



Ózdi Almási Balogh Pál Kórház
3600 Ózd, Béke utca 1-3.

Szabályzat
Ellátottak panaszának, bejelentésének kezelése

Készítette:


Szociális munkás

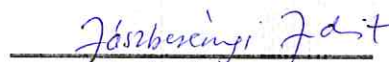
Dátum 2023.04.24.

Ellenőrizte:


Minőségbiztosítási
munkatárs

Dátum 2023.04.25.

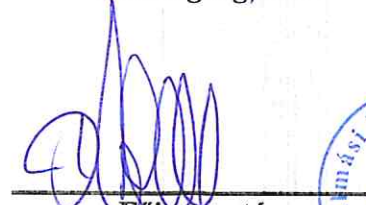
Jóváhagyta:


Apolási igazgató

Dátum 2023.04.26.


Orvosigazgató

Dátum 2023.04.27.


Főigazgató



Dátum 2023.04.28.

A dokumentum kódja	Változat száma	Hatálybalépés dátuma	Érvényesség időpontja	Oldalak száma	Mellékletek/ adatlapok száma
MB-04	03	2023.05.02.	visszavonásig	9	3

Iktatószám: FI/43-1/2023

Szabályzat	Ózdi Almási Balogh Pál Kórház 3600 Ózd, Béke utca 1-3.	Készítette: <i>Dóra Cs.</i>
Ellátottak panaszának, bejelentésének kezelése		Ellenőrizte:
dokumentum kódja: MB-04	változat száma: 03	Jóváhagyta: <i>Főigazgató</i>

I. A szabályzat célja

A beérkezett panaszok és bejelentések időben történő kezelése, elemzése, szükség esetén intézkedések meghozatala a hasonló események elkerülésére, és az érintettek megfelelő tájékoztatása.

II. A szabályzat alkalmazási területe

Érintett szervezeti egység: igazgatóságok, minőségügy, betegellátó egységek

Érintett munkaköri csoport: minden munkaköri csoport

Érintett betegcsoportok: minden beteg

Egyéb érintettek: külső érintettek, panaszos hozzátartozói stb.

III. Hivatkozások

- 2013. évi CLXV. törvény
- Eütv. 29§

IV. Felelősségi körök

Feladat	Felelősség
benyújtott panasz iktatása	iktató
panaszos ügyek nyilvántartásának vezetése	szociális munkás
panaszos ügyek jegyzőkönyvbe vétele	szociális munkás
panasz kivizsgálása	főigazgató vagy az általa megbízott személy
panasz megválaszolása	főigazgató vagy az általa megbízott személy
határozat meghozatala	főigazgató
év eleji összegzés, statisztika elkészítése	szociális munkás
szóbeli panasz jelentése a munkahelyi vezetőnek	panaszt észlelő alkalmazott
szóbeli, egyszerű, egyértelmű, a körülmények körütekintő feltárását nem igénylő panaszügyek kezelése	munkahelyi vezető
betegposta bontása	SBO főnővére, szakrendelő vezető asszisztense, reumatológia főnővére
a szabályzat alkalmazásáért felelős	a szervezeti egységek vezetői, és azon személyek, akikre jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed
a szabályzat alkalmazásának ellenőrzéséért felelős	főigazgató orvosigazgató ápolási igazgató

Szabályzat	Ózdi Almási Balogh Pál Kórház 3600 Ózd, Béke utca 1-3.	Készítette: <i>Dan Cs</i>
Ellátottak panaszának, bejelentésének kezelése		Ellenőrizte:
dokumentum kódja: MB-04	változat száma: 03	Jóváhagyta: <i>Fásbányai József</i>

V. Meghatározások/fogalommagyarázatok

Betegjog: betegjog mindazon jogosultságok összessége, amelyek az egészségügyi ellátás során az azt igénybevevő személyt megilletik, függetlenül attól, hogy az ellátást igénybe vevő személy betegsége miatt vagy más okból kerül kapcsolatba az egészségügyi ellátással.

Cselekvőképtelen állapot: Semmis annak a személynek a jognyilatkozata, aki a jognyilatkozat megtételekor olyan állapotban van, hogy az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége teljesen hiányzik.

Cselekvőképesség részleges korlátozása: cselekvőképességében részlegesen korlátozott az a nagykorú, akit a bíróság ilyen hatállyal gondnokság alá helyezett. A cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy minden olyan ügyben önállóan tehet érvényes jognyilatkozatot, amely nem tartozik abba az ügycsoportba, amelyben cselekvőképességét a bíróság korlátozta.

