

## PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

**A Maternity Magánklinika célja, hogy egységes, átlátható és jogszabályoknak megfelelő módon kezelje a betegektől, hozzátartozóktól vagy más érintettektől érkező panaszokat, biztosítva a betegjogok érvényesülését és az intézmény minőségfejlesztését.**

### Panasz fogalma

Panasznak tekintünk minden olyan egyéni kifogást, észrevételt vagy bejelentést, amelyben a páciens vagy hozzátartozója a Maternity Magánklinika működésével, az egészségügyi ellátás minőségével, az ellátás körülményeivel, a tájékoztatással, a munkatársak magatartásával, az ügyintézésel, a számlázással vagy bármely más, a klinikán nyújtott szolgáltatással kapcsolatban vagy a szolgáltatás kommunikációjára vonatkozóan elégedetlenségét fejezi ki, és az ügy kivizsgálását vagy orvoslását kéri.

Nem minden észrevétel minősül hivatalos panasznak. Egy egyszerű tájékoztatáskérés, általános vélemény vagy időpont-egyeztetési kérdés önmagában nem feltétlenül panasz. Ha azonban Ön azt szeretné, hogy egy adott ügyet a klinika kivizsgáljon, célszerű ezt kifejezetten panaszként jeleznie

### Hogyan tehet panaszt a Maternity Magánklinikán, és hogyan kezeljük azt?

A Maternity Magánklinikán kiemelten fontosnak tartjuk, hogy pácienseink biztonságos, magas szakmai színvonalú, emberközpontú és átlátható ellátásban részesüljenek. Ennek része az is, hogy amennyiben Ön bármely okból elégedetlen a nálunk igénybe vett ellátással vagy szolgáltatással, panaszát jelezhesse felénk, mi pedig azt érdemben, tisztelettel és körültekintően kivizsgáljuk.

A panasz számunkra nem csupán kifogás, hanem fontos visszajelzés is, amely segíti munkánk fejlesztését, a hibák feltárását, valamint szolgáltatásaink minőségének folyamatos javítását.

### Ki nyújthat be panaszt?

Panaszt benyújthat:

- maga a páciens,
- a páciens törvényes képviselője,
- kiskorú páciens esetén a szülő vagy más törvényes képviselő,
- meghatalmazott személy, amennyiben jogosultságát hitelt érdemlően, teljes bizonyító erejű magánokirattal igazolja,
- indokolt esetben a páciens hozzátartozója is, amennyiben erre az ügy jellege és a vonatkozó adatvédelmi szabályok lehetőséget adnak.

### Hogyan lehet panaszt tenni?

A panasz szóban és írásban egyaránt benyújtható.

#### Szóbeli panasz

Szóbeli panaszát személyesen a klinikán, munkatársainknál, illetve bármelyik vonalas telefonszámunkon keresztül is jelezheti. (+36-1-213-4220/4221/4222/4223/4224-es mellék)

A célunk az, hogy az egyszerűbben rendezhető panaszokat lehetőség szerint gyorsan, akár azonnal kezeljük. Amennyiben a panasz jellege ezt indokolja, vagy annak azonnali rendezésére nincs lehetőség, a panasz hivatalos kivizsgálására kerül sor.

#### Írásbeli panasz

Írásbeli panaszát benyújthatja:

- e-mailben az [info@maternity.hu](mailto:info@maternity.hu) email címen keresztül,
- postai úton, (Maternity Magánklinika Kft. Titkárság 1126 Budapest, Királyhágó tér 8-9.)
- személyesen leadott írásos beadványban.

## PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### **Az érdemi kivizsgálás érdekében célszerű, hogy a panasz tartalmazza:**

- a páciens nevét,
- elérhetőségét,
- az érintett ellátás, vizsgálat vagy esemény időpontját,
- az esemény rövid, de pontos leírását,
- annak megjelölését, hogy mivel kapcsolatban elégedetlen,
- lehetőség szerint az érintett részleg, szolgáltatás vagy munkatárs megnevezését,
- valamint azt, hogy milyen intézkedést, megoldást vagy tájékoztatást kér.

Minél részletesebb és pontosabb a panasz, annál hatékonyabban tudjuk azt kivizsgálni.

### **Hogyan lehet egészségügyi dokumentációt kikérni?**

Az egészségügyi dokumentáció kiadására kizárólag az érintett páciens jogosult, illetve az a meghatalmazott személy, aki erre teljes bizonyító erejű magánokirat formátumú érvényes meghatalmazással rendelkezik. A dokumentáció kiadása minden esetben azonosításhoz és jogosultság-ellenőrzéshez kötött.

A dokumentáció kikérése külön erre a célra szolgáló dokumentumkikérő formanyomtatvány kitöltésével történik, melyet a [dokumentum@maternity.hu](mailto:dokumentum@maternity.hu) speciális email címen keresztül tud igényelni. Amennyiben a dokumentációt nem maga az érintett páciens kéri ki, a meghatalmazást is csatolni szükséges.

