

Tartalom

1.	A Panaszkezelési Szabályzat célja	2
2.	A Panaszkezelési Szabályzat hatálya	2
3.	Fogalom meghatározások	2
4.	Általános rendelkezések	3
4.1	A panasz beérkezésének módja	3
4.2	A panasz felvétele	3
4.3	Eljárás névtelen panasztétel, bejelentés esetén	3
5.	A panaszkezelés eljárásrendje	3
6.	A panasz érdemi vizsgálata	5
7.	Záró rendelkezések	6
8.	Mellékletek.....	6

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja

Az Országos Kórházi Főigazgatóság (a továbbiakban: OKFŐ) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29. §-ban foglaltak, valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasz tv.) alapján a következő, a betegek, panasztételre, és a közérdekű bejelentésre jogosultak (a továbbiakban együttesen: panaszos) panaszainak és közérdekű bejelentéseinek kivizsgálására vonatkozó szabályzatot alkotja:

Jelen szabályzat célja különösen az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. § (3) bekezdésében foglaltak érvényre juttatása, mely szerint „a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti”. Az OKFŐ fenntartóként kizárólag az egészségügyi törvény fent hivatkozott szakaszában és ahhoz kapcsolódó, a fenntartói jogkörhöz kapcsolódó panaszokat, valamint a Panasz tv. szerinti panaszokat és közérdekű bejelentéseket (a továbbiakban együttesen: panasz) kezeli.

2. A Panaszkezelési Szabályzat hatálya

A Panaszkezelési Szabályzat hatálya kiterjed az OKFŐ azon szervezeti egységeire, amelyek az adott panasz elbírálásában, illetve szakmai vizsgálatában részt vesznek, így különösen:

- a Jogi Igazgatóságra
- az integritás tanácsadóra és a
- Fekvő-és Járóbeteg Szakellátási Igazgatóságra (továbbiakban: Szakellátási Igazgatóság).

A Panaszok intézése során az OKFŐ hatályos adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

3. Fogalom meghatározások

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

Az egészségügyben minden olyan információ, amely valamely ügyrendi, betegjogi, etikai, vagy szakmai hibára, hiányosságra, röviden panaszhelyzetre hívja fel a figyelmet, és amelynek megszüntetése az ellátást igénybe vevő egyén érdekét szolgálja.

Közérdekű bejelentés: A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom, vagy az intézmény érdekét szolgálja. Irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba ütközik, ezáltal zavarja, sérti, vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

4. Általános rendelkezések

4.1 A panasz beérkezésének módja

- Telefonon
- Személyesen
- Írásban: elektronikus vagy postai úton

4.2 A panasz felvétele

Amennyiben a panaszos az egészségügyi ellátás igénybevétele során az ellátással összefüggésben, vagy bármely, az OKFŐ hatáskörébe tartozó esetben panaszt kíván tenni, a panaszost a vonatkozó adatkezelési tájékoztató rendelkezésre bocsátásával tájékoztatni kell a személyes adatainak kezeléséről. Tekintettel arra, hogy a panaszokkal kapcsolatos személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatóját az OKFŐ saját honlapján közzéteszi, ennek megfelelően a tájékoztatás a link megadásával történhet.

A panaszok személyes adattartalmának kezelésére vonatkozó adatvédelmi tájékoztató időszakos felülvizsgálatáról és publikálásáról az OKFŐ adatvédelmi tisztviselője gondoskodik.

4.3 Eljárás névtelen panasztétel, bejelentés esetén

Az azonosíthatatlan személy (név nélkül, vagy becenév, álnév használatával) által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az OKFŐ mellőzi. Ha azonban a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, a Jogi Igazgató (vagy távollétében a helyettese) dönthet úgy, hogy a panaszt vagy közérdekű bejelentést - mint hatáskörébe tartozó egyéb ügy - megvizsgálja.

A Jogi Igazgató vizsgálatot – az érintett szakmai terület bevonásával - akkor rendel el, ha a bejelentés, panasz olyan adatokat tartalmaz, amelynek alapján joggal feltételezhető, hogy a bejelentés, panasz tartalma megfelel a valóságnak és az OKFŐ hatáskörébe tartozó lényeges kérdést érint.

