



*Gálfi Béla Gyógyító és Rehabilitációs
Közhatalmi Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság*

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:

Kovácsné Debreci
.....

Dátum: 2014. 05. 12.

Minőségbiztosítási csoport

Jóváhagyta:

L. H.
.....

Dátum: 2014. 05. 12.

ügyvezető igazgató

T. H.

A Gálfi Béla Gyógyító és Rehabilitációs Közhasznú Nonprofit Korlátolt felelősségű Társaság, mint egészségügyi szolgáltató, az egészségügyről szóló **1997 évi CLIV. törvény 29 §. (1)–(4) bek.** alapján az egészségügyi ellátást igénybe vevők panaszaival kapcsolatban az alábbi belső szabályzatot alkotja meg:

I. A Szabályzat célja

- Az egészségügyi szolgáltatást igénybe vevők panaszainak bejelentésére és kivizsgálására vonatkozó, az egészségügyről szóló **1997.évi CLIV. törvényben** előírtak betartása.
- A betegelégedettség növelése, a szervezet minőségpolitikájában meghatározottak teljesülése (lásd. **Minőségügyi Kézikönyv 5.3. fejezet, Minőségpolitika**)

II. Általános rendelkezések

Az egészségügyi ellátást igénybe vevő pácienst (képviselőjében eljáró gondnoka, törvényes képviselője) részére lehetőséget kell biztosítani az ellátás bármely szakaszában panasz megtételére, melyet a szolgáltató köteles kivizsgálni.

A pácienst jogosult szóban, illetve írásban, a Reklamációs jegyzőkönyv kitöltésével panaszt tenni. Szóbeli jelzés esetén a pácienst rendelkezésére kell bocsátani a Reklamációs jegyzőkönyvet annak kitöltése céljából.

A panaszok és reklamációk kivizsgálásának intézése: a panaszról értesített minőségbiztosítási vezető által kijelölt személy a panaszt kivizsgálja, intézkedik annak orvoslásáról, kezeléséről.

Jelen panaszkezelési szabályzat rendelkezései nem zárják ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében panaszával más szervhez forduljon. Erre a körülményre a pácienst figyelmét fel kell hívni.

Ha a panasz, reklamáció alapján a körülmények alapos kivizsgálása során megállapítható a szolgáltató mulasztása, egyéb hibája, sor kerül a szükséges intézkedések meghatározására, azok nyomon követésére, a későbbi előfordulás megelőzése érdekében.

lásd:

- **EL12 Nem megfelelés kezelés, elemzés, fejlesztés**
- **Minőségügyi Kézikönyv 6.1. Fejezet:” Nem megfelelő szolgáltatás kezelése ”**
6.3.1.”Helyesbítő tevékenység „
6.3.2.”Megelőző tevékenység „

- **Minőségügyi Kézikönyv 8.2.1. fejezet: „Az érdekelt felek elégedettsége”**

Az egészségügyi ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését a szervezet ügyvezető igazgatójának.

A betegjogi képviselő elérhetőségét és adatait tartalmazó hirdetmény mellett ki kell függeszteni a tájékoztatást, hogy az egészségügyi ellátást igénybe vevő hol, milyen módon tehet panaszt.

III. A szabályzat hatálya

A szabályzat kiterjed a Gálfi Béla Gyógyító és Rehabilitációs Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság azon munkavállalóira, illetve a Társasággal egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló azon személyekre, akik a Társaság egészségügyi szolgáltatás nyújtásában közreműködnek.

IV. A panaszvizsgálás részletes szabályai

A betegpanaszok bejelentése és nyomon követése érdekében minden részlegen megtalálható a „Reklamációs jegyzőkönyv” (lásd. EL 06 Kapcsolattartás a vevővel. 2 számú melléklet).

A beteg a Reklamációs jegyzőkönyv kitöltésével tehet panaszt.

A panaszt a betegtől az ápoló veszi át, aki köteles azt a következő munkanapon szakmai felettesének (osztályos vezető ápoló) átadni.

A vezető ápoló a panaszt, illetve annak másolatát haladéktalanul megküldi a minőségbiztosítási vezetőnek és az osztályvezető főorvosnak.

A minőségbiztosítási vezető a panasz megvizsgálása után írásban kijelöli a panasz kivizsgálására hatáskörrel rendelkező kollégát. A kijelölt kolléga köteles a panaszt alaposan kivizsgálni, a panasz orvoslása érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni. Amennyiben a kijelölt kolléga úgy ítéli meg, hogy a panaszt nem tudja kezelni, orvosolni, köteles erről a minőségbiztosítási vezetőt értesíteni, aki ebben az esetben új személyre szignálja az ügyet.

A panasz kivizsgálására kijelölt kolléga köteles a panasz kivizsgálásának eredményéről írásbeli jelentést készíteni és a minőségbiztosítási vezető részére jóváhagyás céljából megküldeni. A panasz beérkezésétől számított 30 napon belül, a kivizsgálására kijelölt kolléga köteles a beteget a jóváhagyott jelentéssel írásban tájékoztatni a panasz kivizsgálásának eredményéről.

A minőségbiztosítási vezető köteles havonta összesítő jelentést küldeni az operatív igazgatónak és az ügyvezető igazgatónak a beérkezett panaszokról és azok elintézéséről.

A minőségbiztosítási vezető köteles a panasz kivizsgálásával kapcsolatos dokumentumokat 5 évig megőrizni.

(lásd Minőségügyi kézikönyv EL12 Nem megfelelőségek kezelése,elemzés és fejlesztés)

Törvényi háttér:

- *2013. évi V. törvény A Polgári Törvénykönyvről*
- *1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről*

Hivatkozások:

- **Minőségügyi Kézikönyv 8.2.1. Kapcsolattartás a vevővel c. Fejezete**
- **Protokollok: Betegjogi képviselőhöz irányítás, betegjogi képviselő tevékenységének segítése**
- **EL06. Kapcsolattartás a vevővel 6.3.1. Betegpanaszok**
- **EL12. Nem megfelelőség kezelése. Elemzés, fejlesztés 6.3.1. Helyesbítő tevékenység,6.3.2. Megelőző tevékenység**
- **6/2013.Igazgatói utasítás Az orvosi rendelkezés nélkül történő beteg eltávozás esetén szükséges teendőkről**
- **Minőségügyi Kézikönyv 8. sz. melléklete Jogszabálygyűjtemény**

Melléletek:

- **Mell.1. EL06 Kapcsolattartás a vevővel 2. sz. melléklet Reklamációs jegyzőkönyv**

REKLAMÁCIÓS JEGYZŐKÖNYV

A reklamációt, panaszt tevő személy neve:

Címe:

Telefonszáma:

A panasz, reklamáció rövid leírása:

Dátum: **Aláírás:**

Az érintett részleg:

A panasz, reklamáció kivizsgálásáért felelős(ök):

Határidő:

A panasz, reklamáció kivizsgálását elrendelte:

Dátum:

A panasz, reklamáció kivizsgálásának eredményei, hozott intézkedések, felelősök, határidők:

Kapcsolódó dokumentumok, melléletek:

Dátum: **Aláírás:**

