

## 4/2013. sz. Klinikai Főigazgatói Utasítás a panaszvizsgálás rendjéről

Az egészségügyről szóló 1997 évi CLIV. törvény 29.§ (1)-(4) bekezdése alapján a beteg egészségügyi ellátásával kapcsolatos panaszának kivizsgálási rendjére vonatkozóan az alábbi utasítást adom ki:

### I.

#### Általános és bevezető rendelkezések

##### A utasítás hatálya

**1.§ (1)** Az utasítás **területi hatálya** kiterjed a PTE Klinikai Központ valamennyi telephelyére, ezen belül különösen a betegellátó szervezeti egységek elhelyezését szolgáló épületekben működő szakrendelők, kórházi osztályok, szakambulanciák, irodahelységek területére.

(2) Az utasítás **személyi hatálya** kiterjed a PTE Klinikai Központ betegellátó szervezeti egységeire, az ezen szervezeti egységekben foglalkoztatott, a betegellátásban résztvevő valamennyi a PTE-vel közalkalmazotti jogviszonyban, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló dolgozóra, valamint az egészségügyi szolgáltatást igénybevevő betegekre, azok közeli hozzátartozóira, törvényes képviselőire.

(3) A szabályzat **tárgyi hatálya** kiterjed a PTE Klinikai Központ által közvetlenül vagy közvetve nyújtott egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült beteg-panaszok kivizsgálására és kezelésére.

##### Értelmező rendelkezések

**2.§** Az utasítás alkalmazásában:

(1) **Panaszjog:** A beteg, illetve közeli hozzátartozója (továbbiakban együttesen: beteg) törvény által biztosított azon joga, melynek alapján panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.

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

(3) **Közeli hozzátartozó:** a Polgári Törvénykönyv 685. § b) pontja alapján a házastárs, a bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér; hozzátartozó továbbá: az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, bejegyzett élettársa, a jegyes, a házastárs, a bejegyzett élettárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa

## Hatáskör és illetékesség

3.§ A panasz elbírálásának a döntési jogát a Klinikai Központ főigazgatója (távolléte esetén az általános főigazgató-helyettes) gyakorolja azzal, hogy a panasz kivizsgálása a Klinikai Központ általános főigazgató helyettesének hatáskörébe (távollétében az általa kijelölt személy) tartozik.

## Tájékoztatás

4.§ (1) Jelen utasítást az intézmény valamennyi, a betegek által látogatott helyen ki kell függeszteni.

(2) A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit az intézmény valamennyi betegek által látogatott helyen ki kell függeszteni.

(3) A betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett kell kifüggeszteni a tájékoztatást, hogy hol tehet panaszt a beteg, illetve, hogy a panasz kivizsgálás rendjéről szóló utasítás hol található meg az intézetben.

(4) A panasz kivizsgálás rendjéről szóló utasítást a beteg vagy hozzátartozója részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni és a PTE Klinikai Központ honlapján meg kell jelentetni.

(5) A jelen utasítás szerinti eljárásrend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében - panaszával más szervhez forduljon.

## II.

### A panasz kivizsgálás részletes szabályai

#### A panasz bejelentőjére vonatkozóan

5. § (1) Ha a betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő Klinika/Intézet keretén belül nem kezelhető, kérheti a panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

(2) A beteg az egészségügyi ellátásával összefüggő panaszát írásban, szóban vagy telefonon nyújthatja be.

Az írásban előadott panaszt – személyesen, vagy postai úton – a Klinikai Központ Főigazgatója részére kell benyújtani.

A szóban előadott panaszt a panasz felvevője a beteg kérésére köteles írásba foglalni, a beteggel aláíratni, és a Klinikai Központ Főigazgatójához továbbítani.

6. § (1) A telefonon és szóban előterjesztett panaszról annak felvevője az 1.sz melléklet szerint köteles feljegyzést készíteni és a Klinikai Központ Főigazgatójához továbbítani.

(2) A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell az 1.sz melléklet szerint 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. Az aláírás alól kivételt képez a telefonos panaszbejelentés, illetve az írásképtelen beteg által tett panasz.

7. § A beteg a betegjogi képviselő útján is jogosult panaszt tenni a Klinikai Központ Főigazgatójánál, amely panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a jelen utasítás 1.sz melléklete szerinti adatokat.

### **A Klinikai Központ eljárása a panasz kivizsgálása során**

8. § (1) Panaszbejelentés esetén a Klinikai Központ általános főigazgató-helyettese vizsgálatot rendel el a panasz kivizsgálására, amelyet a panasz bejelentésétől számított 30 napon belül köteles lefolytatni.

(2) A panasz kivizsgálása érdekében, ha az általános főigazgató-helyettes szükségesnek tartja, írásban előre egyeztetett időpontban személyesen is meghallgathatja a panaszost. A meghallgatásról emlékeztető készül.

- (3) A panaszról a Klinikai Központ Főigazgatója dönt, aki
- a) további peren kívüli egyeztetési eljárást kezdeményez, vagy
  - b) elutasítja a panaszt, amelyet írásban közöl a beteggel.

### **Eljárás személyes érintettség esetén**

11/A§ Amennyiben személyes érintettség, összeférhetlenség esete áll fenn, illetve a panaszos írásbeli kérése esetén a belső vizsgálat lefolytatására más kérhető fel.

### **IV. Hatályba léptető és átmeneti rendelkezések**

13.§ Jelen utasítás 2013.11.01. napján lép hatályba. Az utasítás hatályba lépésével egyidejűleg a PTE KK 1/2009. sz. számú Panaszvizsgálási Szabályzata hatályát veszti.

Pécs, 2013.10.22.



Dr. Decsi Tamás  
egyetemi tanár, főigazgató

## P A N A S Z B E J E L E N T É S

Szervezeti egység megnevezése: Klinika / Intézet Egészségügyi szolgáltatást nyújtó orvos/szakdolgozó neve	Hely, dátum	Panaszbejelentő
		Névtelen <input type="checkbox"/>
		A szolgáltatást igénybe vevő érintett: <input type="checkbox"/>
		Hozzá tartozó: <input type="checkbox"/>
		Törvényes képviselő: <input type="checkbox"/>
		Jogi képviselő <input type="checkbox"/>
		Betegjogi képviselő <input type="checkbox"/>
		Egészségügyi hatóság <input type="checkbox"/>

Szolgáltatást igénybevevő érintett adatai	
Név:	
Szül. hely, idő:	
TAJ szám:	
Ellátás időpontja és helye:	
Tel. szám:	
Lakhely / Értesítési cím:	
Panasz bejelentőjének adatai (kivéve betegjogi képviselő, Eü. hatóság)	
Név:	
Szül. hely, idő:	
Tel. szám:	
Lakhely / Értesítési cím	

Az eset rövid leírása:

Kelt:

panaszbejelentő