

**MAGYARORSZÁGI REFORMÁTUS EGYHÁZ BETHESDA GYERMEKKÓRHÁZA****H-1146 BUDAPEST BETHESDA U. 3.****FŐIGAZGATÓ: DR. VELKEY GYÖRGY****TEL.: (06 1) 422 27 04, FAX: (06 1) 364 90 70****WWW.BETHESDA.HU****FOIGAZGATO@BETHESDA.HU**

címe:	Panaszkezelési szabályzat		
készítette:	dr.Nagy László intézeti jogász	jóváhagyta:	dr.Velkey György aláírás/dátum 2016.10.30.
Minőségirányítási szempontból ellenőrizte:	dr.Mikos Borbála minőségirányítási vezető		aláírás/dátum 2016.10.05.
Érvénybelépés időpontja:	2016.11.10.		

Módosítás, felülvizsgálat

időpontja	Módosított oldalszám	sorszáma	készítője	jóváhagyta aláírás/dátum	ellenőrizte aláírás/dátum

*MRE Bethesda Gyermekkorháza: Panaszkezelési szabályzat**Érvénybelépés időpontja: 2016.11.10.**Változatszám: V/1.**Érvényesség: visszavonásig**Oldalszám: 1/13*

- I. **A szabályzat alkalmazási területe:** a Bethesda Gyermekkórház
- II. **A szabályzat bevezetésének célja:** A betegellátás biztonságának, eredményességének és hatékonyságának javítása a szükségletek szerint, időben és megfelelően megvalósuló vizsgálatok és konzíliumok szabályozott lebonyolításával, a beteg/hozzá tartozó panaszainak kivizsgálása és orvoslása.
- III. **A szabályzat hozzáférhetősége:** közös meghajtó: INTÉZETI SZABÁLYZATOK mappa, papírformátumban az Igazgatósági Titkárság és a betegellátó egységek dossziéjában
- IV. **A szabályzat oktatása:** minden új szabályzat, valamint módosítás és aktualizálás ismertetésre és oktatásra kerül a felhasználói célcsoportnak, és az osztályra érkező új munkatársnak, melynek megtörténtét oktatási naplóban dokumentáljuk.
- V. **Aktualizálás, módosítás:** a szabályzat készítője a szakirodalom és jogszabályok folyamatos nyomonkövetése mellett módosítási, aktualizálási tervet készít, és elvégzi a szükséges módosításokat, valamint ismerteti a munkatársakkal.
- VI. **Visszavonás, archiválás:** a visszavont szabályzatok archiválásra kerülnek erre a célra rendszeresített dossziéban, és a közös meghajtón erre a célra fenntartott mappában
- IX. **A szabályzat ellenőrzési rendje:**
- a szabályzat szerinti eljárás rendszeres főorvosi ellenőrzése és dokumentálása belső klinikai audit lapon
 - a belső klinikai audit lapok félévenkénti főorvosi ellenőrzése, a szabályzattól történő eltérések okainak feltárása, intézkedések, és azok ismertetése a munkatársakkal

I. Általános bevezető

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29.§ (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

Az Eütv. 29.§ (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

II. Fogalom meghatározások

- **Hozzá tartozó:** az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa.
- **Közei hozzá tartozó:** a házastárs, bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha-és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér.
- **Törvényes képviselő:** a szülői felügyeletet közösen gyakorló mindkét szülő, a szülői felügyeletet egyedül gyakorló egyik szülő, a gyám és a gondnok.
- **Panasz:** a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog – vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási- eljárás hatálya alá.
- **Panaszjog:** a beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.

III. Hatáskör és illetékesség

A panasz kivizsgálás a Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkórházának főigazgatója hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében az általa megjelölt személy gyakorolja.

