BÉKÉS VÁRMEGYEI KÖZPONTI KÓRHÁZ	**BÉKÉS VÁRMEGYEI KÖZPONTI KÓRHÁZ** A dokumentum azonosítószáma: SZ05

PANASZKEZELÉSI, DOKUMENTÁCIÓKIKÉRÉSI SZABÁLYZAT

A PÉLDÁNY SORSZÁMA: TÖRZSPÉLDÁNY

A PÉLDÁNY TULAJDONOSA:

Készítette:.....
Fehérné Dr. Kovács Ildikó
jogi osztályvezető

.....
Vízi Ildikó
minőségirányítási vezető

Ellenőrizte: .....
Dr. Zsilák János
orvos igazgató - helyettes

.....
Dr. Gazdag Andrea
orvos igazgató

Jóváhagyta: .....
Dr. Becsei László
főigazgató főorvos

BÉKÉS VÁRMEGYEI KÖZPONTI KÓRHÁZ FŐIGAZGATÓ FŐORVOS Gyula

A SZABÁLYZAT
A **BÉKÉS VÁRMEGYEI KÖZPONTI KÓRHÁZ**
TULAJDONA

Engedély nélküli másolása nem megengedett!

JELEN DOKUMENTUM HATÁLYBALÉPÉSÉNEK NAPJÁN AZ EZT MEGELŐZŐ VERZIÓJÚ DOKUMENTUM HATÁLYÁT VESZTI.

Módosítások:

Teljes áttekintés és aktualizálás. 05. Verzió Infotv. változás

1. CÉL

A szabályzat célja, hogy az ellátás minőségére vonatkozó reklamáció, panasz fogadásának, egészségügyi adat, közérdekű adat rendelkezésre bocsátásának, nyilvántartásának, kezelésének egységes elvek szerinti szabályozása megvalósuljon.

2. SZEMÉLYI ÉRVÉNYESSÉG

Jelen eljárás utasítás hatálya kiterjed a kórház valamennyi osztályára/részlegére.

3. Hivatkozások

- az egészségügyről szóló 1997.évi CLIV. törvény - a pszichiátriai betegek intézeti felvételének és az ellátásuk során alkalmazható korlátozó intézkedések szabályairól - 60/2004. (VII. 6.) ESzCsM rendelet 6. §.,

-az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, (Eütv.)

- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, (Eüak.)

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.),

- a közérdekű adat iránti igény teljesítéséért megállapítható költségtérítés mértékéről szóló 301/2016. (IX. 30.) Korm. rendelet (Korm. rendelet),

- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény,

- az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet.

4. MEGHATÁROZÁSOK

Panasz: a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog – vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

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

Reklamáció: olyan kérelem, jelzés a kórházzal kapcsolatba kerülő személytől, szervezettől, mely nem az egészségügyi szolgáltatással közvetlenül összefüggő tárgyú.

Orvosi titok: a gyógykezelés során az adatkezelő tudomására jutott egészségügyi és személyazonosító adat, továbbá a szükséges vagy folyamatban lévő, ill. befejezett gyógykezelésre vonatkozó, valamint a gyógykezeléssel kapcsolatban megismert egyéb adat.

Egészségügyi dokumentáció: a gyógykezelés során a betegellátó tudomására jutott egészségügyi és személyazonosító adatokat tartalmazó feljegyzés, nyilvántartás vagy bármilyen más módon rögzített adat, függetlenül annak hordozójától vagy formájától.

Egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.
Természetes személyazonosító adat a polgár családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési helye, születési ideje és anyja születési családi és utóneve.

Különleges adat: a személyes adatok különleges kategóriáiba tartozó minden adat, azaz a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a genetikai adatok, a természetes személyek egyedi azonosítását célzó biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.

Közérdekű adat: az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.

Közérdekből nyilvános adat: a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli.

Gyógykezelés: minden olyan tevékenység, amely az egészség megőrzésére, továbbá a megbetegedések megelőzése, korai felismerése, megállapítása, gyógyítása, a megbetegedés következtében kialakult állapotromlás szinten tartása vagy javítása céljából az érintett közvetlen vizsgálatára, kezelésére, ápolására, orvosi rehabilitációjára, ill. mindezek érdekében az érintett vizsgálati anyagainak feldolgozására irányul, ideértve a gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök, gyógyfürdőellátások kiszolgálását, a mentést és betegszállítást, valamint a szülészeti ellátást is.

5. FOLYAMATLEÍRÁS

5.1. Panaszok/ reklamációk fogadása

Az érintett vagy annak képviselője panaszával fordulhat:

- az osztály bármely dolgozójához,
- az osztályvezető főorvoshoz, nem betegellátó egységekben az osztályvezetőhöz
- az ápolási igazgatóhoz,
- orvos igazgatóhoz
- főigazgatóhoz
- az intézmény jogászához
- minőségirányítási vezetőhöz
- a betegjogi képviselőhöz.

