

A PANASZKEZELÉS SZABÁLYAI

1. A Szabályzat célja

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (továbbiakban: Eütv.) 29. § (3) bekezdése előírja, hogy a panaszkezelés rendjéről szabályzatot kell alkotni.

Alkalmazott jogszabályok

A betegek panaszainak kivizsgálásáról, illetve az eljárás lefolytatásáról, menetéről elsősorban az alábbi jogszabályok rendelkeznek:

- Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII.2.) Korm. rendelet
- Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: Rendelet) 5. cikk (2) bekezdése minden adatkezelőtől elvárja, a Rendeletnek való megfelelést és a megfelelés igazolás képességét („elszámoltathatóság”).

A Társaság a jelen Szabályzat megalkotásával a fenti jogszabályok előírásainak betartása érdekében az ügyfelektől érkező panaszok kezelésének rendjét az alábbiakban szabályozza.

Adatkezelő megnevezése (továbbiakban: Társaság):

Név, elérhetőség	Mentaház Kft. székhely: 8000 Székesfehérvár, Katona József utca 34. (a továbbiakban: Társaság) Cg.: 07-09-022931, adószám: 24125781-2-07 e-mail: info@mentahaz.hu telefon: 06-30-534-3121
Ügyvezető:	
Képviselő neve, elérhetősége	Deliné Szalai Borbála ügyvezető telefon: 06-30-534-3121
Adatvédelmi tisztviselő:	
Adatvédelmi tisztviselő neve, elérhetősége	Tóthné Sebestyén Anita e-mail: kozpont@mentahaz.hu telefon +36 22/582-600

A panaszkezelés általános szabályai, célja

A Mentaház Kft. az egészségügyi ellátások igénybevételével kapcsolatos panaszok egységes eljárási szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény vonatkozó rendelkezései alapján a panaszok kezelésére vonatkozó szabályzatát (a továbbiakban: Szabályzat) az alábbiakban határozza meg.

Az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevők (pácines/ cselekvőképtelen páciens törvényes képviselője), továbbá meghatalmazásuk alapján közeli hozzátartozóik jogosultak a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni, bejelentést tenni. A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató törvényi kötelezettsége. A Mentaház Kft. együttműködésre törekszik a páciensekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően is.

Célunk:

- A panaszbejelentések kivizsgálása.
- A vizsgálat során esetlegesen feltárt sérelem orvoslása.
- Az ügyfélbarát tájékoztatás.
- Gyors, szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása.
- Az ügyfél és a Mentaház Kft. között felmerült vitás kérdések rendezése.
- A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.

A Mentaház Kft. a Rendelet 25. cikk (1) bekezdésében meghatározott szervezési intézkedések részeként, biztosítva a Rendelet 12. cikkében meghatározott tájékoztatás megadását, az érintetti jogok gyakorlásának elősegítését, a tájékoztatás határidejének, módjának, a kérelem elutasításának, az érintett azonosításának meghatározása érdekében alkotta a szabályzatot (továbbiakban: Szabályzat).

2. A Szabályzat hatálya

Jelen szabályzat kötelezően felülvizsgálendő:

- a) jelentős szervezeti, vagy jogszabályi változásokat követően,
- b) a hatályossá válását követő minden harmadik évben, így az első kötelező felülvizsgálat időpontja: 2027.;
- c) szervezeti változás, új folyamat bevezetése, folyamat módosítása esetén haladéktalanul.

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a társaság által kezelt betegek panaszaira.

Jelen szabályzatot a kezelt betegek számára hozzáférhető módon Mentaház Kft. weboldalán közzé kell tenni, továbbá a szabályzatra vonatkozó tájékoztatást a betegek számára jól látható helyen, a recepció szűkséges elhelyezni.

A Szabályzat hatálya a jelen szabályzatban szereplő panasz fogalma alá tartozó panaszok kivizsgálására terjed ki. A panaszokat, mivel személyes adatokat és különleges személyes adatokat tartalmaznak a társaság adatvédelmi szabályai szerint kell kezelni.

Amennyiben a panasz érintetti joggyakorlással kapcsolatos igényt is tartalmaz, az érintetti joggyakorlásra vonatkozó szabályokat is figyelembe kell venni.

3. Fogalmak

Jelen szabályzat alkalmazása során a Rendeletben, illetve az Eütv-ben meghatározott fogalmakat kell érteni, ezen túl a következő fogalmakat használjuk:

a) **Panasz:** megjelenési formájától függetlenül minden olyan információ, amely valamely folyamatbeli, betegjogi, szakmai vagy etikai hibára, hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása az egyén vagy társaság érdekét szolgálja. A panasz olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre irányul, amely jogszabályokba, az egészségügyi etika normáiba vagy szakmai szabályokba ütközik, ezáltal sérti vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet, a betegek jogait, vagy érdekeit.

