

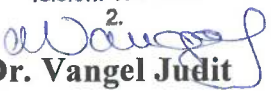


Iktatószám: SZJC-SZAB/40-1/2026


23. sz. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A szabályzatot készítette:

Észak-budai Szent János Centrumkórház
1125 Budapest, Diós árok 1-3.
Jogi Iroda
Telefon: 458-4552


Dr. Vangel Judit
jogi irodavezető helyettes

Szakmailag ellenőrizte:


Dr. Török Árpád
igazgatási és humánpolitikai
főigazgató-helyettes

Dr. Török Árpád
igazgatási és jogi főigazgató-helyettes

Jóváhagyta:


Dr. Ralovich Zsolt
intézményvezető főigazgató



Budapest, 2026.

Érvénybelépés ideje: 2026 MÁRC 18.

A szabályzat az Észak-budai Szent János Centrumkórház szellemi tulajdona, szerzői jogi védelmet élvez. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött.



Tartalomjegyzék

1. A panaszkezelés célja, alapelvei és hatálya.....	3
2. Hivatkozások	5
3. Fogalom-meghatározások.....	5
4. Az intézménybe érkező panaszügyek csoportosítása	7
5. A panaszkezelés általános rendje.....	8
6. A panaszkezelés részletes szabályai	9
7. A foglalkoztatottak által, jogviszonyukkal összefüggésben benyújtott panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének rendje	12
I. Belső visszaélés-bejelentési rendszer.....	13
II. Közérdekű bejelentés	15
8. Az egészségügyi ellátással, annak körülményeivel összefüggő panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének és nyilvántartásának rendje	15
9. A panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének határideje.....	18
10. Az egészségügyi törvény szerint érvényesíthető betegjogok és kötelezettségek ...	19
11. A panaszok értékelése, intézkedési terv, a panaszok megelőzése.....	19
12. Záró rendelkezések	20
13. Mellékletek	20
1. sz. melléklet Válaszlevél minta	21
2. sz. melléklet Betegpanaszok nyilvántartási adatlapja	22
3. sz. melléklet Foglalkoztatotti panaszok nyilvántartási adatlapja	23
4. sz. melléklet Intézkedési/kivizsgálási terv minta	24
5. sz. melléklet Betegpanasz összesítő táblázat MINTA.....	26
6. sz. melléklet Foglalkoztatotti panasz összesítő táblázat MINTA.....	27
7. sz. melléklet Betegpanasz kezelés folyamatára.....	28



1. A panaszkezelés célja, alapelvei és hatálya

- 1.1. Az Észak-budai Szent János Centrumkórház (továbbiakban: Kórház) jelen panaszkezelési szabályzatának célja, hogy egységesen szabályozza a Kórház bármely vezetőjének, vagy döntési jogkörrel rendelkező foglalkoztatottjának címzett (vagy tartalmilag nekik szóló) panasz ügyintézésének és kezelésének módját, illetve rögzítse a panaszkezelés során követendő alapvető elvárásokat, követelményeket és alapelveket. A jelen szabályzat célja továbbá a beérkezett panaszok nyilvántartásának, kezelésének és megválaszolása rendjének meghatározása.
- 1.2. A jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed minden olyan – alább meghatározott – panaszra, amely a kórházi működéssel összefüggésben merül fel. A jelen szabályzat személyi hatálya alá tartozik
 - a) az egészségügyi ellátással és annak egyes körülményeivel összefüggő ellátotti, vagy az ellátott törvényes képviselőjétől, meghatalmazottjától érkező panasz (továbbiakban: betegpanasz),
 - b) a Kórházzal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személy által a jogviszonyával összefüggésben benyújtott panasz (a továbbiakban: foglalkoztatotti panasz), illetve
 - c) minden olyan egyéb panasz, amely nem tartozik a fenti kettő kategóriába, azonban a kórházi működéssel összefüggésben kerül megfogalmazásra, esetlegesen kérést tartalmaz, jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- 1.3. A jelen szabályzat tárgyi hatálya tekintetében panaszügynek minősül minden olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – úgy különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A jelen szabályzat tekintetében panasznak minősül az a megkeresés is, amely kérést nem tartalmaz, azonban valós/vélt jog- vagy érdeksérelemet fogalmaz meg az Intézménnyel szemben, ezért annak kivizsgálása indokolt.

