



Jászberényi Szent Erzsébet Kórház

Panaszkivizsgálás Részletes Szabályai

**5100 Jászberény, Szelei út 2.
Tel.: 06-57/500-205; Fax: 06-57/412-589; e-mail: titkarsag@jaszberenykorhaz.hu**

A példány sorszáma:

A példány tulajdonosa: ... Titkarság.....

A SZABÁLYZAT A SZENT ERZSÉBET KÓRHÁZ TULAJDONA, ILLETÉKTELEN MÁSOLATA NEM MEGENGEDETT

A Jászberényi Szent Erzsébet Kórház az egészségről szóló 1997. CLIV. tv. rendelkezései alapján a betegek egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot alkotja meg:

I. Általános és bevezető rendelkezések

A szabályzat területi hatálya kiterjed az intézmény valamennyi munkahelyére, személyi hatálya az intézménnyel alkalmazotti, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozóira és az intézmény egészségügyi szolgáltatást igénybe vevő betegeire.

Jelen szabályzat eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával a betegjogi képviselőhöz vagy más hatósághoz, illetve az intézmény fenntartójához a Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézethez forduljon.

II. A panaszvizsgálás részletes szabályai

Ha a betegnek az ellátás során felmerülő panasza az őt kezelő osztály vagy egység keretén belül nem orvosolható, kérheti panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

A panaszvizsgálás a Kórház főigazgatójának hatáskörébe tartozik, mely jogot távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja.

A panaszt írásban kell benyújtani a főigazgatóhoz, de a panasz szóban is előterjeszthető, annak írásba foglalása a Kórház Titkárságának feladata. Írásképtelen beteg panasza esetén a jegyzőkönyv felvétele kötelező.

A írásban benyújtott, illetve jegyzőkönyvben rögzített panasz külön iktatószámmal kerül nyilvántartásba.

A panasz kivizsgálása – kivéve az azonnali intézkedés szükségessége esetén – 30 napos határidő áll rendelkezésre. A vizsgálat eredményéről az érintett (beteget) 10 munkanapon belül írásban tájékoztatja a Kórház főigazgatója, vagy az általa erre megbízott személy.

Benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató szükségesnek látja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról hitelt érdemlő módon értesíteni kell. A meghallgatásról jegyzőkönyv készül, melyet a meghallgatást lefolytató személy, a panaszos (vagy nevében meghatalmazottként, képviselőként eljáró személy) és a jegyzőkönyvet vezető írják alá.

A panaszbejelentés tárgyának súlyára tekintettel a főigazgató eseti bizottságot is létrehozhat a kivizsgálás érdekében.

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során orvosetikai vétség gyanúja merül fel, a főigazgató a panaszbejelentés ismertetésével értesíti az Etikai Bizottságot, az írásbeli anyagok egyidejű átadásával.

Az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszost írásban kell értesíteni és egyidejűleg tájékoztatni arról, hogy a panaszára vonatkozó kórházi kivizsgálás befejezésére az Etikai Bizottság döntését követően kerül sor.

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során jogviszonyra vonatkozó szabályok megszegése merül fel, a főigazgató kezdeményezheti a fegyelmi eljárás lefolytatását.

III. Panaszvizsgálást befejező határozat

A panaszbejelentés kivizsgálását követően írásbeli határozat vagy tájékoztató, illetve értesítés meghozatalával történik az eljárás befejezése.

Ezen írásos anyagban rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet.

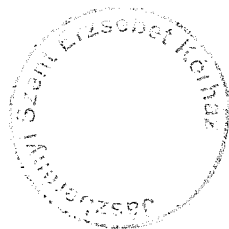
A határozat vagy értesítés (tájékoztató) 2 példányban készül, amelyből egy példányt a panaszos, egy példányt az iktató kap.

IV. Szabályzat hatálya

Jelen szabályzat 2013. május 01. napjával lép hatályba és visszavonásig hatályos.

A szabályzattól valamennyi osztálynak és egységnek tájékoztatásként másolatot kell készíteni, hogy mind az osztály dolgozói, mind a betegek megismerhessék a kórházi panaszbejelentés kivizsgálásának a rendjét.

Jászberény, 2013. május 01.



Dr. Csiki Zoltán
főigazgató

