



Szentendre Város Egészségügyi Intézményei
Intézményvezető



✉ 2000 Szentendre, Kanonok u 1., 📮 2001 Szentendre Pf. 58

☎ (36-26) 501-440, 📠 312-287, 📧 szei@szeirendelo.hu

🌐 www.szei.szentendre.hu

ISO 9001:2015; ISO 27001:2014; MEES szabvány szerint minősített intézmény

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta:


Dublinszki-Boda Péter
Intézményvezető

Készült: 2023. augusztus 01.

Érvényesség: visszavonásig

Tartalom

1. A panaszkezelés általános szabályai, célja	3
2. A szabályzat alkalmazási területe	3
3. Hivatkozások	3
4. Fogalom-meghatározások	3
5. A panaszbejelentés módja	4
6. A panaszok kivizsgálása.....	5
7. A betegek, hozzátartozók tájékoztatása.....	6
8. Záró rendelkezések	6

Mellékletek:

<u>1. sz. melléklet:</u> 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről	7
2004. évi XXIX. törvény	7
2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról	8
<u>2. sz. melléklet:</u> A panaszkezelés folyamata	9
<u>3. sz. melléklet:</u> Tájékoztató panaszkezelési eljárásról	10
<u>4. sz. melléklet:</u> Jegyzőkönyv panasz,bejelentés felvételéről	12
<u>5. sz. melléklet:</u> Válaszlevél minta	13

1. A panaszkezelés általános szabályai, célja

Az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevők jogosultak a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni, bejelentést tenni. A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató törvényi kötelezettsége, a vitás kérdések megnyugtató rendezése javítja az intézmény megítélését, csökkenti a peres eljárások számát.

A Szentendre Város Egészségügyi Intézményei szervezeti egységei együttműködésre törekednek a betegekkel, hozzátartozóikkal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően is.

Céljuk:

- A panaszbejelentések kivizsgálása, az esetleges sérelem orvoslása, és az ezzel kapcsolatos tájékoztatás ügyfélbarát módon történjék.
- Gyors, de ugyanakkor szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása, amelynek segítségével képesek megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni a beteg vagy hozzátartozója és az egészségügyi ellátó között esetlegesen felmerülő további vitás kérdéseket.
- A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.
- Jelen Szabályzat a betegek/hozzátartozóik számára is elérhetővé teszi a betegfelvételi helyeken, az osztályos irodákban és a honlapon.

2. A Szabályzat alkalmazási területe

A Panaszkezelési Szabályzat hatálya kiterjed a Szentendre Város Egészségügyi Intézményei járóbeteg-ellátási és egynapos sebészeti közfinanszírozott egységeire.

3. Hivatkozások

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

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről, 29. és 29/A §
- 2004. évi XXIX törvény a közérdekű kérelmekkel, panaszokkal és bejelentésekkel kapcsolatos eljárásról, 141.-143. §
- 2011. évi CXII. törvény 7. §
- 214/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról

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

4. 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 történő bejelentés, észrevétel, reklamáció, valamint olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézés nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási eljárás hatálya alá.

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

Közérdekű bejelentés: Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetve megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Bejelentő: Az a természetes személy (vagy meghatalmazottja, 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 (kivételet 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.

- a) 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.
- b) Egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás alapján és annak keretei között járhat el.
- c) Az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra felhívja az intézmény vezetőjének, illetve fenntartójának figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz.

Közvetlen hozzátartozó: A házastárs, az egyenes ági rokon, az örökbe fogadott, a mostoha és nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és nevelőszülő, valamint a testvér és az élettárs.

5. A panaszbejelentés módja

A bejelentő szóban vagy írásban tehet panaszt, bejelentést.