Panaszügynek minősül továbbá a kórház betegeinek, volt betegeinek az egészségügyi ellátás során tapasztaltak tekintetében tett kritikái észrevételt tartalmazó, postai vagy elektronikus úton érkezett panaszlevele, szóbeli panaszja telefonon vagy egyéb hangfelvételt azonnal továbbító rendszeren keresztül.
- 1.4. A jelen szabályzat területi hatálya kiterjed az Észak-budai Szent János Centrumkórház egész területére, telephelyeire – azaz valamennyi szervezeti egység tekintetében egységesen alkalmazandó.
- 1.5. Az a foglalkoztató, amely legalább 50 személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat, belső visszaélés-bejelentési rendszert köteles létrehozni.
- 1.6. A panaszkezelést minden esetben beteg-, illetve ügyfélközpontú szemléletnek kell jellemeznie, a vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatok egyidejű tiszteletben tartásával.
- 1.7. A panasztételi jog alkotmányosan védett alapjog. Minden ember jogosult arra, hogy személyét, személyiségét ért sérelem esetén panasszal forduljon az illetékes szervhez,



hatóságához. A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve a fenntartójánál panaszt tenni.

- 1.8. A panaszjog gyakorlása nem érinti a panaszos azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más illetékes szervekhez forduljon. Erre a körülményre a Kórház köteles a panaszos figyelmét felhívni.
- 1.9. Amennyiben a panaszt nem a panaszban megjelölt jog- vagy érdeksérelmet elszenvedő személy vagy törvényes képviselője nyújtotta be, úgy a panasz benyújtójának csatolnia kell a panaszügyben történő képviseletre vonatkozó, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazását is.
- 1.10. Az egészségügyi ellátással vagy annak egyes körülményeivel közvetlenül összefüggő panaszokat a Kórház Orvosigazgatósága – a szakmai koordinációért felelős orvosigazgató-helyettes útján – vizsgálja ki, tartja nyilván és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig köteles megőrizni.
- 1.11. Azon panaszokat, amelyek nem tartoznak a fenti 1.10. pont alá, a panasszal érintett ágazati igazgató vizsgálja ki, illetve intézkedik a beiktatásáról, nyilvántartásba vételéről és a panasz megválaszolása iránt. Az ápolás-szakmai kérdéseket érintő panaszok kivizsgálásának koordinálása is a szakmai koordinációért felelős orvosigazgató-helyettes feladata – a szakmai kivizsgálást ezesetben az ápolási igazgatótól kell kérnie, aki intézkedik az írásbeli igazoló jelentések beszerzése, a panaszban említett körülmények maradéktalan kivizsgálása iránt. A panaszosnak címzett válaszevél előkészítése a szakmai koordinációért felelős orvosigazgató-helyettes feladata és hatásköre. Az e körben irányadó egyéb szabályokat a jelen szabályzat 8. pontja tartalmazza.
- 1.12. Szóbeli panaszok:
Amennyiben a szóban érkező panaszt a panaszos valamelyik szervezeti egységnél kívánja megtenni, akkor őt a szervezeti egység vezetőjéhez kell irányítani vagy távollétében az általa kijelölt személyhez. Szóbeli panaszok esetén, amennyiben a panasz tekintetében azonnali intézkedés hozható, úgy lehetőség szerint helyben és haladéktalanul orvosolni kell azt. A panaszt a fogadó személynek a lehető legrövidebb időn belül jelentenie kell a felettesének, feljegyzést kell készítenie és megküldeni az Orvosigazgatóságra/Ápolási Igazgatóságra. Amennyiben a panasz természete indokolja (azaz a panasz tekintetében azonnali és hatékony intézkedés nem hozható), a panaszost fel kell kérni a panasz írásba foglalására.
- 1.13. Telefonon érkező panasz:
A telefonon előadott panasz tekintetében a panaszt fogadónak feljegyzést kell készíteni és a szervezeti egység vezetőjéhez továbbítani. A panaszos részére az általa megadott elérhetőségeken kell részére választ, tájékoztatást adni.
- 1.14. Amennyiben a panasz alapján kórházi munkavállalóval szemben etikai vagy kártérítési eljárás szükségessége merül fel, az érintett osztályvezető az illetékes szakmai igazgatónak (orvosigazgató, gazdasági igazgató, ápolási igazgató, illetve főigazgató-helyettesnek) jelenti írásban. Az osztályvezető annak köteles jelenteni, aki a Szervezeti és Működési Szabályzat (továbbiakban SZMSZ) szerint jogosult az eljárás megindítására.



