

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék

1. A szabályzat célja
2. Fogalom-meghatározások
3. A panasz bejelentésének módjai
 - 3.1. Szóbeli panasz esetén
 - 3.2. Írásbeli panasz esetén
4. A panasz kivizsgálása
 - 4.1. Szóbeli panasz
 - 4.2. Írásbeli panasz
5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai
6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség
7. A panasz nyilvántartása

Dr. Egressy – Molnár Viktória egyéni vállalkozó fogszakorvos (a továbbiakban: Panaszkezelő) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §-a, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény 4. §-a és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 4. §-a alapján azok betartása érdekében a betegektől, vagy képviselőiktől érkező panaszok kezelésének rendjét az alábbiakban szabályozza.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy rögzítse a különböző kommunikációs csatornákon a Panaszkezelőhöz beérkezett panaszok kezelésének folyamatát, szabályozza az ezzel kapcsolatos teendőket, felelősöket, határidőket, annak érdekében, hogy a betegek magas színvonalú kezelését folyamatosan biztosítani és fejleszteni lehessen.

2. Fogalom-meghatározások

Beteg: a Panaszkezelőtől fogászati ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy.

Fogászati ellátás: a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó fogászati tevékenységek összessége.

Fogászati tevékenység: a fogászati szolgáltatás részét képező minden tevékenység.

Panaszos: akit a panaszra okot adó tény, eset, körülmény közvetlenül érint.

Panaszos képviselője: kiskorú beteg esetén annak igazolt törvényes képviselője, nagykorú beteg esetén annak közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű meghatalmazásba foglalt képviselője.

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. A Panaszkezelő panasznak tekint és kezel minden, a Panaszkezelő betegeitől, vagy képviselőiktől bármilyen azonosítható formában és módon igazolhatóan beérkezett, a Panaszkezelő munkatársai által nyújtott fogászati ellátással, valamint munkatársai magatartásával kapcsolatos negatív visszajelzés, amely okának feltárása illetve a probléma elhárítása, megoldása intézkedést igényelhet, és a 3. pont szerint került benyújtásra. Nem minősül panasznak nem a panaszos, vagy nem annak képviselőitől érkező bejelentés. Nem minősül panasznak a panaszos, vagy képviselői által a Panaszkezelőshöz benyújtott olyan megkeresés, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésére irányul, máshol kapott ellátást kifogásol, a méltányossági kérelem, a részletfizetési kérelem, valamint a szolgáltatás minőségének javítása, fejlesztése érdekében, a Panaszkezelő által rendszeresített, önkéntesen kitöltött kérdőíveken és igényfelmérő űrlapokon tett észrevételek.

3. A panasz bejelentésének módjai

A Panaszkezelő betegeinek joguk van panaszt tenni személyesen, vagy képviselőik útján az alábbi elérhetőségeken:

3.1. Szóbeli panasz esetén:

- személyesen, vagy képviselő útján: A Panaszkezelő székelyén, aminek címe: 1082 Budapest, Kisfaludy utca 40. fszt. 4., vagy a Panaszkezelő rendelőjében.

- telefonon: A Panaszkezelő központi telefonszámán rendelési időben: (06 20) 252 1584

3.2. Írásbeli panasz esetén:

- személyesen vagy képviselő útján: A Panaszkezelő székelyén, aminek címe: 1082 Budapest, Kisfaludy utca 40. fszt. 4., vagy a Panaszkezelő rendelőjében.

- postai úton: A Panaszkezelő székelyén, aminek címe: 1082 Budapest, Kisfaludy utca 40. fszt. 4.

- elektronikus levélben: Az egressymolnar@gmail.com email címen.

4. A panasz kivizsgálása

A Panaszkezelő köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a panaszost, vagy annak képviselőjét a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 (harminc) munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a panaszos azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a Panaszkezelő köteles a panaszos figyelmét felhívni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 (harminc) munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy képviselőjét az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével írásban tájékoztatni kell.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Panaszkezelő nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, vagy képviselője által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy, vagy képviselője által tett panasz kivizsgálását a Panaszkezelő arra utalva mellőzheti.

