

BUDAPEST FŐVÁROS II. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLATA



1027 Budapest, Kapás u. 22.
Tel: 488-75-28, Fax: 488-75-07
E-mail: euszolgig@kapas.hu



PANASZÜGYEK KEZELÉSE

A Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálatára illetékes területén

Az intézményben mindenkor érvényben lévő házirendben foglaltaknak, illetőleg a hatályos különös tekintettel az 1997. évi CLIV. törvény, illetőleg a 2004. évi XXIX. törvény 141-143. § rendelkezéseire – jogszabályoknak megfelelően a betegek, hozzátartozók panaszügyeinek kivizsgálása során az alábbi szabályokat kell betartani.

Amennyiben a beteg úgy érzi, hogy egészségügyi ellátása során az őt megillető jogokat nem gyakorolhatja, jogainak sérelmére kerül sor, akkor ez ügyben panaszt tehet, egyrészt az egészségügyi szolgáltatónál (Budapest Főváros II. ker. Önkormányzat Egészségügyi Szolgálatára), másrészt az egészségügyi szolgáltató fenntartójánál (Budapest Főváros II. ker. Önkormányzat), illetőleg a külön jogszabályban erre feljogosított Budapest Főváros Kormányhivatala Budapest I., II., III. kerületi Népegészségügyi Intézetnél.

A panaszjog nem jelenti azt, hogy a beteg egyéb jogorvoslati lehetőségeket ne vehetni igénybe a panaszvizsgáláson túl. Amennyiben a beteg az egészségügyi szolgáltatás nem megfelelő ellátása miatt él a panasz jogával, ezen panaszjog igénybe vétele nem jelenti azt, hogy a külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez ne fordulhatna. Erre a körülményre köteles a szolgáltató a beteg figyelmét felhívni.

A törvény eljárási szabályokat fogalmaz meg a beteg által tett panaszok kivizsgálása tekintetében:

- kivizsgálása 30 (harminc) munkanap határidőt határoz meg,
- a beteget az eredményről írásos formában kell tájékoztatni.

A betegeket az intézmény honlapján tájékoztatni kell a panaszvizsgálás eljárásáról.

A panaszokat külön iktatási szám alatt kell nyilvántartani, az iratokat legalább 5 (öt) évig meg kell őrizni.

A PANASZ BENYÚJTÁSA, ÜGYINTÉZÉSE

A panaszbejelentés történhet szóban és írásban a Főigazgató Főorvoshoz címzett panaszlevélben. A panaszokat, illetve a panaszleveleket az intézmény főigazgató főorvosa az intézmény Orvosigazgatója – mint az ilyen ügyek vizsgálatával megbízott személy – felé továbbítja kivizsgálás céljából.

Az érintett részleg illetékes vezetőjétől az Orvosigazgató részletes jelentést kér, amelyet a Főigazgatói Titkárságra kell megküldeni. A panaszlevélre adandó választ, amelyet az Orvosigazgató az Intézmény jogászának közreműködésével készít elő akként kell a Főigazgató Főorvos részére aláírásra átadni, hogy az a panasz kézhezvételétől számított 30 (harminc) munkanapon belül a panaszos részére kézbesíthető legyen.

A panasz vizsgálata mellőzhető ha:

- a panasztevő a sérelmezett mulasztásról vagy tevékenységről való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát,
- a panasz korábbival azonos tartalmú,
- a panasz névtelen.

A névtelen bejelentés – panasz – vizsgálatáról az Intézmény Főigazgató Főorvosa dönt. Névtelen bejelentés esetén a vizsgálat akkor rendelhető el, ha alaposan feltételezhető, hogy a bejelentés tartalma a valóságnak megfelel.

A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A BETEGJOGI KÉPVISELŐ

A betegek jogainak érvényesítése során külön segítséget jelent az, hogy az Egészségügyi Szolgálatnál működő betegjogi képviselőt igénybe vegye.

A betegjogi képviselő feladata egyrészt, hogy ellássa betegek törvényben biztosított jogainak védelmét, másrészt segítenie kell a betegeket abban, hogy a betegjogokat jobban megismerjék, ezáltal a betegjogokat gyakorolni tudják. A beteg a betegjogok érvényesülése során eldöntheti, hogy maga kívánja-e érvényesíteni ezt a jogát, vagy pedig a betegjogi képviselő intézményének igénybe vételével, annak segítségével érvényesíti-e az őt megillető betegjogokat.

A betegjogi képviselő feladata a segítségnyújtás. A betegjogi képviselő a beteg írásbeli meghatalmazása alapján, kizárólag a meghatalmazás keretei között a betegnek segítséget nyújt:

- az egészségügyi dokumentum kiadása iránti kérelem megfogalmazásában és benyújtásában, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- panaszának megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását.

A betegjogi képviselő a beteg helyett eljárhat akár a beteg által megfogalmazott panasz kivizsgálása során a beteg képviseletében, akár az adott egészségügyi szolgáltatónál vagy annak fenntartójánál, illetőleg az egészségügyi szolgáltatás alapján illetékes hatóság előtt. A képviselet csak írásbeli felhatalmazás alapján történhet, az csak a beteg által meghatározott jogkörben gyakorolható.

Az egészségügyi törvény a betegjogi képviselő hatáskörébe utalja, hogy az egészségügyi dolgozókat rendszeresen tájékoztassa a betegjogokról, a betegjogokra vonatkozó jogszabályok módosításáról, illetőleg a betegjogok adott intézményben való érvényesülésének tapasztalatiról is.

A betegjogi képviselő jogosult:

- belépni az Intézmény működési területére,
- betekinteni a vonatkozó iratokba,
- kérdést intézni az egészségügyi dolgozókhöz,

mindezt az ellátás zavartalanságának veszélyeztetése nélkül. Amennyiben a betegjogi képviselő tevékenysége során jogsértő gyakorlatot észlel, köteles erre felhívni a Főigazgató Főorvos figyelmét és megszüntetésére javaslatot tenni, aki az észrevételt érdemben köteles megvizsgálni, és álláspontjáról 10 (tíz) munkanapon belül tájékoztatást adni.

Az Intézmény helyiség-, félfogadási lehetőség-, telefon-, e-mail biztosításával teszi lehetővé a betegjogi képviselő elérhetőségét, szórólapok, propagandaanyagok, felhívás készítésével elhelyezésével gondoskodik a megismerhetőségről.

Jelen szabályzat célja, hogy alkalmazásával a betegek jogainak érvényesítése, panaszainak ügyintézése hatékonyabban és gördülékenyebben történjen.

Budapest, 2013. február 1.

Dr. Polák László
főigazgató főorvos