

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat 1095 Budapest, Mester u. 45	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 1 / 11
---	------------------------------	--

1KT-693/2024.

Készítette:

Dátum: 2024.06.21.



Dr. Radnai Zoltán
általános igazgatóhelyettes

Ellenőrizte, MIR szempontból jóváhagyta

Dátum: 2024.06.25.



Szemán Éva
MIR vezető

Jóváhagyta, Kiadását elrendelte

Dátum: 2024.06.28.



dr. Mechler András
igazgató

Elektronikus formában elérhető az intraneten

Nyilvántartott aláírt példány: 1 db MIR vezetőnél

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat 1095 Budapest, Mester u. 45	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 2 / 11
---	------------------------------	--

TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA	3
2. ALKALMAZÁSI TERÜLET	3
3. HIVATKOZÁSOK	3
4. MEGHATÁROZÁSOK, RÖVIDÍTÉSEK	4
5. A SZABÁLYZAT TARTALMA	5
5.1. Felelőségek	5
5.2. Tájékoztatás	5
5.3. Betegpanaszok érkezési formái	5
5.4. Betegpanaszok kezelése	6
5.5. A betegpanasszal kivizsgálás mellőzése	7
5.6. A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok	7
5.7. A betegpanasszal kapcsolatos levelek iktatás és archiválása	7
5.8. Közvetítői eljárás	8
5.9. Betegelégedettségi vizsgálat	8
6. KAPCSOLÓDÓ FORMANYOMTATVÁNYOK, FELJEGYZÉSEK	9
7. MELLÉKLETEK	9
8. ZÁRÓ RENDELKEZÉS	9
1. sz. melléklet A BETEGJOGI KÉPVISELŐ ELÉRHETŐSÉGE	10
2. sz. melléklet Tájékoztató	11

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat 1095 Budapest, Mester u. 45	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 3 / 11
--	---------------------------	--

1.A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat (későbbiekben FESZ) elkötelezettje a betegek minőségi ellátásának, és figyelembe véve az egészségügyről szóló 1997 évi CLIV. törvény 29.§ (1)-(4) bekezdésében meghatározott, a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálását, az alábbi szabályzatban határozza meg a betegeknek a szolgáltatáshoz fűződő észrevételeihez kapcsolódó feladatait:

- Folyamatosan informálódni betegeink elégedettségéről, ezáltal fejleszteni az ellátás színvonalát.
- Az esetleges betegpanaszok objektív, körültekintő és gyors kivizsgálása, a hatályos jogszabályok szerint.

Az FESZ vezetése, a fenntartó, illetve a felügyeleti szervek és a betegjogi képviselőt ellátó személy felé, az Intézetünket felkereső járóbetegeknek jogában áll az ellátással kapcsolatos véleményüket megfogalmazni.

A szabályzat kidolgozása során figyelembe vételre került az is, hogy az Intézménnyel (a továbbiakban kapcsolatban állók panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek annak érdekében, hogy az elégedetlen páciensből elégedett, elkötelezett páciens legyen és továbbra is az FESZt válassza egészségügyi szolgáltatóként, továbbá az is, hogy a panaszok segítségével az ún. nem-megfelelőségek felhasználhatóvá váljanak a folyamatos fejlesztés alapjául.

A jelen szabályzat csak a beteg vagy betegséggel kapcsolatos panaszok kezelését szabályozza. A közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal, visszaélés bejelentésekkel kapcsolatos teendőket, feladatokat, felelősségeket – a kivizsgálás szabályait a 2023. évi XXV. törvényben meghatározott eljárás biztosítja.

