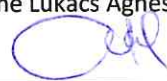
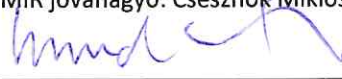
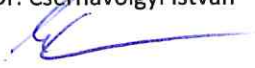




BUDAI EGÉSZSÉGGÖZPONT

Biztonság és szakértelem

Panaszkezelési szabályzat beteg és hozzátartozók részére	Verziószám: 5	Dátum: 2022.06.10.
	Szervezeti egység: BEK	Felülvizsgálat: évente
	Készítő: Szalkáné Lukács Ágnes 	
szabályzat	Véleményező: Reiter Ágnes, Dr. Gachályi Bence  	
	MIR jóváhagyó: Csesznok Miklós 	
	Jóváhagyó: Dr. Csernavölgyi István 	

Verzió	Módosította/Felülvizsgálta Aláírás/dátum	Módosított oldalak, fejezetek száma
5.	Dr. Gachályi Bence 2022.06.10. Szalkáné Lukács Ágnes 2022.06.10.	3. oldal 1.; 2.; 3. pont 4. oldal 5. pont 5. oldal 5.; 6. pont 6. oldal 7. pont



BUDAI EGÉSZSÉGGŐZPONT

Biztonság és szakértelem

Tartalom

1. <u>A panaszkezelés általános szabályai, célja</u>	3
2. <u>Az szabályzat alkalmazási területe</u>	3
3. <u>Hivatkozások</u>	3
4. <u>Fogalom-meghatározások</u>	3
5. <u>A panaszbejelentés módja</u>	4
6. <u>A panaszok kivizsgálása</u>	5
7. <u>Záró rendelkezések</u>	6



BUDAI EGÉSZSÉGGKÖZPONT

Biztonság és szakértelem

A panaszkezelés általános szabályai, célja

Az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevők és hozzátartozóik jogosultak a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni, bejelentést tenni. A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató törvényi kötelezettsége. A panasz megnyugtató rendezése javítja az intézmény megítélését, csökkenti a vitás esetek számát.

A Budai Egészségközpont [Zrt.](#) szervezeti egységei együttműködésre törekednek a páciensekkel és hozzátartozókkal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a választást követően is.

Célunk:

- A panaszbejelentések kivizsgálása.
- A vizsgálat során esetlegesen feltárt sérelem orvoslása.
- Az ügyfélbarát tájékoztatás.
- Gyors, szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása.
- A páciens vagy hozzátartozója és az egészségügyi ellátó között felmerült vitás kérdések rendezése.
- A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.

Az szabályzat alkalmazási területe

A Panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed a Budai Egészségközpont [Zrt.](#) minden telephelyére, minden egészségügyi ellátását végző egységére, a Budai Egészségközpontra és az Országos Gerincgyógyászati Központ a Budai Egészségközpont Szakkórházára.

Hivatkozások

A betegek panaszainak kivizsgálásáról, illetve az eljárás lefolytatásáról, menetéről [elsősorban](#) a következő jogszabályok rendelkeznek:

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről, 29.§
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 7. §
- [az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. \(XII. 2.\) Korm. rendelet](#)

Jelen szabályzat megalkotásával a fenti jogszabályoknak való megfelelésre és a betegek elégedettségének javítására törekedtünk.

Fogalom-meghatározások

Panasz: Az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjoggal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban előterjesztett kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.



BUDAI EGÉSZSÉGGÖZPONT

Biztonság és szakértelem

Panasznak nem minősülő bejelentés: Az épülettel, infrastruktúrával kapcsolatos igény, kérdés, kifogás.

Panaszos: Az a természetes személy (vagy meghatalmazottja, hozzátartozója, gondviselője), aki a panaszt vagy panasznak nem minősülő bejelentést tette.

Képviselő: Az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a keltezést (a kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

Betegjogi képviselő: Az egészségügyi törvényben foglaltaknak megfelelően ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében.

- a) A beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.
- b) Egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás alapján és annak keretei között járhat el.
- c) Az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra felhívja az intézmény vezetőjének, illetve fenntartójának figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz.

Közei hozzátartozó: A házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér.