Az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjogokkal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban előterjesztett kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

b) **Panasznak nem minősülő bejelentés:** Az egészségügyi szolgáltatáshoz nem kapcsolódó (rendelővel, infrastruktúrával kapcsolatos) igény, kérés, kifogás, vélemény.

c) **Panaszos:** Az a természetes személy (vagy meghatalmazott hozzátartozója, képviselőre jogosult gondviselője), aki a panaszt vagy panasznak nem minősülő bejelentést tette.

d) **Páciens:** a Társaság szolgáltatását igénybe vevő személy.

e) **Közeli hozzátartozó:** A házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér.

f) **Képviselő:** Az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

g) **Meghatalmazás:** A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat: a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személy személyazonosító adatait, a meghatalmazás tárgyát, a képviseleti jogosultság terjedelmét, a keltezés (a kiállítás helyét és dátumát), a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását, valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételet képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okirattal foglalt meghatalmazás).

4. Kivizsgálás folyamata

A panasz bejelentésének módjai

A Mentaház Kft. pácienseinek joguk van panaszt tenni a Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban az alábbi elérhetőségeken:

Szóbeli panasz esetén:

- Személyesen: telephelyen (8000 Székesfehérvár Nagy László u 1) nyitvatartási időben.

- Telefonon: munkanapokon: Hétfő-Péntek: 7:00-20:00, Szombat: 9:00-13:00 +36 (22) 500-300, +36 (30) 534-31-21 telefonszámokon

Írásbeli panasz esetén:

- Személyesen vagy érvényes írásbeli meghatalmazással rendelkező más személy által átadott irat útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

- Postai úton a következő levelezési címre eljuttatva: Mentaház Kft. 8000 Székesfehérvár Nagy László u 1

- Elektronikus levélben: info@mentahaz.hu e-mail címen

- weboldalon keresztül: <https://mentahaz.hu/vendegkonyv>

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon páciens által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Mentaház Kft. mellőzheti.

A panasz kivizsgálása során alapvető követelmény:

- a törvényszerűség,

- a szakszerűség,

- az objektivitás,

- a pártatlanság.

A panasszal kapcsolatos döntések formája lehet:

a) elfogadó: megalapozott panasz esetén, amennyiben a kivizsgálás során megállapításra kerül, hogy a Panaszos által előadottak megfelelnek a valóságnak és egyéni jog- vagy érdeksérelem valósul meg;

b) részben elfogadó: megalapozott panasz esetén, amennyiben a kivizsgálás során megállapításra kerül, hogy a Panaszos által előadottak csak részben felelnek meg a valóságnak, de ennek alapján is fennáll az egyéni jog- vagy érdeksérelem;

c) elutasító: nem megalapozott panasz esetén, amennyiben a kivizsgálás során megállapításra kerül, hogy a Panaszos által előadottak nem felelnek meg a valóságnak vagy egyéni jog- vagy érdeksérelem nem állapítható meg.

A panasszal kapcsolatos esetleges intézkedések végrehajtását az ügyvezető ellenőrzi

Panaszkezelés menete és dokumentumai:

Fő szabályként a panaszkezelés rendezésének formája a megkeresés formájával azonos módon történik. Ettől eltérően, páciens kérése alapján a panasz kivizsgálására vonatkozó válasz megküldése, a panaszos által kért formában teljesítendő.

Szöbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni. Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a panaszról és a Mentaház Kft. álláspontjáról feljegyzést kell készíteni, adatlapot kell rögzíteni, amelynek másolati példányát személyes közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a helyszínen át kell adni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a páciens kérésére kiállított adatlap másolati példányát legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg meg kell küldeni. Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, a kivizsgálásra irányadó határidőre az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések az irányadóak.

Adatlap felvétele esetén az adatlapnak az alábbi információkat szükséges tartalmaznia (1. számú melléklet):

- az előadott panasz egyedi azonosítószáma,
- a panaszos neve, lakcíme/székhelye, adott esetben levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- telefonon közölt szóbeli panasz kivételével az adatlapot felvevő személy és a panaszos aláírása,
- amennyiben a panasz kivizsgálása lehetséges, az orvosi központ nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról,
- a felvétel helye és ideje.

Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi a Mentaház Kft. a panaszos által kapcsolattartásra megadott postacímre vagy email címre

Eljárás menete:

Az alkalmazottakkal, közreműködő egészségügyi dolgozókkal, a társaság által megbízott más szervezetekkel szemben tett panasz kivizsgálása az ügyvezető, illetve a társaság tagjának a feladata.

Névtelen (elérhetőség nélküli, vagy egyébként azonosíthatatlan) panasz esetén, amennyiben a panasz alapjául szolgáló körülmény súlyos jog-, vagy érdeksérelem tartalmaz, vagy azonos tárgyban több panasz érkezik, az ügyvezető, vagy a társaság tagja jogosult kivizsgálni.

