

# RÓBERT KÁROLY MEDDŐSÉGI CENTRUM KFT.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette: \_\_\_\_\_ 2022.03.10.  
*Berger Bernadett* dátum  
*minőségirányítási tanácsadó*

Jóváhagyta: \_\_\_\_\_ 2022.03.11.  
*Dr. Krizsa Ferenc* dátum  
*ügyvezető igazgató*

A dokumentáció kódja:	SZAB- 07 PANASZKEZ
Változat száma:	01
Oldalak száma:	8
Mellékletek száma:	0
Érvénybelépés időpontja:	2022.03.15.

Az egyes példányok tulajdonosait a szétosztási lista tartalmazza sorszám szerint.

Nyilvántartott példány:  Munkapéldány:

E példány sorszáma :



# PANASZKEZELÉS SZABÁLYZAT

## MÓDOSÍTÁSOK:

A dokumentum kódja: SZAB-07 PANASZKEZELÉS  
Érvénybelépés időpontja: 2022.03.15.

Oldal: 3/8  
Változat szám: 01

# PANASZKEZELÉS SZABÁLYZAT

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	SZABÁLYZAT CÉLJA.....	5
2.	SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE.....	5
3.	HIVATKOZÁSOK .....	5
4.	FOGALMAK .....	5
4.1.	EGÉSZSÉGÜGYI DOLGOZÓ.....	5
4.2.	KEZELŐORVOS .....	5
4.3.	EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS .....	5
4.4.	BETEG/ PÁCIENS .....	5
4.5.	KÖZELI HOZZÁTARTOZÓ .....	5
4.6.	PANASZ .....	5
4.7.	PANASZJOG.....	6
4.8.	PANASZÜGY .....	6
5.	A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA .....	6
5.1.	ÁLTALÁNOS ÉS BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK .....	6
5.2.	A PÁCIENS JOGAI .....	6
5.3.	A PÁCIENS KÖTELEZETTSÉGEI.....	6
5.4.	A BETEGJOGI KÉPVISELŐ.....	6
6.	A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK FORMÁI .....	7
7.	A PANASZKIVIZSGÁLÁS LEÍRÁSA .....	7
8.	PANASZOS TÁJÉKOZTATÁSA .....	8
9.	A PANASZKIVIZSGÁLÁS IKTATÁSA .....	8

# PANASZKEZELÉS SZABÁLYZAT

## 1. SZABÁLYZAT CÉLJA

- Egységes szerkezetbe foglalni a Meddőségi Centrum panaszkezelési rendjét.
- Meghatározni a panaszkezelésért felelős szervezetek, személyek jogkörét, hatáskörét és kötelezettségeit.
- Dolgozók és a páciensek megismertetése a panaszbejelentés kivizsgálásának rendjével.

## 2. SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE

- *Területi hatálya* kiterjed Meddőségi Centrum területére.
- *Személyi hatálya* kiterjed: a fenti helyeken betegellátásban résztvevő személyekre.
- A Szabályzat hatálya alá első szervezetek és személyek kötelesek a rájuk vonatkozó részeket ismerni, a meghatározott feladatokat elvégezni, és az előírásokat betartani.

## 3. HIVATKOZÁSOK

- Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §
- Házi rend

## 4. FOGALMAK

### 4.1. EGÉSZSÉGÜGYI DOLGOZÓ

Az orvos, a fogorvos, a gyógyszerész, az egyéb felsőfokú szakképesítéssel rendelkező személy, az egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, az egészségügyi tevékenységben közreműködő egészségügyi szakképesítéssel nem rendelkező személy.

### 4.2. KEZELŐORVOS

A beteg adott betegségével, illetve egészségi állapotával kapcsolatos vizsgálati és terápiás tervet meghatározó, továbbá ezek keretében beavatkozásokat végző orvos, illetve orvosok, akik a beteg gyógykezeléséért felelősséggel tartoznak.

### 4.3. EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS

A beteg adott egészségügyi ellátásához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.

### 4.4. BETEG/ PÁCIENS

Az egészségügyi szolgáltatásokat igénybe vevő vagy abban részesülő személy.

### 4.5. KÖZELI HOZZÁTARTOZÓ

A házastárs, az egyenes ágbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha- és a nevelőszülő, a testvér, valamint az élettárs.

### 4.6. PANASZ

Olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 4.7. PANASZJOG

A beteg törvény által biztosított joga, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz forduljon.

## 4.8. PANASZÜGY

A Meddőségi Centrum pácienseinek, volt pácienseinek ill. hozzátartozóiknak az alkalmazott kezelés személyi vagy tárgyi feltételeivel összefüggő, kritikai észrevételt tartalmazó írásbeli megnyilatkozása.

## 5. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

### 5.1. ÁLTALÁNOS ÉS BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §-a lehetőséget biztosít arra, hogy a páciens az egészségügyi ellátásával kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve a fenntartójánál panaszt terjesszen elő. Az egészségügyi intézménybe érkező panaszt az intézmény köteles kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget/ pácienszt a lehető legrövidebb időn belül, legfeljebb azonban 30 munkanapon belül írásban tájékoztatni köteles. A panasz kivizsgálásának részletes szabályait ezen szabályzat rendezi. A panasz kivizsgálásra előírt 30 munkanapos jogszabályi határidő a panaszbenyújtás napján kezdődik. Indokolt esetben – amennyiben az ügy hosszabb kivizsgálást igényel, (több rendelőt érint, esetlegesen a vizsgálatot érintett dolgozó tartósan távol van a vizsgálat ideje alatt, vagy a jogviszonya időközben megszűnt az intézménynél, stb.) – a határidő meghosszabbítható. A panaszt ebben az esetben értesíteni kell a vizsgálat megindításáról, megjelölve a végleges válaszadás határidejét.

