

ME 19-01 REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE

1. CÉL

Az eljárás célja, hogy a beteg/vevő reklamációjának, panaszának egységes elvek szerinti szabályozása.

2. TERÜLETI ÉRVÉNYESÉG

Jelen minőségbiztosítási eljárás hatálya kiterjed a Kórház összes dolgozójára.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Nincs

4. FOLYAMATLEÍRÁS

4.1. Vevői/beteg reklamációk fogadása

A vevő/beteg vagy annak képviselője panaszával fordulhat:

- az osztály bármely dolgozójához,
- az osztályvezető főorvoshoz,
- az ápolási igazgatóhoz,
- orvos igazgatóhoz
- főigazgatóhoz

Amennyiben a vevő/beteg panaszával az osztály **bármely dolgozójához** fordul az köteles a panasztevőt az osztályvezető főorvoshoz küldeni, vagy ha a panasztevő ezt kéri az osztályvezető főorvost értesíteni. Az **osztályvezető főorvos** a panaszt, reklamációt a vevővel/beteggel közösen egyeztetni, és a reklamációt a *Vevő/beteg reklamációs lapon* feljegyzni. Az **osztályvezető főorvos** a panasz, reklamáció kiváltó okait amennyiben ez lehetséges saját hatáskörében megszünteti és a *Vevő/beteg reklamációs lapot* továbbítja a **minőségbiztosítási vezető**.

Amennyiben az **osztályvezető főorvos** saját hatáskörében a panasz, reklamáció kiváltó okait megszüntetni nem tudja a *Vevő/beteg reklamációs lapot* továbbítja a **minőségbiztosítási vezető**.

Ha a reklamáló írásban fordul panaszával az **ápolási igazgatóhoz**, az kitölti a *Vevő/beteg reklamációs lapot* majd, a **minőségbiztosítási vezető** továbbítja.

Az főigazgatónak címzett a reklamálótól érkező írásos reklamációt a **titkárság vezetője** iktatja, a levél alapján kitölti a *Vevő/beteg reklamációs lapot* majd, a **főigazgatónak** és a **minőségbiztosítási vezető** továbbítja.

A **minőségbiztosítási vezető** a hozzá bármely úton beérkezett reklamáció fogadása után igazoló jelentést kér az illetékes osztályvezető főorvostól, ill. főnővértől.

A **minőségbiztosítási vezető** a soronkövetkező vezetői értekezleten, de havonta legalább egy alkalommal beszámol a **főigazgatónak** a **ME 14-01** eljárásban foglaltak szerint.

ME 19-01 REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE

4.2. A reklamációk kezelése

A reklamáció jogosságának vizsgálatával és a rendezés módjával kapcsolatos további tevékenységek irányításáért, koordinálásáért a **minőségbiztosítási vezető** a felelős, aki kijelöli a kivizsgálásért felelős személyt, és amennyiben szükséges helyszíni szemlét rendel el. A **minőségbiztosítási vezető** intézkedéseit a *Vevő/beteg reklamációs lapon* jegyzi fel.

A helyszíni szemle célja a reklamáció jogosságának megítélése. A **kivizsgálásért felelős személy** a helyszíni szemléről *jegyzőkönyvet* vesz fel, mely tartalmazza a szemle helyét, idejét, a résztvevők nevét és a kivizsgálás megállapításait. A vizsgálat eredménytelensége esetén független szervezetet kell felkérni a felelőség tisztázására. A független szervezet felkéréséről a **főigazgató** dönt figyelembe véve a reklamáció jellegét.

A kivizsgálás eredményének ismeretében a **főigazgató** dönt a reklamáció elfogadásáról vagy elutasításáról. A **főigazgató** döntését a *reklamációs lapon* jegyzi fel. A reklamáció elfogadása esetén a ME 14-01 eljárás figyelembe vételével történik meg a helyesbítő tevékenység.

A **főigazgató** a reklamációt tevőt a kivizsgálás eredményéről és az esetleges helyesbítő intézkedésről az arról szóló döntést követően 10 munkanapon belül írásban értesíti.

5. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

Feljegyzés	Megőrzi	Megőrzés ideje	Megjegyzés
Reklamációs lap	minőségbiztosítási igazgató	3 év	
jegyzőkönyvek, kapcsolódó levelezés	minőségbiztosítási igazgató	3 év	