IV. Tájékoztatás

A Panaszkezelési eljárásrend valamennyi fekvőbeteg ellátó osztályon, járóbeteg-rendelésen, és minden telephelyen a betegek /szülők/, törvényes képviselők számára elérhető, nyilvános, és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

A beteg jogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett kifüggesztve megtalálható az a tájékoztatás, hogy hol tehet panaszt a beteg, illetve, hogy a Panaszkezelési eljárásrend hol található meg az intézetben.

A Panaszkezelési eljárásrendet a beteg, hozzátartozója, törvényes képviselője részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni, és azt a Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkórháza honlapján megjelenteti.

Jelen eljárásrend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – panaszával más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához forduljon.

V. Hivatkozások

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről

2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítői eljárásról

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

1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről 214/2012. (VII.30.)

Korm. rendelet az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról

Iratkezelési Szabályzat

VI. A szabályzat alkalmazási területe

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Kórház valamennyi egységére, beleértve a gazdasági, műszaki terület szervezeti egységeit, valamint a Kórház közreműködőire, alvállalkozóira is.

Az eljárásrend

- **területi hatálya** kiterjed a Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkórházának mindazon szervezeti egységeire, ahol betegeket fogadnak, kezelnek, szállítanak, egészségügyi-, gyógyítást segítő tevékenységet folytatnak.
- **személyi hatálya** az intézménnyel munkaviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, akik a munkájuk során az eljárást alkalmazzák, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szervezeti egységek szolgáltatását igénybe vevőkre, betegekre, a betegek törvényes képviselőire.

VII. A Kórházba érkező panaszügyek csoportosítása

1. Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon, szakrendeléseken, diagnosztikai osztályokon, gazdasági-műszaki terület osztályain) szóban előadott, illetve írásban benyújtott panaszok.
2. A Kórház Igazgatóságain szóban előadott, illetve írásban benyújtott panaszok.
3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
4. Felettes, felügyeleti szervek (EMMI, GyEMSZI), illetőleg hatóságok (ÁNTSZ, rendőrség stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
5. Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítői eljárás kezdeményezése esetén.
6. A Kórházi Etikai Bizottsághoz vagy az Intézeti Kutatásetikai Bizottsághoz érkező panaszok.

MRE Bethesda Gyermekkórháza: Panaszkezelési szabályzat

Érvénybelépés időpontja: 2016.11.10.

Változatszáma: V/1.

Érvényesség: visszavonásig

Oldalszám: 4/13

VIII. A panaszvizsgálás részletes szabályai

VIII.1. A panasz bejelentőjére vonatkozóan

- Ha az igénybevevőnek, betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő osztály keretén belül nem kezelhető, kérheti a panaszának jelen eljárásrend szerinti kivizsgálását.
- Az igénybevevő/beteg aktuális egészségügyi ellátásával összefüggő panaszait a beteg vagy hozzátartozója, törvényes képviselője írásban teheti meg. Telefonos/szóbeli bejelentés esetén a panaszt felvevő megkéri a panaszost panaszának írásban történő benyújtására.
- Az **írásban előadott panaszt** – személyesen vagy postai úton a Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkórházának Főigazgatója részére kell benyújtani (Postacím: 1146 Budapest, Bethesda utca 3-5).
A szóbeli panaszt rögzítő feljegyzést, valamint a szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt az egység vezetője haladéktalanul, 1 munkanapon belül továbbítja a Főigazgatói Titkárságra.
- Írásképtelen igénybevevő beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát az intézet titkárságán. Az írásba foglalt, személyesen benyújtott panasz – külön iktatószámmal – iktatásra kerül, átvételéről a bejelentőnek igazolást kell adni.
- **A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell:**
 - o a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye);
 - o a panasz lényegének szöveges leírását;
 - o a lényeges körülményeket;
 - o a panaszos beteg vagy bejelentést tévő hozzátartozójának, törvényes képviselőjének nevét, elérhetőségét, aláírását (kivétel a telefonos és emailes panaszbejelentés).
- Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését az intézmény főigazgatójának. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden osztályon, illetve a szakrendelőben (telephelyenként) jól láthatóan ki kell függeszteni (előtér, folyosó, aula, stb.).