Cselekvőképesség teljes korlátozása: Cselekvőképtelen az a nagykorú, akit a bíróság cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alá helyezett. A cselekvőképtelen nagykorú jognyilatkozata semmis, nevében gondnoka jár el.

Cselekvőképtelen kiskorú: az a kiskorú, aki a tizennegyedik életévét nem töltötte be. A cselekvőképtelen kiskorú jognyilatkozata semmis; nevében a törvényes képviselője jár el.

Hozzá tartozó: a Polgári Törvénykönyv 685. § b) bekezdése alapján közeli hozzátartozók: a házastárs, a bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon (lemezők: gyermek, unoka, ...; felmenők: szülő, nagyszülő...), 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.

Közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Kiskorú: az, aki a tizennyolcadik életévét nem töltötte be. A kiskorú a házasságkötéssel nagykorúvá válik. Ha a házasságot a bíróság a cselekvőképesség hiánya vagy a kiskorúság miatt szükséges gyámhatósági engedély hiánya miatt érvénytelennek nyilvánítja, a házasságkötéssel szerzett nagykorúság megszűnik.

A korlátozottan cselekvőképes kiskorú: korlátozottan cselekvőképes az a kiskorú, aki a tizennegyedik életévét betöltötte és nem cselekvőképtelen. A törvényes képviselő a korlátozottan cselekvőképes kiskorú nevében maga is tehet jognyilatkozatot, kivéve azokat, amelyeknél jogszabály a korlátozottan cselekvőképes kiskorú saját nyilatkozatát kívánja meg, vagy amelyek a korlátozottan cselekvőképes kiskorú munkával szerzett jövedelmére vonatkoznak. A törvényes képviselőnek a kiskorú személyét és vagyonát érintő jognyilatkozata megtétele során a korlátozott cselekvőképességű kiskorú véleményét figyelembe kell vennie.

Meghatalmazás: képviseleti jogot létesítő egyoldalú jognyilatkozat. A meghatalmazást a képviselőhöz, az érdekelt hatósághoz, bírósághoz vagy ahhoz a személyhez kell intézni, akihez a meghatalmazás alapján a képviselő jognyilatkozatot jogosult tenni. A meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Szabályzat	Ózdi Almási Balogh Pál Kórház 3600 Ózd, Béke utca 1-3.	Készítette: <i>Dóra Cs.</i>
Ellátottak panaszának, bejelentésének kezelése		Ellenőrizte: <i>S. I.</i>
dokumentum kódja: MB-04	változat száma: 03	Jóváhagyta: <i>Felügy. igazg.</i>

Panasz: olyan 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.

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

Személyes adat: személyes adat bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve – név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

Tájékoztatás: a tájékoztatandó személy információs szükségleteinek szervezett kielégítése.

VI. A szabályzat tartalma

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Panasszal vagy közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. A szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szervnek írásba kell foglalni és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányt kell biztosítani. Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés esetén az intézmény nem jogosult az eljárásra, akkor az intézmény a panaszt vagy a közérdekű bejelentést 8 napon belül az eljárásra jogosult szervnek adja át. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíti. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek az intézmény megküldi.

A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azt a jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselő szervhez és más szervekhez forduljon. A panaszokat az intézmény nyilvántartja és az azzal összefüggő iratokat 5 évig megőrzi.

6.1. A betegek és hozzátartozóik tájékoztatása

A Panaszkezelési szabályzat valamennyi fekvőbeteg- és járóbeteg-ellátó részlegen a betegek számára elérhető.

A betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett került kifüggesztésre a panaszkezelési tájékoztató.

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

6.2. Panaszos adatainak kezelése

A panaszost vagy közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentése miatt (lásd még kivétel). Az intézmény a panaszos vagy közérdekű bejelentő személyes adatait egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozza nyilvánosságra. A személyes adatok a panasz vagy a

Szabályzat	Ózdi Almási Balogh Pál Kórház 3600 Ózd, Béke utca 1-3.	Készítette: <i>Pauz Cs.</i>
Ellátottak panaszának, bejelentésének kezelése		Ellenőrizte:
dokumentum kódja: MB-04	változat száma: 03	Jóváhagyta: <i>Jászberényi József</i>

közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.

Kivétel:

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

Az adatkezelésről bővebben lásd az intézményi adatkezelési szabályzatot.

