



Vasútegészségügyi  
Nonprofit Közhasznú Kft.

VE/346/2017.

# **PANASZBEJELENTÉSEK KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA**

Hatályos 2018. január 1. napjától

*bkam*

A Vasútegészségügyi Nonprofit Közhasznú Kft. (mint egészségügyi szolgáltató) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §-a alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot alkotja meg:

## I/1 Általános és bevezető rendelkezések

Az ellátásra kerülő betegek lehetőséget kell biztosítani az ellátás bármely szakaszához kapcsolódóan előforduló sérelmek, panaszok bejelentésére és azok kivizsgálására. Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését az adott szervezeti egység orvosigazgatójának. A betegjogi képviselő nevét, fogadó idejét és elérhetőségét a felvételi irodán kell kifüggeszteni. A betegjogi képviselő adatait tartalmazó hirdetmény mellett kell kifüggeszteni a tájékoztatást, hogy hol tehet panaszt a beteg, illetve, hogy a Panaszbejelentési Szabályzat hol található meg az intézetben.

## I/2. A szabályzat célja

A panaszok bejelentésére és kivizsgálására vonatkozó a hatályos jogszabályok szerinti eljárási rend bemutatása.

## I/3. A szabályzat hatálya

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Vasútegészségügyi Nonprofit Közhasznú Kft. valamennyi telephelyére, fióktelepére, személyi hatálya az intézménnyel munkaviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra és a Vasútegészségügyi Nonprofit Közhasznú Kft. egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre.

Ezen szabályzat a Vasútegészségügyi Nonprofit Közhasznú Kft. minden divíziójának titkárságán, a betegfelvételi irodában és MIR dokumentációk mellett lefűzve megtalálható.

## I/4. A szabályzathoz kapcsolódó fogalmak

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

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

**Közeli hozzátartozó:** a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, valamint a testvér

## I/5. Alkalmazott törvény

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §-a.

### II. A panaszvizsgálás részletes szabályai

Ha az ellátott az ellátása során nem elégedett az ellátásával az őt kezelő fekvő-, járóbeteg szakrendelés, alapellátási praxis keretén belül, kérheti a panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását. A panaszvizsgálás a Vasútegészségügyi Nonprofit Közhasznú Kft. adott szervezeti egység orvosigazgatójának hatáskörébe tartozik, mely jogát távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja.

1. A panaszt írásban is be lehet nyújtani az orvosigazgató részére, azonban az ellátott kérésére jegyzőkönyvbe is mondható a panasz a Vasútegészségügyi Nonprofit Közhasznú Kft. szervezeti egységének titkárságán.
2. Az írásban benyújtott panasz – külön iktatószámmal – iktatásra kerül, átvételéről igazolást kell adni.
3. A panasz a hasonló tárgykörű ügyekről vezetett nyilvántartásba felvételre kerül, melynek vezetésére az igazgató titkársága köteles. A nyilvántartásba az alábbi adatok kerülnek felvételre:
  - iktatószám
  - a bejelentés időpontja, módja
  - a beteg neve, címe, telefonszáma
  - az érintett osztály vagy személy
  - ha van, akkor a hozzátartozó, képviselő, vagy ügyvéd neve
  - megjegyzés
4. Ha a panasz tárgya olyan dolgozót érint, aki felett nem a panaszvizsgáló orvosigazgató gyakorolja a munkáltatói jogot, az orvosigazgató határidő megjelölésével a panasz kivizsgálását átadja a munkáltatói jogkör gyakorlójának, aki a megjelölt határidő alatt kivizsgálja a panaszbejelentést, és erre vonatkozóan írásbeli jelentést ad át az orvosigazgatónak.
5. Ha a panasz tárgyában érintett dolgozó felett az orvosigazgató gyakorolja a munkáltatói jogot, a panasz kivizsgálását maga végzi.
6. A panaszvizsgálásra előírt 30 munkanapos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja.

## 7. A panaszbejelentés kivizsgálásának menete.

7.1 A panaszlevél másolatát az érintett osztály, szakrendelő vagy személy megkapja. A vizsgálat során elsőként az intézmény érintett alkalmazottait kell írásban nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról, a körülményekről, saját véleményükről.

A vizsgálat vezetője ezt követően:

7.1.1 a panasznak helyt ad, és az ellátott igényének a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül eleget tesz, és ezt a beteggel írásban is közli

vagy

7.1.2 a panaszbejelentésétől számított 5 munkanapon belül meghallgatást rendel el, amelyre a panaszost és a panasszal érintett intézményi alkalmazottat, szükség esetén annak felettesét, jogi képviselőjét meghívja. A meghallgatást a panaszossal egyeztetett időpontra kell kitűzni. A meghallgatásról jegyzőkönyv készül

vagy

7.1.3 a panaszt elutasítja, és ezt a beteggel is közli.

7.2 A vizsgálat vezetője a panasz elbírálásához szükséges valamennyi dokumentumot magához kérheti, és belátása szerinti körben véleményt, javaslatot kérhet.

7.3 A panaszbejelentés tárgyának súlyára tekintettel az orvosigazgató ad hoc bizottságot is létrehozhat.

7.4 Ha a panasz tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, az orvosigazgató a panaszbejelentés tényéről, – annak egyidejű átadásával – értesíti az Orvosi Kamara Etikai Bizottságát. Az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbításról a panaszost írásban kell értesíteni.

7.5 Ha a panaszbejelentés kivizsgálás során munkajogi probléma, fegyelemsértés gyanúja merül fel, az orvosigazgató kezdeményezheti a fegyelmi eljárás lefolytatását.

8. Amennyiben a panaszt nem a beteg, hanem annak közeli hozzátartozója vagy jogi képviselője terjeszti elő, a kivizsgálást jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni. Ilyen esetben, az írásban közölt értesítést a közeli hozzátartozó, vagy jogi képviselő részére kell megküldeni.

### III. A panaszvizsgálás befejezése

A panaszbejelentés kivizsgálását követően írásbeli összefoglaló megírásával történik az eljárás befejezése.

Ezen összefoglalóban rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések.

Az összefoglaló 3 példányban készül, amelyből 1 pld-t a panaszos, 1 pld-t az érintett munkavállaló és 1 pld-t az iktató kap.

A panaszos – vagy ha a bejelentést nem ő tette, akkor közeli hozzátartozója, esetleg jogi képviselője – részére email-ban vagy tértivevényes levél formájában kerül postázásra a panaszvizsgálást befejező összefoglaló.

### IV. Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzatot a titkárságon, és a betegfelvételi irodában a betegek számára elérhetővé és nyilvánossá kell tenni és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni. A szabályzatból valamennyi szervezeti egység kap egy példányt.

A jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy a panasza kivizsgálása érdekében más szervhez forduljon.

Jelen szabályzat 2018. január 1. napján lép hatályba, és visszavonásig hatályban marad. Ezzel egyidőben a 2012. november 1. napján kiadott Panaszbejelentések kivizsgálásának szabályzata hatályát veszti.

Budapest, 2017. december 28.



Dr. Pásztélyi Zsolt  
ügyvezető