VIII.2.Egészségügyi szolgáltatóra vonatkozóan

- A beérkezett panaszt a hasonló tárgykörű ügyekről vezetett nyilvántartásba kell felvenni. A nyilvántartás vezetése az intézmény vezetőjének kötelessége. Az intézet vezetője köteles havi összesítést készíteni és beszámolni azokról az érintetteknek tartandó értekezleteken (pl. felsővezetői, osztályvezetői, főnővéri, stb. értekezők).
- Az Intézményhez írásban vagy emailben benyújtott panaszt az illetékes dolgozó köteles haladéktalanul továbbítani az intézmény főigazgatójához.
- A nyilvántartásba az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:
 - o iktatószám
 - o a bejelentés időpontja, módja
 - o a beteg neve, címe, TAJ száma, elérhetősége
 - o az érintett szervezeti egység (osztály/részleg, egyéb), személy(ek) neve
 - o törvényes vagy jogi képviselő neve, elérhetősége
- A **szóban, telefonon előadott** panasz esetén a panaszt észlelő alkalmazott köteles a beteg jogos, méltányolható igényének a körülmények által lehetővé tett lehető legrövidebb időn belül eleget tenni, és köteles azt haladéktalanul a munkahelyi vezetőjével is közölni.
 - o Az érintett dolgozó – amennyiben a beteg panaszát nem tartja jogosnak – erről köteles a panasz leírásával és saját írásbeli véleményének kifejtésével munkahelyi felettesét haladéktalanul értesíteni.
- A panaszt a munkahelyi felettes elbírálja, és ennek eredményétől függően :
 - o amennyiben a szóbeli panasz csekély súlyú szabálytalanságot érint és a tényállás tisztázott, a panasznak helyt ad és a beteg igényének a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül eleget tesz, ezzel egyidejűleg a beteggel ezt közli, egyidejűleg feljegyzését a Főigazgatói Titkárságra megküldi, jelezve, hogy a sérelem orvoslása megtörtént;
 - o a panasz kivizsgálását az eset körülményeinek leírásával átadja az intézmény Főigazgatójának;
 - o a panaszt megalapozatlannak tartja és erről, valamint a panaszról az eset körülményeinek leírásával tájékoztatja az intézmény Főigazgatóját.
- Az **írásban benyújtott** panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panaszvizsgálásra előírt 30 napos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja. Ez érvényes a telephelyeink főportáin elhelyezett „Betegeink visszajelzései” címmel ellátott dobozokba behelyezett panaszra is, melynek bontása heti rendszerességgel történik. Ebben az esetben a panasz beérkezésének időpontja megegyezik a doboz bontásának időpontjával.

- Hozzá tartozó, törvényes képviselő vagy jogi képviselő, illetve a betegjogi képviselő által bejelentett panasz esetén a kivizsgálást jelen eljárásrend rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni. Ebben az esetben őket az esetleges meghallgatásra is meg kell hívni, valamint a törvényes képviselő, jogi képviselő illetve a betegjogi képviselő részére a panasz kivizsgálását lezáró határozatot is meg kell küldeni.
- Panasz bejelentés esetén az intézmény Főigazgatója vagy az általa megbízott személy köteles 5 napon belül vizsgálatot elrendelni a panasz kivizsgálására. Az érintett szervezeti egység legkésőbb 5 napon belül köteles megküldeni a vizsgálatvezető által kért dokumentációt.
- A belső vizsgálat lefolytatására elsősorban az orvos igazgató, ápolási igazgató, vagy az adott részleg vezetője kérhető fel - az érintettség, illetve összeférhetetlenség figyelembevételével -, megküldve részére az ügyben addig keletkezett valamennyi iratot.
- A kijelölt személy a panasz kivizsgálását személyesen köteles vezetni.
- Az érintett személy érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén köteles azt haladéktalanul a Főigazgatónak bejelenteni.
- Érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén haladéktalanul gondoskodni kell új személy kijelöléséről.
- A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható.
- A panasz kivizsgálásával megbízott vezető köteles a vizsgálatot a felkérést követő 15 napon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét az intézmény Főigazgatójával vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.
 - o A panasz kivizsgálásával megbízott vezető a panaszt 2 munkanapon belül az adott szervezeti egység vezetőjéhez továbbítja, aki az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (pl.: betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, legfeljebb 10 munkanapon belül írásbeli igazoló jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről.
 - o A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról, ezt követően, ha a vizsgálat vezetője a panasznak helyt ad, az intézkedést a körülményekhez képest a lehető legrövidebb időn belül megteszi, ezzel egyidejűleg az intézmény Főigazgatójával írásban is közli, vagy

- személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszost – hozzátartozó, törvényes vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg – meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót, valamint annak munkahelyi felettesét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni. A meghallgatást a beteggel egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.
- A panasz kivizsgálásával megbízott vezető a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

A főigazgató a betegjogi képviselőtől érkező:

- panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre 30 napon belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, 60 napon belül érdemben válaszol;
- a Kórház működésével kapcsolatos észrevételre 15 napon belül érdemben válaszol;
- a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, amennyiben a dokumentáció helyben rendelkezésre áll azonnal, egyéb esetben 5 munkanapon belül teljesíti.

IX. Panaszvizsgálást befejező határozat

Az intézmény Főigazgatója (kivizsgálást vezető munkatárs) vagy az általa megbízott személy a vizsgálat során vagy a vizsgálatot követően köteles az intézmény jogi képviselőjével a panasz kivizsgálásával és a vizsgálat eredményével kapcsolatban egyeztetni, majd ezt követően a határozati javaslatot és a dokumentációt megküldeni az intézmény Főigazgatójának.

A Főigazgató a rendelkezésére bocsátott dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben és

- a panasznak helyt adó,
- a panaszt elutasító határozatot hoz.

A panasznak helyt adó határozat alapján – amennyiben az peren kívüli egyezsége irányuló – a Főigazgató a felelősségbiztosítójával előzetesen egyeztetve - peren kívüli egyezségi megállapodást köt a panaszossal.

Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, a Főigazgató – az illetékes igazgató közreműködésével – intézkedik:

- a) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- b) az okozott sérelem orvoslásáról;
- c) indokolt esetben a Mt. szerinti fegyelmi és/vagy anyagi felelősségre vonás, illetve az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről;
- d) ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel – az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről.

Az intézmény Főigazgatója vagy az általa megbízott személy köteles a panaszbejelentés időpontjától számított 30 napon belül a belső vizsgálat eredményéről a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatni.

A határozatban rögzítésre kerül:

- a panaszvizsgálás eredménye,
- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, valamint
- a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat.

A panaszvizsgálást lezáró határozat 3 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos, illetve törvényes képviselője vagy jogi képviselője számára tértivevényes levél formájában kell megküldeni.

X. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok

Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, a főigazgató haladéktalanul megküld a Biztosítónak. Ugyancsak továbbításra kerül a Biztosító felé a belső vizsgálat eredménye.

A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell. Egyéb személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz a panaszos hozzájárul. Az egészségi állapotra vonatkozó különleges adat abban az esetben kezelhető, ha ahhoz a panaszos írásban hozzájárul.

A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása az IX. pontban foglalt eljárás szerint történik.

Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a Főigazgató a Biztosítóval történt egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigénynek helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezségről készült megállapodást az intézeti jogász véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére a főigazgató jogosult, a gazdasági igazgató ellenjegyzése mellett.

XI. 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.

Az eljárás kérésére jogosult fél a kérelmét az egészségügyi szolgáltatás helyéhez legközelebb eső területi igazságügyi szakértői kamaránál (a továbbiakban: Kamara) terjesztheti elő. A kérelmet a Kamara küldi meg a Kórháznak a kézhezvételt követő 15 napon belül.

