

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §-ban foglaltak alapján a betegek panaszainak esetén az alábbiak szerint kell eljárni

Jelen panaszkezelési szabályzatban tájékoztatjuk kedves Betegeinket, hogy a Dunamenti REK Reprodukciós Központ Kft. (a továbbiakban: Dunamenti REK Reprodukciós Központ) egészségügyi ellátásával, magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos kifogásaikat, panaszait milyen módon és formában terjeszthetik elő.

Jelen szabályzat az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (Eütv.), valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) alapján készült.

A panaszt benyújtó adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

I. A panaszkezelés menete, általános szabályai

1. A bejelentés módjai

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál szóban vagy írásban panaszt tenni.

Szóbeli panasz esetén a Dunamenti REK Reprodukciós Központ köteles biztosítani a beteg számára az alábbi panasztételi lehetőségeket:

- *személyesen* az egyes telephelyeknek az érintett számára nyitva álló Dunamenti Reprodukciós Központi helyiségében, annak nyitvatartási idejében:
Budapest: 1125 Budapest, Istenhegyi út 54/a.
Győr: 9026 Győr, Szabadrév u. 11
nyitvatartási idő: 8:00-16:00 óra
- *telefonon*:
Budapest: +36 (1) 202-2802, +36 (1) 202-2388, +36 (1) 202-2296
Győr: +36 (96) 511-210
hétfőtől-péntekig: 8:00-16:00 óráig

Az írásbeli panasz

- személyesen vagy más által átadott irat útján nyújtható be a Dunamenti Reprodukciós Központhoz;
- postai úton a fenti elérhetőségek valamelyikére címezve;
- elektronikus úton a kaali.hu/intezeteink menüponton keresztül e-mailen tehető.

A panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, ami az alábbiakat tartalmazza:

- a beteg neve, lakcíme;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a beteg panaszainak részletes leírása, az általa bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a Dunamenti Reprodukciós Központ nyilatkozata a beteg panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;

- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a beteg aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A beteg eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

2. A panasz kivizsgálása

A Dunamenti REK Reprodukciós Központ a panasz kivizsgálása a budapesti és győri telephelyek vezetőinek (orvos-igazgatóknak) a feladata. Az orvos-igazgató akadályoztatása esetén köteles gondoskodni a helyettesítéséről.

Amennyiben a Dunamenti Reprodukciós Központban kezelt beteg bármely dolgozónál szóbeli vagy írásbeli panaszt tesz, a panaszról a dolgozó haladéktalanul, de legkésőbb 24 (huszonnégy) órán belül köteles írásban az orvos-igazgatót *értesíteni*. Az értesítésben a panaszra okot adó eseményt, a panaszt és a dolgozó véleményét rögzíteni kell.

A névtelenül vagy aláírás nélkül tett panaszokkal tartalmuk mérlegelése után az orvos-igazgató belátása szerint foglalkozik. Az orvos-igazgató elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben a panasz bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg az súlyos szabálytalanságot érint.

A panasz *kivizsgálását* az orvos-igazgatónak haladéktalanul, de legkésőbb az értesítés átvételét követő 2 (két) munkanapon belül meg kell kezdeni. A megállapított tényekről és az orvos-igazgató véleményéről haladéktalanul tájékoztatni kell a Dunamenti Reprodukciós Központ ügyvezetőjét. Az orvos-igazgató és az ügyvezető együttesen állapítja meg és alakítja ki a vizsgálat eredményét.

Minden olyan panaszt, amely egyben *kártérítési igényt* is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, az illetékes orvos-igazgató haladéktalanul megküldi az ügyvezetőnek. Az ügyvezető a bejelentést, majd a belső vizsgálat eredményét is haladéktalanul megküldi a Dunamenti Reprodukciós Központ biztosítójának.

A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell.

A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása az általános szabályok szerint történik. A belső vizsgálat eredménye alapján az ügyvezető – az Dunamenti Reprodukciós Központ biztosítójával történt egyeztetést követően – dönthet úgy, hogy a kárigénynek helyt ad.

Az orvos-igazgató a panasz kivizsgálását követően köteles annak eredményéről a beteget és az érintett dolgozót a lehető legrövidebb időn belül, de *legfeljebb 30 (harminc) munkanapon belül írásban tájékoztatni*. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek 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 tájékoztatásban fel kell hívni a beteg figyelmét.

Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként további intézkedés szükséges, azt az ügyvezető és az orvos-igazgató – vizsgálat lezárásával egyidejűleg – megteszi vagy kezdeményezi az ügyvezetőnél.