2. ALKALMAZÁSI TERÜLET

Ezt a szabályzatot a Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat (Továbbiakban FESZ) valamennyi szervezeti egységében alkalmazni kell, hatálya valamennyi munkatársra és foglalkoztatási formára (egészségügyi szolgálati jogviszonyra, MT alatt alkalmazottakra és személyes közreműködőkre kiterjed)

3. HIVATKOZÁSOK

Hivatkozott külső előírások

- 2020. évi C. tv. az egészségügyi szolgálati jogviszonyról és
- 528/2020. (XI.28.) Korm. rendelet egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. tv. végrehajtásáról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 381/2016. (XII.2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- 62/1997. (XII. 21.) NM rendelet az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezelésének egyes kérdéseiről
- 2000. évi CXVI tv. a közvetítői eljárásokról
- 1997. évi CLIV törvény az egészségügyről

Az egészségügyről szóló, 1997. évi CLIV. Törvény - kimondja, hogy

➤ {29. § (1) bek.} a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál panaszt tenni.

➤ {29. § (2) bek.} 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

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat 1095 Budapest, Mester u. 45	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 4 / 11
---	------------------------------	--

szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

- {29. § (3) bek.} a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.
- {29. § (4) bek.} a panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat öt évig meg kell őrizni.

Hivatkozott belső előírások:

- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Házirend
- Adatvédelmi Szabályzat
- Munkaköri leírások

4. MEGHATÁROZÁSOK, RÖVIDÍTÉSEK

Panaszjog: A beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.

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

Panasz tárgya lehet az ellátással kapcsolatos, közvetlenül az intézetben nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó dolog. Így irányulhat: az ellátást végző személyekre, a tárgyi környezetre, a betegellátáshoz kapcsolódó szolgáltatásokra.

Közei hozzátartozó: a szülő, a házastárs, az egyenesági rokon, az örökbefogadott, a mostoha és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, valamint a testvér

Hozzátartozó: az élettárs, az egyenesági rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyenesági rokona, testvére, valamint a testvér házastársa.

Betegjogi képviselő: A betegjogi képviselő – törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között – **védi a betegek jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében.**

Panasznak nem minősülő bejelentés: minden olyan bejelentés, amely nem jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, hanem általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást tartalmaz, vagy az egészségügyi szolgáltató tevékenységét érintő kérdést tesz fel.

Rendelésvezető főorvos: A szakrendelés működéséért felelős, az ott dolgozók munkáját irányító és ellenőrző szakorvos.

Szakrendelés részlegvezető asszisztens A szakrendelés működéséért felelős, az ott dolgozók munkáját irányító és ellenőrző szakdolgozó

Egységvezető: Az egység (nem szakrendelést végzők) működéséért felelős, az ott dolgozók munkáját irányító és ellenőrző dolgozó

Betegjogi képviselő. A betegjogi képviselő ellátja a betegek Eü. tv-ben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.

Integrált Jogvédelmi Szolgálat: Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat többek között ellátja a jogvédelmi képviselők foglalkoztatásával összefüggő feladatokat, működteti a jogvédelmi képviselők hálózatát, irányítja, szervezi és ellenőrzi a jogvédelmi képviselők szakmai munkáját. Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat jelen szabályzat kiadáskori e-mail címe: ijisz@ijisz.bm.gov.hu.

Közvetítői eljárás az egészségügyi szolgáltató és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.

MISZK: Magyar Igazságügyi Szakértői Kamara - A MISZK jelen szabályzat kiadáskori elérhetőségei: központi iroda: 1068 Budapest, Benczúr utca 47., Telefon: +36-1/898-0335, e.mail: titkarsag@miszk.hu

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 5 / 11
1095 Budapest, Mester u. 45		

5. A SZABÁLYZAT TARTALMA

5.1. Felelősségek

A szabályzat elkészítéséért és karbantartásáért az általános igazgató, felel.

A panasz kivizsgálása, kezelése, megválaszolása az igazgató hatáskörébe tartozik, amely hatáskört az általános igazgatóhelyettes vagy az orvos igazgató hatáskörébe delegálhatja. (írásban, az összes ezzel kapcsolatos dokumentum hozzáféréseinek biztosításával)

A szabályzat betartásáért minden munkatársunk, betartatásáért:

- szakmai igazgatók
- osztályok -, szervezeti egységek vezetői
- minőségirányítási vezető felelnek.

5.2. Tájékoztatás

A Panaszkezelési Szabályzatot a betegek számára elérhetővé, nyilvánossá kell tenni és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni. (weboldal)

A betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett kell kifüggeszteni a tájékoztatást: a Panaszkezelési Szabályzat az intézetben, a Titkárságon tekinthető meg.