A panaszkezelési eljárásrendet valamennyi fekvő- és járóbeteg osztályon, a székhelyen és minden telephelyen a betegek számára elérhetővé kell tenni.

A panaszok kezelése az adatvédelmi szabályoknak megfelelően történik.

5.1.1. Osztályvezető főorvos/osztályvezető által kezelt panasz

Az érintett panaszával az osztály bármely dolgozójához szóban fordulhat, a dolgozó köteles a panasztevőt az osztályvezető főorvoshoz /osztályvezetőhöz irányítani. Osztályvezetői hatáskörbe tartozó panaszok esetén az osztályvezető jogosult és köteles a panasz rendezésére szóban, a panaszossal történő személyes megbeszélés során. Írásbeli panasz esetén az osztályvezető főorvos/osztályvezető a panaszt, reklamációt az érintettel közösen szóban egyezteti. Ez utóbbi esetben nem kötelező írásbeli választ adni, ha a szóbeli egyeztetés eredményre vezet, és a panaszos az eredeti panaszos levelére rögzíti, hogy szóban megnyugtató választ kapott, mindent megértett, így annak írásbeli rögzítésétől eltekint. Az osztályvezető főorvos/osztályvezető a panasz, reklamáció kiváltó okait, - amennyiben ez lehetséges- saját hatáskörében kivizsgálja, megszünteti. Ha a panaszos ragaszkodik a panasz és az erre történő intézkedés írásba foglalásához, vagy az osztályvezető főorvos/osztályvezető által hozott intézkedésekkel elégedetlen a panasz tárgyát és az általa lefolytatott vizsgálat eredményét és a meghozott intézkedéseket az osztályvezető főorvos/osztályvezető dokumentálja az intézményben rendszeresített Vevő/beteg reklamációs lapon (bizonylati sorszám: 342) és az ügyben keletkezett írásos dokumentumokkal együtt eljuttatja a főigazgató főorvos titkárságára. A főigazgató főorvos további vizsgálatot rendelhet el. A panaszoshoz intézett válaszlevelet a főigazgató főorvos aláírásával és titkársága által iktatott formában küldik el a panaszos részére.

5.1.2. A főigazgatónak címzett, közvetlenül benyújtott írásos reklamációt a főigazgatói titkárság iktatja. A főigazgató szignálása alapján a panaszok kivizsgálásában az adott

szervezeti egység vezetője a Jogi osztállyal és az érintett terület igazgatójával együttműködve jár el.

Az érintett munkatársakat a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatják az őket érintő panaszokról.

A kivizsgálás eredményét a panaszt tevőnek, az érintett szervezeti egység vezetőjének is meg kell küldeni.

5.1.3. Amennyiben a panasz kivizsgálását követően alapos okkal feltételezhető annak megalapozottsága, vagy ezzel kapcsolatban kétség merül fel az eljárásban részt vevők számára, a főigazgató döntése alapján a Jogi osztály közbenjárásával és együttműködésével, a kórház jogi képviseletét ellátó ügyvédi iroda segítsége vehető igénybe. Az esetleges egyezség, valamint peres eljárás során az ügyvédi irodát a kórház a panasz alapjául szolgáló valamennyi adat, információ tekintetében a Jogi osztályon keresztül segíti, támogatja, és együttműködik.

5.1.4. A panaszelemzések eredményeire támaszkodva, azok hátterében lévő szervezeti és szakmai gyengeségek javítása érdekében az érintett vezetők véleményének kikérésével a főigazgató intézkedéseket hoz.

5.1.5. A panasz (reklamációk) kezelése

- A panasz jogosságának vizsgálatával és a rendezés módjával kapcsolatos további tevékenységek irányításáért, koordinálásáért a főigazgató felelős, aki szükség esetén kijelöli a kivizsgálásért felelős személyt, és elindítja a belső vizsgálatot. A betegpanaszok kivizsgálást az orvosigazgató és helyettese, szakdolgozók esetében az ápolási igazgató indítja el.

- A belső vizsgálat célja a panasz jogalapjának és mértékének objektív, pontos, mindenre kiterjedő, komplex megítélése. A belső vizsgálat eredményét írásban kell összefoglalni, amely tartalmazza a tényállást és az alapul szolgáló dokumentációt, a meghallgatott személyeket, alapul vett adatokat, pontos választ a panaszbejelentésben megfogalmazott problémákra és kérdésekre, valamint indokkal alátámasztatott szakmai véleményt a panasz joglapjára, tekintettel a kórház (érintett dolgozóinak) magatartása és a panasz tárgya közötti ok-okozati összefüggésre is.