5. A panaszkezelés eljárásrendje

5.1. A panasz kivizsgálásának menete

- Ha a panasz postai úton (levélben, vagy faxon) érkezett, az iktatása az Iratkezelési Szabályzat szerint történik.
- Ha a panasz elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett az OKFŐ részére, a panaszt (e-mail-t) nyomtatott formában, levélként iktatni szükséges az Iratkezelési Szabályzat szerint.
- Ha a panaszos szóban – személyesen vagy telefonon tesz panaszbejelentést – arról az ügyintéző feljegyzést készít és ugyanúgy bírálja el, mintha írásban érkezett volna.

5.2. Valamennyi panaszt a Jogi Igazgatóságon vezetett Panaszkezelési táblázatban kell nyilvántartani, amely alkalmas a panaszok útjának nyomon követésére, az időrend szerinti visszakeresésre.

- 5.3. Amennyiben a Jogi Igazgató által kijelölt ügyintéző megállapítja, hogy az OKFŐ rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel a panasz kivizsgálására, a kivizsgálást haladéktalanul megkezdi azzal, hogy ellenőrzi, hogy a beérkezett panasszal azonos tárgyú és tartalmú bejelentés történt-e korábban. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés előzetes vizsgálat alapján integritási bejelentésnek minősül, haladéktalanul továbbítani kell a kijelölt integritási tanácsadó számára.
- 5.4. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Ebben az esetben az ügyintéző a panaszost értesíti, az ügyet lezárja.
- 5.5. Abban az esetben, ha a beérkezett panaszból kitűnik, hogy a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát, a panasz vizsgálata mellőzhető.
- 5.6. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- 5.7. Amennyiben a Jogi Igazgató által kijelölt ügyintéző azt állapítja meg, hogy a panasz kivizsgálása más szerv hatáskörébe tartozik, akkor az ügyet 8 napon belül a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervhez átteszi, amennyiben a panasz egészségügyi ellátással kapcsolatos, úgy azt haladéktalanul megküldi a Szakellátási Igazgatóság számára további ügyintézésre.
- 5.8. Az ügyintézés során biztosítani kell az ügyintéző pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható.
- 5.9. Az OKFŐ jogosult a panasz megfelelő kezeléséhez, kivizsgálásához és elintézéséhez a panaszos személyazonosító adatait (családi és utónév; születési családi és utónév; anyja születési családi és utóneve; születési hely a kerület megjelölésével; születési idő), illetve képviselet esetén a képviseleti jogosultság igazolásához szükséges adatokat és a panasz jellegének megfelelő adatokat bekérni. Gyermek ellátására vonatkozó panasz esetén tisztázandó az érintett életkora, amennyiben az nem derül ki a beadványból. Továbbá, a panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmától függően – kizárólag a panasz megfelelő érdemi elintézése érdekében – kiegészítő adatokat is kérhet a sérelmezett üggyel kapcsolatban. Amennyiben az ügy jellegéből fakadóan a vizsgálathoz különleges személyes adatok megadása is szükséges, úgy a megfelelő adatkezelési tájékoztatás mellett az ügyfél adatkezeléshez történő hozzájárulását is kérni kell. Az eljárásban pótlólag bekért adatokat az OKFŐ a nyilvános adatkezelési tájékoztatójában leírtak szerint kezeli, azt a panaszügy elintézésén kívül más célra nem használja fel.
- 5.10. A pótlólag bekért adatok OKFŐ-höz történő beérkezéséig az eljárási határidő nyugszik. Az adatok beérkezésének időpontja a panaszkezelési nyilvántartásban feltüntetésre kerül.

