesz.

Helyben előadott panasz esetén: A szóban, telefonon előadott panasz esetén - ha a beteg annak írásba foglalását nem kéri- a panaszt fogadó munkatárs (orvos/ápoló) köteles a beteg jogos igényének a körülmények által lehetővé tett lehető legrövidebb időn belül eleget tenni, és köteles a munkahelyi vezetővel is közölni, valamint a beteg dokumentációjában jelezni (dekursus/ápolási dokumentáció).

Az érintett dolgozó- amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak- erről köteles a panasz leírásával és saját írásbeli véleményének kifejtésével munkahelyi felettesét is tájékoztatni, valamint szintén a beteg dokumentációjában jelezni.

A panaszt a munkahelyi felettes elbírálja, és ennek eredményétől függően vagy

- Helyt ad a panasznak és a beteg igényének a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül eleget tesz, orvosolja, ezzel egyidejűleg a beteggel ezt írásban is közli.
- A panasz kivizsgálását az eset körülményeinek leírásával átadja az intézmény főigazgatójának, (amennyiben a panaszt megalapozatlannak tartja csatolja a megalapozott véleményét)

Írásban benyújtott panasz esetén: A panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi határidő (30 nap) **kezdő napja a panasz benyújtását követő nap.** Ez érvényes a panaszládában benyújtott panaszra is, azzal, hogy a panaszláda bontása havi rendszerességgel történik. Ebben az esetben a panasz „beérkezésének”, időpontja megegyezik a panaszláda bontásának időpontjával.

A minőségirányítási vezető a panaszládák bontását minden hónap 10-ig el kell, hogy végezze.

A főigazgató a panasz kivizsgálására és jogosságának megállapítására felkéri a reklamációkezeléssel megbízott főorvost, aki megkezdi a panasz kivizsgálását.

A vevő/beteg panasz jogosságának kivizsgálásáért és a rendezés módjával kapcsolatos további tevékenységért az Intézmény részéről **a reklamációkezeléssel megbízott főorvos** a felelős, a panaszkezeléssel kapcsolatos adminisztratív feladatok ellátásáért pedig a **minőségirányítási vezető**.

A vizsgálat célja az intézmény/osztály/egység esetleges hibával kapcsolatos felelősségének egyértelmű tisztázása. Amennyiben a felelősség megállapítható, a vizsgálat során meg kell határozni a hiba okát és a hiba keletkezéséért felelős személyt. Ennek tisztázása érdekében a reklamációkezeléssel megbízott

főorvos igazoló jelentést kér az érintett osztály/egység vezetőjétől, szükség esetén személyes találkozót kezdeményez a panaszossal.

Panaszbejelentés esetén az intézmény főigazgatója, vagy az általa megbízott reklamáció kezelésért felelős főorvos köteles a panasz kivizsgálását 5 napon belül elindítani. A panasz kivizsgálásához kért igazoló jelentésre felkért munkatárs köteles az igazoló jelentését 5 napon belül a felkérés kézhezvételétől számított 5 napon belül megküldeni a minőségirányítási vezetőnek, aki az adminisztratív feladatok koordinálásáért felel.

Belső vizsgálat lefolytatására az adott részleg vezetőjén túl felkérhető az orvosigazgató, és az ápolási igazgató is, de ilyen esetben az adminisztráció koordinálása és a nyilvántartás vezetése a minőségirányítási vezető feladata. A panasz kivizsgálására felkért munkatárs a felkérést követő 15 napon belül köteles a vizsgálatot lefolytatni, annak eredményéről az intézmény főigazgatója által megbízott reklamáció kezelésért felelős orvost írásban értesíteni.

A Reklamációkezeléssel megbízott főorvos kezdeményezhet személyes meghallgatást, melyre a panaszost- hozzátartozó, vagy törvényes képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg-meghívja. Szükség esetén az érintett munkatársat, valamint annak munkahelyi felettesét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni. Amennyiben a panasz természete ez megkívánja, az Intézmény jogi képviselője is meghívható.