- Amennyiben a belső vizsgálat eredménye kétséges, további szakértői vizsgálatok, vagy más szervezeti egység bevonása válhat szükségessé. Amennyiben ez a válaszadási határidőt úgy növeli meg, hogy határidőben a panaszos nem kap választ, erről a tényről írásban értesíteni kell.

- Amennyiben a panasz megalapozott valamennyi szükséges lépést a főigazgató meghatározza, az illetékesekkel közli, szabályzat módosításokat rendel el, eljárási rendeket módosít stb.

- Amennyiben a panaszok elintézésben az egészségügyi hatóság, vagy betegjogi képviselet közreműködik az érintett szakmai egység vezetőjének kötelessége hogy a kiadott dokumentáció hiánytalan, teljes, jól olvasható, pontos, és a valóságnak megfelelő legyen. Személyesen meg kell győződnie a szervezeti egység vezetőjének, hogy a titkárságra átadott iratok a fentiekben leírt feltételeknek megfeleljenek, azok teljesek, és a valóságnak megfelelőek legyenek.

A belső visszaélés jelentés rendszerébe tartozó munkavállalói és szerződéses partnertől érkező panaszokat a Belső visszaélés-jelentési rendszer szabályzata tartalmazza.

6. Közérdekű adatigénylés, egészségügyi dokumentáció kikérése

6.1. Közérdekű adatigénylés/ezzel kapcsolatos panasz esetén a főigazgatói titkárságról érkező, iktatott és szignált kérést a Jogi osztály megvizsgálja, szükség esetén annak informatikai hátterére tekintettel, az adatvédelmi felelőssel egyeztet, és határidőn belüli válaszadásra előkészíti az adatigénylés tárgyát képező és a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabálynak megfelelően szolgáltatható és szolgáltatandó adatokat. A közérdekű adat szolgáltatására főigazgató főorvos, mint fő adatvédelmi felelős jogosult.

Az irányító vármegyei intézmény irányítása alá tartozó egészségügyi intézmény a hozzá beérkezett közérdekű adatigényléseket haladéktalanul, de legkésőbb 2 napon belül, a választervét legkésőbb 6 napon belül megküldi az irányító megyei intézményhez, amely a hatályos jogszabályok és Fenntartói utasítások és határidők figyelembevételével jár el, mind a hozzá beérkező adatigénylések, mind a számára továbbított közérdekű adatigénylések tekintetében.
Az adatigénylésnek a közfeladatot ellátó szerv nem köteles eleget tenni, ha az igény teljesítése

a) a közfeladatot ellátó szerv tényleges kezelésében nem lévő – így különösen az irányítása vagy felügyelete alatt álló közfeladatot ellátó szerv kezelésében lévő – adat beszerzését, begyűjtését, vagy
b) a közfeladatot ellátó szerv tényleges kezelésében lévő közérdekű adatok vagy közérdekből nyilvános adatok összevetése útján a kezelésében lévő adatokhoz képest új adat előállítását tenné szükségessé.

A közérdekű adat kiadása előtt, amennyiben az papír alapon meghaladja a 10 oldalt az adathordozó önköltségét, a Korm. rendelet előírásainak figyelembevételével, valamint ha az adatigénylés teljesítése a munkaerőforrás aránytalan mértékű igénybevételével jár, az adatigénylés teljesítésével összefüggő munkaerő- ráfordítás költségét az Infotv. és a Korm. rendelet szerint meg kell határozni, és az igénylővel megtéríttetni. Az e-mailben történő adatkiadásnál a Fenntartó erre vonatkozó #823 számú állásfoglalásában foglaltak figyelembevételével kell eljárni.

A közérdekű adatok és közérdekből nyilvános adatok, valamint a közzétételre vonatkozó rendelkezéseket a Közzétételi és Közérdekű adat megismerési Szabályzat tartalmazza. (SZ42)

6.2. Egészségügyi adat, dokumentáció igénylése a hatályos adatvédelmi szabályok és az Integrált Jogvédelmi Szolgálat ajánlása szerint történik.

Az egészségügyi dokumentáció kiadása történhet dokumentáció kikérő lap kitöltésével, (***bizonylati sorszám:*** **347**) valamint hatóság, vagy betegpanasz, illetve műhiba perek kapcsán a jogosult írásbeli igénylése folytán. Az Eüak., és Eütv., valamint a hatályos adatvédelmi szabályozás szerint az egészségügyi dokumentáció, jogosult számára történő első másolatának kiadása költségmentes.

A Kórházon kívüli, másik betegellátó által igényelt egészségügyi és személyazonosító adat, ezen egészségügyi szolgáltató adatkezelője, kezelőorvosa, vagy intézményvezetője által írásban igényelhető, amennyiben, a kórház azért mentesül a titoktartási kötelezettség alól, mert az adatok közlése a kórisme megállapítása vagy az érintett további gyógykezelése érdekében szükséges, és az érintett ezt írásban a továbbítás előtt azt nem tiltotta meg. Ez utóbbiról kifejezetten nyilatkoztatni kell az érintettet.

