



PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

Készítette:


.....
Dr. Ujvári Györgyi
jogi és igazgatási
osztályvezető

Dátum:
2021.08.30.

Minőségügyi
szempontból
ellenőrizte:


.....
Dohnál Erika
minőségirányítási
irodavezető

Dátum:
2021.08.30.

Jóváhagyta:


.....
Dr. Bályi-Nagy István
igazgató

Dátum:
2021.08.30.

A dokumentum kódja	SZ-13
Változat száma	08
File név	SZ-13
Oldalak száma	10
Mellékletek száma	0
Hatálybalépés időpontja	2021.09.01.

Nyilvántartott példány:

Munkapéldány:

A példány sorszáma:

TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA	4
2. ALKALMAZÁSI TERÜLET	4
3. AZ ILLETÉKESÉG ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA	4
4. FOGALMAK, DEFINÍCIÓK	4
5. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA.....	5
5.1. A PANASZ KIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	5
5.2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁS BEFEJEZÉSE	7
5.3. ETIKAI VÉTSÉG	7
5.4. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	8
5.5. HATÁRIDŐK, JOGKÖVETKEZMÉNYEK.....	8
5.6. PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	9
6. HIVATKOZÁSOK	10
7. MELLÉKLETEK, ADATLAPOK JEGYZÉKE	10

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény alapján, a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

A szabályzat célja, hogy meghatározza a **Dél-pesti Centrumkórház – Országos Hematológiai és Infektológiai Intézet** (továbbiakban: **DPC**) területén a panaszkivizsgálással kapcsolatos követelményeket, illetve rögzítse a fentiekkel összefüggő folyamatokat, illetve kapcsolódó feladatokat, az ezekben való illetékességet, a szükséges dokumentumokat.

2. ALKALMAZÁSI TERÜLET

A szabályzatot alkalmazni kell a **DPC** szervezeti egységeiben. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a **DPC** alkalmazottaira, megbízási jogviszonyban álló foglalkoztatottjaira, a **DPC** egészségügyi ellátását igénybevevő betegekre valamint (közeli) hozzátartozóira.

Az eljárási rend nem zárja ki a betegeknek azon jogát, hogy panaszaikkal más szervhez (pl.: MOK Területi Etikai Bizottsága, betegjogi képviselő, **DPC** Etikai Bizottsága, Fenntartó (Országos Kórházi Főigazgatóság - OKFŐ) közvetlenül forduljanak. A beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését.

3. AZ ILLETÉKESSÉG ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

A szabályzatban megfogalmazott tevékenységek végrehajtásában az alábbiak illetékesek, illetve felelősek.

- A szabályzat készítéséért: jogi és igazgatási osztályvezető.
- A szabályzat alkalmazásáért: főigazgató,
munkáltatói jogkör gyakorlók,
szervezeti egységek vezetői.
- A szabályzat alkalmazása ellenőrzéséért: főigazgató,
munkáltatói jogkör gyakorlók,
szervezeti egységek vezetői,
minőségirányítási irodavezető.
- A szabályzat szétosztásáért: minőségirányítási dokumentáció-felelős.

4. FOGALMAK, DEFINÍCIÓK

- **reklamáció:** olyan, panasznak nem minősülő, szóban előterjesztett kifogás a **DPC** tevékenységével, működésével kapcsolatban, amely nem igényli jelen szabályzat szerinti eljárás lefolytatását;
- **panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat;
- **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;

- **beteg:** az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy;
- **közeli hozzátartozók:** a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbe fogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és a nevelőszülő, a testvér, valamint az élettárs (Eütv. 3. § r) pont);
- **kezelőorvos:** a beteg adott betegségével, illetve egészségi állapotával kapcsolatos vizsgálati és terápiás tervet meghatározó, továbbá ezek keretében beavatkozásokat végző orvos, illetve orvosok, akik a beteg gyógykezeléséért felelősséggel tartoznak;
- **egészségügyi ellátás:** a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége;
- **egészségügyi dolgozó:** az orvos, a fogorvos, a gyógyszerész, az egyéb felsőfokú egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, az egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, továbbá az egészségügyi tevékenységben közreműködő egészségügyi szakképesítéssel nem rendelkező személy;
- **fenntartó:** a DPC alapító okiratában irányító szervként megjelölt állami szerv.
- **korrupciós bűncselekmény:** A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (Btk.) XXVII. korrupciós bűncselekmények fejezetben szereplő bűncselekmények közül a vesztegetés, a vesztegetés elfogadása, vesztegetés bírósági vagy hatósági eljárásban, vesztegetés elfogadása bírósági vagy hatósági eljárásban.

5. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

5.1. A PANASZ KIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

1.) A beteg, illetve - írásképtelensége, cselekvőképtelensége vagy halála esetén - közeli hozzátartozója, az egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszát írásban, vagy a betegjogi képviselő útján közölheti.

2.) A panaszbejelentést az alábbi személyek kötelesek fogadni:

- főigazgató,
- ágazati igazgató,
- orvosigazgató-helyettes,
- osztályvezető főorvos,
- Kórházi Etikai Bizottság elnöke,
- betegjogi képviselő.

Beosztott egészségügyi dolgozó köteles a panaszost a fogadásra jogosultak valamelyikéhez irányítani.

3.) A panaszos figyelmét fel kell arra hívni, hogy panaszbejelentést a DPC csak írásban fogad el.

Elektronikus úton (e-mail-ben) **érkezett panasz** esetén a panasz-tevőt tájékoztatni kell arról, hogy adatvédelmi okokból panaszát írásban, személyazonosító adatainak feltüntetésével és aláírásával ellátottan is el kell juttatnia a Kórházhoz annak érdekében, hogy a panasz kivizsgálására sor kerülhessen.

Minden esetben vizsgálni kell a kérelmező jogosultságát és a panaszjog gyakorlása törvényi feltételeinek fennállását. A panasz megválaszolása kizárólag abban a körben tehető meg, amely adatokra vonatkozóan a panasztevő jogosultsággal rendelkezik.

A reklamációból panasszá váló eljárás intézésére az **ME 08-02 A01** számú adatlap használható. Ha ennek megszerzésére a körülmények miatt nincs lehetőség, akkor egyszerű feljegyzésben kell rögzíteni a panaszt.

4.) Az 5.1. pont 2.) pontjában megjelölt, a panaszbejelentés fogadására köteles személy a hozzáérkező panaszt (amennyiben az nem közvetlenül a főigazgatóhoz érkezett) haladéktalanul megküldi a főigazgatónak. A főigazgató a panaszban foglaltaknak megfelelően utasítja az ágazati igazgatót - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztály bevonásával - a panasz kivizsgálására, aki a kivizsgálás eredményét, a panaszüggyel kapcsolatos véleményét, a javasolt intézkedést és az üggyel kapcsolatosan keletkezett összes dokumentációt, legkésőbb a panasz beérkezését követő 15 munkanapon belül megküldi a főigazgatónak.

Abban az esetben, ha a panaszbejelentés alapján korrupciós bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúja merül fel, az eljárásba kötelező a Jogi és Igazgatási Osztály bevonása. (Korrupciós bűncselekmény gyanúja merülhet fel pl. akkor, ha arról szól a bejelentés, hogy a **DPC** foglalkoztatottja nyíltan, vagy ráutaló magatartásával az ellátás megkezdése előtt vagy alatt a beteg tudomására hozza, hogy a betegnek egyébként térítésmentesen járó ellátásért pénzt vár el.)

5.) Ha a kivizsgálással és a javasolt intézkedéssel a főigazgató egyetért, ennek alapján térítvevényes ajánlott levélben tájékoztatja a panaszt - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztály bevonásával - és a dokumentációt a Központi Irattárban archiváltatja.

Ha a vizsgálatot és az intézkedést nem tartja kielégítőnek, akkor a vizsgálat kiegészítését rendeli el - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztály közreműködése útján - azzal, hogy a kiegészítésre 3 munkanapos határidő áll az illetékes ágazati igazgató rendelkezésére.