A panaszbejelentés módja

Panaszával a következő helyekre fordulhat szóban és írásban (a helyszínen szóban tett panaszok esetén a panaszról jegyzőkönyv készül):

- Budai Egészségközpont [Zrt. Vezérigazgatójához](#),
- Országos Gerincgyógyászati Központ Főigazgatójához,
- Országos Gerincgyógyászati Központ Főigazgató helyetteséhez,
- Országos Gerincgyógyászati Központ Ápolási igazgatójához,
- Budai Egészségközpont Orvos igazgatóihoz,
- Budai Egészségközpont Ügyfélkapcsolati igazgatójához,



BUDAI EGÉSZSÉGGÖZPONT

Biztonság és szakértelem

- Részlegek középvezetőihez,
- Bármely ellátói szinten közvetlen munkatárshoz,
- Panaszát bejelentheti e-mailben, magánegészségügyi ellátás esetén az info@bhc.hu címen, közfinanszírozott ellátás esetén az info@ogk.hu címen.
- A felügyeleti szervhez: **Nemzeti Népegészségügyi Központ** cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6., e-mail: tisztifoorvos@nnk.gov.hu, telefonszám: 06-1 -476-1100
- A Budai Egészségközpont **Zrt.** illetékes betegjogi képviselőjéhez, Meglécné Ocsenás Máriához munkaidőben, telefon: 06/20-4899-658, e-mail: maria.ocsenas@ijb.emmi.gov.hu
- Integrált Jogvédelmi Szolgálat (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646), +36 (1) 8969-000, www.ijsz.hu, zöld szám: 06-80-620-055, e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

A Budai Egészségközpont honlapján elérhető jelen panaszkezelési szabályzat: <https://bhc.hu/magunkrol/panaszkezeles/>

A panaszokat, bejelentéseket 30 munkanapon belül kivizsgáljuk, s eredményéről, a hozott intézkedésekről szóban és írásban is tájékoztatjuk a bejelentőt.

Panaszok, bejelentések kapcsán nem hozhatók olyan intézkedések, amelyek a továbbiakban a páciens számára kedvezőtlen helyzetet vagy hátrányt jelentenek.

A névtelenül tett panaszok, bejelentések kivizsgálása - kellő mérlegelés után - mellőzhető.

A panaszkezelés részletes szabályozása megtekinthető az Igazgatóságokon, Recepciókon és a Központi Betegfelvételi pultban.

A 2013. évi CLXV. törvény értelmében az azonos bejelentőtől, azonos tartalommal érkezett panasz kivizsgálása újból nem történik meg.

A panaszok kivizsgálása

Az Budai Egészségközpont **Zrt. Vezérigazgatója** az Országos Gerincgyógyászati Központban keletkezett panaszok nyilvántartására az Ápolási igazgatót, míg a Budai Egészségközpontban keletkezett panaszok nyilvántartására az Ügyfélkapcsolati igazgatót jelöli ki.

A panaszokat, bejelentéseket 30 munkanapon belül kell kivizsgálni, a vizsgálat eredményéről, a hozott intézkedésekről szóban és írásban is a bejelentőt tájékoztatni kell.

Nem szükséges az írásbeli tájékoztatás, amennyiben az elintézésről a jelen lévő panaszost, illetve bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette, de ennek tényét a dokumentációban rögzíteni kell.

A panaszok kivizsgálása és a válaszadás során a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi szabályokat betartva kell eljárni, fokozottan ügyelni kell a személyes és egészségügyi adatok védelmére.

A panaszsal, illetve a kivizsgálásával kapcsolatos dokumentáció 5 évig megőrzésre archiválásra kerül.



BUDAI EGÉSZSÉGGÖZPONT

Biztonság és szakértelem

Záró rendelkezések

A páciens az ellátás nyújtása során semmilyen kár, hátrány és/vagy megkülönböztetés nem érheti a bejelentés vagy a panasztétel miatt.

Károkozással, vagyoni kárral kapcsolatos bejelentések [kivizsgálása során](#) a Budai Egészségközpont [Zrt. Vezérigazgatója](#) az illetékes rendőrhatalóság [közreműködését jogosult igénybe venni](#).

Dr. Csernavölgyi István
vezérigazgató