A Panaszkezelési Szabályzatot a beteg vagy hozzátartozója részére – kérés esetén –tanulmányozás céljából át kell adni.

A szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében- panaszával más szervhez forduljon

5.3. Betegpanaszok érkezési formái

Írásban

- postai úton (levélben)
- elektronikus úton (nyomtatott formában, levélként iktatni szükséges)

Szóban

- személyesen tett panaszt írásba kell foglalni
- telefonon (telefonon érkező panaszt írásban rögzíti a panaszt felvevő, illetve kéri a panaszt tevőt, hogy személyesen és/vagy írásban is tegye meg az észrevételeit.)

Az írásban benyújtott panasz a titkárságon iktatásra kerül. Írásképtelen beteg esetében a beteg jegyzőkönyvbe mondhatja a panaszát az igazgatói titkárságon. Az eredetei beadványra fellevezetésre kerül:

- iktatószám
- dátum
- átvevő/felvevő szignója.

A fenti azonosítókkal ellátott dokumentumról másolat készül, mely a panaszt benyújtó felé átadásra kerül.

A szóban, nem az Igazgatónál / orvos igazgatónál megtett panaszt a meghallgatást/panasz felvételt/átvételt követően, amennyire a körülmények alapján lehetséges, meg kell vizsgálni, szükség esetén amennyire lehetséges orvosolni kell és a beérkezést követő 30 napon belül meg kell válaszolni.

Amennyiben a panasztevő a válasszal nem elégedett, úgy fel kell hívni a figyelmét arra, hogy panaszát írásban az Intézet Igazgatójának nyújthatja be vagy a betegjogi képviselőhöz fordulhat.

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat 1095 Budapest, Mester u. 45	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 6 / 11
--	---------------------------	--

5.4. Betegpanaszok kezelése

- a betegpanasz megjelenhet a panasz keletkezési helyén (részleg), az igazgatáson, a betegjogi képviselőnél, a fenntartó szervnél, a felügyeleti szervnél, a Kamaráknál
- a betegpanasz fogadása két úton történik: írásban (email-ben is) és szóban .- ha a betegpanasz névtelenül érkezik, azt nem kell kivizsgálni
- a betegpanasz felvételére jogosult személyek a szóbeli panaszt írásban rögzítik a NYOMT Reklamáció nyilvántartó és értékelő lapon és eljuttatják az igazgatóhoz, másolatát átadják a panasztevőnek
- A panaszbejelentésnek tartalmazni kell 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/panaszt felvevő aláírását. (Amennyiben a panasztevő nem írja alá a bejelentőlapot 2 dolgozónak kell azt aláírni!)
- amennyiben a szóbeli panasz -annak jellege miatt- azonnal orvosolható, törekedni kell annak azonnali megoldására
- az igazgató kijelöli a betegpanasz kivizsgálásában résztvevő személyeket, meghallgatja az érintetteket, illetőleg bekérheti az érintett dolgozók, vagy területért felelős vezetők írásbeli véleményét a problémára vonatkozóan, valamint meghatározza a panasz kivizsgálásának maximális időtartamát, amely azonban 15 munkanapnál nem lehet több,
- amennyiben szükséges a betegtől is kérhet további információt, lehetőség szerint írásban, illetve telefonon, a beteget a legkevésbé terhelve ezzel,
-
- Az eljárást 30 napon belül le kell folytatni. Amennyiben a rendelkezésre álló határidő kevésnek bizonyul, a FESZ dönthet a vizsgálatra rendelkezésre álló határidő egyszeri 30 nappal történő meghosszabbításáról. Rendkívüli esetben a FESZ mérlegelési jogkörében dönthet ennél hosszabb határidő megállapításáról is. Az eljárási határidőkhöz az adatkérések (hiánypótlások) teljesítési határideje nem számít bele.
- Amennyiben a vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, a bejelentőt a FESZ tájékoztatja erről.
-
- az igazgató a kivizsgálás eredményéről, döntéséről írásban értesíti a beteget/panasztevőt, az érintett dolgozót, valamint közvetlen felettesét, a panasz bejelentésétől számított 30 munkanapon belül,
 - A panaszra adott válasznak ki kell térnie:
 - a panaszvizsgálás eredményére,
 - a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott összefoglaló vezetői intézkedésekre

Amennyiben a panasz tárgya dolgozót érint, a munkáltatói hatáskörű döntéseket helyben kell meghozni.

