



**Kanizsai Dorottya Kórház**  
8800 Nagykanizsa, Szekeres J. u. 2-8.  
Tel.: 06-93/502-000, T.fax: 06-93/502-064

## **Tisztelt Betegünk!**

### **Köszönjük, hogy bizalmával megtisztelt bennünket és gyógykezeléséhez a Kanizsai Dorottya Kórházat választotta!**

Kórházunk az egészségügyről szóló 1997. CLIC. Tv. rendelkezései alapján a betegek egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot alkotta meg:

- A szabályzat területi hatálya kiterjed az intézmény valamennyi munkahelyére,
- Személyi hatálya az intézménnyel közalkalmazotti, ill. egyéb jogviszonyban álló dolgozóira és
- az intézmény egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire.

Jelen szabályzat nem zárja ki a betegek azon jogát, hogy panaszukkal élve a betegjogi képviselőhöz, a területileg illetékes Veszprémi Igazságügyi Szakértői Kamarához vagy más hatóságokhoz illetve az intézmény fenntartójához, a Nagykanizsa Megyei Jogú Város Önkormányzatához forduljon.

- Amennyiben **Ön** (a beteg, vagy hozzátartozója) panaszával írásban vagy szóban az osztály beosztott dolgozójához fordul, az köteles **Önt** (a panasztevőt vagy írásos panaszát) a **reklamáció fogadóhoz** (osztályvezető főorvos, ápolási igazgató, ügyeletes orvos főnővér/vezetőasszisztens,) irányítani.
- A reklamációról a reklamációt fogadónak, amennyiben a reklamáló kéri, értesíteni kell a betegjogi képviselőt.
- A **reklamáció fogadó** szóbeli reklamáció esetén a panaszt, reklamációt **Önnel** (a beteggel, a panaszossal) közösen egyeztetni, a reklamációt a *Reklamációs lapon* feljegyzni, aláírja, és a panaszossal is aláírhatja.
- Írásos reklamáció esetén a reklamációt fogadó a leírtak alapján kitölti a *Reklamációs lapot*.
- A **Főigazgatónak** címzett, reklamálótól érkező írásos iktatásáról a titkárság vezetője gondoskodik.



**Kanizsai Dorottya Kórház**  
8800 Nagykanizsa, Szekeres J. u. 2-8.  
Tel.: 06-93/502-000, T.fax: 06-93/502-064

### **A panasz kivizsgálása:**

- A panasz kivizsgálása – kivéve azonnali intézkedés szükségessége esetén – 30 napos határidő áll rendelkezésre. A vizsgálat eredményéről az érintettet 10 munkanapon belül tájékoztatja az ezzel megbízott személy.
- Benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a vezetőség szükségesnek látja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról hitelt érdemlő módon értesíteni kell.

**Tisztelt Betegünk, reméljük panaszának kivizsgálásával is hozzájárulunk az Ön gyógyulásához, és legközelebb is Kórházunkat választja!**

**Kanizsai Dorottya Kórház  
vezetése**