

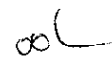
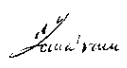
*Kenézy Gyula Kórház
és Rendelőintézet*

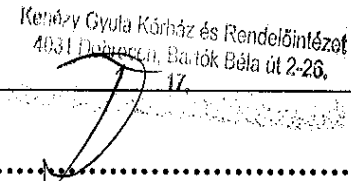
KENÉZY GYULA KÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZATA

(módosításokkal egységes szerkezetben)

Debrecen,
2017. január 10.

Szakmai felelős: (név, beosztás/munkakör)	dr. Ószi Réka jogász 
Véleményezők	
Szakmai véleményezők: (név, beosztás/munkakör)	Dr. Pályi Anita jogi és humánpolitikai igazgató
	
Jogi ellenjegyzés: (név, beosztás/munkakör)	dr. Komáromi Klára jogi és koordinációs főosztályvezető 
Testületi és külső szerv általi döntések, jóváhagyások: (eljáró szerv megnevezése, döntés száma/azonosítója, döntés kelte)	A kórházi Etikai Bizottság 3/2016. (IX. 12.) számú határozata
Hatálybalépés napja:	2017. január 10.
A szabályzat által módosított dokumentum: (neve, száma, egyéb azonosítója, hatálya)	Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézet Panaszok és Közérdekű Bejelentések Kivizsgálási Szabályzata (hatályos: 2016. augusztus 15. napjától)
A szabályzat által hatályon kívül helyezett dokumentum: (neve, száma, egyéb azonosítója, hatálya)	---

Kiadta:	 Dr. Lampé Zsolt Tibor főigazgató
----------------	---

Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézet
4031 Debrecen, Bartók Béla út 2-26,
17.

Változások követése:

Verziószám:	Változat jellege (hatálybalépés időpontja)
V01	eredeti kiadás (<i>Hatályos: 2016. augusztus 15. napjától</i>)
V02	módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt (<i>Hatályos: 2017. január 1. napjától</i>)

Tartalomjegyzék

I. A Szabályzat tárgyi, területi és személyi hatálya	4
I.1 Tárgyi hatály	4
I.2 Területi hatály	4
I.3 Személyi hatály	4
II. Általános rendelkezések	4
III. A betegpanasz kivizsgálásának részletes szabályai, az eljárás menete.....	6
IV. Az egyéb panasz, valamint a közérdekű bejelentés kivizsgálásának részletes szabályai, az eljárás menete.....	10
V. Egyéb rendelkezések.....	10
VI. Záró rendelkezések	10
VII. Záradék	11
1. számú melléklet	12

A gyógyintézetek működési rendjéről, illetve szakmai vezető testületéről szóló 43/2003. (VII. 29.) ESzCsM rendelet 9. § (2) bekezdésének f) pontja szerinti feladatkörrel összefüggésben, az ugyanezen jogszabály 9. § (2) bekezdésének d) pontjában foglalt felhatalmazás alapján, figyelemmel a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben, valamint az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29. §-ában foglaltakra, a Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézet (a továbbiakban: Kórház) főigazgatójaként a Kórházban érvényes panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálási rendjéről az alábbi szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki:

I. A Szabályzat tárgyi, területi és személyi hatálya

I.1 Tárgyi hatály

A Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Kórház egészségügyi szolgáltatóként végzett tevékenységével, továbbá intézményi működésével összefüggésben bejelentett bármilyen panasz és/vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása és elbírálása során.

I.2 Területi hatály

A Szabályzat hatálya kiterjed a Kórház székhelyére, továbbá valamennyi olyan telephelyére, ahol a Kórház nevében tevékenység végzésére kerül sor.