Amennyiben a vizsgálat lezárását követően a beteg további észrevétellel, *ismételt panasszal* él, azzal kapcsolatban az ügyvezető – az orvos-igazgató meghallgatását követően – 5 (öt) munkanapon belül kialakítja az álláspontját. A felülvizsgálat eredményéről az érintetteket – beteg, dolgozó, orvos-igazgató – írásban értesíteni kell. Az ezt követően megismételt panasszal kapcsolatban az ügyvezető belátása szerint intézkedik, vagy az ügyet lezárja.

A *panasz elutasítása* esetén az Dunamenti Reprodukciós Központ köteles a beteget írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy testület eljárását kezdeményezheti.

A panaszt nemcsak meg kell 30 (harminc) munkanapon belül válaszolni, hanem annak a beteg részére eljuttatásáról is gondoskodni szükséges.

3. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Dunamenti Reprodukciós Központ, azon belül is az orvos-igazgató nyilvántartást vezet. A *nyilvántartásban* folyamatos számozással fel kell tüntetni:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a beteg nevét;
- a bejelentő dolgozót;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését; valamint
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A nyilvántartásba a bejegyzést a kivizsgálás megkezdésekor kell megtenni.

A panaszt és annak kivizsgálásával összefüggő iratokat *5 (öt) évig meg kell őrizni*.

II. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek, speciális szabályok

A beteg panaszával fordulhat a betegjogi képviselőhöz, a felettes (felügyeleti) szervhez és egészségügyi közvetítői eljárást kezdeményezhet.

1. Betegjogi képviselő

A *betegjogi képviselő* ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.

A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, a fogadó órák helye és ideje az egyes centrumokban kifüggesztésre kerül. A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése az általános szabályok szerint történik azzal az eltéréssel, hogy a határidők számításánál munkanap helyett naptári nap értendő. A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.

Az orvos-igazgató a betegjogi képviselőtől érkező panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre 30 (harminc) napon – vagy a jogszabály által meghatározott határidőn – belül érdemben válaszol, a Dunamenti REK Reprodukciós Központ működésével kapcsolatos észrevételre 15 (tizenöt) napon belül érdemben válaszol.

2. Felettes, felügyeleti szervek, hatóságok megkeresései

A *felügyeleti szervek, illetőleg hatóságok panaszüggyel kapcsolatos megkeresései* az általános panaszügyintézési eljárás alapján vizsgálandók ki, válaszolandók meg.

A panasz kivizsgálás eredményéről az orvosigazgató igazgató írásban tájékoztatni köteles a megkereső szervet is.

3. Egészségügyi közvetítői eljárás

A *közvetítői eljárás* célja az egészségügyi szolgáltató és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése. A közvetítői eljárás lefolytatását kérheti a beteg, a beteg halála esetén annak közeli hozzátartozója vagy örököse és a Dunamenti REK Reprodukciós Központ. A kérelmet a Magyar Igazságügyi Szakértői Kamaránál kell előterjeszteni. A közvetítői eljárás lehetőségéről és részleteiről a betegjogi képviselő is tájékoztatást ad, valamint az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény.

4. Adatkezeléssel kapcsolatos panaszokra vonatkozó eljárás

Az érintett adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés vagy törléssel kapcsolatos panaszait az Dunamenti Reprodukciós Központ orvos-igazgatója az adatvédelmi tisztviselő bevonásával vizsgálja ki azzal, hogy az Dunamenti Reprodukciós Központ adatkezelési tevékenységével kapcsolatos megkeresések esetén az Dunamenti Reprodukciós Központ honlapján megtalálható Adatkezelési tájékoztató szabályai az irányadók.

Az érintett panaszát a dunamentirek.hu menüpontra keresztül elérhető e-mail címen is megteheti, valamint szóban és írásban a jelen szabályzat I.1. pontjában meghatározott módokon.

Az Dunamenti Reprodukciós Központ az adatkezeléssel kapcsolatos panaszt benyújtó adatait a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, különösen a GDPR rendelettel és az Info tv-vel összhangban kezeli.

Az adatkezeléssel kapcsolatos panaszokra vonatkozó *jogorvoslati lehetőségek*:

- (i) Amennyiben az érintett az adatkezelő, azaz az Dunamenti Reprodukciós Központ tiltakozással kapcsolatos döntésével nem ért egyet, vagy az adatkezelő határidőben nem nyilatkozik, a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 (harminc) napon belül bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A pert az érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helyes szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.
- (ii) Az érintett az adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában

meghatározott előírások megsértésével kezeli. A pert az érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helyes szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

- (iii) Amennyiben a panasz az adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, az érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.,
Telefonszám: +36-1-391-1400
Fax: +36-1-391-1410
E-mail cím: info@naih.hu
Honlap: www.naih.hu

Budapest, 2022. _____.