Panasszal, bejelentéssel lehet élni Szentendre Város Egészségügyi Intézményei:

- intézményvezetőjénél vagy közvetlen helyettesénél
- gazdasági igazgatójánál
- vezető asszisztensénél

Szentendre Város Egészségügyi Intézményei fenntartójánál:

Szentendre Város Önkormányzat - 2000 Szentendre, Városház tér 3.,

a területileg illetékes felügyeleti szervnél:

Pest Vármegyei Kormányhivatal Szentendrei Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály - 2000
Szentendre, Városház tér 1., e-mail: antsz.szentendre@pest.gov.hu,
telefonszám: 06-26-310-149,

a betegjogi képviselőnél:

a Szentendre Város Egészségügyi Intézményei és a Szentendrei Kistérség területileg illetékes betegjogi mindenkorai képviselőjénél, aki az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ) munkatársa, az intézménytől független személy. (lásd. 3 sz. melléklet)

A panaszok, bejelentések dokumentálásra kerülnek.

A névtelenül történő bejelentések, panaszok kivizsgálásától - egyéni mérlegelés után - eltekinthetünk. A vonatkozó jogszabály értelmében az azonos bejelentőtől, azonos tartalommal érkezett panasz kivizsgálása újból nem történik meg.

6. A panaszok kivizsgálása

Az Intézmény Titkársága a panaszt nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és 30 munkanapon belül írásban megválaszolja. A válasznak tartalmaznia kell a vizsgálat eredményét, a hozott intézkedéseket. 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.

Amennyiben a bejelentő személye egyértelműen nem azonosítható (pl. elektronikus úton történt bejelentés), csak általános érvényű panaszok, bejelentések kivizsgálása történik meg.

Panasz kapcsán sem hozható olyan intézkedés, amely a többi beteg számára kedvezőtlen vagy hátránnyal jár.

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 kerül az Intézmény Igazgatóságán, olyan módon tárolva és archiválva, hogy bármikor visszakereshető legyen. A dokumentációnak alkalmasnak kell lennie a későbbi, retrospektív elemzések elvégzésére, a szervezeti szintű következtetések levonására.

A helyben benyújtott panasz, bejelentés kivizsgálásáról az intézményvezető dönt.

Amennyiben a panasz jellege indokolja, belső vizsgálatot rendel el, amelynek lefolytatására - ha szükséges - vizsgálóbizottságot hoz létre. A vizsgálóbizottság vezetője szakmailag kompetens, de a panasz/bejelentés tartalmában nem érintett személy. A vizsgálat lefolytatása során sor kerülhet az érintett munkatársak meghallgatására, az egészségügyi dokumentáció felülvizsgálatára.

A vizsgálat során kezdeményezhető a panasztevő személyes meghallgatása, de erre semmilyen módon nem kötelezhető, személyes közreműködésének hiánya nem befolyásolhatja az eljárás lefolytatását.

Szakdolgozót vagy az általuk nyújtott ellátást érintő panaszok/bejelentések kivizsgálásába a vezető asszisztenst be kell vonni.

7. A betegek, hozzátartozók tájékoztatása

A Betegirányító Központban elérhető a betegek/hozzátartozók részére az intézmény Panaszkezelési Szabályzata, erről a betegek tájékoztatást kapnak.

A betegek nem sürgős észrevételeiket, panaszait a bejáratnál elhelyezett „Betegeink véleménye” ládában is elhelyezhetik.

8. Záró rendelkezések

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

Amennyiben a bejelentés, panasz az egészségügyi ellátást támogató szolgáltatásra vagy üzemeltetésre vonatkozik, annak kivizsgálása a Szentendre Város Egészségügyi Intézményei gazdasági és műszaki igazgatójának hatásköre, ennek tényéről a bejelentőt tájékoztatni kell.

Károkozással, vagyoni kárral kapcsolatos bejelentések kivizsgálását a Szentendre Város Egészségügyi Intézményei Igazgatósága az összehatártól függően a rendőrség bevonásával végzi.

A Szentendre Város Egészségügyi Intézményei területén működő kiszervezett szolgáltatást érintő panaszt az Intézmény a szolgáltatást nyújtó vállalkozás felé továbbítja, és ennek tényéről a bejelentőt tájékoztatja.

A sikeres megegyezéshez mind az egészségügyi szolgáltató, mind a panaszos kérheti mediátor közreműködését.

Az érkezett panaszok jellegéről, tartalmáról az Intézményvezető vagy az általa megbízott személy rendszeresen tájékoztatja a munkatársakat (orvos-értekezlet, nővérértekezlet, összdolgozói értekezlet).

