



Margit kórház *Pásztó*

3060 Pásztó, Semmelweis út 15-17.

Tel: +36 (32) 561-000

PANASZ-, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA

Készítette: 2020.02.28.
Juhász-Korbáss Diána
stratégiai vezető

Jóváhagyta: 2020.02.28.
Dr. Boczek Tibor
Főigazgató

Ph.

Iktatószám:	MIN/107-1/2020.
A dokumentáció kódja:	SZ-PANASZ
Változat száma:	05
Állomány név:	SZ-PANASZ
Oldalak száma:	7
Mellékletek száma:	1
Érvénybelépés időpontja:	2020.02.28.

Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg a Panaszbejelentés kivizsgálásának szabályzat 2018.05.25. időpontban hatályba lépett 04. számú verziója hatályát veszti.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította Aláírás/dátum	Változat száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta Aláírás/dátum	Kibocsátás időpontja
JUHÁSZ-KORBÁSS DIÁNA KD 2021.01.25.	05	4		2021.01.25.

Nyilvántartott példány:

Munkapéldány:

A példány sorszáma: 7

A szabályzat a Margit Kórház szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. A szabályzatban szereplő információt csak a minőségirányítási rendszer működtetéséhez lehet felhasználni.



Margit kórház *Pásztó*

3060 Pásztó, Semmelweis út 15-17.

Tel: +36 (32) 561-000

Tartalom

1. A szabályzat célja.....	3
2. A szabályzat alkalmazási területe.....	3
3. Fogalmi meghatározás	3
4. A panaszvizsgálás és közérdekű bejelentés kivizsgálásának részletes szabályai.....	3
5. Panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálás befejező határozat vagy egyéb dokumentum	4
6. Bejelentéssel kapcsolatos különös szabályok	5
7. Tájékoztató a bejelentés lehetőségeiről	6
8. Adatvédelmi bejelentések kezelése.....	7
Melléklet:	7



Margit kórház *Pásztó*

3060 Pásztó, Semmelweis út 15-17.

Tel: +36 (32) 561-000

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. Továbbá a panaszokról és közérdekű bejelentésről szóló 2013. évi CLXV. törvénynek megfelelően a Margit Kórház Pásztó (a továbbiakban: Kórház) előforduló panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásának eljárásrendjét a következőképpen szabályozom:

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A betegek, hozzátartozóik és/vagy egyéb személyek által tett panaszok, közérdekű bejelentések kivizsgálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának szabályozása.

2. A SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE

A szabályzat hatálya kiterjed a közalkalmazotti, illetve minden más jogviszonyban álló dolgozókra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire.

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Kórház valamennyi egységére, beleértve a gazdasági- műszaki terület szervezeti egységeit, valamint a Kórház közreműködőire, alvállalkozóira is.

3. FOGALMI MEGHATÁROZÁS

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.

4. A PANASZKIVIZGÁLÁS ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KIVIZGÁLÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI

Ha a betegnek az ellátás során valamilyen panasz/közérdekű bejelentése lenne, az a jelen szabályzat szerint kerül kivizsgálásra.

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása a kórház főigazgatójának hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében illetve felhatalmazása alapján az általa megjelölt személy, a főigazgató helyettese gyakorolja.

A beteg az intézménnyel szembeni, az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát/közérdekű bejelentését a szabályzat szerinti eljárás keretében kérheti, hogy vizsgálják ki.

A panaszt/közérdekű bejelentést írásban (személyesen vagy postai úton benyújtva, illetve elektronikusan) kell benyújtani a főigazgató részére, írásképtelen betegek jegyzőkönyvbe mondhatják panaszukat a kórház titkárságán.

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni, az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.



Margit kórház *Pásztó*

3060 Pásztó, Semmelweis út 15-17.

Tel: +36 (32) 561-000

Az írásban benyújtott panasz/közérdekű bejelentés minden esetben - külön iktatószámmal – beiktatásra kerül.

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása a beérkezéstől számított 30 nap az előírt határidő, ezen idő alatt a betegnek választ kell kapnia. 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, dokumentált módon.

A benyújtott panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató 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 meghallgatottnak átadásra kerül, dokumentált formában.

Ha a panasz/közérdekű bejelentés tárgya olyan dolgozót érint, aki felett nem az intézet főigazgatója gyakorolja a munkáltatói jogot, a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálását haladéktalanul átadja a munkáltatói jogkör gyakorlójának, aki a megjelölt határidőn belül kivizsgálja a panasz/közérdekű bejelentést, és az erre vonatkozó feljegyzést átadja a főigazgatónak. Ha a panasz/közérdekű bejelentés tárgyában érintett dolgozó felett a főigazgató gyakorolja a munkáltatói jogot, a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálását a főigazgató által megjelölt személy végzi.

