



PÉTEGISZ Nonprofit Zrt.

PÉTEGISZ POLGÁR ÉS TÉRSÉGE EGÉSZSÉGÜGYI
KÖZPONT NONPROFIT ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

4090 POLGÁR, Hősök u. 1.

Cégjegyzékszám: 09-10-000449

Tel.: 52/573-173; Fax: 52/573-174; e-mail: petegisz@petegisz.hu

<http://www.petegisz.hu>

Betegpanasz kivizsgálási szabályzat

Hatályos: 2016. december 1-től

Készült: 2016. november 24.

Készítette:

Dr. Fónagy Sütő Zoltán
orvos szakmai vezető

Csikósné Szél Mónika
vezetőasszisztens

Jóváhagyta:

Kiss Ilona
vezérigazgató

1. A PÉTEGISZ Nonprofit Zrt. (későbbiekben: Intézmény) működése során felmerülő betegpanaszok kivizsgálása az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről rendelkezései valamint a hatályos jogszabályok, szakmai protokollok, előírások, ajánlások illetve a szakmai kamarák etikai szabályzatainak figyelembe vételével történik.
2. A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az adott egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál panaszt tenni.
3. Az Intézményben ellátott személy panaszát személyesen szóbeli formában vagy írásban az Intézmény vezérigazgatójához nyújtja be. A szóbeli panaszról hivatalos feljegyzés készül.
4. Az Intézmény vezérigazgatója intézkedik a panasz kivizsgálásáról, amely során három tagból álló vizsgálóbizottságot jelöl ki. A bizottság meghallgatja az ügyben érintetteket, valamint külső szakmai vagy jogi szakértőt is igénybe vehet az eljárása során.
5. Az érintettek meghallgatásáról hivatalos feljegyzés készül, melyet a vizsgálóbizottság tagjai és a meghallgatott kézzel látnak el.
6. A vizsgálat eredményéről a bizottság írásos véleményt, határozatot készít, melyet az Intézmény vezérigazgatójának nyújt be.
7. A vizsgálat lefolytatására 15 munkanap áll rendelkezésre, melyet egyszer, maximum 15 munkanappal a vizsgálóbizottság meghosszabbíthat, amennyiben az érintettek meghallgatása, valamint a szakértői vélemények beszerzése ezt indokoltá teszi.
8. Az Intézmény vezérigazgatója a panaszt a vizsgálat lezárását követően a legrövidebb időn belül értesíti, de legfeljebb a panasz benyújtását követően 30 munkanapon belül írásban tájékoztatja.
9. A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.
10. A panaszt a vizsgálóbizottság indokolatlannak, megalapozatlannak nyilváníthatja, azaz azt elutasíthatja, vagy annak helyt adhat és ez utóbbi esetben a következő szankciókat alkalmazhatja: szóbeli figyelmeztetés, megrovás, pénzbírság, az intézményi előmeneteli rendszerben való visszaminősítés.
11. Az Intézménynél alkalmazott panaszjog gyakorlása nem érinti a beteg azon jogát, hogy külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez forduljon. A panasz benyújtásakor erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

Hivatkozások: 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
Szakmai Kamarák Etikai Szabályzata
PÉTEGISZ Nonprofit Zrt. működési rendje

ZÁRADÉK:

2015. 05.01-én hatályba lépett, e tárgyban jóváhagyott szabályzatot hatályon kívül helyezem.