

Panaszkezelési Szabályzat

Kedves Betegünk!

Köszönjük, hogy bizalmával megtisztelte rendelőnket, melynek házirendje a zavartalan betegellátás, az Önök gyógyulása és munkatársaink zavartalan munkavégzése érdekében készült. Az egészségügyi ellátás hazánk minden állampolgárának az Egészségügyi Törvény által biztosított joga. Tevékenységünk a betegek gyógyulását segíti elő, ezért kérjük Betegeinket, hogy az egészségügyi szolgáltatásaink igénybevételekor a rendelői rendet, a gyógykezeléssel, terápiákkal kapcsolatban kapott rendelkezéseket, illetve a Házi rendet tartsák be. Az ellátás során a betegek emberi méltóságát tiszteletben tartjuk, a személyiségi jogok és betegjogok betartásáért garanciát vállalunk, illetve a személyes adatok kezeléséről egy külön dokumentumban, az Adatkezelési Szabályzatban rendelkezünk.

Adataink:

Cég neve: Mental Poliklinika Kft
Cégünk székhelye, egyben rendelők címe: 1036 Budapest, Bécsi út 85. A. lház. 1. em. 1. ajtó
Weboldalunk: <https://www.mentalpoliklinika.hu>
Email címünk: info@mentalpoliklinika.hu

1. Bevezetés

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29.§ (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

Az Eütv. 29.§ (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

A hivatkozott törvénynek megfelelően a **Mental Poliklinika Kft.** (a továbbiakban: Kft.) előforduló panaszok ügyintézésének rendjét a következőképpen szabályozza:

1. A szabályzat célja

A betegek, valamint hozzátartozóik és/vagy egyéb személyek által tett panaszok kivizsgálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának szabályozása.

2. Jogszabályi hivatkozások

- | | |
|--------------------------------------|---|
| – 1997. évi CLIV. törvény | az egészségügyről |
| – 1991. évi XI. törvény | az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről |
| – 2000. évi CXVI. törvény | az egészségügyi közvetítői eljárásról |
| – 2011. évi CXII. törvény | az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról |
| – 1997. évi XLVII. törvény | az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről |
| – 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet | az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról |
| – 2013. évi CLXV. törvény | A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről |

3. A szabályzat alkalmazási területe

3.1. Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Kft. valamennyi egységére, valamint a Kft. alkalmazotjaira, személyes közreműködőire és az önkéntes segítői jogviszonyban foglalkoztatott dolgozóira.

3.2. Kft. székhelye

1036 Budapest, Bécsi út 85. A. lház. 1. em. 1. ajtó

3.3. Kft. telephelye:

1036 Budapest, Bécsi út 85. A. lház. 1. em. 1. ajtó

4. A Kft.be érkező panaszügyek csoportosítása

4.1. A Kft. vezetőségének, recepción szóban előadott panaszok.

4.2. Az írásban benyújtott panaszok.

4.3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.

4.4. Felettes, felügyeleti szervek (Belügyminisztérium, Országos Kórházi Főigazgatóság, irányító vármegyei intézmény), illetőleg hatóságok (Nemzeti Népegészségügyi Központ, Rendőrség stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.

4.5. Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítői eljárás kezdeményezése esetén.

5. A panaszügyek intézésének rendje

5.1. A szóban előadott panaszok

5.1.1. A szóbeli panasztétel történhet telefonon, illetve személyes megjelenés alkalmával. A beteg, a hozzátartozó vagy más személy által szóban tett panasz esetén Dr. Martony Zsuzsanna Mária, távollétében Árokszállási Erik tájékoztatja a panaszost, hogy jelen szabályzat értelmében Kft.-ben kizárólag az írásban beadott panaszok kerülnek kivizsgálásra.

5.1.2. Amennyiben a fenti pontban megjelölt személyek szükségesnek ítélik, a szóban előadott panaszról írásos feljegyzést készítenek és tájékoztatásul megküldik Dr. Martony Zsuzsanna Mária részére.

5.2. Az írásban benyújtott panaszok

5.2.1. A Kft.-hez közvetlenül érkező írásbeli panaszt haladéktalanul, 2 munkanapon belül továbbítják Dr. Martony Zsuzsanna Mária felé.

5.2.2. Dr. Martony Zsuzsanna Mária a panaszt iktatja és – amennyiben szükséges – érkeztető számmal is ellátja.

5.2.3. Dr. Martony Zsuzsanna Mária a panaszt 15 munkanapon belül kivizsgálja, aki az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (pl.: betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, legfeljebb 20 munkanapon belül írásbeli igazoló jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről.

5.2.4. Ha a panasz a kivizsgálásra köteles Dr. Martony Zsuzsanna Mária ellen irányul, a panaszt másik vezető, Árokszállási Erik, ügyvezető vizsgálja ki.

5.2.5. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett ügyintéző a közvetlen felelősségét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult.

5.2.6. A panasz kivizsgálásának eredményéről a panaszt benyújtó személyt tájékoztatni szükséges írásban. Törekedni szükséges a békés elrendezésre jogos panasz esetén.

6. Panaszkezelési Szabályzat Hozzáférhetősége

Ez a panaszkezelési szabályzat minden páciens számára hozzáférhető és megismerhető a magánrendelő várójában és honlapján is.

Végül fontos megjegyezni, hogy a panaszkezelési szabályzatot rendszeresen felülvizsgáljuk és szükség esetén módosítjuk a jobb és hatékonyabb panaszkezelés érdekében.

7. Betegjogi képviselő

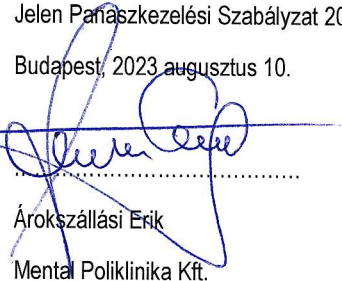
Betegjogi képviselő neve: Ivonyné Dr. Munk Julianna

Betegjogi képviselő email címe: julianna.munk@jib.emmi.gov.hu

Betegjogi képviselő telefonszáma: +36 20 489 9520

Jelen Panaszkezelési Szabályzat 2023. augusztus 10.-én lép érvénybe, és visszavonásig érvényes.

Budapest, 2023. augusztus 10.



.....

Árokszállási Erik

Mental Poliklinika Kft.

Ügyvezető