A reklamációkezeléssel megbízott főorvos a panasz jogosságának elbírálása előtt köteles valamennyi - a panaszbejelentéssel összefüggően érintett- személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

A **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** írásban dokumentálja a kivizsgálás megállapításait dönt a panasz jogosságáról, döntéséről a panaszost levélben értesíti. (5. sz. melléklet – Válaszlevél minta)

2. PANASZKIVIZSGÁLÁST BEFEJEZŐ HATÁROZAT

A kivizsgálás eredményének ismeretében a **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** dönt a panasz elfogadásáról vagy elutasításáról (jogosság), elfogadás esetén meghatározza a szükséges intézkedéseket, melyet a „Panaszkivizsgálási határozatban” jegyez fel (3. sz. melléklet).

A vizsgálat során a jogilag vitatott ügyekben a reklamációkezeléssel megbízott főorvos minden esetben egyeztetést kezdeményez az intézmény jogi képviselőjével, a szakmailag vitatott témákban segítséget kérhet az orvosigazgatótól.

A reklamációkezeléssel megbízott főorvos a rendelkezésre álló dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben.

- a panasznak helyt ad
- a panaszt elutasítja

A „Panaszkivizsgálási határozat”-ban rögzíteni kell:

- a panasz kivizsgálás eredménye,
- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedéseket
- a panaszos tájékoztatását arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a Panasz kivizsgálása érdekében más szervhez is fordulhat.

A kivizsgálást követően a **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** „Panaszkivizsgálási határozat”-ot jóváhagyásra benyújtja a főigazgató felé, aki szükség esetén elrendeli azokat a vezetői intézkedéseket, melyek a panasz okának helyesbítésére irányulnak.

A „Panaszkivizsgálási határozat” **3 példányban készül**, melyből 1 példányt a panaszosnak az általa megadott értesítési címre megküldünk a „Válaszlevél”-lel (4. sz. melléklet) együtt.

A küldés módjai:

- Postai levelezési címre térítvevénnel. (Amennyiben a panaszos nem veszi át, még egy alkalommal meg kell kísérelni a térítvevénnel való megküldést.
- Elektronikus úton a panaszos által megadott e-mail címen a panaszos által megadott jelszóval védetten (pl. a beteg TAJ száma, vagy más megadott jelszó).

Amennyiben a panaszt a **betegjogi képviselőhöz** nyújtották be, és a **betegjogi képviselő** írásban, vagy személyes egyeztetés során tájékoztatja az Intézményt a panaszról, a **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** fentiek szerint vizsgálja ki a panaszt.

A kivizsgálást és intézkedést követően a **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** „Panaszkezelési határozat”-ot jóváhagyásra benyújtja a főigazgató felé.

A panasz elfogadása, vagy elutasítása esetén a vevő/beteg (hatóság) döntéssel kapcsolatos írásbeli értesítéséért a **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** a felelős.

Az adminisztráció koordinálását a minőségirányítási vezető végzi.

3. A VEVŐI/BETEG PANASZOK LEZÁRÁSA

A hozott intézkedések megtörténtét, és a panaszos írásbeli értesítését követően a panasz ügyet a **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** lezárja. Valamennyi kapcsolódó dokumentumot a **minőségirányítási vezető** irattárba helyezi.

A „Panaszkivizsgálási határozat” egy példányát az illetékes osztály/egység vezető **főorvosa** részére megküld, egy példány másolatát a **minőségirányítási vezető** kapja.

Amennyiben a beteg panaszát a betegjogi képviselő nyújtotta be az Intézményhez, a panasz lezárásáról készült dokumentumot „Válaszlevelet” és a „Panaszkivizsgálási határozat” a minőségirányítási vezető, megküldi a betegjogi képviselő részére is.

4. HATÓSÁGI REKLAMÁCIÓK/MEGKERESÉSEK/ELJÁRÁSOK KEZELÉSE

A hatóságon keresztül érkező reklamációkat/kifogásokat/panaszkivizsgálást/megkeresést/eljárást a **főigazgató** fogadja, majd az illetékeseket (osztály/részleg vezető **főorvost**, az érintett **egység vezetőjét**, **ápolási igazgatót**, szükség szerint a **gazdasági igazgatót**, **jogtanácsost**) is bevonva kivizsgálják a reklamáció jogosságát és meghatározzák a hiba okát. A hatósági kifogásokról és a meghozott döntésekről feljegyzést kell készíteni, melyről a **főigazgató** vagy az **általa kijelölt személy** gondoskodik. A meghozott döntésekről a **főigazgató** értesíti a reklamációban érintett szervezeti egységek vezetőit és tájékoztatja a reklamációt/kifogást bejelentő hatóságot.