- Amennyiben etikai vétség merül fel, a értesíti az orvosra való panasz esetén Egészségügyi Tudományos Tanács (ETT) területileg illetékes Vármegyei Etikai Bizottság (VEB) tagjaiból esetileg létrehozott Vármegyei Etikai Tanácsot (VET), úgy a VET részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszt írásban kell értesíteni. Ebben az esetben a panaszra vonatkozó intézeti kivizsgálás véglegesítésére a VET döntését követően kerül sor.
- A szakdolgozó esetében a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságát szükséges értesíteni.

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 7 / 11
1095 Budapest, Mester u. 45		

- Amennyiben a panasz a személyes adatok kezelésével összefüggésben merül fel, az intézet értesíti az adatvédelmi tisztviselőt további intézkedések megtétele céljából.
- A kivizsgálások eredményeiről, évente összefoglalót készít a Titkárság a minőségirányítási vezetőnek, mely a vezetői átvilágítás bemenő adata.
- A bejelentőt nem érheti hátrány a bejelentése miatt. Személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, amennyiben e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításhoz a bejelentő egyértelműen hozzájárult.
- A bejelentő adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.
- A bejelentő személyes adatainak kezelésére vonatkozóan a FESZ az Adatkezelési Szabályzatban foglaltakat alkalmazza.
- Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a bejelentő rosszhiszeműen járt el, és ezzel bűncselekményt vagy szabálysértést követett el, másnak kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, adatai az eljárás kezdeményezésére, illetőleg lefolytatására jogosult szerv részére átadhatók

5.5. A betegpanasszal kivizsgálás mellőzése

Akkor jogszerű ha,

- ha az intézet számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot, vagy információt közölt,
- ha a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által benyújtott panaszról van szó,
- ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát, illetve a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl kerül előterjesztésre,
- ha a panaszos azonosíthatatlan személy. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. Ennek tényét a panaszfelvételi dokumentumon jelezni szükséges, a tudomásul vételt a panaszos dátummal és aláírásával ismeri el.

5.6. A betegjogi képviselőlön keresztül érkező panaszok

A fent leírtak szerint történik, azzal a különbséggel, hogy a kivizsgálás eredményéről ez esetben a betegjogi képviselőt ügyszaként - tájékoztatni kell.

Az orvos igazgató 30 napon belül, érdemben megvizsgálja a betegjogi képviselő észrevételeit és azzal kapcsolatos állásfoglalásáról – az Igazgató tájékoztatását és az iktatást követően - a betegjogi képviselőt szóban és írásban tájékoztatja.

A betegjogi képviselő észrevételei és az arra hozott intézkedések az évenkénti vezetői átvizsgálás részét képezik, illetve szervesen beépülnek a minőségirányítási rendszer folyamatos továbbfejlesztését célzó elemzések körébe.

A betegjogi képviselő elérhetősége az Intézet honlapján és minden telephelyén – jól látható helyen kifüggesztésre került – valamint az Intézet Házirendjében is szerepel

5.7. A betegpanasszal kapcsolatos levelek iktatás és archiválása

- központi iktatószámmal történik
- tárolása elkülönítetten az igazgatóságon
- 5 évig kötelezően megőrzendő

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 8 / 11
1095 Budapest, Mester u. 45		

5.8. Közvetítői eljárás

A beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita rendezését

FESZ-i jogász és Igazgató Főorvos által kezdeményezett megbeszélés keretében a beteg vagy őt képviselő ügyvédje jelenlétében lezajlott megbeszéléssel. Erről minden esetben jegyzőkönyv készül és az FESZ részéről törekedni kell a megegyezésre.