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

A beteg panaszainak kivizsgálása

29. § (1) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

(2) Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

(3) A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

(4) A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

29/A. § Az egészségügyi szolgáltató által a beteg részére nyújtott egészségügyi ellátással kapcsolatban az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról szóló 2004. évi XXIX- törvény szerinti panaszt a panasszal érintett egészségügyi szolgáltató részére működési engedély kiadására jogosult egészségügyi államigazgatási szervnél lehet tenni.

2004. évi XXIX. törvény

A közérdekű kérelmekkel, panaszokkal és bejelentésekkel kapcsolatos eljárás

141.§ (1) Az állami és helyi önkormányzati szervek a panaszokat és a közérdekű bejelentéseiket a törvény szerint kötelesek elintézni.

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

(3) A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

(4) Panasszal és a közérdekű bejelentéssel bárki - szóban, írásban vagy elektronikus úton - fordulhat a tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. A szóbeli bejelentést az eljárásra jogosult szerv köteles írásba foglalni.

(5) Ha a panaszt, illetőleg a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, azt nyolc napon belül oda át kell tenni. Az áttételről a bejelentőt egyidejűleg értesíteni kell.

142.§ (1) A panaszt és a közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni.

(2) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost (bejelentőt) a panasz (bejelentés) beérkezésétől számított tizenöt napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

(3) Az eljárásra jogosult szerv a panaszost, illetőleg a közérdekű bejelentőt meghallgathatja, ha azt a panasz, illetőleg bejelentés tartalma szükségessé teszi.

(4) Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - köteles a panaszost, illetőleg bejelentőt írásban vagy elektronikus úton haladéktalanul értesíteni.

(5) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha az elintézésről a jelen lévő panaszost, illetőleg bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette.

(6) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, illetőleg bejelentő által tett ismételt, továbbá a névtelen bejelentés vizsgálata mellőzhető.

(7) A panasz vizsgálata mellőzhető a (6) bekezdésében említett eseteken kívül akkor is, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát. A tudomásszerzéstől számítón egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

143. § (1) A panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell

a) a jogszerű, illetőleg a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;

b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;

c) az okozott sérelem orvoslásáról, továbbá

d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

(2) A panaszost, illetőleg a bejelentőt a (4) bekezdésben foglaltak kivételével— nem érheti hátrány a panasz, illetőleg a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

(3) A panaszos, illetőleg a közérdekű bejelentést tevő személyes adatai - a (4) bekezdésben foglaltakon túlmenően - csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő egyértelműen hozzájárult. A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

(4) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követetett el; másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére átadhatóak

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról

7. § (1) Az adatkezelő köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

(2) Az adatkezelő, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

A panaszkezelés folyamata az Igazgatóság részére

1. Felkészülés a panasz fogadására
A panaszt fogadó munkatársaknak fel kell készülniük arra, hogy a panaszt tevők gyakran erős érzelmi töltéssel, akár támadólag is felléphetnek. A munkatársaknak képesnek kell lenniük arra, hogy megőrizték önkontrolljukat, és elérjék, hogy a panaszos megnyugodjon annyira, hogy az érdemi, tényszerű információkat beszerezhessék tőle.
A panaszt fogadó munkatársnak rendelkeznie kell jó empátiás készséggel, türelemmel, helyzetfelismerő képességgel, együttműködésre való hajlandósággal, az eljárásrend ismeretével.
2. A panasz rögzítése: jegyzőkönyv felvétele, munkaidőben a igazgatói irodában
3. A panasz értékelése (kiszignálása): vezetői döntés a kivizsgálás és válaszadás szintjéről és módjáról
4. A panasz jogosságának (a panasz. tárgyának megtörténte, értékelése) kivizsgálása és megállapítása vagy kizárása
5. Hibaismétlés elkerülése érdekében hozott intézkedések
6. Az eredmény kommunikálása (külső és belső)