A Kórház a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához. A döntést a Főigazgató hozza meg, előzetesen egyeztetve a panaszban érintett személyekkel, az illetékes igazgatóval, valamint a Kórház egészségügyi felelősségbiztosítását végző biztosítóval (a továbbiakban: Biztosító). A döntés írásba foglalásában az intézeti jogász működik közre.

Az eljárásra egyébiránt az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény rendelkezései az irányadóak.

XII. A Kórházi Etikai Bizottság és az Intézeti Kutatásetikai Bizottság eljárása

A Kórházi Etikai Bizottsághoz, illetve az Intézeti Kutatásetikai Bizottsághoz érkezett panaszok intézése az adott bizottság ügyrendjében foglaltak szerint történik.

A bizottság eljárásának lezárását követően a bizottság titkára feljegyzést küld a főigazgató részére. A feljegyzés tartalmazza a bizottság döntését is.

XIII. A panaszügyek nyilvántartása

A panaszok nyilvántartása a Főigazgatói Titkárságon rendszeresített dokumentációban, beérkezési sorrendben történik. A nyilvántartás – a 2.sz. melléklet szerint - tartalmazza a panasz:

- a) érkezésének időpontját,
- b) bejelentőjének nevét,
- c) tárgyát (mely szervezeti egység ellen irányul),
- d) intézésére illetékes munkáltató nevét és beosztását,
- e) kivizsgálójának nevét és beosztását,
- f) rendezésére tett intézkedést (amennyiben van),
- g) lezárásának dátumát,
- h) iktatószámát.

A Kórházban előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Főigazgatói Titkárság készíti elő és minden év január 31-ig átadja a Főigazgató részére.

A panaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a Kórház Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább 5 évig kell megőrizni a panaszt intéző illetékes igazgató titkárságán.

XIV. Felelősségi szabályok

A szabályzat készítéséért felelős:	az intézmény vezetője/főigazgatója
A szabályzat jóváhagyásáért felelős:	az intézmény főigazgatója
A szabályzat alkalmazásáért felelős:	a szervezeti egységek vezetői, és azon személyek, akikre jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed
A szabályzat alkalmazásának ellenőrzéséért felelős:	főigazgató orvos igazgató ápolási igazgató
A szabályzat alkalmazásának, ellenőrzésének megszervezéséért a belső felülvizsgálatok során felelős:	az intézmény főigazgatója

XV. Kapcsolódó dokumentumok:

-Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ keretében működő betegjogi képviselő : <http://www.obdk.hu> honlap, <http://www.obdk.hu/betegjog.html> felület

1.melléklet: Feljegyzés szóban tett panaszról

A panaszt bejelentő személy neve:

Lakcíme:

A sérelmet ért személy neve (amennyiben eltér a panasz bejelentőjétől):

Lakcíme:

Mely osztály, szervezeti egység ellen irányul:

Mikor érte a sérelem:

A panaszt bejelentő elérhetősége (telefon, e-mail):

A panasz leírása:

Budapest, 201.....

.....

panaszt rögzítő személy aláírása

.....

bejelentő személy aláírása

MRE Bethesda Gyermekkórháza: Panaszkezelési szabályzat

Érvénybelépés időpontja: 2016.11.10.

Változatszáma: V/1.

Érvényesség: visszavonásig

Oldalszám: 12/13

2.melléklet: Panaszos ügyek nyilvántartása

PANASZ									
érkezésének időpontja	bejelentő neve	tárgya	intézésére illetékes munkáltató		kivizsgáló		kezelésre hozott intézkedés	lezárás dátuma	iktatószám
			neve	beosztása	neve	beosztása			

MRE Bethesda Gyermekkórháza: Panaszkezelési szabályzat

Érvénybelépés időpontja: 2016.11.10.

Változatszáma: V/1.

Érvényesség: visszavonásig

Oldalszám: 13/13