I.3 Személyi hatály

A Szabályzat hatálya kiterjed a Kórházzal közalkalmazotti, illetve munkaviszonyban és egyéb jogviszonyban – így különösen a 2003. évi LXXXIV. törvény 7. §-ában felsorolt jogviszonyokban – álló személyekre, továbbá a Kórház egészségügyi szolgáltatásait igénybevevő betegek, azok hozzátartozóira, meghatalmazottjaira, valamint a Kórház területén tartózkodó más személyekre.

II. Általános rendelkezések

1. Fogalommeghatározások

- betegpanasz: a beteg, illetve a beteg teljes bizonyító erővel rendelkező (pl.: két tanú előtt aláírt) magánokiratban adott meghatalmazása alapján meghatalmazott személy által tett, az egészségügyi ellátással kapcsolatos kifogás (a továbbiakban: betegpanasz),
- panasz: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló egyéb panasz a Kórház tevékenységével összefüggésben, amely nem közvetlenül az egészségügyi ellátásra vonatkozik (a továbbiakban: egyéb panasz),
- közérdekű bejelentés: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja (a továbbiakban: közérdekű bejelentés),
- beteg: az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy,
- egészségügyi ellátás: a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége,
- egészségügyi szolgáltató: tulajdoni formától és fenntartótól függetlenül minden, egészségügyi szolgáltatás nyújtására az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedély alapján jogosult egyéni egészségügyi vállalkozó, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet,
- *fenntartó: költségvetési szerv egészségügyi szolgáltató esetén az alapító okiratban irányító szervként megjelölt állami szerv azzal, hogy a Kórház esetében a panaszokkal kapcsolatos fenntartói jogok gyakorlására a Debreceni Egyetem jogosult.¹*

¹ Módosítva: 2017. január 10. napjával.

2. A panaszok benyújtására és elbírálására jogosultak, a panaszok benyújtásának módja

Panasz típusa	Betegpanasz	Egyéb panasz	Közérdekű bejelentés
Panasz tárgya	egészségügyi ellátással kapcsolatos kifogás	egészségügyi ellátást közvetlenül nem érintő, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló panasz	a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgáló kifogás, észrevétel
Panasz benyújtására jogosult	beteg / beteg meghatalmazottja (pl.: írásbeli meghatalmazással rendelkező hozzátartozó, betegjogi képviselő, ügyvéd....stb.)	bármely, akinek joga vagy jogos érdeke a Kórház intézményi működésével összefüggésben sérelmet szenvedett	bármely, aki a Kórház által és/vagy a Kórházban alkalmazott gyakorlatot a közösségre, illetve társadalomra nézve sérelmesnek találja
Panasz benyújtásának módja	1. postai úton kézbesített levélben 2. elektronikus levélben (e-mailben lakcím vagy levelezési cím megjelölésével) 3. szóban előadva, jegyzőkönyv felvételével	1. postai úton kézbesített levélben 2. elektronikus levélben (e-mailben lakcím vagy levelezési cím megjelölésével) 3. szóban előadva, jegyzőkönyv felvételével	1. postai úton kézbesített levélben 2. elektronikus levélben (e-mailben lakcím vagy levelezési cím megjelölésével) 3. szóban előadva, jegyzőkönyv felvételével
A panasz elbírálására jogosult (panasz címzettje)	1. Kórház 2. a Kórház fenntartója	Kórház	Kórház
A panasz kivizsgálásának határideje	30 munkanap	30 nap	30 nap

Betegpanasz a táblázatban foglaltakon túl benyújtható a jelen Szabályzat III. fejezetének 4.4. pontjában felsorolt, a Kórházról független, egyéb szervezetek részére, illetve útján is.

3. A Kórház, illetve – betegpanasz esetében – annak fenntartója köteles a betegpanaszt, az egyéb panaszt, valamint a közérdekű bejelentést kivizsgálni és annak eredményéről a beteget vagy panaszost, illetve a bejelentőt írásban tájékoztatni.

4. A Kórházhoz benyújtott betegpanasz, egyéb panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálása és elintézése a Kórház főigazgatójának kizárólagos hatáskörébe tartozik. A főigazgató a betegpanaszt, az egyéb panaszt és közérdekű bejelentést a Kórház szervezeti egységeinek bevonásával vizsgálja ki.