6.3. A panaszvizsgálás részletes szabályai

6.3.1. A panasz bejelentőjére vonatkozóan

Ha az igénybevevőnek, betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő részleg keretén belül nem kezelhető, kérheti a panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.

Az igénybevevő/beteg aktuális egészségügyi ellátásával összefüggő panaszait a beteg vagy hozzátartozója írásban és szóban (a jegyzőkönyvet felvevő munkatársnak) nyújthatja be (1. melléklet).

Az írásban előadott panaszt személyesen, postai úton a minőségbiztosítási munkatárs, főigazgatóság részére kell benyújtani. A beérkező panaszok iktatásra kerülnek. Minden olyan panaszt, amely kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, haladéktalanul a főigazgatóhoz kell továbbítani. A főigazgató az ilyen bejelentéseket a jogásznak adja át további intézkedésre.

A szóban előadott panaszt a minőségbiztosítási munkatárs a panaszbejelentő jegyzőkönyvben rögzíti, melyet iktatás után aznap továbbít a kivizsgálással megbízott munkatárs felé. Fekvőbeteg ellátó részleg illetve osztályos háttérrel rendelkező szakrendelő szakdolgozóit érintő panasz esetén a panaszbejelentő jegyzőkönyvet az ápolási igazgatónak, járóbeteg-ellátó egység szakdolgozóit érintő panasz esetén a jegyzőkönyvet a vezető asszisztensnek kell továbbítani, aki a kivizsgálás után továbbítja a panaszbejelentő jegyzőkönyvet a kivizsgálási jegyzőkönyvvel együtt az ápolási igazgatónak. Orvosokat, főorvosokat érintő ügyekben a panaszbejelentő jegyzőkönyvet a főigazgatóságra kell továbbítani.

A kivizsgálással megbízott munkatársak a panaszbejelentő jegyzőkönyv kézhezvétele után elrendelik a panasz kivizsgálását, a panaszos ügyben érintett részleg, vezető beosztású munkatársainak bevonásával. A panasz kivizsgálását 48 órán belül be kell fejezni, majd a panaszbejelentő jegyzőkönyvet a panaszvizsgálási jegyzőkönyvvel együtt a főigazgatóságra továbbítani.

Szabályzat	Ózdi Almási Balogh Pál Kórház 3600 Ózd, Béke utca 1-3.	Készítette: <i>[Signature]</i>
Ellátottak panaszának, bejelentésének kezelése		Ellenőrizte: <i>[Signature]</i>
dokumentum kódja: MB-04	változat száma: 03	Jóváhagyta: <i>[Signature]</i>

Írásképtelen igénybevevő beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a minőségbiztosítási munkatársnál.

A panaszbejelentő jegyzőkönyvről a panaszos kérésére másolati példányt adunk.

A panaszbejelentés formai és tartalmi követelményei:

Telefonon és e-mailben érkező panaszt az intézménynek nem áll módjában fogadni!

A cselekvőképes állapotban lévő beteg helyett hozzátartozó, meghatalmazott meghatalmazással eljárhat. A meghatalmazás teljes bizonyító magánokirati formát igényel: meghatalmazó, meghatalmazott és két tanú aláírása, tanúknál (olvasható) név és lakcím feltüntetése szükséges.

Kiskorú, cselekvőképességében korlátozott illetve cselekvőképtelen állapotban lévő személy helyett törvényes képviselője eljárhat. Illetve a hozzátartozó saját maga nevében panaszt tehet a cselekvőképtelen állapotban lévő beteg ellátását illetően.

A postai úton, levélben érkező panaszt a panaszosnak illetve két tanúnak is alá kell írnia, tanúk esetében név és lakcím feltüntetése szükséges.

A panaszos levél további szükséges adatai:

- o a beteg általános adatai (minimum: név, lakcím, TAJ szám, születési hely/ido, ellátás időpontja és helye);
- o meghatalmazott, törvényes képviselő esetén: név, lakcím, születési hely/ idő, telefonszám és a beteg adatai
- o a panasz lényegének szöveges leírása;
- o a lényeges körülmények;
- o a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírása, dátum, szükség esetén értesítési cím
- Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését az intézmény főigazgatójának. A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóra helye és ideje, valamint e-mail címe minden osztályon, illetve a szakrendelőben elhelyezésre került.

A panasz jegyzőkönyvbe vételéhez szükséges a panaszos személyi igazolványának illetve lakcímkártyájának bemutatása, melyről a Kórház fénymásolatot készít a panaszos hozzájárulásával. A panaszos hozzájárulásának tényét az okmányokról készült fénymásolatokon fel kell tüntetni („Az iratok lemásolásához hozzájárulok”. Név, dátum, aláírás.)