6.) A belső vizsgálat lefolytatása során a vizsgálatot végző ágazati igazgató:

- áttanulmányozza a beteg kórtörténetét és azt megbeszéli a kezelőorvossal, szakdolgozói érintettség esetén az egészségügyi dokumentáció vonatkozó részeit tanulmányozza át és az érintett ápolásszakmai vezetővel egyeztet.
- kivizsgálja az írásban rögzített panaszokat, szükség szerint meghallgatja azon munkatársakat, akik ellen a panasztevő a panaszt bejelentette,
- kivizsgálja azokat az objektív tényezőket is, amelyek a panaszos által benyújtott írásos anyagban dokumentálva lettek és nem az orvosi tevékenységgel, vagy az ápolással voltak közvetlen összefüggésben,
- orvos-etikai vétség gyanúja esetén értesíti a **DPC** Etikai Bizottságát és bevonja a panaszos ügyének elbírásába, valamint értesíti a területi szervezetnél működő etikai bizottságot (2006. évi XCVII. törvény 21. § (3) bek) v.ö. 5.3. 1.) pont.
- esetenként szakemberek bevonásával ad hoc bizottságot hoz létre a panasz kivizsgálásának pontos szakmai megítélésére és szükség esetén a Jogi és Igazgatási Osztályt bevonhatja az ügy kivizsgálásába,
- valamennyi panaszügyben beszerzi az érintett osztály osztályvezető főorvosa útján a kezelőorvos vagy – ápolásszakmai ügyben - a vezető szakdolgozó írásbeli jelentését, szakmai állásfoglalását, amelyben ki kell térni a panaszban foglalt minden egyes kérdésre.

7.) Az ágazati igazgató - a 6.) pontban foglaltak betartásával - a panaszt haladéktalanul továbbítja az illetékes osztálynak (ápolásszakmai érintettség esetén a telephelyi vezető ápolón keresztül) és belső vizsgálat lefolytatására, illetve a panasz véleményezésére kéri fel az

osztályvezető főorvost/telephelyi vezető ápolót. A vizsgálat eredményét és szakmai véleményét az osztály vezetője/telephelyi vezető ápoló 10 munkanapon belül köteles az ágazati igazgatónak írásban megküldeni. Az ágazati igazgató - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztállyal egyeztetve - kialakítja a **DPC** szakmai álláspontját és ennek alapján a főigazgató - a panasz beérkezését követő 30 napon belül - a vizsgálat eredményéről tájékoztatja a panaszost, és ezzel egyidejűleg tájékoztatja az érintett szervezeti egység vezetőjét is.

8.) Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során a **DPC** alkalmazottjával szemben munkajogi fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, az ügy kivizsgálását végző ágazati igazgató javaslatára a főigazgató kezdeményezheti a munkáltatói jogkör gyakorlójának Kjt. szerinti intézkedését.

Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként büncselekmény elkövetésének alapos gyanúja merül fel, a **DPC** köteles büntetőfeljelentést tenni az illetékes hatóságnál.

9.) A főigazgató saját hatáskörében dönt arról, hogy a jogos panaszok kivizsgálását figyelemfelkeltés és megelőzés céljából a következő főorvosi, vezető szakdolgozói értekezleten ismerteti. A panaszos által megjelölt osztályon osztályértekezletet tarthat, ahol hasonló célból ismerteti a panaszügyet.

10.) Amennyiben a panaszügyben büntetőeljárás is folyamatban van, úgy annak befejezését követően kerül sor a belső vizsgálat lefolytatására. Ha a **DPC** által megindított belső vizsgálat közben jut a **DPC** tudomására büntetőeljárás megindulása, akkor annak befejezéséig a belső vizsgálat szünetel.

5.2. A PANASZ KIVIZGÁLÁS BEFEJEZÉSE

1.) A panaszt a főigazgató válaszolja meg az ágazati igazgató és - szakterülettől függően - az orvosigazgató-helyettes vagy a telephelyi vezető ápoló állásfoglalása alapján, kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztály bevonásával.

2.) A panaszbejelentés kivizsgálását követően az eljárás befejezése a panaszos írásbeli tájékoztatásával történik, amelyben rögzítésre kerül:

- a panasz kivizsgálásának eredménye,
- a bejelentéssel összefüggésbe hozott vezetői intézkedések.

3.) A főigazgató a panasz kivizsgálás eredményéről legkésőbb a panasz beérkezését követő 30 napon belül írásban tájékoztatja a panaszost.

5.3. ETIKAI VÉTSÉG

1) A gyógykezelés folyamán felmerülő etikai vétség gyanúja esetén mind az elsőfokú, mind pedig a másodfokú eljárások lefolytatása az illetékes szakmai kamara hatásköre. Amennyiben az etikai vétség gyanúja olyan dolgozóval szemben merül fel, aki nem kötelezett kamarai tagságra, az intézményi Etikai Bizottság illetékes annak kivizsgálására.

