

Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ tájékoztatója

a betegjogi panaszok kivizsgálásáról

1. Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (OBDK): a betegjogi jogsérelmek komplex kezelése

Az OBDK 2012. november 1-től működteti a jogvédelmi, így a betegjogi, ellátottjogi, és a gyermekjogi képviselők országos hálózatát, irányítja, szervezi és ellenőrzi azok szakmai munkáját.

A panaszos közvetlenül az OBDK szervezeti keretein belül működő központi panaszirodához, illetve a területi illetékességgel rendelkező betegjogi képviselőhöz fordulhat. A betegjogi képviselő elérhetőségéről **az egészségügyi szolgáltatónál, illetve az OBDK honlapján (www.obdk.hu)** tájékozódhat.

Panasz esetén az Ön betegjogi képviselője elérhető

- a) az egészségügyi szolgáltatónál (kórház, szakrendelő) tartott fogadóóráján,**
- b) telefonon,**
- c) e-mailben vagy levélben.**

1.1. A betegjogi képviselő fő feladata:

- **segít a betegnek panasz megfogalmazásában,**
- **kezdeményezheti a panasz kivizsgálását,**
- **a beteg írásbeli meghatalmazása alapján a betegjogi képviselő panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, továbbá a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget,**
- **segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében.**

1.2. A betegjogi panaszkezelés:

- A betegjogi képviselő **egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei** között járhat el, azonban a beteg tartós, egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén a beteg **hozzátartozójának meghatalmazása** alapján is eljárhat.
- Az egészségügyi szolgáltató vezetője, illetve az egészségügyi szolgáltató fenntartója **harminc munkanapon** belül érdemben megvizsgálja a betegjogi képviselő észrevételeit, és azzal kapcsolatos **állásfoglalásáról a betegjogi képviselő útján tájékoztatja az OBDK-t.**
- A betegjogi képviselő a panasz megalapozottsága esetén az érintett és a szolgáltató **közötti megegyezés** létrehozására törekszik.
- A betegjogi képviselőnek azonban **lehetősége** van a további eljárások kezdeményezésére is, így **a meghatalmazás keretei között az illetékes hatóságok** megkeresésére.
- A **betegjogi képviselő eljárásáról és annak eredményéről írásban** tájékoztatja a jogosultat.

1.3. A betegjogi képviselő jogai, kötelezettségei:

A betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult:

- az egészségügyi szolgáltató működési területére **belépni,**
- az ügyre vonatkozó **iratokba betekinteni,**
- az **egészségügyben dolgozókhoz kérdést** intézni.

A betegjogi képviselő köteles:

- folyamatosan **tájékoztatást nyújtani** a beteg részére a panaszhoz kapcsolódó eljárási cselekmények helyzetéről, a **válasz tartalmáról és az azzal szembeni esetleges jogorvoslat, vagy további eljárások** kezdeményezésének lehetőségéről,
- a betegre vonatkozó **orvosi titkot megtartani,**
- a beteg **személyes adatait** a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni,

- az egészségügyi **szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra** és egyéb hiányosságokra a szolgáltató vezetőjének, illetve fenntartójának a figyelmét felhívni, és azok megszüntetésére javaslatot tenni,
- különös figyelmet fordítani az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt **kiszolgáltatott helyzetben lévők betegjogi védelmére,**
- szükség szerint ismertetni a panaszossal és az egészségügyi szolgáltatóval az **egyezségkötés** lehetőségét,
- rendszeresen **tájékoztatni** az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó jogszabályokról, és azok változásairól.

1.4. Az OBDK hivatalból történő eljárása

Az OBDK 2014. január 1-től hivatalból is eljárhat, **ha tudomására jut** olyan tény, vagy olyan intézkedés, illetve mulasztás,

- amely súlyos vagy az ellátottak nagyobb csoportját érintő betegjogi jogsérelmet okozhat,
- illetve az egészségügyi szolgáltatások hozzáféréseivel, az ellátásszervezéssel, a beutalási renddel vagy a betegtájékoztatással kapcsolatos.