Ha a beérkező panasz formai és tartalmi követelményei nem felelnek meg a fentebb leírtaknak az intézmény felszólítja a panaszost a hiányzó adatok, aláírások pótlására.

6.3.2. Egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan

- A beérkezett panaszt a hasonló tárgykörű ügyekről vezetett nyilvántartásba kell felvenni (iktató). Az iktatás az iktató feladata. Ezen kívül a minőségbiztosítási munkatárs nyilvántartást vezet a beérkező panaszokról (3. sz. melléklet) és minden év elején január 31-ig összegzést,

Szabályzat	Ózdi Almási Balogh Pál Kórház 3600 Ózd, Béke utca 1-3.	Készítette: <i>Dave</i>
Ellátottak panaszának, bejelentésének kezelése		Ellenőrizte: <i>5</i>
dokumentum kódja: MB-04	változat száma: 03	Jóváhagyta: <i>Farbány József</i>

statisztikát készít az előző évi panaszokról. Az intézet vezetője havi szinten beszámol azokról az érintetteknek tartandó értekezleteken (pl. főorvosi, főnővéri értekezlet, utóbbin az ápolási igazgató számol be).

- Az ellátó részlegben szóban előadott panasz esetén a panaszt észlelő alkalmazott köteles a beteg jogos igényének a körülmények által lehetővé tett lehető legrövidebb időn belül eleget tenni, és köteles azt haladéktalanul a munkahelyi vezetőjével is közölni.
 - o Az érintett dolgozó – **amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak** – erről köteles a saját véleményének kifejtésével munkahelyi felettesét haladéktalanul értesíteni.
- A panaszt a munkahelyi felettes elbírálja és ennek eredményétől függően vagy
 - o a panasznak helyt ad és a beteg igényének a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül eleget tesz vagy
 - o a panaszt tájékoztatja, panaszának írásban történő rögzítésének lehetőségéről ezzel átadja a panasz kivizsgálását igazgatói szintre
- Az írásban benyújtott panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panaszvizsgálásra előírt 30 napos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja. Ez érvényes a betegpostán benyújtott panaszra is, azzal, hogy a betegposta bontása havi rendszerességgel történik. Ebben az esetben a panasz beérkezésének időpontja megegyezik a betegposta bontásának időpontjával.
- Hozzá tartozó vagy jogi képviselő által bejelentett panasz esetén a kivizsgálást jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni.
- Panasz bejelentés esetén az intézmény főigazgatója vagy az általa megbízott személy köteles 2 napon belül vizsgálatot elrendelni a panasz kivizsgálására. Az érintett szervezeti egység postafordultával, de legkésőbb 2 napon belül megküldi a vizsgálatvezető által kért dokumentációt és a panaszvizsgálási jegyzőkönyvet.
- A belső vizsgálat lefolytatására az orvosigazgató, ápolási igazgató vagy az adott részleg vezetője felkérhető, az érintettség, illetve összeférhetetlenség figyelembevételével. Szakdolgozót vagy az általuk nyújtott ellátást érintő panaszok/bejelentések kivizsgálásába az ápolási igazgatót be kell vonni.
- A kijelölt személy a panasz kivizsgálását nem bízhatja másra.
- Az érintett személy érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén köteles azt haladéktalanul bejelenteni.
- Érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén új személy kijelöléséről haladéktalanul gondoskodni kell.
- A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő 2 napon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét az intézmény főigazgatójával vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.
 - o A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról, ezt követően, ha a vizsgálat vezetője a panasznak helyt ad ennek

Szabályzat	Ózdi Almási Balogh Pál Kórház 3600 Ózd, Béke utca 1-3.	Készítette: <i>Dóra Ág!</i> Ellenőrizte: <i>1</i> Jóváhagyta: <i>Felügyelő</i>
Ellátottak panaszának, bejelentésének kezelése		
dokumentum kódja: MB-04	változat száma: 03	

tényéről és a szükséges intézkedésről tájékoztatja a főigazgatót vagy az általa kijelölt személyt és továbbítja a panaszvizsgálási jegyzőkönyvet.

- o Személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszost – hozzátartozó, vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg – meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót, valamint annak munkahelyi felettesét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni. A meghallgatást a beteggel egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.