„2006. évi XCVII. törvény 21. §

(1) Etikai ügyben első fokon annak a területi szervezetnek az etikai bizottsága jár el, amelynél az etikai eljárás megindulásakor az eljárás alá vont tag szakmai kamarai tagsági jogviszonya fennáll. Több - eltérő területi szervezeti tagsággal rendelkező - kamarai tag érintettsége esetén az az etikai bizottság jár el, amely elsőként állapítja meg a panaszüggyel érintett valamelyik kamarai tag ügyében a területi illetékességét.

(2) A munkaviszonyban, közalkalmazotti, közszolgálati, kormányzati szolgálati, igazságügyi alkalmazotti jogviszonyban álló (a továbbiakban együtt: foglalkoztatott) kamarai tag által

elkövetett etikai vétség gyanúja esetén a területi szervezet etikai bizottsága a munkáltatót írásban értesíti. A munkáltató az álláspontjáról, valamint a megtett intézkedéséről a kamarát köteles 30 napon belül, de legkésőbb - ha annak külön törvény szerint helye van - a fegyelmi eljárás lefolytatására irányadó határidő lejártát követő 5 napon belül tájékoztatni.

(3) A munkáltató a (2) bekezdés szerinti kötelezettségétől függetlenül is - az általa tett intézkedés közlése mellett - köteles a területi szervezetnél működő etikai bizottságot értesíteni, ha a foglalkoztatott kamarai tag olyan magatartást tanúsít, amely a munkáltató álláspontja alapján az e törvény szerinti etikai vétséget valósítja meg."

2) Az Etikai Bizottság elnöke a panaszbejelentés ismertetésére összehívja az Etikai Bizottságot, mely megkezdi a panasz kivizsgálását vagy továbbítja az illetékes ágazati igazgatónak. Az Etikai Bizottság által kivizsgált panasszal kapcsolatban tájékoztatja a főigazgatót és intézkedési javaslattal él felé. A keletkezett dokumentumok archiválása a korábban rögzítetteknek megfelelően történik.

5.4. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

2.) Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

3.) Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.

4.) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

5.) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett, valamint a csak elektronikusan megküldött és felhívás ellenére írásban be nem nyújtott (v.ö.5.1.3.) pont) panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

5.5. HATÁRIDŐK, JOGKÖVETKEZMÉNYEK

1.) A panasz vizsgálata mellőzhető az 5.4. bekezdés 5.) pontjában meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

2.) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

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

b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

c) az okozott sérelem orvoslásáról és

d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

3.) A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az 5.5. bekezdés 5.) pontjában foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

4.) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - az 5.5. bekezdés 5.) pontjában foglaltak kivételével - csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

a) Ha a **DPC** számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

5.) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

5.6. PANASZNYILVÁNTARTÁS

1.) A **DPC** a kivizsgált és megválaszolt panaszokról külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a panasz

a) rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

b) benyújtásának időpontját,

c) rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

d) rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét, és végrehajtásért felelős személy megnevezését,

e) megválaszolásának időpontját.

2.) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a **DPC**

a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;

b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;

c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;

d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;

e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A kivizsgált és megválaszolt panaszokról történő nyilvántartást a Jogi és Igazgatási Osztály vezeti, az ágazati igazgatók által megküldött tájékoztató alapján. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az 5.6. 1) pontjában foglaltakat.

3.) A **DPC** a panaszt és az arra adott választ - az annak mellékletét képező dokumentációval együtt - öt évig, illetve az elévülési időn belül a székhelyén megőrzi.

4.) A **DPC** a honlapján közzéteszi a felettes szervezetek a nevét és elérhetőségét, ahol a betegek esetleges panaszait előterjeszhetik.

6. HIVATKOZÁSOK

- 2020. évi C. törvény az egészségügyi szolgálati jogviszonyról
- 1997. évi CLIV törvény az egészségügyről
- 2006. évi XCVII. törvény az egészségügyben működő szakmai kamarákról
- 2012. évi C. törvény Büntető Törvénykönyvről,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- ME 08-02 Helyesbítő és megelőző tevékenység, nem megfelelés kezelés

7. MELLÉKLETEK, ADATLAPOK JEGYZÉKE

A szabályzat nem tartalmaz mellékleteket és adatlapokat.