A fenntartó a hozzá benyújtott betegpanaszt, egyéb panaszt és közérdekű bejelentést továbbítja a Kórház főigazgatójának, aki a Szabályzatban foglalt rendelkezések szerint vizsgálja ki azt. A fenntartó a panaszosokat, illetve a közérdekű bejelentőt a továbbítás tényéről tértivevényes postai levél útján értesíti.

5. ² A Kórház betegellátási tevékenységet végző szervezeti egységei – a betegpanaszok megelőzése érdekében és céljával – jogosultak az egészségügyi ellátás során felmerülő kifogások, sérelmek, aggályok közvetlen kezelésére akként, hogy a sérelmet szenvedett személy által kifogásolt helyzetet, magatartást, avagy mulasztást az ellátási folyamat során azonnal, helyben, a szervezeti egység működési keretei között kísérlik meg megoldani a betegellátási folyamatban részt vevő személyek, illetve az arra feladat- és hatáskörrel, továbbá illetékességgel rendelkező, vezető beosztású alkalmazottak közreműködésével.

A fentiek szerint kezelt, illetve kezelni megkísérelt kifogás, sérelem, aggály (beteg)panasznak mindaddig nem tekinthető, amíg a sérelmet szenvedett fél – a jelen Szabályzatban meghatározott módon – írásban be nem jelenti azt. Amennyiben az e pontban körülírt eljárás nem vezet eredményre, az eljáró személyek kötelesek felhívni a beteg figyelmét arra, hogy panaszjogával a jelen Szabályzatban foglaltak szerint továbbra is élhet.

III. A betegpanasz kivizsgálásának részletes szabályai, az eljárás menete

1. A betegpanaszt a beteg személyesen, illetve teljes bizonyító erővel rendelkező magánokirathban általa meghatalmazott személy útján, írásos formában köteles benyújtani a Kórház főigazgatójának, vagy a fenntartónak címezve.

A Kórház Jogi Osztálya, Füldőgyógyászati Osztálya és Rendelőintézeti Titkársága a saját működési helyükön, kérésre írásos jegyzőkönyvet vesznek fel a szóban előadott betegpanaszról az 1. számú mellékletben meghatározott jegyzőkönyv minta szerint. A jegyzőkönyvben foglaltakat a panaszos fél aláírásával megerősíteni köteles.³

2. ⁴ A betegpanasz benyújtható a Kórház, illetve a fenntartói jogkört gyakorló székhelyének címére címezve postai úton vagy elektronikus levél formájában, illetve személyesen az alábbi elérhetőségeken:

Székhely (posta) címek:
Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézet
Debrecen
Bartók Béla út 2-26.
4031

² Beiktatva: 2017. január 10. napjával.

³ Módosítva: 2017. január 10. napjával.

⁴ Módosítva: 2017. január 10. napjával.

Debreceni Egyetem (fenntartói jogkör gyakorló)

Debrecen
Egyetem tér 1.
4032

Elektronikus cím:

Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézet
jog@kenezykorhaz.hu

A panaszok személyes benyújtásának és szóbeli előadásának helye és az ügyfélfogadás rendje:

Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézet
Jogi Osztály

Debrecen
Bartók Béla út 2-26., Orvos-Nővérszálló épület, I. emelet
4031

vagy

Rendelőintézeti Titkárság

Debrecen
Bethlen u. 11-17. III. emelet
4026

*Hétfő-csütörtök – 7³⁰-tól 16⁰⁰-ig,
Péntek 7³⁰-tól 13³⁰-ig.*

Fürdőgyógyászati Osztály

Debrecen
Nagyerdei Park 1. I. emelet Titkárság
4032

Keddi napokon: 8⁰⁰-tól 15⁰⁰-ig

A Kórházban szóban előadott panasz befogadására csak panaszfelvételi jegyzőkönyv alapján kerülhet sor.