Ha a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása során munkajogsértés, fegyelemsértés, szervezeti integritás sértés alapos gyanúja merül fel, a főigazgató kezdeményezni kell az ügy kivizsgálását.

Minden panasz/közérdekű bejelentés – a kivizsgálás eredményétől függetlenül - dokumentálásra kerül a Szervezeti integritást sértő események kivizsgálásának nyilvántartásában.

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

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálását követően írásbeli határozat/dokumentum meghozatalával történik az eljárás befejezése. Ezen határozatban rögzítésre kerül - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálás eredménye, a panasz/közérdekű bejelentéssel összefüggésben a megtett intézkedés vagy annak mellőzése - az indokok megjelölésével -, továbbá a bejelentő tájékoztatása arról, hogy bejelentésével más hatósági utat is igénybe vehet.

A határozat 2 példányban készül, amelyből 1 példányt a panaszos, 1 példányt a stratégiai vezetőhöz kell eljuttatni a nyilvántartásba vétel céljából.

A bejelentő részére postai úton tértivevényes levél formájában kerül postázásra a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálást befejező határozat. Elektronikus úton kizárólag a titkarsag@pkorhaz.hu titkársági e-mail címről kerül megküldésre a válasz dokumentum.

A bejelentéseket nyilván kell tartani és a bejelentéssel, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni, a vonatkozó kórházi adatvédelmi szabályok megtartása mellett.



Margit kórház *Pásztó*

3060 Pásztó, Semmelweis út 15-17.

Tel: +36 (32) 561-000

6. BEJELENTÉSEL KAPCSOLATOS KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A bejelentés vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő a bejelentését. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett bejelentés érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a kórház jogosult mellőzni, nem lehet eltekinteni a vizsgálatától, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell:

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

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt, kivételével:

- Ha a kórház számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, ekkor a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezhető.
- Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és/vagy
 - 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 szintén át kell adni.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – az előzőekben 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.



Margit kórház *Pásztó*

3060 Pásztó, Semmelweis út 15-17.

Tel: +36 (32) 561-000

7. TÁJÉKOZTATÓ A BEJELENTÉS LEHETŐSÉGEIRŐL

A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

A betegjogok érvényesítésének elősegítése érdekében a betegek betegtájékoztatót kapnak a betegjogokkal összefüggésben az egészségügyi törvény előírásai alapján az egészségügyi szolgáltató intézmények kötelezettségeként. Az adatvédelemmel és betegjogokkal kapcsolatos tájékoztató a betegek számára hozzáférhető mind a fekvőbeteg osztályokon, mind a járóbeteg szakellátásban.

A kórház az általa elkészített házirendet is a beteg rendelkezésre bocsátja. Az írásban átadott ismereteken kívül igény szerint mind az orvosok, mind a szakdolgozók szóban is tájékoztatást adnak a beteg számára az ellátással kapcsolatban.

A beteg panaszával fordulhat:

1. az ellátást végző munkahely (osztály) vezetőjéhez;
2. közvetlenül az egészségügyi szolgáltató vezetőjéhez a kórház főigazgatójához;
3. a betegjogi képviselőhöz;
4. továbbá, amennyiben a beteg vagy hozzátartozója a kórházon belül történt panaszkezeléssel nem ért egyet, bejelentést tehet:
 - a) az egészségügyi szolgáltató fenntartójánál,
 - b) a Kórház Etikai Bizottságánál,
 - c) a Magyar Orvosi Kamara és a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságánál, valamint
 - d) a Nógrád Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály területileg illetékes intézeténél,
 - e) egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet, így akár polgári peres eljárást is indíthat.

A bizottságok és a betegjogi képviselő elérhetőségét a betegnek jogában áll tudni. Intézetén kívüli szervezetek elérhetőségéről tájékoztatás adható a beteg részére.

A betegjogi képviselő feladata a betegek törvényben biztosított jogainak védelme, a beteg jogairól tájékoztatást ad, betegpanaszok megfogalmazása, képviseli a beteget az eljárási ügyek intézésében. Amennyiben a betegjogi képviselő a betegek képviselete érdekében történő eljárás során az egészségügyi szolgáltatónál jogsértő gyakorlatot vagy hiányosságokat tapasztal, köteles az intézmény vezetőjének figyelmét felhívni. Észrevételezését az egészségügyi szolgáltató 10 napon belül, a fenntartó 30 napon belül köteles megvizsgálni és a vizsgálat eredményéről a betegjogi képviselőt tájékoztatni.

