Panaszkezelési Szabályzat

Módosítás nyilvántartása

Verzió	Kiadás dátuma	Módosítás leírása
01.	2018. 01. 02.	Első jóváhagyott kiadás

Jóváhagyta:

Batthyány Kázmér Szakkórház * 1. * KISBÉR

dr. Mogyorósi József
mb. orv.ig. SZMSZ szerinti
főigazgató helyettes.

Batthyány Kázmér Szakkórház

2870 Kisbér Iskola u. 11

Panaszkezelési Szabályzat

Szerző: Prosszer Ottó
okleveles közgazda

I.

Általános és bevezető rendelkezések

A szabályzat területi hatálya kiterjed az Intézmény egész telephelyére, személyi hatálya az intézménnyel közalkalmazotti illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra és az Intézmény egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre.

Ha a betegnek az ellátás során felmerülő panasza az őt kezelő osztály, egység keretén belül nem rendezhető, kérheti panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

A panaszkivizsgálás az Intézmény vezetőjének hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja.

II.

Panasz bejelentésének módja

1. Ügyfélpanasz benyújtható szóban, személyesen a Batthyány Kázmér Szakkórház főigazgatói titkárságán, valamint írásban emailen, illetve levélben.
2. Panasz szóban kizárólag személyesen a 2870 Kisbér, Iskola utca 11. Batthyány Kázmér Szakkórház II. emelet főigazgatói titkárságon, előzetes telefonos bejelentkezést 06-34/552-609 követően nyújtható be.
3. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a Batthyány Kázmér Szakkórház köteles a beteg figyelmét felhívni.
4. A szóban előadott panaszt a titkárság vezetője írásban rögzíti, jegyzőkönyvet vesz fel 2 példányban. Amennyiben a panasz azonnal orvosolható, úgy a Batthyány Kázmér Szakkórház álláspontját rá kell vezetni a jegyzőkönyvre. Amennyiben az ügyintézéshez hosszabb idő szükséges, úgy a továbbiakban a jegyzőkönyvben felvett panasz kivizsgálásának eljárásrendje megegyezik az írásbeli panasz eljárásrendjével. Az ügyfél által aláírt jegyzőkönyv első – eredeti példány a Batthyány Kázmér Szakkórház, a másolati példány az ügyfél részére kell átadni. Az ügyfél a Batthyány Kázmér Szakkórház példányán aláírja, hogy a jegyzőkönyv másolatát átvette.

    - A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
    - a panaszos neve, lakcíme,
    - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
    - a panaszos panaszának részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
    - a vállalkozás nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
    - a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
    - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

5. Írásbeli panasz benyújtható levélben a 2870 Kisbér, Iskola utca 11. Batthyány Kázmér Szakkórház címen, vagy elektronikus módon a titkarsag@kisberkorhaz.hu.hu e-mail címen.
6. Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III.

A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.
2. Ha az ügyfél a szóbeli panasz (jegyzőkönyvben rögzített) azonnali kezelésével nem ért egyet, akkor a panasz ügyintézője az ügyfél álláspontjával kiegészíti a jegyzőkönyvet, és a továbbiakban az ügyintézés megegyezik az írásbeli panasz eljárási rendjével.
3. Ha a panasz tárgya olyan dolgozót érint, aki felett nem a panaszkivizsgáló intézményvezető gyakorolja a munkáltatói jogot, az intézményvezető a határidő betartása mellett a panasz kivizsgálását átadja a munkáltatói jogkör gyakorlójának, aki a panaszt kivizsgálja és írásbeli feljegyzést ad át az intézményvezetőnek, annak eredményéről.
4. A panaszbejelentés tárgyának súlyára való tekintettel az intézményvezető ad hoc bizottságot is létrehozhat a panasz kivizsgálása érdekében.
5. Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, az intézményvezető a panaszbejelentés tényéről értesíti az Orvosi Kamara Etikai Bizottságát, a panaszbejelentés egyidejű átadásával.
6. Az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszost írásban kell értesíteni és egyidejűleg tájékoztatni arról, hogy a panaszára vonatkozó Intézményi kivizsgálás befejezésére az Orvosi Kamara Etikai Bizottsága döntését követően kerül sor.
7. Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogi fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, az intézményvezető kezdeményezheti a fegyelmi eljárás lefolytatását.
8. Az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A határidő kezdete a panaszbenyújtás napja.

IV.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A Batthyány Kázmér Szakkórház a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

   - • neve,
   - • szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
   - • lakcíme, székhelye, levelezési címe,
   - • telefonszáma,

- • értesítési módja,
- • panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- • panasz leírása, oka,
- • ügyfél igénye,
- • a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- • meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- • a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat. 2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. törvény, valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679 sz. EK rendelet rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

V

Panaszkezeléshez szükséges tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálásra előírt 30 napos törvényes válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszosnak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a. Lakóhelye, illetve tartózkodási helye, ezek hiányában a Batthyány Kázmér Szakkórház székhelye szerinti Békéltető testület, melyek listája a www.fogyasztovedelem.kormany.hu honlapon érhető el.
b. Bíróság

IV

A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:
   - a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
   - a panasz benyújtásának időpontját,
   - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
   - az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelő személy megnevezését,
   - a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni és az illetékes hatóság kérésére be kell mutatni, illetve át kell adni.

A Panaszkezelési szabályzat 2018. január 02.- től lép hatályba, a korábban érvényben volt Panaszkezelési szabályzat ettől az időponttól hatályát veszti.

Megismerési nyilatkozat

A Batthyány Kázmér Szakkórház 2018. 01. 02.–tól hatályos panaszkezelési szabályzatában foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartani és betartatni.

Név	Beosztás	Dátum	Aláírás
VIGHNÉ PÖLÖSKEI ERIKA	anyaggazd. előadó	2018.01.03.	
TÓTHNÉ TÓTH GYÖNGYI	pénzügyi előadó	2018.01.03.	
-Ő RÖK ANIKÓ	[illegible]	2018.01.03	
KUHAR MÓNIKA	ellenőrző vezető	2018.01.03.	Kuhar Mónika
TORMA'NÉ [illegible]	[illegible]	2018.01.03.	
HORVÁTH KATALIN	Pszichiátriai Rehabil. O. Főnővér	2018.01.03.	Horváth Katalin
GÁLNÉ BÉCSI ERZSÉBET	Pénzügyes, pü. ügyintéző	2018.01.03.	
MÉSZÁROSNÉ VARGA ETELKA	GASZTROENT. P.O FŐNŐVÉR	2018.01.23	
HORVÁTHNÉ SÁGORKA ERIKA	MOB. K. I. FŐNŐVÉR	2018.01.05.	
NAGYNÉ IVÁNYI GABRIELLA	ÁPOLÁSI IGAZGATÓ	2018.01.05.	