A fenntartónak címzett, de személyesen benyújtani kívánt betegpanaszt a Kórház fenti helyen és időszakokban fogadja, melyet követően a betegpanaszt a fenntartó részére – a Kórházra irányadó kapcsolattartási szabályok szerint – továbbítja. Az ilyen módon érkezett betegpanaszokra a továbbiakban a jelen Szabályzatban foglaltak megfelelően irányadóak.

3. A Kórház főigazgatója a betegpanaszt köteles a benyújtást követően a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálni, és annak eredményéről a panaszost a benyújtást követő 30 munkanapon belül írásban tájékoztatni. A fenntartóhoz benyújtott betegpanaszt a fenntartó általi kézhezvétel napján benyújtottnak kell tekinteni.

4. A Kórház főigazgatója a panasszal kapcsolatos valamennyi iratot továbbítja a Kórház Jogi Osztálya részére a kivizsgálás lebonyolítása céljából:

- 4.1. Az azonosíthatatlan személy által tett betegpanasz észlelése esetén – amennyiben elektronikus levelezési cím rendelkezésre áll – a Jogi Osztály felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy nevét, illetve lakcímét pótolja. Amennyiben a panaszos ennek nem tesz eleget, illetve elektronikus levelezési cím sem áll rendelkezésre, a betegpanasz vizsgálatát a Kórház Jogi Osztálya mellőzi, kivéve, ha a betegpanasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál (pl.: bűncselekmény gyanúja merül fel, esetleg munkajogi intézkedés alkalmazásának szükségessége vélelmezhető), melyekkel kapcsolatos helytelen/jogszerűtlen gyakorlat feltárása/megszüntetése érdekében a betegpanasz kivizsgálható.
- 4.2. A Jogi Osztály felveszi a kapcsolatot a betegpanasszal érintett osztály vezetőjével. Az érintett osztály vezetője az eset körülményeinek tisztázásához szükséges információkat, iratokat a Jogi Osztály részére – az ügy természetétől függően – a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a Jogi Osztály által megállapított határidőn belül rendelkezésre bocsátja.
- 4.3. A Jogi Osztály a betegpanaszban foglaltakat az így kapott tájékoztatás alapján megvizsgálja, és elkészíti a kivizsgálás eredményéről a beteg értesítésére szolgáló írásbeli tájékoztatás tervezetét. A Jogi Osztály a válasz előkészítéséhez szükség szerint egyéb módokon is kérhet adatokat, illetve információt, így különösen a betegpanasszal érintettek meghallgatása, közvetlen nyilatkozat kérése, az egészségügyi dokumentáció áttekintése, vagy az érintett szervezeti egységnél történő személyes megjelenés és adatgyűjtés útján.
- 4.4. A panaszjogát gyakorló betegnek szóló írásbeli tájékoztatásban a kivizsgálás eredményének rögzítése mellett a Jogi Osztály felhívja a beteg figyelmét arra, hogy panaszának a Kórházzal szembeni érvényesítése nem érinti azt a jogát, hogy a jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez forduljon, így különösen:
 - a betegpanasszal érintett egészségügyi szolgáltató részére működési engedély kiadására jogosult egészségügyi államigazgatási szervhez,⁵
 - a betegjogi képviselőhöz,
 - a Kórház Etikai Bizottságához,
 - a Magyar Orvosi Kamara Etikai Bizottságához,
 - a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságához,
 - az Alapvető Jogok Biztosához...stb.
- 4.5. A Jogi Osztály a kivizsgálás eredményéről szóló válaszlevél tervezetét a betegpanasszal összefüggésben keletkezett összes irattal együtt megküldi a Kórház szakterületileg illetékes orvos igazgatójának, nevezetesen a fekvőbeteg-szakellátásért felelős orvos igazgatónak vagy a járóbeteg-szakellátásért felelős orvos igazgatónak (a továbbiakban együtt: szakterületileg illetékes orvos igazgató) illetve az ápolási igazgatónak, aki ellenjegyzés formájában szakmai kontrollt gyakorol a betegpanaszra adandó válasz szövegtervezete tekintetében.
- 4.6. A szakterületileg illetékes orvos igazgató/ápolási Igazgató az egyetértését vagy egyet nem értését egyértelműen megjelölő ellenjegyzést követően valamennyi iratot haladéktalanul továbbítja a főigazgatónak, aki az abban foglaltakat elbírálja. Egyetértése esetén a főigazgató a panaszosnak szóló levelet aláírásával ellátva, az

