



\*1901\*


FEJÉR MEGYEI SZENT GYÖRGY EGYETEMI OKTATÓ KÓRHÁZ

8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 3.  
Telefon: (22) 535-500 / Fax: (22) 312-691  
Honlap: www.fmkorhaz.hu

ELŐLAP

## PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

Készítette:

  
Dr. Varga Péter  
koordinációs menedzser

Ellenőrizte:


  
Dr. Rasztovics Anikó ügyvéd  
Királyhágó u. 81. F.3/18.  
adószám: 56126822-2-43

Jóváhagyta/Hatályba helyezte:

  
Prof. Dr. Butsi László  
főigazgató



Minőségirányítási rendszerbe illesztésért felelős:

  
Abtné Farkas Marianna  
minőségbiztosítási vezető

Kórházi Belső Szabályzat			
Iktatószám: I/ 9715-1 /2021	Változat szám: 07	Hatályba helyezve: 2021.10.08.	Összesen: 5 oldal

## **TARTALOMJEGYZÉK**

I. Általános és bevezető rendelkezések .....	3
II. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálás részletes szabályai .....	3
III. Panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálásának befejezése, annak eredményéről tájékoztatás .....	4
IV. A panaszügyek és a közérdekű bejelentések nyilvántartása .....	4
V. Általános rendelkezések .....	5

## PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

A Fejér Megyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről és a 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszügyek kivizsgálására az alábbi szabályzatot alkotja meg.

### I. Általános és bevezető rendelkezések

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Fejér Megyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház valamennyi telephelyére, személyi hatálya az intézménnyel közalkalmazotti, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre.

Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más szervhez, illetve a kórház fenntartójához forduljon.

### II. A panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálás részletes szabályai

Fogalmak:

A **panasz** olyan 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.

A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat. A szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja, és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Ha a betegnek az ellátása során felmerülő panasz, közérdekű bejelentése az őt kezelő osztály, egység keretén belül nem rendezhető le, kérheti a panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

A **panasz kivizsgálás** elsősorban a kórház orvos-igazgatójának hatáskörébe tartozik.

A beteg a kórházzal szembeni, egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát a szabályzat szerinti eljárás keretében kérheti, hogy vizsgálják ki. A panaszt írásban kell benyújtani az orvos-igazgató részére, írásképtelen beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a kórház titkárságán.

Az írásban benyújtott panasz iktatásra kerül.

A panasz kivizsgálásra előírt 30 napos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha az orvos-igazgató szükségesnek véli, személyesen is meghallgatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesítenek. A meghallgatásról jegyzőkönyv kerül felvételre.

Ha a panasz tárgya olyan dolgozót érint, aki felett nem a panasz kivizsgáló orvos-igazgató gyakorolja a munkáltatói jogkört, az orvos igazgató határidő mellett a panasz kivizsgálását átadja a munkáltatói jogkör gyakorlójának, aki a megjelölt határidő alatt kivizsgálja a panaszbejelentést, és erre vonatkozóan írásbeli feljegyzést ad át az orvos-igazgátónak.

Kórházi Belső Szabályzat			
Iktatószám: I/ 9715-1 /2021	Változat szám: 07	Hatályba helyezve: 2021.10.08.	3. oldal, összesen: 5

Ha a panasz tárgyában érintett dolgozó felett az orvos-igazgató gyakorolja a munkáltatói jogkört, a panasz kivizsgálást ő végzi.

A panaszbejelentés tárgyának súlyára tekintettel az orvos-igazgató ad hoc bizottságot is létrehozhat a panasz kivizsgálása érdekében.

Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, az orvos-igazgató a panaszbejelentés tényéről értesíti az Orvosi Kamara Etikai Bizottságát, azon egészségügyi dolgozók esetében, akik nem tagjai valamely szakmai kamarának, a Fejér Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervét a panaszbejelentés egyidejű átadásával, illetve az Intézeti Etikai Bizottságot.

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

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajog, fegyelemsértés alapos gyanúja merült fel, az orvos-igazgató kezdeményezheti a munkáltatói jogkör gyakorlójának a fegyelmi eljárás lefolytatását.

A **közérdekű bejelentés** kivizsgálása a 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről törvényben előírtak alapján történik.

### **III. Panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálásának befejezése, annak eredményéről tájékoztatás**

A panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálását követően panaszos és közérdekű bejelentő írásbeli tájékoztatása mellett történik az eljárás befejezése. Az írásbeli tájékoztatásban rögzítésre kerül a panasz kivizsgálás és közérdekű bejelentés eredménye, a panasz és közérdekű bejelentéssel összefüggésben hozott vezetői intézkedések, továbbá panaszos felvilágosítása arról, hogy panaszával vagy közérdekű bejelentésével más hatósági utat is igénybe vehet. Az írásbeli tájékoztatás 3 példányban készül, melyből 1 példányt a panaszos vagy közérdekű bejelentő, 1 példányt a panasz vagy közérdekű bejelentéssel érintett munkáltató, 1 példányt a Központi Iktató kap. (Amennyiben panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásra más egészségügyi szerv felkérésére kerül sor, úgy panaszos és közérdekű bejelentő tájékoztatása mellett panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálást kérő szervet is tájékoztatni kell a kivizsgálás eredményéről.)

A panaszos és közérdekű bejelentő személy részére ajánlott levél formájában kerül postázásra a kivizsgálást befejező írásbeli tájékoztatás.

### **IV. A panaszügyek és a közérdekű bejelentések nyilvántartása**

Abban az esetben, ha a betegpanasz a szervezeti egységen a Minőségirányítási rendszerben rendelkezésre álló Beteg/vevőpanaszok jegyzőkönyvben (Fny.14.) kerül rögzítésre, a kivizsgálás az osztályvezető hatásköre, a nyilvántartás a Beteg/vevőpanaszok nyilvántartása (Fny.15.) dokumentumon történik.

Amennyiben a kivizsgálás igazgatói intézkedést igényel, a panaszügy és közérdekű bejelentés iktatásra kerül, nyilvántartása a eEür ügyiratkezelő programmal vezérelt elektronikus iratkezelő rendszerben történik, a nyilvántartásért az orvos-igazgató helyettes és a koordinációs menedzser felelős.

Kórházi Belső Szabályzat			
Iktatószám: <b>I/ 9715-1 /2021</b>	Változat szám: <b>07</b>	Hatályba helyezve: <b>2021.10.08.</b>	4. oldal, összesen: 5

## **V. Általános rendelkezések**

A beteg panaszát vagy közérdekű bejelentését közvetlenül – az intézmény területén működő, de nem az intézmény alkalmazásában lévő – betegjogi képviselőnél is előadhatja.

### **Panaszkivizsgálásra jogosult:**

Prof. Dr. Bucsi László	főigazgató	1011 sz. mellék
Dr. Kovács Attila	orvos igazgató	1857 sz. mellék
Dr. Bakos Gábor	orvos-igazgató helyettes	1103 sz. mellék
Balogh Márton	gazdasági igazgató	1012 sz. mellék
Nyakas Eszter	ápolási igazgató	1772 sz. mellék

## **VI. A szabályzat hatálya**

Jelen szabályzat hatályba lépésével az előző változat hatályát veszti.