Az OBDK az irányítását ellátó Emberi Erőforrások Minisztériuma felkérésére is indíthat vizsgálatot. Az **OBDK hivatalbóli eljárása keretében:**

- **tájékoztatást** kérhet az egészségügyi szolgáltató vezetőjétől, a fenntartótól, illetve az egészségügyi államigazgatási szervtől,
- **javaslatot tehet** az egészségügyi szolgáltató, a fenntartó, illetve az egészségügyi államigazgatási szerv részére intézkedés megtételére,
- javaslatot tehet az adott ügygel **kapcsolatos jogszabály** tartalmára vonatkozóan,
- az egészségügyi szolgáltató vezetője, a fenntartó, valamint az eljárásban részt vevő más szerv részére **ajánlást fogalmazhat** meg, melyre az érintett szerv 60 napon belül köteles tájékoztatni az OBDK-t az ajánlással kapcsolatos észrevételeiről.

2. Panaszkezelés az egészségügyi intézményben

Az egészségügyi szolgáltató köteles a beteget - egészségi állapotától függően - a felvételekor, illetőleg az ellátás előtt **tájékoztatni a betegjogokról, azok érvényesítésének lehetőségeiről, illetve a gyógyintézet házirendjéről.**

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban **az egészségügyi szolgáltatónál** (például: kórház, klinika, háziorvos) illetve **fenntartójánál** (GYEMSZI, önkormányzat, egyház, alapítvány, gazdasági társaság) panaszt tenni. A panaszt belső szabályzatában foglalt eljárásnak megfelelően kell **kivizsgálni**, és ennek **eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban kell tájékoztatni.**

A fenti panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azt a jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében a betegjogi képviselőt foglalkoztató független szervhez (OBDK) és más szervekhez forduljon.

3. Az egészségügyi ellátással kapcsolatban tett panasz

3.1. Egészségügyi államigazgatási szerv

A beteg részére nyújtott egészségügyi ellátással kapcsolatban tett panaszokkal és a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatban a működési engedély kiadására jogosult egészségügyi államigazgatási szerv, mint **hatóság** rendelkezik illetékességgel. (www.antsz.hu)

Az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat Országos Tisztifőorvosi Hivatala (ÁNTSZ OTH) **egyedi panaszok kivizsgálásával kapcsolatban a jogszabályok, szakmai előírások, protokollok érvényesülésének** hatósági ellenőrzését látja el.

Az ÁNTSZ OTH szakfelügyelő főorvost bíz meg, aki vizsgálja

- az egészségügyi jogszabályok rendelkezéseinek végrehajtását,
- a feladatok ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételek meglétét,
- **az egyedi panaszok érdemi kivizsgálásával kapcsolatban:**
 - a megelőzés, a kórismézés, a gyógyítás, az ápolás, a gondozás, a rehabilitáció és az orvosi szakvéleményezés szakszerűségét, eredményességét,
 - a szakmai irányelvek, protokollok és módszertani levelek előírásainak végrehajtását, teljesülését.

3.2. Szakfelügyeleti eljárás:

A szakfelügyeleti eljárás során tehát a szakfelügyelő a fentiekben részletezettek alapján az **ellátás szakszerűségét vizsgálja.**

A szakfelügyelő szakfelügyeleti feladatai ellátása keretében szükség szerint helyszíni ellenőrzést is végezhet.

Amennyiben a szakfelügyelői ellenőrzés során megállapítást nyer, hogy az egészségügyi szolgáltató az egészségügyi ágazati jogszabályokat, illetve az egyedi panaszügyekben vizsgáltakkal kapcsolatosan a szakmai szabályokat súlyosan megsértette, a szakfelügyelő kezdeményezi az alábbi hatósági intézkedések megtételét:

- meghatározott egészségügyi tevékenység végzésének felfüggesztése,
- az adott ellátás progresszivitási szintjének visszaminősítése,
- az egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosító működési engedély módosítása vagy visszavonása,
- a szakmai irányelvek, protokollok, helyi eljárásrendek előírásai végrehajtásának betartatása.

Budapest, 2014. február 21.


Dr. Novák Krisztina
főigazgató