⁵ Módosítva: 2017. január 10. napjával.

átadott iratok kíséretében visszajuttatja a Jogi Osztálynak, amely gondoskodik annak a panaszos részére történő megküldéséről. Amennyiben a főigazgató az írásbeli tájékoztatásban foglaltakkal nem ért egyet, visszaküldi azt a Jogi Osztály részére, amely gondoskodik annak a főigazgató döntése szerinti módosításáról, majd pedig aláírás céljából a főigazgató részére történő ismételt megküldéséről, a szakterületileg illetékes orvos igazgató/ápolási igazgató egyidejű tájékoztatása mellett.

- 4.7. A főigazgató vagy általa arra felhatalmazott személy szükség esetén a panaszost személyesen is meghallgathatja, mely meghallgatásról jegyzőkönyv készül.
5. A betegpanasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó tájékoztatást postai úton, tértivevényes levél formájában kell megküldeni a panaszosnak, függetlenül a panasz benyújtásának módjától.
- Azonosíthatatlannak kell tekinteni a panaszt abban az esetben, amennyiben abból legalább a panaszos neve és lakcíme/levelezési címe együttesen nem állapítható meg. Ilyenkor a Jogi Osztály a 4.1. pontban foglaltak szerint jár el.
6. Amennyiben a betegpanasz kivizsgálása során a munkavégzéssel kapcsolatos szakmai vétség, hiányosság merül fel, a Kórház főigazgatója gondoskodik a szükséges intézkedések megtételéről. A javasolt intézkedések megtételét a szakterületileg illetékes orvos igazgató, az ápolási igazgató és/vagy a Jogi Osztály a főigazgatónál kezdeményezheti.
7. Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és:
- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenesen kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére a Jogi Osztály átadja.
8. A betegpanasz kivizsgálásában részt vevő szervezeti egységek és személyek az eljárás időtartama alatt kötelesek a Kórház főigazgatóját, továbbá a szakterületileg illetékes orvos igazgatót/ápolási igazgatót kérésére haladéktalanul tájékoztatni a betegpanasz kivizsgálásával kapcsolatos valamennyi körülményről.
9. A betegpanasz kivizsgálásával összefüggésben felmerült valamennyi olyan esetben, amikor a panasz elbírálásához döntés szükséges, a főigazgató jogosult azt meghozni.
10. Jelen Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni minden olyan panasz kivizsgálása esetén, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz, vagy erre egyértelmű utalást tesz.
11. A főigazgató tartós távolléte vagy akadályoztatása esetén a Szabályzatban meghatározott döntési és aláírási jog gyakorlására a főigazgató helyett és nevében a Kórház Szervezeti és Működési Szabályzatában, illetve külön utasításban meghatározott helyettesítési rend szerint arra illetékes személy jogosult.

III. Az egyéb panasz, valamint a közérdekű bejelentés kivizsgálásának részletes szabályai, az eljárás menete

1. Az egyéb panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Kórház mellőzi, ha a panaszos vagy bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónapon túl terjesztette elő panaszát.
2. A Jogi Osztály mellőzi a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panaszt, illetve közérdekű bejelentés vizsgálatát.
3. Amennyiben a kivizsgálás előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.
4. Az 1-4. pontokban szabályozottakon túl az egyéb panaszok és közérdekű bejelentések vonatkozásában a betegpanaszok kivizsgálására irányadó eljárási rend és szabályok – a megfelelő és indokolt eltérésekkel (így különösen a III. rész 4.5. pontban körülírt ellenjegyzésnek az egyéb panasz/közérdekű bejelentés jellege okán történő mellőzése) – irányadóak.

