

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevők és hozzátartozóik jogosultak a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni, bejelentést tenni.

A panaszbejelentés módja:

Az **írásban előadott panaszt** – személyesen vagy postai úton – a Mosonmagyaróvári Karolina Kórház – Rendelőintézet főigazgatója részére kell benyújtani az igazgato@karolinakorhaz.hu címre.

A beteg / hozzátartozó **szóbeli panasszal** fordulhat:

- a Kórház Főigazgatójához;
- a Kórház Orvosigazgatójához;
- a Kórház Ápolási igazgatójához,
- a Kórház betegjogi képviselőjéhez.

Az elérhetőségekkel kapcsolatos naprakész információkat a kórház honlapja tartalmazza (www.karolinakorhaz.hu).

Betegjogi képviselő:

A betegjogi képviselő segít a bejelentőnek panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását. A beteg írásbeli meghatalmazása alapján - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - panaszt tehet az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és az eljárás során képviseli a beteget.

Intézményünk betegjogi képviselője: Dr. Borbély Emőke

Elérhetőségei: 06-20/4899-554; emoke.borbely@ijsz.bm.gov.hu

A panaszok kivizsgálása:

A panasz kivizsgálására és megválaszolására - kivéve azonnali intézkedés szükségessége esetén - 30 munkanap áll rendelkezésre. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost az elintézés várható időpontjának és az indoklás egyidejű közlésével tájékoztatjuk.

A beteg vagy hozzátartozója külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – panaszával más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához is fordulhat.