Közvetítői eljárás keretében történő rendezés: A mennyiben a belső FESZ-i egyeztetés nem vezetett eredményre, a közvetítői eljárás lefolytatását kérheti a beteg, a beteg halála esetén annak közeli hozzátartozója vagy örököse és az Intézet (a továbbiakban: felek). A kérelmet a Magyar Igazságügyi Szakértői Kamaránál kell előterjeszteni.

A Közvetítői eljárás keretében történő rendezés esetén a kérelemnek tartalmaznia kell a

- beteg nevét,
- lakóhelyét,
- a szolgáltató nevét, székhelyét,
- a sérelmezett magatartás megnevezését és időpontját, következményeinek leírását, valamint az igényt.

Az FESZ a közvetítői eljárás igénybevételére jogosultakat (beteg, hozzátartozó, tv-es képviselő) az eljárás kezdeményezésének módjáról a közvetítői eljárás lényegéről, lehetőségéről tájékoztató kifüggesztésével (2. sz. melléklet szerint.) A közvetítői eljárás részletes feltételeiről - a konkrét igény felmerülésekor az FESZ-i jogtanácsos ad tájékoztatást.

Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a Igazgató – a gazdasági igazgatóval és a Biztosítóval történt egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigénynek helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására.

A peren kívüli egyezségről készült megállapodást az intézeti jogász véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére a Igazgató jogosult, a gazdasági igazgató ellenjegyzése mellett

5.9. Betegelégedettségi vizsgálat

A betegelégedettséget FESZünk „Betegelégedettségi kérdőív” kitöltésével végzi, évente legalább egy alkalommal.

A kérdőív zárt és nyitott kérdéseket egyaránt tartalmazó, anonim és önkéntes.

Célcsoportjai: a járóbeteg szakellátást, egynapos sebészetet, gyermekfogászati ellátást igénybe vevők.

Betegelégedettségi felmérés menete:

- a beteg/hozzátartozója az ellátás után kapja a kérdőívet vagy tablettát és interjú készül,
- a kitöltött kérdőívet a gyűjtőládába helyezheti el/online rögzítésre kerül,
- az adatgyűjtést 1 hónapig vagy előre meghatározott kitöltött kérdőív meglétéig folytatjuk,
- a gyűjtőládák tartalmát a minőségirányítási vezető összesíti, majd írásos jelentést készít az igazgatónak.
- Amennyiben szükséges, az igazgató elrendelheti egyes panasz, vagy vélemény alapján a terület átfogó vizsgálatát
- A kiértékelt felmérések részét képezik a minőségirányítási iratoknak, a vezetői átvilágításnak (MSZ EN ISO 9001:2015)

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat 1095 Budapest, Mester u. 45	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 9 / 11
---	------------------------------	---

6.KAPCSOLÓDÓ FORMANYOMTATVÁNYOK, FELJEGYZÉSEK

Azonosító	Megnevezés	Megőrzés helye
NYOMT-	Reklamációs lap	Igazgatóság
	Betegelégedettségi kérdőív	

7. MELLÉKLETEK

Azonosító	melléklet neve
1 sz	betegjogi képviselő elérhetősége
2 sz.	Tájékoztató a közvetítői eljárás igénybevételének lehetőségéről és módjáról, az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. Törvény alapján

8. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

A FESZ NK Kft által kiadott szabályzó dokumentumok, ezzel egyidejűleg hatályukat veszítik.

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat 1095 Budapest, Mester u. 45	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 10 / 11
---	------------------------------	--

1. sz. melléklet A BETEGJOGI KÉPVISELŐ ELÉRHETŐSÉGE

A területileg illetékes betegjogi képviselő:

dr. LENGYEL INGRID

Munkaidőben elérhető telefonszáma:

+36-20-489-9609

Fogadóóra helye, ideje: előzetes egyeztetés alapján

E-mail: ingrid.lengyel@ijb.bm.gov.hu

A jogvédelmi képviselő az Integrált Jogvédelmi Szolgálat munkatársa, az FESZtől független személy.