4.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt azonnal ki kell vizsgálni, és szükség szerint azonnal orvosolni is kell. A panasz kivizsgálásáról a panaszost szóban és írásban is értesíteni kell. Ha a panaszos az azonnali kivizsgálással nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a helyszínen át kell adni. Telefonon közölt panasz esetén, ha a panasz orvoslása nyomban nem lehetséges, fel kell hívni a panaszos figyelmét, hogy panaszt diktálja be a telefonba és a diktálást jegyzőkönyvbe kell foglalni. A panaszos figyelmét fel kell hívni arra is, hogy a diktálásból adódó pontatlanságokért a Panaszkezelő nem felel, továbbá fel kell a figyelmét hívni az írásbeli panasztételi lehetőségekre.

A Panaszkezelő biztosítja a jegyzőkönyv elektronikus levélben díjmentesen történő megküldését, illetve az abba való betekintést előre egyeztetett időpontban. Másolat kérése esetén a másolásért a Panaszkezelő díjat számíthat föl, aminek lehetőségét a panaszossal előre közölni kell. Amennyiben jegyzőkönyv készül, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a panasz egyedi azonosítószáma,
- a panaszos neve, lakcíme, levelezési címe, email címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása,
- a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- annak rögzítése, ha a panaszos az azonnali kivizsgálással nem ér egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a Panaszkezelő nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról,
- nyilatkozat a panaszos vagy képviselője adatkezeléshez történő kifejezett hozzájárulásáról,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, módja,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása (ez utóbbi a telefonon fölvevett panasz esetén mellőzendő)
- a jegyzőkönyv másolatának a panaszos általi átvétel igazoló aláírása, vagy telefonon fölvevett jegyzőkönyv esetén a jegyzőkönyv másolatának kiküldésére tett intézkedések felsorolása.

4.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő leghamarabb, de legkésőbb 30 (harminc) munkanapon belül a Panaszkezelő megküldi a panaszos által kapcsolattartásra megadott címére.

5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Panaszkezelő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti és kezelheti:

- panaszos neve, lakcíme, levelezési címe, email címe,
- kapcsolattartás módja,
- panasz leírása, oka, az abban közölt további személyes és egészségügyi adatok,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a Panaszkezelőnek nem állnak rendelkezésére,
- a képviselő útján eljáró panaszos esetében a képviseleti jog igazolásához szükséges személyes adatok,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszos és képviselője adatait a Panaszkezelő az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény rendelkezéseinek megfelelően jogosult kezelni. Az adatkezelés jogalapja a panaszos vagy a képviselője által a jegyzőkönyvbe foglalt kifejezett hozzájárulás, amely kifejezett hozzájárulást az írásban benyújtott panasz benyújtása önmagában megvalósítja. Az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogokat és a jogorvoslati lehetőségeket a Panaszkezelő Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panaszos a panasz kivizsgálása érdekében betegjogi képviseletet ellátó személyhez is fordulhat. A betegjogi képviselő elérhetősége megtalálható az Integrált Jogvédelmi Szolgálat honlapján: <http://www.ijsz.hu/>. A panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez is fordulhat. A békéltető testületek elérhetősége megtalálható az alábbi internetes felületen: <http://www.bekeltetes.hu>

A panaszost panaszának elutasítása esetén a válaszban külön tájékoztatni kell arról, hogy pontosan mely betegjogi képviselőhöz fordulhat (név, telefonszám, e-mail 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 Panaszkezelő kezdeményezi-e a békéltető testület eljárását. Ezen kívül tájékoztatni kell a panaszost arról, hogy igényét bíróság előtt is érvényesítheti, továbbá arról, hogy az illetékes járási hivatal népegészségügyi osztályához is fordulhat (a hatóság nevének, székhelyének, telefonos és internetes elérhetőségének, valamint levelezési címének feltüntetésével).

7. A panasz nyilvántartása

A panasz és a hozzá tartozó okiratokat (jegyzőkönyvet, azok másolatait) és a panaszra adott választ (illetve másolatát), valamint a panasz kivizsgálásával összefüggő iratokat a Panaszkezelő a panasz kivizsgálását követően 5 (öt) évig köteles megőrizni, legkésőbb azonban addig, amíg a panasszal kapcsolatos igény érvényesítésének jogszabályi lehetősége fennáll.