Kommunikáció a panaszossal

- Panaszt fogadó: nyugtassa meg a panaszt, kérjen elnézést és tegyen ígéretet a panasz kivizsgálására, továbbítására (kompetenciától függően).
- Amennyiben a panasz továbbításra kerül, meg kell nevezni, ki jogosult a kivizsgálásra (név, beosztás).
- Jelöljük meg a válaszadás várható időpontját és formáját.
- Válasz: legyen lényzerű, udvarias hangvételű, kérjünk elnézést (abban az esetben is, ha a panaszt nem ítélik jogosnak) a kellemetlenségért.
- Jogosnak ítélt panasz esetén ismertessük a hozott intézkedéseket

Kommunikáció a szervezeten belül

- A panaszvizsgálás eredményéről minden esetben tájékoztatni kell az érintett szervezeti egység dolgozóit
 - o a panaszról,
 - o a megállapításokról (kivizsgálás eredményéről),
 - o a levont következtetésekről,
 - o a hozott intézkedésekről (szervezeti szintű és személyhez köthető is, ha történt).
- A beérkezeti panaszokból levonható - szervezeti szintű - következtetések értékelése, dolgozói tájékoztatók (évente).

Kommunikációs hibák a panaszkezelésben

- Tagadás, visszautasítás, háritás – vizsgálat nélkül
- Együttérzés, sajnálkozás hiánya, udvariatlanság
- Felkészületlenség
- Félinformációk közlése
- Magyarázkodás - a tények közlése helyett
- Tisztázatlan kompetenciák miatt többen nyilatkoznak, gyakran ellentmondó információkat adnak a panasztevőnek
- Utólag számonkérhető, megalapozatlan kijelentések a felelősség kérdésében

TÁJÉKOZTATÓ PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSRÓL

Tisztelt Betegeink!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy az 1997. évi Az egészségügyről szóló törvény 29. §-a értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

Panaszával a következő helyekre fordulhat szóban:

- Szentendre Város Egészségügyi Intézményei:
intézményvezetőjéhez vagy közvetlen helyetteséhez
gazdasági igazgatójához,
vezető asszisztenséhez.

Ügyfélfogadási időben (minden hónap első hétfője, 15:00 – 17:00 óra között), bejelentkezést követően.

Jelentkezési lehetőségek:

Személyesen: Intézményünk Betegirányító Központjánál nyitvatartási időben
(Munkanapokon 7:00 - 19:00)

Telefon: 06 26 501 444

Időpont igénylése online: <https://szei.szentendre.hu/elojegyzes-emailen/>

Online időpont foglalás: <https://fonixweb.szeirendelo.hu/fonixweb/>

- A fenntartóhoz: Szentendre Város Önkormányzata (2000 Szentendre, Városház tér 3.).
- A felügyeleti szervhez: Pest Vármegyei Kormányhivatal Szentendrei Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály (2000 Szentendre, Városház tér 1., telefonszám: 06-26 -310-149),
- A Szentendre Város Egészségügyi Intézményei és a Szentendrei Kistérség területileg illetékes betegjogi képviselőjéhez, Dr. Hóbor Sárahoz

elérhető telefon: 06 30 379 83 73

Hétfőtől-csütörtökig: 8:00 – 16:30 óra között

Pénteken: 8:00 – 14:00 óra között

Fogadó óra helye és ideje: telefonos egyeztetést követően.

- Az Integrált Jogvédelmi Szolgálathoz (1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.; zöld szám: 06-80-620-055)

Panaszával a következő helyekre fordulhat írásban:

- Szentendre Város Egészségügyi Intézményei:
intézményvezetőjéhez vagy közvetlen helyetteséhez
gazdasági igazgatójához,
vezető asszisztenséhez.

A Betegirányító Központnál található „Betegünk vélemény” feliratú ládában elhelyezhetik véleményüket. Ezen felül online módon a honlapunkon található „Betegelégedettségi kérdőív” menüpont alatt található felületen jelezhetik észrevételeiket.

Elérhetősége: <https://szei.szentendre.hu/betegelegedettseg/>

- A felügyeleti szervhez: Pest Vármegyei Kormányhivatal Szentendrei Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály (2000 Szentendre, Városház tér 1.),

e-mail: antsz.szentendre@pest.gov.hu,

- A Szentendre Város Egészségügyi Intézményei és a Szentendrei Kistérség területileg illetékes betegjogi képviselőjéhez, Dr. Hóbor Sárahoz

e-mail: sara.hobor@ijsz.bm.gov.hu

- Az Integrált Jogvédelmi Szolgálathoz

e-mail cím: ijsz@ijsz.bm.gov.hu

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

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

A 2004. évi XXIX. törvény 142. § (6) bekezdése értelmében a névtelenül tett panaszok, bejelentések kivizsgálása - kellő mérlegelés után - mellőzhető.

