

**XVI. Kerület Kertvárosi  
Egészségügyi Szolgálat**

1163 Budapest, Tekla u. 2/c

**ME-7.2  
PANASZKEZELÉS**

**ME-7.2**

**MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSUTASÍTÁS**

**PANASZKEZELÉS**

**A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSUTASÍTÁS  
A XVI. KERÜLET KERTVÁROSI EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLATA TULAJDONA.**

**Engedély nélküli nyomtatása nem megengedett!**

---

**Módosítások:**

2012.01.01. 4.2 pont kiegészítésre került az ad-hoc bizottság tagjaival, bővítésre került az eljárás menetének leírása, a 4.3 pont formailag átszerkesztésre került, külön szerepel az elfogadó és külön az elutasító döntés, az ügymenet időpontja 10 napról 30 napra módosult.

2013.05.15.: Felülvizsgálva.

2014. 05. 15. Az eljárás célja került kiegészítésre az aláhúzott szövegrésszel.

2015. 05. 30. Felülvizsgálva

2016. 05. 30. Felülvizsgálva.

2017. 07. 15. Módosításra az eljárás melléklete Reklamáció nyilvántartó és értékelő lap (ME-7.2\_F1) sorszámozása került. Az eljárásban a Reklamáció nyilvántartó és értékelő lap kódjának módosítása történt.

2018. július 30. Felülvizsgálva.

2019. január 29. Kiegészítésre került a panaszt fogadók köre, a 4.1. pont szerint, továbbá kiegészítésre került a feljegyzések kezelése az 5. pontban

2020. február 4. Felülvizsgálva. Kiemelésre került az 1. pontban a „betegbiztonság”. A 4.3 pont utolsó bekezdése a ”az év során 2X ellenőrzésre” mondatrésszel egészült ki.

2021. 06. 24. Felülvizsgálva.

2022.05.01. Felülvizsgálva, kiegészítve és aktualizálva.

## **1. CÉL**

Jelen minőségirányítási eljárásutasítás célja, hogy a Kertvárosi Egészségügyi Szolgálat (továbbiakban: Intézmény) a beérkező betegpanaszokat és bejelentéseket időben, érdemben megvizsgálja, kiértékelje és a levont tanulságokat felhasználja a betegbiztonság és az ellátás minőségi fejlesztése érdekében.

További cél, hogy az ellátás minőségére és betegbiztonságra vonatkozó betegreklamáció, panasz munkavállalói vagy egyéb bejelentés fogadása, nyilvántartása, kezelése egységes elvek szerint valósuljon meg és a panaszok rendszeres és szisztematikus elemzése is hozzájárulhasson az Intézmény tevékenységének fejlesztéséhez.

## **2. TERÜLETI ÉRVÉNYESÉG**

Jelen minőségirányítási eljárásutasítás hatálya kiterjed az Intézmény összes munkavállalójára, valamint az Intézménybe érkezett összes reklamációra, panaszra, bejelentésre, amely a jelen minőségirányítási eljárásutasításban foglaltaknak megfelel és hatálya alá tartozik.

## **3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK**

**Panasz:** Olyan, írásban vagy szóban benyújtott, érdemi és konkrét információkat, a bejelentő elérhetőségét és nevét tartalmazó kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, de elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá, annak tárgya a betegbiztonságot az ellátás minőségét és/vagy folyamatát, vagy az Intézmény egyéb meghatározó tevékenységének minőségét és/vagy folyamatát érinti. A panasz megoldási és javító javaslatot is tartalmazhat.

**Bejelentés:** Olyan írásos, vagy szóbeli közlés, amely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség, az Intézmény vagy valamely egyén érdekét szolgálja, ugyanakkor nem feltétlenül konkrét eseményre, problémára, panaszra vonatkozik.

<b>XVI. Kerület Kertvárosi Egészségügyi Szolgálat</b>  <b>1163 Budapest, Tekla u. 2/c</b>	<b>ME-7.2 PANASZKEZELÉS</b>
---	---------------------------------

## 4. FOLYAMATLEÍRÁS

### 4.1. Beteg panaszok benyújtása és fogadása

A vevő/beteg vagy annak képviselője panaszával fordulhat:

- A szolgáltatások igénybevétele során jelentkező észrevételeivel, az Intézmény bármely dolgozójához, illetve az Intézmény vezetőségéhez;
- Az Intézmény főigazgatójához elektronikusan a [titkarsag@szakrendelo16.hu](mailto:titkarsag@szakrendelo16.hu) vagy a [kapcsolat@szakrendelo16.hu](mailto:kapcsolat@szakrendelo16.hu) email címre küldött elektronikus levélben, vagy papír alapon a titkárságon keresztül
- A betegjogi képviselőhöz az erre vonatkozó hirdetményeken található elérhetőségeken keresztül
- Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzatához az Önkormányzat elérhetőségein keresztül
- Budapest Főváros Kormányhivatala XIV. kerületi Népegészségügyi Osztályához, mint szakmai felügyeleti szervhez az Osztály elérhetőségein keresztül
- Egyéb, az egészségügyi ellátórendszer felügyeleti, hatósági joggal rendelkező intézménye felé, azok elérhetőségein keresztül

A panaszt fogadó munkavállaló a panaszt köteles a panaszban vagy bejelentésben érintett szervezeti egység vezetőjéhez irányítani. A szervezeti egység vezetője a panaszt köteles meghallgatni és megalapozott panasz esetén – lehetőség szerint – a panasz okára azonnal megszüntető intézkedést hozni, illetve a panaszos számára elfogadható szóbeli visszajelzést adni, annak hiányában tájékoztatni a panaszt a további panasztételi lehetőségekről az előző bekezdésben leírtak szerint. A szervezeti egység vezetője, a panasz súlyát mérlegeli és szükség esetén, illetve amennyiben a panaszt kompetenciáján belül nem tudja kezelni, a főigazgató által kijelölt szakági vezetőt (orvosi ellátást érintő panasz esetén az orvosigazgatót, asszisztensi vagy betegirányítási panasz esetén az ápolási igazgatót, műszaki jellegű panasz esetén a gazdasági igazgatót) tájékoztatja az ME-7.2\_ F1 azonosítójú nyomtatvány kitöltésével a titkárságon keresztül, illetve szóban a panasz bejelentőjét.

A járóbeteg szakellátással kapcsolatos panaszügyek intézését elsődlegesen az orvosigazgató, az asszisztensi, általános beteg-tájékoztatási és -irányítási panaszügyeket az ápolási igazgató, az alapellátók tevékenységével kapcsolatosakat az alapellátási koordinátor végzi. Az orvosigazgató vagy az általa

<b>XVI. Kerület Kertvárosi Egészségügyi Szolgálat</b>  <b>1163 Budapest, Tekla u. 2/c</b>	<b>ME-7.2 PANASZKEZELÉS</b>
---	---------------------------------

vezetett szervezeti egység, az ápolási igazgató személyét érintő panaszok kivizsgálását a főigazgató végzi és koordinálja a jelen eljárásutasításban leírtak szerint.

Annak érdekében, hogy az adott panasz érdemben és a jelen Szabályzatban foglaltaknak megfelelő minőségben kivizsgálásra kerülhessen, törekedni kell arra, hogy a panaszokat a panasztevő írásban, dokumentáltan, tényszerűen, a kellő adatok (panasztevő neve, elérhetősége, a panasz esemény pontos dátuma, stb.) megadásával tegye meg postai úton, e-mail-ben vagy személyesen benyújtva az Tekla utcában található főigazgatói titkárságon. A beérkezett panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat külön mappában lefűzve, megfelelő iktatási számmal ellátva, panaszesetenként elkülönítve és visszakereshető módon kell tárolni és kezelni.

Amennyiben a panasztevő ehhez ragaszkodik, előre egyeztetett időpontban az igazgatóságon név és a panasz tárgyának megadásával, az erre szolgáló nyomtatvány segítségével (Reklamáció nyilvántartó és érékelő lapon ME-7.2\_F1), illetve a panasz tényszerű leírásával is van lehetőség bejelentés vagy panasz megtételére. Amennyiben a beteg panasza az azonnali egészségügyi ellátás elmaradása miatt merül fel, úgy ebben az esetben soron kívül lehet bejelentkezni az főigazgatóságon a jelen lévő szakági vezetőhöz a panasz megtétele céljából, aki szükség esetén jogosult haladéktalanul intézkedni.

Az írásban benyújtott (formanyomtatványon, postai vagy elektronikus úton érkezett) panaszok esetében a titkárság munkatársa a panaszt ugyancsak iktatja, majd eljuttatja az orvosigazgatóhoz, az ápolási igazgatóhoz vagy az alapellátási koordinátorhoz. A telefonon érkező panaszt a titkárnő fogadja, arról feljegyzést készít az ME-7.2\_F1 azonosítójú Reklamáció nyilvántartó és érékelő lap kitöltésével majd azt az orvosigazgató, az ápolási igazgató vagy az alapellátási koordinátor felé továbbítja. Kivizsgálásra továbbított panasz érkezhetsz még felügyeleti vagy más szervektől is, ezek esetében a panaszbenyújtási és fogadási eljárás ugyanaz.