Kizárólag csak annyi és olyan egészségügyi, illetve személyazonosító adat kezelhető,és továbbítható, amely az adatkezelési cél megvalósításához elengedhetetlenül szükséges, és a továbbítás idején fennálló betegséggel összefügg.

A kérelmek a titkárságra érkeznek be, melyek, ha kétséget ébresztenek az adatigénylési jogosultság vonatkozásában, a Jogi osztály segítséget nyújt a kiadhatóság elbírálásában.

A kérelmezőnek hitelt érdemlően kell igazolnia a kiadhatóság alapjául szolgáló adatait és körülményeit.

Az adatok egy része a betegadminisztrációs rendszerből kinyerhető, amelyben a Döntés előkészítési osztály működik közre. Az adatok másik része, mint az ápolási és kórlap dokumentáció az adott beteget ellátó osztályról származik.

Figyelembe véve azt, hogy az adatkérés, a megadott adattartalom további felhasználásra szolgál, törekedni kell arra, hogy a kiadott dokumentáció hiánytalan, teljes, jól olvasható, pontos, és a valóságnak megfelelő legyen.

A kérelem hiánytalan kitöltését, és aláírását követően a titkárság intézkedik a dokumentumok kinyeréséről, másolatáról. A kiadandó dokumentumok mennyiségének ismeretében, amennyiben nem az első személyes adatra vonatkozó másolatról van szó, az adatigénylő a Térítési Szabályzatban megállapított térítési díjat előre megfizeti kórház részére.

Amennyiben a térítési díj megfizetésre került, és a jogosultság igazolást nyert, illetve első másolat esetén a jogosultság igazolt, az adatok kiadására 30 napon belül kerül sor.

Az adatok kizárólag a titkárságról kerülhetnek a kérelmező birtokába főigazgatói engedélyezést és aláírást követően.

Az adatik kiadása a kérelmező igénye szerint történhet személyes átvétellel, postai úton ajánlott küldeményként, elektronikus formában a megadott e-mail címre. Ez utóbbi esetben a kérelmezőnek kifejezetten írásban kell nyilatkoznia arról, hogy tudomása van arról, az elektronikusan rendelkezésre bocsátott adat technikai adatvédelmei hiányossága, sérülékenysége, elveszése előfordulhat, melyért a kórház felelősségét kizárja.

Jogszabály által kötelező adatkiadás, és hatósági megkeresés esetén az adatkiadás, a jogosulti első másolat mellett szintén térítésmentes.

A kórház a kiadott dokumentumokról nyilvántartást vezet, mely tartalmazza különösen:

- a kérelmező adatait,
- a kérelmezés időpontját,
- kérelmet és mellékleteit,
- kiadás időpontját,
- átadott adatok, dokumentumok körét,
- átadás módját,
- átvevő személyét.

7. Egyéb rendelkezések

A panaszt fogadó és kivizsgálásra az 5.1.1. pont szerinti jogosultak a hozzájuk érkező panaszt, reklamációt 5 munkanapon belül kötelesek kivizsgálni. Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. Az egészségügyi ellátással összefüggő panasz kivizsgálásnak végső határideje a kézhezvételtől számított 30 munkanap.
A Főigazgató főorvos a betegjogi képviselőtől, a szociális szolgáltató vezetője az ellátottjogi képviselőtől, a gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézmény vezetője a gyermekjogi képviselőtől érkező,
a) panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre harminc napon - gyermekjogi észrevétel esetében tizenöt napon - belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, hatvan napon - gyermekjogi észrevétel esetében harminc napon - belül érdemben válaszol,
b) a szolgáltató működésével kapcsolatos észrevételre tizenöt napon belül érdemben válaszol.
Korlátozó intézkedések (pszichiátriai betegek) elleni panasz elintézése során, soron kívül kell eljárni.
A panasz kivizsgálás eredményét a főigazgató főorvos írásbeli levelében határidőn belül közli a panaszossal. A betegpanaszok esetén a válaszleveleket a belső vizsgálatot elrendelő orvosigazgató és helyettese a főigazgató átruházott jogkörében küldi meg saját aláírásával a panaszosnak.

A panasszal kapcsolatos dokumentációt elektronikus formában az erre megnevezett meghajtón az informatikai rendszerben a Főigazgatói titkárság nyilvántartja és frissíti. A

panaszkezeléssel kapcsolatos teljes dokumentációt papír alapon is az eljárás befejezésétől számított öt évig, bírósági, hatósági eljárás esetén a jogerős döntést követő 5 évig az irattárban meg kell őrizni.