6. A panasz érdemi vizsgálata

- 6.1 A panasz kivizsgálásának határideje a panasz beérkezésétől számított 30 nap, az Eütv. 29. §-ban foglalt panasz esetén 30 munkanap, melynek eredményéről a panaszost értesíteni szükséges. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál, a beteg által tett panasz esetében a 30 munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – írásban vagy szóban - tájékoztatni kell, azzal, hogy az elintézési határidő ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
- 6.2 A panasz az ügyintéző által megfogalmazott kérdéssel az ügyintéző által haladéktalanul továbbításra kerül a Szakellátási Igazgatóság (szakellatasig@okfo.gov.hu, valamint az Ellátásszervezési Szabályozási és Területi Koordinációs Főosztály vezetőjének e-mail címére) vagy a szakmai támogatás nyújtására hatáskörrel rendelkező szervezeti egység (az érintett szervezeti egység vezetőjének e-mail címére) részére. Az ügyintéző az e-mail szövegében kiemelt helyen feltünteti azt a határidőt, mely időpontig az érintett szervezeti egység válaszolni köteles annak érdekében, hogy a panaszos 6.1. pontban foglalt határidőn belül tájékoztatást kapjon panaszának kivizsgálásának eredményéről vagy a panasz kivizsgálásának hosszabb időigénye esetén a határidőhosszabbításról időben értesítésre kerüljön.
- 6.3 A Jogi Igazgatóság kijelölt ügyintézője a panaszt közvetlenül a Szakellátási Igazgatóság vezetője részére küldi meg az alábbi ellátást érintő panaszok esetén:
- 18 év alatti gyermeket érintő panasz;
 - ismétlődő panasz;
 - halálesetet érintő panasz.
- 6.4 A Szakellátási Igazgatóság az Ellátásszervezési Szabályozási és Területi Koordinációs Főosztály illetékes régióvezetője útján a tényállás tisztázása érdekében a panasszal érintett Intézményhez fordul. Bekéri az ügyet érintő összes információt és dokumentumot, vizsgálja továbbá, hogy az intézmény folytat vagy folytatott-e vizsgálatot azonos tárgyban.
- 6.5 A Szakellátási Igazgatóság jogi kérdés felmerülése esetén egyeztet a Jogi Igazgató által kijelölt ügyintézővel. A Jogi Igazgatóság ügyintézője a Szakellátási Igazgató által megküldött szakmai választ jogilag megvizsgálja és amennyiben arra a megállapításra jut, hogy az Intézmény részéről nem történt mulasztás vagy szabályszegés, úgy erről a Szakellátási Igazgatóságot tájékoztatja.
- 6.6 Az alaposnak bizonyult panasz alapján az OKFŐ az alábbi intézkedések megtételére hívhatja fel az Intézményt:
- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállítására,
 - b) az ügyben szükséges intézkedés(ek) megtételére,
 - c) a feltárt hibák okainak megszüntetésére,
 - d) az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslására,
 - e) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezésére (pl. fegyelmi eljárás, büntetőeljárás).

- 6.7 Az egészségügyi ellátást érintő panaszok vonatkozásában a panaszos részére elkészített választervezetet a 6.2. pontban felsorolt ellátásokat érintő ügyekben a Szakellátási Igazgató, egyéb panaszok esetén az Ellátásszervezési Szabályozási és Területi Koordinációs Főosztály vezetője küldi meg a Jogi Igazgatóság ügyintézője számára a Jogi Igazgatóság által megadott határidőig.
- 6.8 Amennyiben a Jogi Igazgatóság által megadott határidőig a választervezet nem készíthető el a panasz kivizsgálásának hosszabb időigénye miatt, a Szakellátási Igazgatóság, illetve az Ellátásszervezési Szabályozási és Területi Koordinációs Főosztály a Jogi Igazgatóság által megadott határidőig erről a helyzetről tájékoztatja a Jogi Igazgatóság ügyintézőjét, közölve számára a határidőhosszabbítás szükséges időtartamát a panaszos erre vonatkozó értesítése érdekében.
- 6.9 Az egészségügyi ellátást érintő panasszal kapcsolatos válaszlevél a Jogi Igazgatóság vezetőjének jóváhagyását követően postán vagy a jog@okfo.gov.hu e-mail címről kerül kiküldésre a Jogi Igazgatóság kijelölt ügyintézője által a panaszos számára, melyet másolatban a Szakellátási Igazgatóság és az Ellátásszervezési Szabályozási és Területi Koordinációs Főosztály vezetője is megkap tájékoztatásul. Ezt követően a panasz lezárása a Jogi Igazgatóság által vezetett nyilvántartásban rögzítésre kerül.
- 6.10 Amennyiben a panaszt nem az OKFŐ kezeli, hanem a panaszt elbíráló más szerv (például egészségügyért felelős minisztérium) a panasz elbírálásához szükséges szakmai információt kér, akkor a panaszt a Jogi Igazgatóságon keresztül a Főigazgatói Hivatal megküldi a szakmai szervezeti egységek felé és a kapott szakmai információt pedig továbbítja a megkereső szerv felé.
- 6.11 A lezárt és kivizsgált panaszokat a Jogi Igazgatóság nyilvántartja.

7. Záró rendelkezések

A panasszal kapcsolatos iratok megőrzésére az általános iratkezelési szabályok az irányadók.

8. Mellékletek

Nincs melléklet.