



Fogorvosi rendelő
Köztársaság út 43.

PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

***FOGORVOSI RENDELŐK
RÉSZÉRE***

Jóváhagyta:

.....
Rendelő vezető fogorvos

PREAMBULUM

Az egészségügyről szóló 1997 évi CLIV. törvény 29.§ (1)-(4) bekezdése alapján az igénybevevő, beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása az alábbi módon történik.

1. ÁLTALÁNOS ÉS BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A Szabályzat területi hatálya kiterjed a fogorvosi ellátást nyújtó egészségügyi szolgáltató azon szervezeti egységeire, ahol betegeket fogadnak, kezelnek, gyógyítást segítő tevékenységet folytatnak, személyi hatálya a szolgáltatóval munkaviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, akik a munkájuk során az eljárást alkalmazzák, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szolgáltatást igénybe vevőkre, betegekre.

1.1. Fogalom meghatározások

Panaszjog: A vásárló/beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve felügyeleti szervhez forduljon.

Panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog – vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási- eljárás hatálya alá.

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

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

Reklamáció: Minőségi kifogás a termék/szolgáltatás használatba vételét követően a gyártó/készítő felé.

1.2 Hatáskör és illetékesség

A panasz kivizsgálás elsősorban az egészségügyi szolgáltató vezetője hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja. Panaszt tehet a beteg közvetlenül a regionális betegjogi képviselőnél, akinek nevét, elérhetőségét a rendelőben jól látható helyen kifüggesztik. Ez esetben a panasz kivizsgálás az Országos Betegjogi Ellátott jogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (továbbiakban: OBDK) szervezetén belül, az általa megbízott személy bevonásával történik.

A beteg panasszal kapcsolatos bármely felmerülő kérdés, probléma esetén az OBDK hivatalos internetes felületén, illetve az ott felsorolt hatóságok és szervezetek segítségével tájékozódhat.

1.3 Tájékoztatás

A Panaszvizsgálási Szabályzatot a betegek számára elérhetővé kell tenni, nyilvánossá kell tenni és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

A regionális betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett kell kifüggeszteni a tájékoztatást, hogy hol tehet panaszt a beteg, illetve, hogy a Panaszvizsgálási Szabályzat hol található meg a szolgáltatónál.

A Panaszvizsgálási Szabályzatot a beteg vagy hozzátartozója részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni és lehetőség szerint a szolgáltató honlapján meg kell jelentetni.

2. A PANASZKIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

2.1 A panasz bejelentőjére vonatkozóan

Ha a betegnek a fogorvosi ellátás során felmerülő panasa az őt kezelő szolgáltató keretein belül nem kezelhető, kérheti a panaszának jelen Szabályzat szerinti kivizsgálását.

A beteg aktuális egészségügyi ellátásával összefüggő panaszait a beteg vagy hozzátartozója írásban, szóban vagy telefonon nyújthatja be. Az írásban előadott panaszt – személyesen, vagy postai úton – a rendelő vezető részére kell benyújtani. A szóban előadott panaszt a beteg kezelésében közreműködő bármely alkalmazottnak előadhatja, aki a panaszt – a beteg kérésére – köteles írásba foglalni, a beteggel aláírtni, és jelen Szabályzat szerint rögzített módon a rendelő vezetőhöz továbbítani. A beteg számára a panasz átvételének igazolása a panasz másolatának aláírásával, visszaadásával történik. A telefonon előadott panaszról annak felvevője köteles feljegyzést készíteni és jelen Szabályzat szerint rögzített módon a vezetőhöz továbbítani. Írásképtelen igénybevevő, beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a szolgáltatónál alkalmazásban álló bármely dolgozónak, aki továbbítja a panaszt a rendelő vezetőnek.

Az írásba foglalt személyesen benyújtott panasz átvételéről igazolást kell adni.

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.

Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését a szolgáltató vezetőjének. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit a rendelőben, illetve a várótérben ki kell függeszteni.

2.2 Panasz bejelentésével kapcsolatos feladatok

A beérkezett panaszt dokumentálni kell a **Műszaknaplóba**. A feljegyzésnek tartalmaznia kell:

- a bejelentés időpontját, módját
- a beteg azonosításához szükséges adatokat (név, cím, szül. idő/TAJ szám) valamint a beteg elérhetőségét
- a bepanaszolt személy (ek) nevét

A szolgáltatóhoz írásban benyújtott vagy szóban, telefonon előadott és rögzített panaszt az illetékes dolgozó köteles a következő munkanapon belül továbbítani a rendelő vezetőjéhez.

A **szóban, telefonon előadott** panasz esetén, ha a beteg annak írásba foglalását nem kéri, a panaszt észlelő alkalmazott köteles a beteg jogos igényének a körülmények által lehetővé tett lehető legrövidebb időn belül eleget tenni és köteles azt haladéktalanul a rendelő vezetőjével közölni. Az érintett dolgozó amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak, erről köteles a panasz leírásával és saját írásbeli véleményének kifejtésével a rendelő vezetőt értesíteni.

Az **írásban benyújtott** panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panaszvizsgálásra előírt 30 napos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja.

Hozzá tartozó vagy jogi képviselő által bejelentett panasz esetén a kivizsgálást jelen Szabályzat rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni. Ebben az esetben őket az esetleges meghallgatásra is meg kell hívni, és a panasz kivizsgálását lezáró határozatot számukra is meg kell küldeni.

Panasz bejelentés esetén a rendelő vezetője köteles 5 napon belül vizsgálatot folytatni a panasz kivizsgálására.

2.3 Panasz kivizsgálásával kapcsolatos feladatok

Amennyiben a panasz kivizsgálása a rendelő vezető érintettsége miatt az összeférhetetlenség figyelembevételével nem oldható meg, erről a panaszt tevő beteget értesíteni kell és egyben tájékoztatni a panasz benyújtásának más módjáról (pl. regionális betegjogi képviselő, szakmai felettes szerv felé).

Abban az esetben, ha a panasz független kivizsgálása a szolgáltató keretein belül megoldható a panasz kivizsgálását 15 napon belül le kell folytatni.

- A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról, ezt követően, ha a rendelő vezetője a panasznak helyt ad, az intézkedést a körülményekhez képest a lehető legrövidebb időn belül megteszi, ezzel egyidejűleg ezt a beteggel írásban is közli, vagy
- személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszost –hozzátartozó, vagy jogi
- képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg- meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót, 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 végző vezető a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

2.3. A kivizsgálás lezárása

A panaszt a rendelő vezető elbírálja, és ennek eredményétől függően vagy

- a panasznak helyt ad, és a beteg igényének a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül eleget tesz, ezzel egyidejűleg a beteggel ezt írásban közli, vagy
- a panaszt megalapozatlannak tartja és erről, valamint a panaszról az eset körülményeinek leírásával tájékoztatja a panaszt benyújtó beteget.

A rendelő vezetője köteles a panaszbejelentés időpontjától számított 30 napon belül a vizsgálat eredményéről a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatni.

A panasznak helyt adó döntés alapján amennyiben az peren kívüli egyezsége irányul a rendelő vezető jogi képviselője bevonásával peren kívüli egyezségi megállapodást köt a panaszossal.

A panasz kivizsgálásának eredményét, a panasz kapcsán hozott intézkedéseket a bejelentésről született feljegyzés lezárásaként a **Műszaknaplóba** dokumentálja a rendelő vezetője. Ugyanitt dokumentálja, ha a panaszt érintettség miatt kivizsgálni nem tudták.