



5100 Jászberény, Szelei út 2.

Szabályzat

Kiadás száma: 2



Jóváhagyás és hatálybalépés időpontja: 2022.11.15.

iktatószám: JSZEK/1405-1/2022

Jászberényi Szent Erzsébet Kórház

Panaszkivizsgálás Részletes Szabályai

Készítette: 

Lukácsné Szabó Krisztina
titkárságvezető



Jóváhagyta és a kiadást elrendelte:

Dr. Csiki Zoltán
főigazgató



5100 Jászberény, Szelei út 2.

Szabályzat

Kiadás száma: 2



Jóváhagyás és hatálybalépés időpontja: 2022.11.15.

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 intézményben egészségügyi szolgálati jogviszonyban, 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 az Országos Kórházi Főigazgatósághoz 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 előterjeszhető, annak írásba foglalása a Kórház Titkárságának feladata. Írásképtelen beteg panasza esetén a jegyzőkönyv felvétele kötelező. A Titkárság a panaszokról nyilvántartást vezet és a kivizsgálás folyamatát dokumentálva nyomonköveti.

Az 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 írnek alá.

Jóváhagyás és hatálybalépés időpontja: 2022.11.15.

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 2022.11.15. napjával lép hatályba és visszavonásig érvényes.

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