Panaszt tenni szóban, fősabály szerint a honlapon erre a célra kialakított helyen, illetve az ügyvezetőnél, vagy a társaság tagjánál lehet. Panasz szóban (személyesen, vagy telefonon), írásban, vagy elektronikus úton érkezhetsz.

A panasz irányulhat a betegfogadás és betegellátás folyamatára, lehet etikai tárgyú, szakmai szempontú (mulasztás, szakmai szabályok be nem tartása), betegjogokkal kapcsolatos vagy ezek kombinációja.

A panasz kivizsgálásában nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható.

A szóban érkező panaszt Panaszos kérésére az **1. számú melléklet** szerinti adatlapon kell rögzíteni.

A panaszokat nyilván kell tartani. A nyilvántartás az adatminimium elvét követve, az alábbi személyes adatot tartalmaz (pl. panaszos/páciens neve, panaszkezelés kapcsán kért értesítési elérhetősége). A nyilvántartásban fel kell tüntetni a panasz beérkezésének időpontját, tárgyát, ügyszámot, a vizsgáló nevét, a vizsgálat eredményét, megtett intézkedést, a panaszos tájékoztatásának időpontját.

A panasz bejelentését és a jegyzőkönyv felvételét követően intézkedés céljából, haladéktalanul át kell adni az ügyvezetőnek, aki intézkedik annak kivizsgálásáról.

A kivizsgálás megkezdéséről, vagy annak mellőzéséről a panaszost haladéktalanul értesíteni szükséges.

A panaszt a lehető legrövidebb időn belül, teljeskörűen ki kell vizsgálni és annak eredményéről a panaszost tájékoztatni kell. A kivizsgálás ideje legfeljebb 30 munkanap az Eütv. 29. § (2) bekezdése szerint. Amennyiben a kivizsgálás előre láthatóan hosszabb ideig tart, erről előzetesen, lehetőleg 8 napon belül a panaszost értesíteni kell, az elintézés várható időpontjának megjelölésével egyidejűleg.

A panasz súlyosságának függvényében, kiemelt tárgyú panaszok esetén a kivizsgálás során személyek meghallgatására, dokumentumok, tárgyak, helyszín, felvétel megtekintésére kerülhet sor. A kivizsgálást jegyzőkönyvben megfelelően dokumentálni szükséges, amelyet a jelen lévőkkel alá kell írni.

Kiemelt tárgyú panaszok azok, amelyek orvosetikai vagy szakmai tárgyúak (a műhibák, szakmai szabályok és előírások be nem tartása, tévedések, mulasztások), amelyek veszélyeztetik a társaság jó hírét, és eredményes működését.

Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, gondoskodni kell:

- a. a jogszerű állapot helyreállításáról, az egyébként szükséges intézkedések megtételéről
- b. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c. az okozott sérelem orvoslásáról, a hátrányt szenvedett személy megfelelő kompenzálásáról, kár megtérítéséről,
- d. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről, további eljárások (fegyelmi, etikai, büntető) megindításáról.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

A kivizsgálás eredményéről és a foganásított intézkedésekről a Panaszost és indokolt esetben más érintett személyeket is haladéktalanul értesíteni kell. A panasz iratait a panaszügy lezárása előtt, az előzetes döntéssel együtt, indokolt esetben előzetes jogi véleményezésre meg kell küldeni.

A panaszok intézése során keletkező iratokat papír alapon elzárva, elektronikusan csak a kivizsgálásra jogosult által elérhető helyen szükséges tárolni.

A panaszos személyét és adatait külön kérés nélkül és zártan kell kezelni, a keletkezett iratokat csak az arra jogosult hatóság, bíróság részére lehet kiadni. Amennyiben a panasz meghatározott személy ellen irányul, a panaszos személyét, előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül a bepanaszolt személy nem ismerheti meg, mely alól kivételt képez amennyiben a panaszos nevesítése a kivizsgálás szempontjából releváns és ennek hiányában a vizsgálat nem folytatható le.

5. Panaszokkal kapcsolatos adatkezelés

Adatkezelés célja

Panaszügyintézés, panasszal érintett eset körülményeinek kivizsgálása és a panasz kezelése.

Érintett személyes adatok köre

Panasz benyújtójának panaszban megadott személyazonosító adatai (jellemzően: név, e-mail cím, lakcím), továbbá a panaszban foglalt személyes, adott esetben egészségügyi adatok.

Adatkezelés jogalapja

Szerződés teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont); Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglalt, panaszkezelésre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont); Az Ön, mint érintett személy hozzájárulása, amelyet a panasz benyújtásával ad meg a Mentaház Magánorvosi Központ részére, különösen abban az esetben, amikor nem Ön vette igénybe az egészségügyi szolgáltatást, hanem például hozzátartozója, de a panaszt Ön nyújtja be (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont).