#### **4.2. A panasz kivizsgálása:**

Az orvos-szakmai kérdések esetében az orvosigazgató, asszisztensi, betegirányítási kérdésekben az ápolási igazgató, műszaki kérdésekben a gazdasági igazgató a panasz, reklamáció, bejelentés okának,

megalapozottságának, körülményeinek feltárására kivizsgálást rendel el, erről a panaszban érintett munkatársakat elektronikus levélben tájékoztatja.

A kivizsgálás során – a panasz jellegétől függően – írásbeli (érdemi és tényszerű információkat tartalmazó) választ, visszajelzést kell kérni az érintett munkatárstól lehetőség szerint 5 munkanapon belül, illetve minden olyan személytől, aki érdemben tud az adott panasszal kapcsolatosan nyilatkozni. Névtelen beadványban jelzett érdemleges, tényszerű és megalapozott panasz is a jelen eljárásutasításban leírtak szerinti kivizsgálást igényel, ez esetben első körben a panaszos és a konkrét panasz eset azonosítására törekedni kell az érdemi visszajelzés érdekében.

Indokolt esetben, a panasz természetétől és súlyától függően a főigazgató a kivizsgálásra három tagú ad-hoc bizottságot hozhat létre a tagok írásban történő tájékoztatásával. Az ad-hoc bizottság tagja lehet:

- az érintett dolgozó közvetlen munkahelyi felettese (vezető asszisztens, vezető főorvos),
- orvosigazgató,
- ápolási igazgató,
- intézeti jogász
- a minőségirányítási vezető.

Az ad-hoc bizottság a kivizsgálásról, az érintettek meghallgatásáról jegyzőkönyvet készít, amely tartalmazhatja az érintett dolgozók, vagy a területért felelős vezetők írásbeli véleményét a panaszra vagy annak okaira, körülményeire vonatkozóan. Amennyiben a panasz etikai vétség vagy bűncselekmény gyanúját veti fel, úgy az ad-hoc bizottság jelzése alapján a főigazgató jogosult értesíteni a Magyar Orvosi Kamara vagy a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságát, illetve az illetékes hatóságokat, akiknek egyidejűleg a panaszbejelentés másolatát is megküldi. Erről a panaszt tevőt és az érintett dolgozót is értesíti az főigazgató, és tájékoztatja az érintetteket, hogy a panaszos ügy lezárása csak az etikai bizottság vagy a hatósági döntést követően történhet meg és ennek megfelelően hosszabbítja a panasz kivizsgálásának a jogszabályok szerinti határidejét.

A panasz kivizsgálás eredményének megválaszolására jogosult a főigazgató illetve az általa delegált feladatoknak megfelelően az orvosigazgató és az ápolási igazgató közvetlenül vagy a főigazgatói titkárság útján.

<b>XVI. Kerület Kertvárosi Egészségügyi Szolgálat</b>  <b>1163 Budapest, Tekla u. 2/c</b>	<b>ME-7.2 PANASZKEZELÉS</b>
---	---------------------------------

A panasz kivizsgálásának módját és annak eredményét a panaszvizsgálás eredményének megválaszolására jogosult személy rögzíti az ME-7.2\_F1 azonosítójú Reklamáció nyilvántartó és érékelő lapon.

#### **4.3. A panasz (bejelentés) kezelése**

A kivizsgálás eredményének ismeretében az orvosigazgató az ápolási igazgató, illetve az ő személyes érintettségük esetén a főigazgató dönt a panasz (bejelentés) érdemi elfogadásáról vagy elutasításáról. A szakági vezetők döntését az ME-7.2\_F1 azonosítójú Reklamáció nyilvántartó és érékelő lapon írásban rögzíteni kell. Az iktatott panaszbejelentéshez kapcsolódóan (ugyanazon iktatási számmal rögzítve le kell fűzni és a vonatkozó adat- és iratkezelési szabályok szerint megőrizni, illetve tárolni mindazon dokumentumokat vagy másolatokat (pl.: panaszolt írásos válasza, egyéb érintettektől származó feljegyzések, egyéb igazoló tényt tartalmazó dokumentumok), amelyek az adott panasz kivizsgálása, megválaszolása, későbbi kiértékelése, elemzése szempontjából releváns.

Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként munkajogi jogsértés alapos gyanúja merül fel, vagy jogsértés megalapozottsága állapítható meg, úgy a főigazgató mint munkáltatói jogkör gyakorlója az érintett munkavállalót írásban tájékoztatja, vele szemben intézkedést kezdeményezhet, a panaszt kiváltó okok megszüntetésével kapcsolatosan megelőző és helyesbítő intézkedésekről rendelkezik, illetve mindazon egyéb munkáltatói és vezetői döntéseket és intézkedéseket meghozza az orvosigazgató és az ápolási igazgató közreműködésével, amelyek az adott panasz ismétlődésének kockázatát csökkentik.

A főigazgató, vagy az általa megbízott szakági vezető a panasztevőt a kivizsgálás eredményéről és az esetleges helyesbítő intézkedésekről, azok eredményéről a panaszbejelentéstől számított legkésőbb 30. munkanapon írásban értesíti. Az írásbeli visszajelzés tartalmazza az Intézmény álláspontját és visszajelzését az adott panasszal kapcsolatosan, továbbá az egyéb jogorvoslati lehetőségekről a panasztevő számára. Az Intézmény visszajelzését minden esetben a panasz benyújtója felé (azaz hatósági megkeresés esetén az adott hatóságnak) ad, az írásbeli visszajelzést elektronikus levél formájában vagy amennyiben ahhoz a panasztevő ragaszkodik, tértivevényesen kell postázni.

Amennyiben a panasz kivizsgálásának érdemi lezárása 30 munkanapon belül nem várható, a panaszost értesíteni kell a panasz fogadásáról, a kivizsgálás megkezdéséről, illetve a panasz kivizsgálás lezárulásának várható időpontjáról.

Amennyiben beigazolódik, hogy a panasz nem megalapozott, illetve annak megalapozottsága, jogossága nem állapítható meg, úgy a főigazgató vagy a szakági vezető gondoskodik a munkatárs megfelelő írásbeli tájékoztatásáról és szükség esetén az erkölcsi elégtételben való részesítéséről. Ilyen esetben a kivizsgálás eredményéről és a panaszt elutasító döntésről a panasztevőt a fentiekben leírt módon és tartalommal értesíteni szükséges felhívva figyelmét a további jogorvoslati lehetőségekre.

A betegpanaszokkal kapcsolatos dokumentációt elzárva, illetéktelenek számára nem hozzáférhető módon és úgy kell tárolni, hogy egy-egy betegpanasz dokumentációja egységesen és teljeskörűen egy mappában elérhető és későbbiekben kiértékelhető, visszakereshető legyen, illetve a dokumentációból (az F\_1 nyomtatvány alapján) derüljön ki, hogy az adott betegpanasz már lezárásra került-e vagy annak kivizsgálása még folyamatban van.

A betegpanaszok és bejelentések orvoslására hozott intézkedések hatékonysága az év során legalább két alkalommal ellenőrzésre, kiértékelésre és a vezetőségi átvizsgálás alkalmával összegzésre kerülnek, melynek eredményét az MKK-F01 azonosítójú Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvben szükséges rögzíteni.



<b>XVI. Kerület Kertvárosi Egészségügyi Szolgálat</b>  <b>1163 Budapest, Tekla u. 2/c</b>	<b>ME-7.2 PANASZKEZELÉS</b>
---	---------------------------------

## 5. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

Függelék: Reklamáció nyilvántartó és érékelő lap ME-7.2\_F1

<b>Feljegyzés</b>	<b>Megőrzi</b>	<b>Megőrzés ideje</b>	<b>Megjegyzés</b>
Reklamáció nyilvántartó és érékelő lap	főigazgatói titkárság	5 év	-
jegyzőkönyvek, kapcsolódó levelezés	főigazgatói titkárság	5 év	-
Betegpanaszok összegzése	minőségirányítási vezető	5 év	-
Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve	minőségirányítási vezető	5 év	-

A panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat, feljegyzéseket a vonatkozó jogszabályok ellenkező rendelkezései kivételével 5 évig kell megőrizni. Valamennyi keletkező feljegyzést a panasz kivizsgálását végző szakági vezetőnek (orvosigazgatónak, ápolási igazgatónak) vagy a főigazgatónak szignálni kell. A megőrzési idő lejártát követően a főigazgató utasítására, a megőrzésért felelős személy gondoskodik az iratok megsemmisítéséről.