

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

mely kiterjed az az alábbi egészségügyi szolgáltatók, úgymint:

Cégnév: **PREVENTREND DIAGNOSZTIKAI KÖZPONT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**
Székhely: 1025 Budapest, Pusztaszeri út 59-67.
Cégjegyzékszám: 01-09-923411
Adószám: 12105906-2-41

valamint a

Cégnév: **NATALIS EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**
Székhely: 1025 Budapest, Pusztaszeri út 59-67.
Cégjegyzékszám: 01-09-344802
Adószám: 26786863-2-41

továbbá az

Cégnév: **OTOLAR CENTRUM EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**
Székhely: 1025 Budapest, Pusztaszeri út 59-67.
Cégjegyzékszám: 01-09-290057
Adószám: 25804375-2-41

(a továbbiakban, bármelyik fenti egészségügyi szolgáltató, együttesen vagy külön-külön, ahogy az alábbi rendelkezések szerint értendő, a jelen betegjogi tájékoztató értelmezésében mint: **Szolgáltató** vagy **Czeizel Intézet**) által üzemeltetett intézményekre, valamennyi egészségügyi ellátást végző szervezeti egységére.

1. Általános információk

A Szolgáltató által nyújtott egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy (a továbbiakban: **Páciens**) jogosult a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni.

A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató 1997. évi CLIV. törvényben (a továbbiakban: **Eütv**) rögzített kötelezettsége. A panaszok kivizsgálásának részletes szabályait a Szolgáltató ezen szabályzatban rögzíti és mutatja be.

2. Releváns jogszabályok, dokumentumok

A Páciensek panaszainak kivizsgálásáról, a Páciensek jogairól, kötelezettségeiről, a panasszal összefüggő adatkezelésről a következő jogszabályok rendelkeznek:

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről (Eütv.);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR);

- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

3. A szabályzatban használt fogalmak

Egészségügyi Ellátás: a Páciens adott egészségi állapotához kapcsolódó, Szolgáltató által nyújtott egészségügyi tevékenységek összessége.

Panasz: Az Egészségügyi Ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, különösen az Eütv. 3.§ e) pontjában írt egészségügyi szolgáltatással, a betegjogokkal, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatosan 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.

Képviselő: Az a természetes személy, aki a Páciens képviseletében jár el, képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy jogszabály szerint fennálló képviseleti jog esetén, aki ezen képviseleti jogát hitelt érdemlően igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a keltezést (a kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

Betegjogi képviselő: Az Eütv. 30.§-33/B.§ szakaszaiban foglaltaknak szerinti jogállású személy, aki ellátja a Páciensek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében. A betegjogi képviselő:

- a) segíti a Páciens az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- b) segít a Páciensnek panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- c) a Páciens írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet a Szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a Páciens gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a Páciens,
- d) rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról, illetve a betegjogok érvényesüléséről az egészségügyi szolgáltatónál.

A Betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a Páciensről kapott meghatalmazás keretei között járhat el, kivéve, ha a Páciens tartósan, a betegjogi képviselő eljárásának megindítását is

korlátozóan, egészségügyi okból akadályoztatott. Ilyen esetben a Betegjogi képviselő a Páciens hozzátartozójának meghatalmazása alapján is eljárhat.

A Szolgáltató mindenkor illetékes Betegjogi képviselőjét az alábbi weboldalon találhatja meg a Páciens, a Szolgáltató, illetőleg annak érintett szervezeti egysége székhelye alapján: <https://www.ijsz.hu/kepviselok1.html> A Szolgáltató jelenleg illetékes Betegjogi képviselője A Szolgáltató jelenleg illetékes Betegjogi képviselője Ivonyné dr. Munk Julianna, elérhetőségei: julianna.munk@ijsz.bm.gov.hu; telefonszám: 0620-4899520

4. A panaszbejelentés módja és lehetséges útjai

Panaszával a Páciens vagy – adott esetben - a Páciens képviselőjében eljáró Betegjogi képviselő a következők szerint nyújthatja be:

- a) írásban a Szolgáltató részére, annak székhelyére küldött levélküldemény útján,
- b) e-mailben a Panasznak a Szolgáltató részére, az ezen célra fenntartott, merhala.dorina@czeizelintezet.hu email címre történő megküldése útján;
- c) Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646), +36 (1) 8969 000, www.ijsz.hu, zöldszám: 06-80-620-055) megkeresésével, az Integrált Jogvédelmi Szolgálat munkatársa útján, azonban a Szolgáltató részére közvetlenül csakis írásban;
- d) Az illetékes Betegjogi képviselő útján intézett megkeresés útján, azonban a Szolgáltató részére közvetlenül csakis írásban;
- e) A felügyeleti szervhez: Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK) cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6., e-mail: tisztifoorvos@nnk.gov.hu, telefonszám: 06-1 -476-1100, a felügyeleti szerv, illetőleg a vonatkozó jogszabályok által meghatározott módokon;
- f) a Magyar Orvosi Kamara, illetve a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara illetékes Megyei Etikai Bizottságához az egészségügyi dolgozók etikai vétségének gyanúja esetén (pl. viselkedéssel, hangnemmel, kommunikációval kapcsolatos panaszok);
- g) Polgári bírósági útra tartozó igények esetén az illetékes polgári bírósághoz, a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározottak szerint.

5. A panaszok kivizsgálása, tájékoztatás a Panasz kivizsgálásának eredményéről

A Panaszokat a Szolgáltató kivizsgálja, annak eredményéről és a Panasz kapcsán hozott intézkedésekről a Páciens a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb **30 (harminc) munkanapon belül**, írásban tájékoztatja. Írásbeli megkeresés esetén az írásbeli válasz megküldése – a Páciens ettől eltérő kérése hiányában - a Panaszt tartalmazó borítékon feltüntetett feladói címre, e-mailes megkeresés esetén, amennyiben a Páciens lakóhelye a Szolgáltató nyilvántartásában nem azonosítható, vagy a Páciens eltérő kérése hiányában, a feladó e-mailcímmel történik.

A Szolgáltató vezetője a Betegjogi képviselőtől érkező,

- a) Panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre **30 (harminc) napon** - gyermekjogi észrevétel esetében **15 (tizenöt) napon** - belül, ha a Panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, **60 (hatvan) napon** - gyermekjogi észrevétel esetében **30 (harminc) napon** - belül érdemben válaszol,
- b) a Szolgáltató működésével kapcsolatos észrevételre **15 (tizenöt) napon belül** érdemben válaszol,
- c) a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, ha a dokumentáció helyben rendelkezésre áll **azonnal**, egyéb esetben **5 (öt) munkanapon belül** teljesíti.

A Szolgáltató ügyvezetője a szervezeti egységei vonatkozásában az alábbi személyeket jelöli ki az egyes szervezeti egységeihez benyújtott Panaszok nyilvántartására, elbírálására, valamint teljes körű elintézésére:

A Czeizel Intézet valamennyi intézménye tekintetében:

név: **Merhala Dorina**

pozíció: tulajdonos, illetve megbízott

emailcím: merhala.dorina@czeizelintezet.hu

A benyújtott Panaszok kapcsán a Szolgáltató nem hoz olyan intézkedést, amelyek a továbbiakban a Páciens számára kedvezőtlen helyzetet vagy hátrányt jelentenek. A névtelen, vagy nem azonosítható módon tett Panaszok kivizsgálása mellőzhető, azzal, hogy ezen tényről a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A Panaszok kivizsgálása és megválaszolása során a vonatkozó adatkezelési jogszabályokat, szabályzatokat betartva kell eljárni, fokozottan ügyelve a személyes és egészségügyi adatok védelmére.

A panasszal, illetve a kivizsgálásával kapcsolatos dokumentáció **5 (öt) évig megőrzésre kerül**, a Szolgáltató adatkezelési szabályzatában rögzítettek szerint, mely tartalmazza a Páciens és a Szolgáltató ezen adatkezeléssel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit is.

Ezen panaszkezelési szabályzat megtekinthető a Szolgáltató székhelyén, illetve a Szolgáltató honlapján, a <https://czeizelintezet.hu/> oldalon.