A panaszkezelés részletes szabályozása megtekinthető a honlapunkon (<https://szei.szentendre.hu/szabalyzatok/>), az igazgatóságon és a recepción.

Szentendre, 2023. augusztus 01.



Dublinszki-Boda Péter
intézményvezető

JEGYZŐKÖNYV
panasz, bejelentés felvételéről*

Iktatószám:

1. Panaszfelvétel, bejelentés helye:

.....

2. Panasztevő, bejelentő adatai (név, lakcím):

.....

.....

3. Panasztevő, bejelentő státusza (aláhúzendő):

beteg, hozzátartozó, látogató, kísérő. betegjogi képviselő, meghatalmazott,

egyéb:

A panasz, bejelentés rövid, tényszerű leírása (a panasz tárgyát képező esemény, körülmény helyének, idejének pontos megjelölésével):

.....

.....

.....

.....

.....

Egyéb lényeges megjegyzés, kiegészítés:

.....

.....

A válasz várható időpontja:

A panaszt, bejelentést rögzítette (név, beosztás):

.....

Kelt:

.....
A panaszt rögzítő olvasható aláírása

.....
Panasztevő/bejelentő olvasható aláírása

*Kitölthető elektronikusan vagy kézírással

5. sz. melléklet

VÁLASZLEVÉL MINTA / Igazgatósági nyomtatvány/

Bejelentő neve:

Bejelentő lakcíme:

Tisztelt Asszonyom/Uram!

Mindenekelőtt szeretném sajnálatomat kifejezni az Önt/hozzátartozóját ért kellemetlenségek miatt.

Ezúton szeretném tájékoztatni, hogy az Ön által tett *(panasz, bejelentés, közérdekű bejelentés - értelemszerűen választandó)* kivizsgálása megtörtént.

A vizsgálat kapcsán a következőket állapítottuk meg:

(Soroljuk fel tényszerűen, közérthetően, a szakkifejezések mellőzésével a vizsgálat megállapításait, a lehetséges kiváltó okokat.)

A vizsgálat megállapításai alapján a következő intézkedéseket hoztuk:

(Felsorolva, csoportosítva, a vizsgálat eredményeivel összhangban, az alábbiak szerint:

- *szervezeti szintű intézkedések, amelyek az ismétlődés megelőzését szolgálják, pl. utasítások, ellenőrzések, oktatások, eljárásrend-változtatás stb.:*
- *amennyiben személyi felelősség is megállapításra került, akkor annak minősítése, oka, pl. ismerethiány, szabály megszegése stb.:*
- *a meghozott intézkedések, amelyek lehetnek munkajogi szankciók, figyelmeztetések, kötelező oktatások stb., de személyazonosításra alkalmas adatot nem szabad beleírni)*

A fenti intézkedéseket azért hoztuk, hogy lehetőség szerint megelőzzük a hasonló események megismétlődését.

(Amennyiben nem történt intézkedés, azt is le kell írni, és indokolni, hogy miért nem.)

Szeretném tájékoztatni, hogy feladataink ellátása során minden igyekezetünkkel azon vagyunk, hogy betegeink ellátása, gyógyulásuk segítése megelégedésükre szolgáljon.

Erőfeszítéseink ellenére is előfordulhatnak azonban olyan események, körülmények *(utalás a panasz tárgyára)* amelyek *(kellemetlenséget, nemkívánatos eseményt stb-t [panasz alapján])* okozhatnak, ezek miatt ismételten sajnálatomat szeretném kifejezni.

Egyben köszönöm türelmét és mindenekelőtt jelzését, mellyel a hibára felhívta figyelmünket!

További kérdés esetén készséggel állunk rendelkezésére!

Szentendre,

Tisztelettel:

aláírás
(név, beosztás)