A fenti elérhetőségek sikertelensége esetén az IJSZ zöldszáma hívható: +36-80-620-055

On affairs of patients' rights foreign language patients should contact the following phone number: +36-20-4899-614

Patienten vom Ausland können Informationen über Patientenrechte-Fragen an der Telephonnummer +36-20-4899-614 erhalten.



1365 Budapest, Pf: 646.

E-mail: ijesz@ijesz.bm.gov.hu

<http://www.ijesz.hu/>

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat 1095 Budapest, Mester u. 45	Panaszkezelési szabályzat	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2024.07.01. Verziószám: 01 Oldalszám oldal 11 / 11
--	---------------------------	---

2. sz. melléklet Tájékoztató

a közvetítői eljárás igénybevételének lehetőségéről és módjáról, az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. Törvény alapján

A közvetítői eljárás célja:

Az egészségügyi szolgáltató (a továbbiakban: szolgáltató) és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.

A közvetítői eljárás lefolytatását kérheti:

A beteg, a beteg halála esetén annak közeli hozzátartozója vagy örököse és a szolgáltató (a továbbiakban: felek).

A kérelem benyújtásának helye:

A kérelmet a Magyar Igazságügyi Szakértői Kamaránál kell előterjeszteni –**MISZK**

1095 Budapest, Mester utca 30-32., III. emelet

Telefon: +36-1-614-7739

Elektronikus levélcím: titkarsag@miszk.hu

A kérelem tartalma:

A kérelemnek tartalmaznia kell a beteg nevét, lakóhelyét, a szolgáltató nevét, székhelyét, a sérelmezett magatartás megnevezését és időpontját, következményeinek leírását, valamint az igényt.

A közvetítői eljárás lefolytatása:

A **MISZK** kamara a közvetítői eljárás lefolytatása iránti kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül megküldi a kérelmet a másik félnek. A másik fél a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához.

Ha mindkét fél az eljárás lefolytatása mellett dönt, a **MISZK** kamara felhívja a feleket a kamarát megillető általános eljárási költség fele-fele arányban történő megfizetésére.

Ha a felek az általános eljárási költséget megfizették, a **MISZK** kamara a feleket meghívja abból a célból, hogy a közvetítői eljárást lefolytató egészségügyi közvetítői tanács (a továbbiakban: tanács) összetételében megállapodjanak.

A közvetítői eljárás megindulása esetén a szolgáltató értesíti az eljárásról azt a biztosítót, akivel felelősségbiztosítást kötött (a továbbiakban: biztosító) és a biztosító nevééről és székhelyéről tájékoztatja a kamarát. A tanács üléseire a biztosítót is meg kell hívni, és részére észrevételezési jogot kell biztosítani. A szolgáltató úgy is nyilatkozhat, hogy a közvetítői eljárásban a biztosítója részvételének mellőzését kéri.

Képviselés:

A feleket meghatalmazás alapján nagykorú, cselekvőképes személy, az következő bekezdésben meghatározott egyesület, alapítvány, illetve jogi képviselő (ügyvéd, vagy **MISZK** kamarai jogtanácsos) képviselheti.

A beteg képviselőre az az egyesület, alapítvány jogosult, amely az alapító okiratában foglaltak szerint a betegjogok, az emberi jogok, illetve a betegek érdekvédelmének területén tevékenykedik. A szolgáltatót a szolgáltatókat tömörítő társadalmi, illetve érdek-képviselői szervezet képviselheti.

A közvetítői eljárás költségének elemei:

Az általános eljárási költség, a felek és képviselőik, illetve az eljárás más résztvevőinek költsége, a fél jogi képviselőjének óradíja és a közvetítőknek járó közvetítői díj, valamint a szakértői díj.

A közvetítői díj közvetítőnként külön-külön 5000 Ft/óra, de ügyenként legalább 50.000 Ft, kivéve, ha a követelés összege nem haladja meg a 300 000 Ft-ot, az eljárást megindító fél pénzbeli követelést nem támaszt, a felek az első ülésen egyezséget kötnek, vagy a felek az első ülésen az eljárás megszüntetése mellett döntenek.