Amennyiben a kivizsgálás során egyértelműen tisztázódik a Soproni Gyógyközpont a hibával kapcsolatos felelőssége, úgy meg kell határozni a hiba keletkezéséért felelős személy(ek)e)t, és a szükséges intézkedéseket. Az ügy lezárásáról, ha a kivizsgálásának nem ő az ügyintézője abban az esetben a minőségirányítási vezető értesítést kap.

Ezen ügyek nyilvántartása a minőségirányítási vezető feladata.

5. JOGVITÁK

Amennyiben a beteg/vevő jogvitát, peren kívüli kárigényt, vagy peres eljárást kezdeményez, úgy az **Intézmény jogi képviselőjének** feladata a Soproni Gyógyközpont képviselőjének ellátása, a vonatkozó jogszabályok alapján.

6. A PANASZOK KEZELÉSÉT KÖVETŐ BELSŐ MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI TEVÉKENYSÉGEK

A vevő/beteg panaszok kezelésének folyamata során, annak bármely fázisában szükségesnek ítélt, helyesbítő vagy megelőző tevékenység azonnali elrendelése a **főigazgató/reklamációkezeléssel megbízott főorvos**, koordinálása a **minőségirányítási vezető** feladata, az ME 08-05 szerint. A rendkívüli belső minőségügyi felülvizsgálatok elrendelésével és lefolytatásával kapcsolatos szabályozást az ME 08-02 számú minőségirányítási eljárás tartalmazza.

A panaszokról a minőségirányítási vezető az alábbi adattartalommal elektronikus nyilvántartást vezet. (5. sz. melléklet)

A nyilvántartásban az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- iktatószám
- a bejelentés időpontja, módja
- a beteg neve, címe, TAJ száma, elérhetősége
- panaszt benyújtója,
- törvényes, vagy jogi képviselő neve (ha van)
- Az érintett szervezeti egység (osztály/részleg, egyéb) személy(ek) neve
- panasz tárgya,
- érintett személy
- panasz jogossága,
- intézkedés,
- vevő/beteg értesítésének dátuma,
- lezárás dátuma,
- megjegyzés.

A minőségirányítási vezető, vagy a főigazgató által helyettesítésére kijelölt munkatárs az adatokat negyedévenként feldolgozza, majd összesíti.

Az adatok feldolgozása problémacsoportok, szervezeti egységek (fekvőbeteg osztályok/egység) szerint és intézeti szinten történik.

Az *adatifeldolgozás összesítéseit* a **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** eljuttatja a főigazgatónak, a gazdasági igazgatónak, az ápolási igazgatónak és a minőségirányítási vezetőnek.

A betegpanaszok összesített eredményeit a soron következő főorvosi értekezleten a **főigazgató**, főnővéri értekezleten az **ápolási igazgató**, gazdasági területen a **gazdasági igazgató** ismerteti az érintett területi vezetőkkel, akik részére a szervezeti egységre vonatkozó adatokat írásos formában is biztosítják.

Az elektronikus nyilvántartást a minőségirányítási vezető a tárgyévet követően kinyomtatja, iktatja, a főigazgató és a **reklamációkezeléssel megbízott főorvos** aláírását követően archiválja.

7. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

Feljegyzés	Megőrzi	Megőrzés ideje	Megjegyzés
Vevői panaszos levél	Irattár	*	-
Vevő/beteg panaszfelvételi jegyzőkönyv	Irattár	*	-
Panaszbejelentő adatlap	Irattár	*	-
Válaszlevél	Irattár	*	-
Panaszkezelési határozat	Irattár	*	-
Független szervezet jelentése	Irattár	*	-
Vevő/beteg panasznyilvántartás	Irattár	3 év	-
Értesítő levél a döntésről	Irattár	*	-
Vevő/beteg panasz adatfeldolgozásáról készült összesítés	minőségirányítási vezető	5 év	-
Vezetőségi értekezletek jegyzőkönyvei	minőségirányítási vezető	5 év	-
Feljegyzés a hatóságoktól érkező reklamációról, döntésről	Irattár	*	-

* - az Iratkezelési szabályzat (ISZ) szerint

III. MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet- Panaszfelvételi jegyzőkönyv
2. sz. melléklet- Tájékoztató
3. sz. melléklet- Panaszvizsgálási határozat
4. sz. melléklet- Válaszlevél minta
5. sz. melléklet- Folyamatban lévő ügyek nyilvántartása
6. sz. melléklet- Panaszkezelés folyamatábrája

IV. MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította Aláírás/dátum	Változat száma	Módosított oldalszám	A kórház részéről jóváhagyta és kiadta Aláírás/dátum Kórházi azonosító/ iktatószáma	Ellenőrizte Aláírás/ dátum	Kiadás/ Hatálybalépés időpontja, iktatószáma
Szalayné Pausits Ibolya minőségirányítási vezető Aláírás: <i>Szalayné Pausits Ibolya</i>	7. kiadás	2-12. oldal	Dr. Molnár Sándor PhD főigazgató Aláírás: <i>[Signature]</i>	Rádonyi Zsanett főigazgatói kabinetvezető Aláírás: <i>[Signature]</i> Dr. Zsirai Erzsébet igazgatási főosztályvezető jogtanácsos Aláírás: <i>[Signature]</i>	2021.04.15. 1525-1/2021

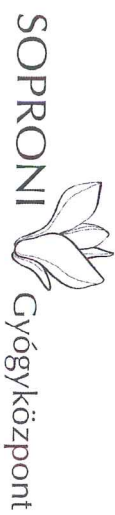
Iktatószám:

PANASZ – FELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV		
SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE: EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ ORVOS/SZAKDOLGOZÓ/ EGYÉB DOLGOZÓ NEVE	HELY/DÁTUM	PANASZBEJELENTŐ Névtelen ☐ A szolgáltatást igénybevevő érintett személy ☐ Hozzá tartozó ☐ Törvényes képviselő ☐ Betegjogi képviselő ☐ Egészségügyi hatóság ☐ Egyéb ☐ , mint
A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐ ÉRINTETT SZEMÉLY ADATAI		
Név:		
Születési hely, idő:		
TAJ szám:		
Ellátás időontja és helye:		
Telefonszám (mobil):		
Lakóhely/Értesítési cím (email-cím):		
PANASZ BEJELENTŐJÉNEK ADATAI (kivéve betegjogi képviselő , egészségügyi hatóság)		
Név:		
Születési hely, idő:		
Telefonszám (mobil):		
Lakóhely/Értesítési cím (email-cím):		
AZ ESET RÖVID LEÍRÁSA		

Iktatószám:

EGYÉB LÉNYEGES MEGJEGYZÉS, KIEGÉSZÍTÉS:

A panaszt fogadó	Neve (olvasható):	Beosztása
		Panaszt fogadó aláírása:
A panasz kivizsgálásának valamint a válasz várható ideje:		
Kelt:		
A másolati példányt átvettem.	Panaszbejelentő olvasható neve:	Panaszbejelentő aláírása:



Tisztelt Betegeink, Hozzáértőjeink!

Reklamáció esetén Intézményünkben panaszával szóban, vagy írásban Ön fordulhat:

1. Az adott osztály/egység osztály/részlegvezető főorvosához/főnővéréhez. vezető asszisztenséhez,
2. Intézmény ügykezelésvezetőjéhez
3. Intézményünk Titkárságához,
4. A minőségirányítási vezetőhöz,
5. Soproni Gyógyközpont főigazgatójához

Levelezési cím: Soproni Gyógyközpont, Sopron, Győri u. 15.

e-mail cím: igazgatosag@sopronigyogykozpont.hu

Telefonszám: 99/514-200

Panaszkivizsgálási határozat

A(z) (intézmény megnevezése) főigazgatója

a (..... ügyvéd által képviselt)

igénybevevő/beteg által indított iktatószámú panasz kivizsgálási eljárásban

- az **előterjesztett panasz**,
- a kivizsgálást vezető munkatárs **jelentése**, valamint
- a napján megtartott **panasz kivizsgálási meghallgatás** alapján a mai napon az ügyet lezárva meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t:

