|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Panaszkezelési szabályzat beteg és hozzátartozók részére** | | | | Verziószám:4 | | | Kiadás dátuma: 2021.04.15 | | |
| Szervezeti egység: BEK | | | Felülvizsgálat: évente | | |
| Készítő: Földvári Gyula | | | | | |
| Protokoll/szabályzat | | | | Véleményezők: | | | | | |
| Jóváhagyó: | | | | | |
| Felülvizsgálat éve: | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | | 2025 | 2016 |
| Jóváhagyás megtörtént: | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |  | |  |  |

Tartalom

[1. A panaszkezelés általános szabályai, célja 2](#_Toc439610262)

[2. Az szabályzat alkalmazási területe 2](#_Toc439610263)

[3. Hivatkozások 2](#_Toc439610264)

[4. Fogalom-meghatározások 2](#_Toc439610265)

[5. A panaszbejelentés módja 3](#_Toc439610266)

[6. A panaszok kivizsgálása 4](#_Toc439610267)

[7. Záró rendelkezések 4](#_Toc439610268)

1. A panaszkezelés általános szabályai, célja

Az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevők és hozzátartozóik jogosultak a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni, bejelentést tenni. A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató törvényi kötelezettsége. A panasz megnyugtató rendezése javítja az intézmény megítéléséi, csökkenti a vitás esetek számát.

A Budai Egészségközpont Kft. szervezeti egységei együttműködésre törekednek a páciensekkel és hozzátartozóikkal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően is.

Célunk:

* A panaszbejelentések kivizsgálása.
* A vizsgálat során esetlegesen feltárt sérelem orvoslása.
* Az ügyfélbarát tájékoztatás.
* Gyors, szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása.
* A páciens vagy hozzátartozója és az egészségügyi ellátó között felmerült vitás kérdések rendezése.
* A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.

1. Az szabályzat alkalmazási területe

A Panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed a Budai Egészségközpont Kft. minden telephelyére, minden egészségügyi ellátását végző egységére, a Budai Egészségközpontra és az Országos Gerincgyógyászati Központ a Budai Egészségközpont Szakkórházára.

1. Hivatkozások

A betegek panaszainak kivizsgálásáról, illetve az eljárás lefolytatásáról, menetéről a következő jogszabályok rendelkeznek:

* 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről, 29.§
* 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 7. §
* az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról szóló 214/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet

Jelen szabályzat megalkotásával a fenti jogszabályoknak való megfelelésre és a betegek elégedettségének javítására törekedtünk.

1. Fogalom-meghatározások

**Panasz:** Az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjogokkal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban előterjesztett kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

**Panasznak nem minősülő bejelentés:** Az épülettel, infrastruktúrával kapcsolatos igény, kérés, kifogás.

**Panaszos:** Az a természetes személy (vagy meghatalmazottja, hozzátartozója, gondviselője), aki a panaszt vagy panasznak nem minősülő bejelentést tette.

**Képviselő:** Az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

* a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait
* a meghatalmazás tárgyát,
* a képviseleti jogosultság terjedelmét,
* a keltezést (a kiállítás helyét és dátumát),
* a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását,
* valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

**Betegjogi képviselő:** Az egészségügyi törvényben foglaltaknak megfelelően ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében.

1. A beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.
2. Egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás alapján és annak keretei között járhat el.
3. Az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra felhívja az intézmény vezetőjének, illetve fenntartójának figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz.

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

1. A panaszbejelentés módja

Panaszával a következő helyekre fordulhat szóban és írásban (a helyszínen szóban tett panaszok esetén a panaszról jegyzőkönyv készül):

* Budai Egészségközpont Kft. Ügyvezető igazgatóihoz,
* Országos Gerincgyógyászati Központ Főigazgatójához,
* Országos Gerincgyógyászati Központ Főigazgató helyetteséhez,
* Országos Gerincgyógyászati Központ Ápolási igazgatójához,
* Budai Egészségközpont Orvos igazgatóihoz,
* Budai Egészségközpont Ügyfélkapcsolati igazgatójához,
* Részlegek középvezetőihez,
* Bármely ellátói szinten közvetlen munkatárshoz,
* Panaszát bejelentheti e-mailben, magánegészségügyi ellátás esetén az [info@bhc.hu](mailto:info@bhc.hu) címen, közfinanszírozott ellátás esetén az [info@ogk.hu](mailto:info@ogk.hu) címen.
* A felügyeleti szervhez: ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatala cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6., e-mail: [tisztifoorvos@oth.antsz.hu](mailto:tisztifoorvos@oth.antsz.hu), telefonszám: 06-1 -476-1100
* A Budai Egészségközpont Kft. illetékes betegjogi képviselőjéhez, Megléczné Ocsenás Máriához munkaidőben, telefon: 06/20-4899-658, e-mail: [maria.ocsenas@ijb.emmi.gov.hu](file:///G:\Saját%20meghajtó\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\BUFALJT7\maria.ocsenas@ijb.emmi.gov.hu)
* Integrált Jogvédelmi Szolgálathoz (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646),   
  +36 (1) 9202 700, [www.ijsz.hu](http://www.ijsz.hu), zöld szám: 06-80-620-055

A Budai Egészségközpont honlapján elérhető jelen panaszkezelési szabályzat: <https://bhc.hu/magunkrol/panaszkezeles/>

A panaszokat, bejelentéseket 30 munkanapon belül kivizsgáljuk, s eredményéről, a hozott intézkedésekről szóban és írásban is tájékoztatjuk a bejelentőt.

Panaszok, bejelentések kapcsán nem hozhatók olyan intézkedések, amelyek a továbbiakban a páciens számára kedvezőtlen helyzetet vagy hátrányt jelentenek.

A névtelenül tett panaszok, bejelentések kivizsgálása - kellő mérlegelés után - mellőzhető.

A panaszkezelés részletes szabályozása megtekinthető az Igazgatóságokon, Recepciókon és a Központi Betegfelvételi pultban.

A 2013. évi CLXV. törvény értelmében az azonos bejelentőtől, azonos tartalommal érkezett panasz kivizsgálása újból nem történik meg.

1. A panaszok kivizsgálása

Az Budai Egészségközpont Kft. ügyvezető igazgatója az Országos Gerincgyógyászati Központban keletkezett panaszok nyilvántartására az Ápolási igazgatót, míg a Budai Egészségközpontban keletkezett panaszok nyilvántartására az Ügyfélkapcsolati igazgatót jelöli ki.

A panaszokat, bejelentéseket 30 munkanapon belül kell kivizsgálni, a vizsgálat eredményéről, a hozott intézkedésekről szóban és írásban is a bejelentőt tájékoztatni kell.

Nem szükséges az írásbeli tájékoztatás, amennyiben az elintézésről a jelen lévő panaszost, illetve bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette, de ennek tényét a dokumentációban rögzíteni kell.

A panaszok kivizsgálása és a válaszadás során a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi szabályokat betartva kell eljárni, fokozottan ügyelni kell a személyes és egészségügyi adatok védelmére.

A panasszal, illetve a kivizsgálásával kapcsolatos dokumentáció 5 évig megőrzésre archiválásra kerül.

1. Záró rendelkezések

A pácienst az ellátás nyújtása során semmilyen kár, hátrány és/vagy megkülönböztetés nem érheti a bejelentés vagy a panasztétel miatt.

Károkozással, vagyoni kárral kapcsolatos bejelentések kivizsgálását a Budai Egészségközpont Kft. ügyvezetése az összeghatártól függően az illetékes rendőrhatóság bevonásával végzi.