IV. Egyéb rendelkezések

1. A betegpanasz, egyéb panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásában érintett személyek a tevékenységük során tudomásukra jutott egészségügyi adatokat a hatályos jogszabályok szerint kötelesek kezelni és titokban tartani, különös tekintettel az Eütv., az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a III. rész 7. pontjában meghatározottak kivételével – csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A betegpanasszal, egyéb panasszal és közérdekű bejelentéssel összefüggésben keletkezett iratokat a Kórház Íratkezelési Szabályzatának megfelelően kell kezelni, de legalább 5 éven keresztül meg kell őrizni.

2. A Szabályzat másolati példányát a Kórház valamennyi betegellátó szervezeti egységénél el kell helyezni, melyet a Szabályzat hatálya alá tartozó panasz felmerülése esetén a beteg részére meg kell mutatni.

V. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2016. augusztus 15. napjával lép hatályba.

A Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a Kórház 2013. április 1. napjától érvényes Panasz kivizsgálási Szabályzata.

A jelen Szabályzatban nem vagy nem kimerítően szabályozott kérdések és intézkedések tekintetében az Eütv. és a panaszokról és közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezései szerint kell eljárni.

Debrecen, 2016. augusztus 9.

Dr. Lampé Zsolt Tibor
főigazgató

VI. Záradék

Jelen Szabályzat a Panaszok és Közérdekű Bejelentések Kivizsgálási Szabályzatának

- 2016. augusztus 9. napján kiadott (hatályos: 2016. augusztus 15. napjától), majd
- 2017. január 10. napjától módosított,

és a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegváltozat.

Debrecen, 2017. január 9.

Kenéz Gyula Közház és Rendelőintézet
4034 Debrecen, Baross Béla út 2-2A,
17.

Dr. Lampé Zsolt Tibor
főigazgató

1. számú melléklet⁶

JEGYZŐKÖNYV

Helyszín: a Kenézy Gyula Kórház és RendelőintézetOsztálya

Időpont:

Jelen vannak: panaszos fél/beteg
..... a jegyzőkönyv hitelesítője
..... a jegyzőkönyv vezetője

..... panaszos fél/beteg az alábbiak szerinti adatait/elérhetőségeit adja meg:

Lakcím:

Telefon:

E-mail:

Beteg neve:

Szül. neve: .

Szül. hely:

An.:

Lakcíme:

Panaszos fél/beteg elmondja:

.....
.....
.....
.....

..... az alábbiakról tájékoztatja a panaszos felet/beteget:

A jegyzőkönyv felvételét az indokolta, miszerint az intézmény Panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálási szabályzatában foglaltaknak megfelelően betegpanaszt csak írásos formában lehet benyújtani. A felvett jegyzőkönyv alapján a panasz kivizsgálásra kerül, amelynek eredményéről a jogosult írásbeli tájékoztatást kap.

/Tájékoztatjuk a panaszost, hogy panasszal csak a beteg élhet az intézmény felé, vagy annak jogszabály szerint meghatalmazott, avagy törvényes képviselője, így felhívjuk a panaszos figyelmét, hogy ha a fenti feltételek nem állnak fenn, úgy a panasza elutasításra fog kerülni./ (Ez a bekezdés akkor szükséges, amennyiben a panaszos és a beteg személye nem egyezik)

Jegyzőkönyv lezárva: napjánóra perckor

K.m.f.

.....
panaszos fél/beteg

.....
a jegyzőkönyv hitelesítője

.....
a jegyzőkönyv vezetője

⁶ Beiktatva: 2017. január 10. napjával.