Adatkezelés időtartama; törlés

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29 § (4) alapján az adatkezelés időtartama a panaszügy lezárásától számított 5 év, amelynek elteltével az adatok törlésre, megsemmisítésre kerülnek.

Címzettek kategóriái, adattovábbítás

A Mentaház Magánorvosi Központ a panaszokkal kapcsolatos személyes, adott esetben egészségügyi adatokat az alábbi címzettek részére továbbítja:

- az egészségügyi szolgáltató partnerek részére, a panasszal érintett egészségügyi szolgáltatás körülményeinek kivizsgálása céljából;
- törvényben meghatározott hatóságok, bíróságok részére, azok hivatalos megkeresésére, felhívására, jogszabály alapján;
- dokumentumarchiválási, irattárolási szolgáltatást nyújtó adatfeldolgozója részére adatfeldolgozási szerződés alapján;
- küldemények kézbesítését végző társaságok, mint adatfeldolgozók részére a kézbesítéshez szükséges adatokat (név és cím), adatfeldolgozási szerződés alapján.
- valamely egészségbiztosítást nyújtó biztosító által biztosított személy esetében a biztosító vagy a munkáltató részére, amennyiben a panasz valamelyikükön keresztül érkezett és az érintett személy a panaszkezeléssel kapcsolatban hozzájárult a személyes adatok biztosító, vagy munkáltatója részére való továbbításához.

Adatszolgáltatás elmaradásának következménye

A panaszhoz kapcsolódó valamennyi releváns adat szükséges a panasz kezeléséhez, a körülmények kivizsgáláshoz. Az adatszolgáltatás elmaradása, vagy hiányos volta esetén a panasz nem, vagy nem megfelelően kezelhető.

6. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Panaszos a panasz kivizsgálása érdekében betegjogi képviselőt ellátó személyhez is fordulhat. A betegjogi képviselők elérhetősége megtalálható az Integrált Jogvédelmi Szolgálat honlapján: <http://www.ijsz.hu/>.

Helyi képviselői elérhetőség: Gróf Andrea

(Betegjogi képviselő: Közép-Dunántúl régió, Nyugat-Dunántúl régió, Fejér vármegye, Veszprém vármegye)

E-mail: andrea.grof@ijsz.bm.gov.hu Telefon: +36 20 4899 592

A fogyasztónak minősülő Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testületekhez is fordulhat. A békéltető testületek elérhetősége megtalálható az alábbi internetes felületen: <http://www.bekeltetes.hu>

A fogyasztónak minősülő Panaszos panaszának elutasítása esetén a válaszban külön tájékoztatni kell a páciens arról, hogy pontosan mely betegjogi képviselőhöz fordulhat (név, telefonszám, email cím megadásával), továbbá tájékoztatni kell a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről (az illetékes békéltető testület nevének, székhelyének, telefonos és internetes elérhetőségének, valamint levelezési címének feltüntetésével), továbbá arról, hogy maga a Társaság kezdeményezi-e békéltető testület eljárását. Ezen kívül tájékoztatni kell arról, hogy igényét bíróság előtt is érvényesítheti, továbbá arról, hogy fogyasztói jogaival kapcsolatban a lakóhely szerinti illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat ellátó szervezeti egységéhez is fordulhat (névének, székhelyének, telefonos és internetes elérhetőségének, valamint levelezési címének feltüntetésével).

Az érintett jogainak megsértése, ill. észrevétel esetén az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

• A Társaság székhelye szerint illetékes Székesfehérvári Törvényszék vagy az érintett/bejelentő lakóhelye szerint illetékes Törvényszék vagy az érintett/bejelentő tartózkodási helye szerint illetékes Törvényszék. Az illetékes bíróságok a <https://birosag.hu/birosag-kereso> oldalon érhetőek el.

• Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9. E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Jelen szabályzat a közzététellel válik hatályossá.

Függelék: 1. számú mellékelt – Adatlap szóbeli panasz rögzítéséhez

ADATLAP
szóbeli panasz rögzítéséhez

1. A panasztétel ideje:
2. A panasztétel helye:
3. Az ügyintéző neve:
4. A panasztétel, bejelentés módja: telefonos/személyes
5. Az ügy száma:

Panaszos adatai

Név (panaszos neve): ...
Lakcím: ...
Telefon (hozzájárulás esetén): ...
E-mail (hozzájárulás esetén): ...

A panasz tárgya:

A panasz részletes leírása:

(séreelmet szenvedő beteg, mikor, ki, milyen szakterületen látta el)

Szóbeli tájékoztatás megtörtént: IGEN NEM
A tájékoztatást tudomásul veszem: IGEN NEM

Intézkedés:

.....
panaszos

.....
ügyintéző aláírása