A panasz kivizsgálás alapján **megállapítja**, hogy

A panasznak helyt adok ☐

A panaszt elutasítom ☐

Helyesbítő tevékenység szükséges: ☐ Igen ☐ Nem

Erre tekintettel helyesbítő tevékenységként az alábbi **vezetői intézkedést** hozta:

A Panasz kivizsgálási határozat a(z) (intézmény megnevezése) Panaszkezelési eljárásrendje alapján a **panasz kivizsgálás záró dokumentuma**.

Tájékoztatatom arról, hogy a panasz kivizsgálása érdekében jogszabályban meghatározottak szerint más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához is fordulhat.

Bejelentését megteheti a betegjogi képviselőnél, a Nemzeti Népegészségügyi Központnál, illetve az illetékes szakmai kamaránál (MOK, MESZK).

INDOKOLÁS

A panaszvizsgálás során megállapított tényállás

Kelt:

főigazgató aláírása

Iktatószám:

VÁLASZLEVÉL

Bejelentő neve:

Bejelentő lakcíme:

Tisztelt Asszonyom/Uram!

Mindenekelőtt szeretném sajnálatomat kifejezni az Önt/hozzá tartozóját ért kellemetlenségek miatt.

Ezúton szeretném tájékoztatni, hogy az Ön által tett *(panasz, bejelentés, közérdekű bejelentés- értelemszerűen választandó)* kivizsgálása megtörtént.

A vizsgálat kapcsán a következőket állapítottuk meg:

(Soroljuk fel tényyszerűen, közérthetően, a szakkifejezések mellőzésével a vizsgálat megállapításait, a lehetséges kiváltó okokat)

A vizsgálat megállapításai alapján a következő intézkedéseket hoztuk:

(felsorolva, csoportosítva a vizsgálat eredményeivel összhangban, az alábbiak szerint:

szervezeti szintű intézkedések, amelyek az ismétlődés megelőzését szolgálják, pl.: utasítások, ellenőrzések, oktatások, eljárásrend változtatás stb.;

amennyiben személyi felelősség is megállapításra került akkor annak minősítését, okát, pl: ismerethiány, szabály megszegése, stb. a meghozott intézkedések, amelyek lehetnek munkajogi szankciók, figyelmeztetések, kötelező oktatások, stb., de személyazonosításra alkalmas adatot nem szabad beleírni)

A fenti intézkedéseket azért hoztuk, hogy lehetőség szerint megelőzzük a hasonló események megismétlődését.

(Amennyiben nem történt intézkedés, azt is le kell írni és indokolni, hogy miért nem)

Szeretném tájékoztatni, hogy feladataink ellátása során minden igyekezetünkkel azon vagyunk, hogy betegeink ellátása, gyógyulásuk segítése megelégedésükre szolgáljon.

Erőfeszítéseink ellenére is előfordulhatnak azonban olyan események, körülmények *(utalás a panasz tárgyára)* amelyek *(kellemetlenséget, nem kívánatos eseményt, stb-t (panasz alapján))* okozhatnak, ezek miatt ismételten sajnálatomat szeretném kifejezni.

Egyben köszönöm türelmét és mindenekelőtt jelzését, mellyel a hibára felhívta figyelmünket!

További kérdés esetén készséggel állunk rendelkezésére!

Kelt:

Tisztelettel:

aláírás
(név, beosztás)

Reklamációkezelés szabályozása						
Sz.	Ikta-tószám	Bejelentés időpontja	Bejelentés módja	Beteg neve	TAJ	Címe/elérhetősége
1.						Panaszt benyújtója,
2.						

5. sz. melléklet

Törvényes, vagy jogi képviselő neve (ha	az érintett szervezet	A panasz tárgya	Érintett személy

Panasz jogossága,	Intézkedés	Vevő/beteg értesítésének dátuma,

lezárás dátuma,	Megjegyzés

Panaszkezelés eljárásrendje

(Soproni Gyógyközpont)