A Kórház Etikai Bizottsága a felekre kötelező érvényű döntést nem hozhatnak, csak állást foglal és véleményt nyilvánít. Magyar Orvosi Kamara és Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságának feladata az orvosi hivatással összefüggésbe hozható etikai, erkölcsi, szakmai szabályok megsértésének vizsgálata, amennyiben indokolt, az orvosi etikai vétség megállapítása.



Margit kórház *Pásztó*

3060 Pásztó, Semmelweis út 15-17.

Tel: +36 (32) 561-000

8. ADATVÉDELMI BEJELENTÉSEK KEZELÉSE

Minden adatvédelmi panaszos érintett jogosult arra, hogy bejelentést tegyen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH), ha úgy ítéli meg, hogy az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.), természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (általános adatvédelmi rendelet) („GDPR”) rendelet alapján elfogadott rendelkezések értelmében őt megillető jogokat megsértették.

Továbbá jogosult bírósági jogorvoslattal élni, ha a NAIH nem jár el valamely panasza alapján, illetve részben vagy egészben elutasítja vagy megalapozatlannak tekinti a panaszát, vagy nem jár el olyan esetben, amikor fellépése az érintett jogainak védelmében szükséges lenne.

A bejelentés benyújtását követően – a konkrét esethez szükséges mértékben – vizsgálatot kell lefolytatni, amely bírósági felülvizsgálat tárgyát képezheti. A NAIH a rá vonatkozó határidőn belül tájékoztatja az érintettet a bejelentéshez fűződő fejleményekről és eredményekről. Ha az ügy további vizsgálatot vagy egy másik felügyeleti hatósággal való együttműködést tesz szükségessé, az érintettet időközben tájékoztatni kell. A panaszok benyújtásának megkönnyítése érdekében a NAIH intézkedéseket tesz, például olyan panasztételi formanyomtatványt biztosít, amely elektronikus úton is kitölthető, nem zárva ki azonban más kommunikációs eszközök alkalmazását sem.

Ha az érintett úgy ítéli meg, hogy a GDPR rendelet értelmében fennálló jogait megsértették, jogában áll megbízni egy, a személyes adatok védelmével foglalkozó, az alapszabályában rögzített közérdekű célokat szolgáló, a tagállami jognak megfelelően létrehozott nonprofit szervezet, szervezetet vagy egyesületet, hogy a nevében eljárva panaszt nyújtson be valamely felügyeleti hatóságnál, gyakorolja a bírósági jogorvoslati jogot, illetve gyakorolja a kártérítéshez való jogot, ha ez utóbbit a tagállami jog biztosítja. A tagállam rendelkezhet arról, hogy az adott tagállamban ilyen szerv, szervezet vagy egyesület jogosult arra, hogy az érintett megbízásától függetlenül ebben a tagállamban panaszt nyújtson be és hatékony bírósági jogorvoslattal élhessen, ha alapos okkal úgy véli, hogy az érintett jogai sérültek annak következtében, hogy személyes adataik kezelése e rendelet megsértésével történt. Ez a szerv, szervezet vagy egyesület nem jogosult, hogy az érintett nevében, annak megbízásától függetlenül kártérítést igényeljen.

Amennyiben a NAIH elutasított vagy megalapozatlannak talált egy bejelentést, a bejelentő a területileg illetékes megyei bíróság előtt eljárást indíthat.

MELLÉKLET:

A szabályzat elválaszthatatlan mellékletét képezi az MK-ME 22 Reklamációs lap.

Reklamációs lap

A reklamáló fél adatai:

Név:

Cím:

A reklamáció időpontja:

Az érintett szervezet megnevezése:.....

A reklamáció leírása, vagy hivatkozás az írásos reklamációra/feljegyzésre:

Pásztó,

.....
reklamáló aláírása.....
a reklamációt felvevő/intéző aláírása.....
a feljegyzést átvevő aláírásaA reklamáció kivizsgálásának eredménye:

Pásztó,

.....
felelős vezetőJavaslat intézkedésre:

szükséges

nem szükséges

Pásztó,

.....
minőségirányítási vezető

Intézkedés szükségessége esetén az ügyintézés további folyamatában az MK-ME 15, MK-ME 10 adatlapot kell használni (Nem megfelelés jelentés, helyesbítő és megelőző intézkedés elrendelése).

Mellékletek felsorolása:

