

BETEG REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE

Készítette:  Dátum:

Dr. Nagy Magdolna
orvos igazgató

2021.11.18.

Jóváhagyta:  Dátum:

Dr. Budai András
üzgyvezető igazgató

2021.11.18.

File név: MU-ORVIG-02

Mellékletek száma: 4

Érvénybelépés: 2021.11.18.

Verziószám: V-05

EZT A DOKUMENTUMOT FÉNYMÁSOLNI ÉS NYOMTATNI CSAK ENGEDÉLLEL LEHETSÉGES!

Az eljárás a Szent Margit Rendelőintézet Nonprofit Kft szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött.

NYILVÁNTARTOTT TÖRZS PÉLDÁNY!

TARTALOMJEGYZÉK

	Oldal
1 Az eljárás célja	3
2 Az eljárás alkalmazási területe	3
3 Az illetékesség és felelősség meghatározása	3
4 Fogalmak meghatározása	3
5 Az eljárás leírása	4
5.1 Reklamációkezelés	4
5.1.1 A betegek, hozzátartozók, „érintettek” reklamációinak ügyintézési folyamata.....	4
5.1.2 Panaszvizsgálásra jogosultak köre.....	6
5.1.3 Panaszvizsgálást befejező határozat	6
6. Erőszakos, agresszív betegek esetében alkalmazandó eljárás	7
7. Közvetítői eljárás	7
8. Az Intézet felügyeleti szervei	8
9. Területi igazságügyi szakértői kamarák jegyzéke	9
10. Hivatkozások	10
Melléklet – Észrevételek-javaslatok	11

1 AZ ELJÁRÁS CÉLJA

Az eljárás célja egyrészt a beteg reklamációk kezelésének szabályozása, a beteg információk visszacsatolása a diagnosztikus, gyógyító és betegellátó folyamatokba, a betegek bizalmának a növelése és az eltérések, panaszok kezelésével.

Az eljárás egyidejűleg kielégíti az MSZ EN ISO 9001:2009 szabványok, a Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok, és a Minőségirányítási Kézikönyv, valamint a vonatkozó egyéb külső törvényes rendelkezések és a belső eljárások, előírások követelményeit.

2 AZ ELJÁRÁS ALKALMAZÁSI TERÜLETE

Az eljárást alkalmazni kell a Kft. mindazon területein, szervezeti egységeiben és személyek által, ahol, és akik a betegellátási tevékenységekben részt vesznek, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak.

3 AZ ILLETÉKESSÉG ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

Az eljárásban szabályozott tevékenységek végrehajtásában az alábbiak illetékesek, illetve felelősek:

- | | |
|---|---|
| ⇒ az eljárás készítéséért: | cégvezető |
| | ügyvezető igazgató |
| ⇒ az eljárás alkalmazásáért: | ügyvezető igazgató |
| | orvos igazgató |
| | ápolási igazgató |
| | gazdasági igazgató |
| | szakmaiterület-vezető főorvos/asszisztens |
| | minden alkalmazott |
| ⇒ az eljárás alkalmazásának ellenőrzéséért: | minőségirányítási koordinátor |

4 FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

A minőségirányítás tárgykörébe tartozó kifejezések, meghatározások megfelelnek az MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek, alapok és szótár szabványban foglaltaknak és értelmezésük is azonos ezekkel.

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

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

Panasz: a panasz 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.

5 AZ ELJÁRÁS LEÍRÁSA

5.1 REKLAMÁCIÓKEZELÉS

5.1.1 *A betegek, hozzátartozók, „érintettek” reklamációinak ügyintézési folyamata*

A beteg, a gyógyító, betegellátó és az ezeket kiszolgáló folyamatok minőségével kapcsolatos követelményektől való eltéréseket és egyéb észrevételeit rendszerint szóban, írásban (panaszlevél, fax, levél, stb.) közli.

A panaszt a lehető leghamarabb, de legfeljebb 30 munkanapon belül ki kell vizsgálni, a vizsgálat tényéről feljegyzést kell készíteni, intézkedni kell a hiányosság megszüntetéséről. A panasztevőt értesíteni kell a meghozott intézkedésekről. A keletkezett dokumentációkat, a titkárságon keresztül a „betegpanaszok” dossziéba iktatni és 5 évig megőrizni szükséges.

Szóban tett panasz: Abban az esetben, ha a panasztevő, a szakellátást felkereső egyén, itt tartózkodása alatt teszi meg a panaszt és a panaszt fogadó, intézkedéseket tud tenni, és a panasztevő, ezt elfogadta, az intézkedést megnyugtatónak találta, a dokumentálás a panaszról nem szükséges, de ez esetben is feljegyzést kell készíteni, melyet a titkárságon iktatni kell. Intézkedést kell tenni az esetleges hiányosságok megszüntetésére. A dolgozók figyelmét fel kell hívni, hogy hasonló eset előfordulásának megakadályozására és azt ellenőrizni kell.

Telefonon érkezett panasz: A Kft. felé érkező panaszokat egy dolgozónk fogadja az ügyfélszolgálaton mindennap 08-14 óráig. A panaszokról feljegyzéseket készít, melyeket továbbít a Kft. vezetősége felé. Amennyiben a telefonon a panasztevőnek megnyugtató választ nem tud adni, abban az esetben kérni kell, hogy a panaszát írásban vagy szóban tegye meg.

Írásban érkezett panasz: Levélben postai úton, e-mailben, illetve az erre rendszeresített formanyomtatványon nyújtható be. A panaszos levelet iktatni kell. Iktatás után az ügyvezető igazgató dönt arról, hogy kit bíz meg (az érintett szakterületek vezetői) a probléma kivizsgálásával, intézkedéssel.

A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell:

- ◆ a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye);
 - ◆ a panasz lényegének szöveges leírását;
 - ◆ a lényeges körülményeket;
 - ◆ a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását (kivétel a telefonos panaszbejelentés).
-
- ◆ A panaszládában benyújtott panasz esetén a panasz beérkezésének időpontja megegyezik a panaszláda bontásának időpontjával.
 - ◆ A panaszt az orvos igazgató felkérő levéllel továbbítja az illetékes terület vezetőjének.
 - ◆ Az illetékes vezető kivizsgálja a panaszt és részletes jelentést készít az eset körülményeinek leírásával, melyet 15 napon belül visszaküld az orvos igazgatónak.
 - ◆ Az orvos igazgató ennek alapján, készíti el a válaszlevelet. Az orvos igazgató a rendelkezésére bocsátott dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját, amelyben helyt ad a panasznak vagy elutasítja azt.
 - ◆ Amennyiben szükséges az intézmény orvos igazgató személyes meghallgatást kezdeményezhet, melyre a panaszost – hozzátartozó, vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg – meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót, valamint annak munkahelyi felettesét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni. A meghallgatást a beteggel egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.
 - ◆ A kivizsgálást vezető munkatárs a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.
 - ◆ A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden osztályon legalább elektronikusan, illetve a szakrendelőben (telephelyenként) jól láthatóan ki kell függeszteni (betegirányító, előtér, folyosó, aula, stb.).

5.1.2 PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁRA JOGOSULTAK KÖRE:**orvos igazgató, ápolási igazgató:**

- ◆ az irányításuk alatt levő területet érintő panasz esetén
- ◆ ügyvezető igazgatói megbízás esetén

szakmaiterület-vezető főorvosok:

- ◆ orvosi munkával, betegellátással kapcsolatban vagy ha a panaszt tevő őt keresi meg.
- ◆ ügyvezető igazgatói vagy az orvos igazgató megbízása esetén

szakmaiterület-vezető asszisztens:

- ◆ asszisztensi tevékenységnél, asszisztensi munka vonatkozásában, amennyiben a panasztevő őt keresi fel

- ◆ ügyvezető igazgatói vagy ápolási igazgató megbízása esetén

Amennyiben a panasz kivizsgálásával, az illetékest úgy bízták meg, a megbízónak kell átadni a kivizsgálás jegyzőkönyvét, aki a válaszlevelet a panasztevő felé elküldi.

Abban az esetben, ha a panasz kivizsgálását csoportvezető asszisztens végzi, akkor a szakrendelés vezető főorvost tájékoztatni kell.

A panaszokról nyilvántartást kell vezetni, és minden évben összesítést kell készíteni, illetve mint indikátort a rendszer felülvizsgálatakor figyelembe venni.

5.1.3. Panaszvizsgálást befejező határozat

Az intézmény orvos igazgatója vagy az általa megbízott személy köteles a panaszbejelentés időpontjától számított 30 napon belül a belső vizsgálat eredményéről a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatni.

A határozatban rögzítésre kerül:

- ◆ a panaszvizsgálás eredménye,
- ◆ a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, valamint
- ◆ a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat.

A panaszvizsgálást lezáró határozat 2 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos számára tértivevényes levél formájában kell megküldeni.

6. Erőszakos, agresszív betegek esetében alkalmazandó eljárás**Eljárásrend azokra az esetekre, amikor**

- ◆ bárki a betegfelvételnél, vagy a szakrendelések előtt a folyosón a többi beteget zavaró magatartást tanúsít,
- ◆ a szakrendelést feltartja, ezáltal hátráltatja, vagy lehetetlenné teszi a betegellátást,
- ◆ agresszív magatartást tanúsít a folyosón, vagy valamelyik szakrendelésen,
- ◆ láthatóan nem befolyásolható zavart személyről van szó.

A követendő eljárásrend a fenti helyzetekben:

- ◆ Az egészségügyi ellátást nyújtó alkalmazottaknak meg kell kísérelni lecsillapítani a beteget helyben.
- ◆ Amennyiben ez nem vezet eredményre, értesíteni kell a Kft. területén szolgálatot teljesítő biztonsági őr.
- ◆ A biztonsági őrnek értesíteni kell a menedzsment valamelyik tagját, és egyidejűleg meg kell kísérelnie, rendezni a helyzetet. Amennyiben szükséges, a menedzsment értesített tagja személyesen közreműködik a konfliktus kezelésében.
- ◆ Mindezek eredménytelensége esetén a biztonsági őr értesíti a kerületi Rendőrkapitányságot.

Az intézet egyetlen dolgozója sem alkalmazhat fizikai kényszert, ill. e célból nem kerülhet fizikai kontaktusba a beteggel!

7. Közvetítői eljárás

A közvetítői eljárás célja az egészségügyi szolgáltató (a továbbiakban: szolgáltató) és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.

A közvetítői eljárás lefolytatását kérheti a beteg, a beteg halála esetén annak közeli hozzátartozója vagy örököse és a szolgáltató (a továbbiakban: felek). A kérelmet a beteg lakóhelyéhez vagy az igénybe vett egészségügyi szolgáltatás helyéhez legközelebb eső területi igazságügyi szakértői kamaránál (a továbbiakban: kamara) kell előterjeszteni. A szolgáltató a betegek számára jól látható helyen kifüggeszti a területi igazságügyi szakértői kamarák jegyzékét, feltüntetve azok székhelyét és postacímét.

A kérelemnek tartalmaznia kell a beteg nevét, lakóhelyét, a szolgáltató nevét, székhelyét, a sérelmezett magatartás megnevezését és időpontját, következményeinek leírását, valamint az igényt.

A szolgáltató biztosítja, hogy a közvetítői eljárás igénybevételére jogosultak az eljárás kezdeményezésének módját, illetve a közvetítői eljárás lényegét megismerhessék. A közvetítői eljárás lehetőségéről a betegjogi képviselő is tájékoztatást ad.

A kamara a közvetítői eljárás lefolytatása iránti kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül megküldi a kérelmet a másik félnek. A másik fél a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához.

Ha mindkét fél az eljárás lefolytatása mellett dönt, a kamara felhívja a feleket a kamarát megillető általános eljárási költség fele-fele arányban történő megfizetésére.

Ha a felek az általános eljárási költséget megfizették, a kamara a feleket meghívja abból a célból, hogy a közvetítői eljárást lefolytató egészségügyi közvetítői tanács (a továbbiakban: tanács) összetételében megállapodjanak.

A felek a tanács tagjait a Magyar Igazságügyi Szakértői Kamara (a továbbiakban: MISZK) által vezetett közvetítői névjegyzékből (a továbbiakban: névjegyzék) jelölik ki.

A közvetítői eljárás megindulása esetén a szolgáltató értesíti az eljárásról azt a biztosítót, akivel felelősségbiztosítást kötött (a továbbiakban: biztosító) és a biztosító nevééről és székhelyéről tájékoztatja a kamarát. A tanács üléseire a biztosítót is meg kell hívni, és részére észrevételezési jogot kell biztosítani. A szolgáltató úgy is nyilatkozhat, hogy a közvetítői eljárásban a biztosítója részvételének mellőzését kéri.

8. Az Intézet felügyeleti Szervei

Budapest Főváros III. Kerületi Polgármesteri Hivatal

Cím: 1033 Budapest, Fő tér 3.

Levelezési cím: 1300 Budapest Pf. 102.

Telefon: +36 1 4378 500

Email: info@obuda.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala Budapest II. Kerületi Népegészségügyi Intézet

Cím: 1032 Budapest, Váradi Sándor utca 15

Telefon: +36 1 209 33 14, Fax: +36 1 209 33 15

Email: 03kerulet@kmr.antsz.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala Egészségbiztosítási Pénztári Szakigazgatási Szerve

Cím: 1139 Budapest, Teve utca 1/A-C.

Levelezési cím: 1387 Budapest, Pf. 27.

Telefon: +36 1 288 51 00 Fax: +36 1 288 52 35

Email: kmrep@oep.hu

9. Területi igazságügyi szakértői kamarák jegyzéke

Budapesti Igazságügyi Szakértői Kamara

Körzet: Budapest, Nógrád és Pest megye

Székhely: 1126 Bp. Böszörményi u. 20-22. fsz.12.

Levélcím: 1531 Bp. Pf. 7.

Telefon: 355 1857

E-mail: biszk@t-online.hu

Weboldal: <http://www.biszk.hu>

Veszprémi Igazságügyi Szakértői Kamara

Körzet: Fejér, Veszprém és Zala megye

Székhely: 8200 Veszprém, Stadion u. 19/b. fsz.3.

Levélcím: 8201 Veszprém, Pf. 372.

Telefon: 88 327 140

E-mail: viszk@invitel.hu

Weboldal: <http://www.veiszk.hu>

Szegedi Igazságügyi Szakértői Kamara

Körzet: Békés és Csongrád megye

Székhely: 5600 Békéscsaba, Szent István tér 1.

Telefon: 66 547 070

E-mail: sziszk@sziszk.hu

Weboldal: <http://www.sziszk.hu>

Pécsi Igazságügyi Szakértői Kamara

Körzet: Baranya, Somogy és Tolna megye

Székhely: 7627 Pécs, Felsővámház utca 16 -18.

Telefon: 72 445 187

E-mail: pecsi.iszk@gmail.com; lovaszkft@t-online.hu

Miskolci Igazságügyi Szakértői Kamara

Körzet: Borsod-Abaúj-Zemplén és Heves megye

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. I./107.

Levélcím: 3501 Miskolc, Pf. 348.

Telefon: 46 740 311

E-mail: misiszk@dsnet.hu

Weboldal: <http://w3.hdsnet.hu/misiszk>

Kecskeméti Igazságügyi Szakértői Kamara

Körzet: Bács-Kiskun és Jász-Nagykun-Szolnok megye

Székhely: 5004 Szolnok, Tószegi út 4. Pf. 41.

Telefon: 56/521-091, 56/521-092

E-mail: kiszk.mail@gmail.com

Weboldal: <http://www.kiszk.hu>

Győri Igazságügyi Szakértői Kamara

Körzet: Győr-Sopron-Moson, Komárom-Esztergom és Vas megye

Székhely: 9026 Győr, Egyetem tér 1. Telefon: 96 613 579, 613 661

E-mail: gallics@sze.hu

Debreceni Igazságügyi Szakértői Kamara

Körzet: Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár-Bereg megye

Székhely: 4026 Debrecen, Darabos u. 9-11. II.

Levél cím: 4026 Debrecen, Darabos u. 9-11. II.

Telefon: 52 368 910

E-mail: debkamara@iszki.hu

MOK Országos Etikai Bizottság

Telefon: +36 (1) 269-4391 ,E-mail: etika@mok.hu

Alapvető Jogok Biztosa

e-mail: panasz@ajbh.hu

levél cím: Alapvető Jogok Biztosának Hivatala

1387 Budapest Pf. 40.

telefon: (06-1-) 475-7100 fax: (06-1-) 269-1615

Helye: Budapest V. ker. Nádor utca 22.

MESZK

Területi szervezet címe: 1088 Budapest, Bródy Sándor utca 2. I/4.

Területi iroda: 1088 Budapest, Bródy Sándor utca 2. I/4.

Telefonszám: +36 1 225 0695

Fax: +36 1 225 0696

E-mail: meszkbp@t-online.hu

6 HIVATKOZÁSOK

- ◆ Minőségirányítási Kézikönyv
- ◆ MSZ EN ISO 9001:2009
- ◆ Intézeti weboldal
- ◆ 1997. évi CLIV törvény az egészségügyről
- ◆ 2000. évi CXVI törvény az egészségügyi közvetítői eljárásról
- ◆ 4/2001. (II. 20.) EüM-IM együttes rendelet az egészségügyi közvetítői eljárással kapcsolatos egyes kérdésekről

1. sz melléklet
ÉSZREVÉTELEK, JAVASLATOK

Észrevétel leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Budapest, év hó nap

Az alábbi címre kérek - nem kérek* visszajelzést

* A megfelelő rész aláhúzendó

.....

aláírás

Név: születési idő:

Cím: TAJ:

T
e
l