Panasz esetén sem hozható olyan intézkedés, mely a többi ellátott számára kedvezőtlen vagy hátrányos.

Panasz kivizsgálása esetén az intézmény gondoskodik – ha a panasz alaposnak bizonyul:

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

6.4. Panaszvizsgálás befejezése

Az intézmény főigazgatója által megbízott személy a vizsgálat során vagy a vizsgálatot követően a panaszbejelentő jegyzőkönyvet, a panaszvizsgálási jegyzőkönyvet és a csatolt dokumentációt megküldi az intézmény főigazgatójának.

A főigazgató a rendelkezésére bocsátott dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben.

Az intézmény főigazgatója vagy az általa megbízott személy köteles a panaszbejelentés időpontjától számított 30 napon belül a panaszt elbírálni és legfeljebb 30 munkanapon belül a panaszost írásban tájékoztatni a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével (minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével).

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatja. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. A szóbeli tájékoztatás és a tájékoztatás tudomásul vételének tényét dokumentálni kell az aktuálisan használt formanyomtatványra vagy a panaszt tartalmazó írásos dokumentumra rávezetve, aláírva, dátumozva.

Szabályzat	Ózdi Almási Balogh Pál Kórház 3600 Ózd, Béke utca 1-3.	Készítette: <i>Duna Árs</i>
Ellátottak panaszának, bejelentésének kezelése		Ellenőrizte: <i>[Signature]</i>
dokumentum kódja: MB-04	változat száma: 03	Jóváhagyta: <i>[Signature]</i>

6.5. A panaszvizsgálás mellőzhető

- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés esetén.
- A panaszos a panaszt a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő.
- A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl előterjesztett panaszt az intézmény érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.
- Azonosítatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés esetén. Ez alól kivétel, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog vagy érdeksérelem szolgál.

VII. Mellékletek és formanyomtatványok

1. számú melléklet: Panaszbejelentő
2. számú melléklet: Panaszvizsgálási jegyzőkönyv
3. számú melléklet: Panaszos ügyek nyilvántartása

PANASZBEJELENTŐ		
Panaszbejelentést rögzítette (beosztás, név, aláírás)	Panaszfelvétel dátuma	PANASZBEJELENTŐ
Dancza Anikó szociális munkás		Névtelen ☐
		A szolgáltatást igénybevevő érintett személy ☐
		Hozzá tartozó ☐
		Törvényes képviselő ☐
		Betegjogi képviselő ☐
		Egészségügyi hatóság ☐
		Egyéb ☐ , mint

A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐ ÉRINTETT SZEMÉLY ADATAI	
Név:	
Születési hely, idő:	
TAJ szám:	
Ellátás időpontja és helye:	
Telefonszám (mobil):	
Lakóhely/Értesítési cím (e-mail-cím):	
PANASZ BEJELENTŐJÉNEK ADATAI (kivéve betegjogi képviselő, egészségügyi hatóság)	
Név:	
Születési hely, idő:	
Telefonszám (mobil):	
Lakóhely/Értesítési cím (e-mail-cím):	

AZ ESET RÖVID LEÍRÁSA (esemény, hely, idő pontos megjelölésével)

Kelt:		
		Panaszbejelentő aláírása

Aláírással igazolom, hogy a fent megadott adatok, az általam közöltek a valóságnak megfelelnek.
iktatószám:

Ózdi Almási Balogh Pál Kórház
3600 Ózd, Béke utca 1-3

PANASZKIVIZSGÁLÁSI JEGYZŐKÖNYV

Iktatószám: _____

A panaszt kivizsgálta: _____

A panasz kivizsgálásában felkért további dolgozók: _____

Megjegyzés: _____

A panaszvizsgálás során feltárt tények, csatolt dokumentumok felsorolása:

Rögzítette:

aláírás/dátum:

A panasz kivizsgálójának rövid megjegyzése, véleménye

Aláírás/dátum:

Az Ózdi Almási Balogh Pál Kórház főigazgatója
iktatószámú panaszvizsgálási eljárásban a mai napon az ügyet lezárva az alábbi határozatot
hozom:

A panaszvizsgálás alapján megállapítom, hogy

Erre tekintettel az alábbi vezetői intézkedést hozom:

A panaszost a hozott döntésemről válaszlevélben tájékoztatom.

Aláírás/dátum/bélyegző:
Ózdi Almási Balogh Pál Kórház
3600 Ózd, Béke utca 1-3

Panaszos ügyek nyilvántartása (202....)

[illegible]