### **Mi történik a panasz benyújtása után?**

A beérkezett panaszt a Maternity Magánklinika nyilvántartásba veszi, majd annak tartalmát és jellegétől függően megvizsgálja. A kivizsgálás során szükség esetén:

- áttekintjük az érintett dokumentációt,
- megvizsgáljuk az ellátás körülményeit,
- meghallgatjuk az érintett munkatársakat,
- szükség esetén további információt kérünk a panasz benyújtójától.

A panaszkezelés célja minden esetben az, hogy az ügyet tényszerűen, tisztességesen, a páciensek jogainak tiszteletben tartásával, valamint a vonatkozó egészségügyi és adatvédelmi szabályoknak megfelelően vizsgáljuk ki.

### **Mennyi idő alatt kap választ a páciens?**

A Maternity Magánklinika arra törekszik, hogy a panaszokat a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja és megválaszolja. Az egyszerűbb esetek rövidebb idő alatt lezárthatók, míg az összetettebb, több körülmény vagy több érintettet vizsgáló ügyek hosszabb kivizsgálást igényelhetnek.

Az írásban benyújtott panaszokra a klinika a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzata alapján, a jogszabály által meghatározott 30 napos határidőn belül ad írásos választ. A válasz tartalmazza:

- a kivizsgálás eredményét,
- a megtett vagy tervezett intézkedéseket,
- azt, hogy a panaszt megalapozottnak találtuk-e,
- illetve, ha a panaszunk nem tudunk helyt adni, ennek indokait.

### **Hogyan kezeli a Maternity a panaszokat?**

A panaszokat minden esetben bizalmasan, tisztelettel és kellő körültekintéssel kezeljük. Fontos számunkra, hogy pácienseink érezzék: visszajelzésüket meghallgatjuk, komolyan vesszük, és az ügyet kellő gondossággal kivizsgáljuk.

Panaszkezelésünk alapelvei:

- a panaszos tiszteletteljes meghallgatása
- pártatlan és tényszerű kivizsgálás
- jogszerű és adatvédelmi szempontból megfelelő eljárás,
- átlátható ügyintézés,

## PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

- dokumentált panaszkezelés,
- minőségfejlesztési szemlélet.

A panaszok kezelése során nemcsak az egyedi ügy megoldására törekszünk, hanem arra is, hogy a visszajelzésekből tanuljunk. Szükség esetén belső intézkedéseket vezetünk be, folyamatainkat felülvizsgáljuk, és fejlesztjük annak érdekében, hogy hasonló probléma a jövőben megelőzhető legyen.

### **Szükséges-e külön formanyomtatvány a panasz benyújtásához?**

Panaszát külön formanyomtatvány nélkül is benyújthatja. Ugyanakkor a gyorsabb és pontosabb ügyintézés érdekében célszerű, ha panaszát írásban, áttekinthető formában küldi meg.

A legfontosabb, hogy egyértelműen beazonosítható legyen:

- ki nyújtja be a panaszt,
- mely eseményre vagy ellátásra vonatkozik,
- mi a panasz lényege.

### **Mi történik, ha a páciens nem elégedett a válasszal?**

Amennyiben Ön úgy érzi, hogy panaszja kezelése nem volt megfelelő, vagy a kapott válasszal nem ért egyet, a vonatkozó jogszabályok alapján betegjogi képviselőhöz fordulhat. Erről szükség esetén külön tájékoztatást tudunk adni.

Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (a továbbiakban: OBDK) 2012. november 1-től működteti a jogvédelmi, így a betegjogi, ellátottjogi, és gyermekjogi képviselők országos hálózatát, irányítja, szervezi és ellenőrzi azok szakmai munkáját. Panaszával Ön közvetlenül az OBDK szervezeti keretein belül működő központi panaszirodához, illetve a területi illetékességgel rendelkező betegjogi képviselőhöz is fordulhat.

A betegjogi képviselő

neve: dr. Munk Julianna

telefonszáma: +36 20 489 9520

e-mail címe: [julianna.munk@jib.emmi.gov.hu](mailto:julianna.munk@jib.emmi.gov.hu)

Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról, és az annak keretében működő betegjogi képviselőtről további tájékoztatást a <http://www.obdk.hu> honlapon, illetve a <http://www.obdk.hu/betegjog.html> felületen talál.

### **Miért fontos a panasz bejelentése?**

A panasz bejelentése segíti az intézményt abban, hogy feltárja az esetleges hiányosságokat, kijavítsa azokat, és tovább javítsa az ellátás minőségét. Minden visszajelzés hozzájárul ahhoz, hogy pácienseink számára még biztonságosabb, átláthatóbb és magasabb színvonalú szolgáltatást nyújtsunk.

### **Fontos számunkra az Ön visszajelzése**

A Maternity Magánklinika számára a páciensek bizalma kiemelt érték. Tudjuk, hogy egy panasz megtétele sokszor kellemetlen vagy érzékeny helyzet lehet, ezért törekszünk arra, hogy ezt Ön biztonságos és átlátható módon tehesse meg.

Minden panaszt komolyan vesszünk, és mindent megteszünk annak érdekében, hogy azt tisztességesen vizsgáljuk, és a tapasztalatokat szolgáltatásaink fejlesztésében is hasznosítsuk.

**Köszönjük, hogy visszajelzésével segíti munkánkat és a Maternity Magánklinika folyamatos fejlődését!**