### 5.2. A PÁCIENS JOGAI

A páciens jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi intézménynél vagy a fenntartójánál panaszt tenni.

A panaszjog gyakorlása nem érinti a páciens azon jogát, hogy a jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében – a betegjogi képviselőt foglalkoztató szervhez vagy más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a Meddőségi Centrum köteles a páciens figyelmét felhívni.

### 5.3. A PÁCIENS KÖTELEZETTSÉGEI

A páciens az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és az egészségügyi szolgáltató működési rendjét.

A páciens és hozzátartozói jogaik gyakorlása során kötelesek tiszteletben tartani az egészségügyi dolgozóknak törvényben foglalt jogait, valamint más betegek jogait.

### 5.4. A BETEGJOGI KÉPVISELŐ

A betegjogi képviselő segít a páciensnek panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, valamint a páciens írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a páciens gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a pácienszt.

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## 6. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK FORMÁI

6.1. A panasz benyújtható

- elektronikus úton a titkarsagrckmedcentrum.hu e-mail címre megküldve;
- postai úton a Róbert Károly Meddőségi Centrum Kft. székhelyének címére: 1135 Budapest, Lehel u.59. C. épület 4. emelet

6.2. A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a páciens általános adatait (név, születési idő, lakcím, magyar állampolgár vagy Magyarországon biztosított külföldi állampolgár esetén TAJ szám), az ellátás időpontját és helyét, a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos páciens vagy hozzátartozójának aláírását.

## 7. A PANASZKIVIZSGÁLÁS LEÍRÁSA

7.1. A panaszvizsgálás az intézmény ügyvezető igazgatójának, akadályoztatása esetén a helyettesének hatáskörébe tartozik.

7.2. Az írásban benyújtott panasz a titkarságon iktatásra kerül. Amennyiben a panasz elektronikusan érkezik, úgy a panaszost 2 munkanapon belül tájékoztatni kell panaszbejelentésének beérkezéséről és a jogszabályban rögzített ügyintézési határidőről.

7.3. A beiktatott panaszlevél eredeti példányát szignálás után az ügyvezető igazgató kapja.

7.4. A panasz kivizsgálása során minden intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy a bejelentés objektíven és teljes körűen elbírálható legyen.

7.5. A panasz vizsgálata érdemi vizsgálat nélkül elutasításra kerül, ha

- a panasztevő a sérelmezett mulasztás vagy tevékenység bekövetkeztét követő, vagy az arról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát;
- a panasz egy korábbival azonos tartalmú,
- a panasz névtelen,
- a panasz nem a páciensről vagy közeli hozzátartójától származik.

7.6. Az ügyvezető igazgató, vagy az általa megbízott személy a panasz másolatának megküldésével írásban megkeresi és nyilatkozattételre hívja fel a panaszban megjelölt szervezeti egységeket, azok vezetőit, illetve az ellátásban résztvevő, a panaszlevélben megjelölt személyeket, hogy 8 napon belül érdemben írásban nyilatkozzanak a bejelentésre. . Szükség szerint az ügyvezető igazgató személyes meghallgatást tart az érintett munkatársakkal, melyről jegyzőkönyv kerül felvételre.

7.7. A nyilatkozatok beérkezését, illetőleg a személyes meghallgatást követően az ügyvezető igazgató szükség szerint egyeztet a Meddőségi Centrum ügyvédjével.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

7.8. Amennyiben az ügyvezető igazgató a kivizsgálás eredményeként a panaszt megalapozottnak találja, úgy javaslatot tesz a fenntartó felé az esetleges kompenzáció, illetőleg az esetleges további intézkedések megtétele tárgyában.

7.9. Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, az ügyvezető igazgató a panaszbejelentés tényéről értesíti az Orvosi Kamara Etikai Bizottságát.

### 8. PANASZOS TÁJÉKOZTATÁSA

8.1. A 7.6. és 7.7. pontokban foglalt nyilatkozatok beszerzése után és a bejelentéssel kapcsolatos valamennyi körülmény kivizsgálását és értékelését követően az összes releváns információ birtokában az ügyvezető igazgató, vagy az általa megbízott személy, írásban tájékoztatja a panaszost a panasz elbírálásának eredményéről. A panasz kivizsgálást lezáró tájékoztatást olyan írásbeli formában kell megtenni, amilyen formában a panaszbejelentés történt. A tájékoztatásban rögzítésre kerül a panasz kivizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott esetleges vezetői intézkedések, valamint a jogorvoslati kioktatás.

8.2. Amennyiben a panasztétel a betegjogi képviselőn keresztül történt, akkor másolatot kell adni az eredményről a betegjogi képviselőnek is.

### 9. A PANASZKIVIZSGÁLÁS IKTATÁSA

A panasz kivizsgálásról az egészségügyi menedzser összefoglaló táblázatot vezet az alábbi adatokkal: iktatószám, a panasz beérkezésének időpontja, a panaszos neve, a panasz tárgya, a rendezés módja, a panaszos tájékoztatásának időpontja, a kivizsgáló neve, a kivizsgálás eredménye

**A panaszügyek aktáját 5 évig meg kell őrizni.**

A panaszügyek kezeléséről a dolgozókat a Meddőségi Centrum vezetői oktatják.