2. Hivatkozások

- 2.1. Jelen szabályzat jogszabályi alapja Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.), az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (továbbiakban Eütv.), továbbá a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban Panasztv.)
- 2.2. Ezen túlmenően a jelen szabályzat alapját (háttérét) az alábbi jogszabályok, belső szabályozók képezik:
 - 1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről;
 - 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről (Eüak.);
 - 2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítői eljárásról;
 - 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
 - 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
 - 2020. évi C. törvény az egészségügyi szolgálati jogviszonyról (Eszjtv.);
 - 528/2020. (XI. 28.) Korm. rendelet az egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. törvény végrehajtásáról (Eszjtv. Vhr.)
 - 381/2016. (XII.2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról;
 - intézményi Iratkezelési Szabályzat;
 - intézményi Szervezeti és Működési Szabályzat.

3. Fogalom-meghatározások

- 3.1. **Alapvető munkáltatói jogkör:** a foglalkoztatási jogviszony létrehozása és megszüntetése, a munkavégzés helyének kijelölése, a vezetői megbízás adása és visszavonása, az illetmény megállapítása és módosítása, valamint a fegyelmi jogkör gyakorlása.
- 3.2. **Belső visszaélés-bejelentési rendszer:** jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információ bejelentésére alkalmazott rendszer.
- 3.3. **Beteg:** Az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy.
- 3.4. **Betegjogi képviselő:** A betegek Eütv.-ben meghatározott jogainak védelmét ellátó személy, aki segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében. A betegjogi képviselő segít a betegnek panaszja megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, valamint a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve – a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben – eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.



- 3.5. **Egészségügyi ellátás:** A beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.
- 3.6. **Egészségügyi szolgáltatás:** Az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedély birtokában vagy – törvényben meghatározott esetben – az egészségügyi államigazgatási szerv által történő nyilvántartásba vétel alapján végezhető egészségügyi tevékenységek összessége, amely az egyén egészségének megőrzése, továbbá a megbetegedések megelőzése, korai felismerése, megállapítása, gyógykezelése, életveszély elhárítása, a megbetegedés következtében kialakult állapot javítása vagy a további állapotromlás megelőzése céljából a beteg vizsgálatára és kezelésére, gondozására, ápolására, egészségügyi rehabilitációjára, a fájdalom és a szenvedés csökkentésére, továbbá a fentiek érdekében a beteg vizsgálati anyagainak feldolgozására irányul, ideértve a gyógyszerekkel, a gyógyászati segédeszközökkel, a gyógyászati ellátásokkal kapcsolatos külön jogszabály szerinti tevékenységet, valamint a mentést és a betegszállítást, a szülészeti ellátást, az emberi reprodukcióra irányuló különleges eljárásokat, a művi meddvétételt, az emberen végzett orvostudományi kutatásokat, továbbá a halottvizsgálattal, a halottakkal kapcsolatos orvosi eljárásokkal, – ideértve az ehhez kapcsolódó – a halottak szállításával összefüggő külön jogszabály szerinti tevékenységeket is.
- 3.7. **Egyéb munkáltatói jogkör gyakorlója:** mindazon munkáltatói jogkörök, amelyek nem minősülnek alapvető munkáltatói jogoknak (pl. munkaszervezési, utasításadási jogkör, felügyeleti jogkör, munkaidő-beosztás stb.).
- 3.8. **Foglalkoztatásra irányuló jogviszony:** minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez.
- 3.9. **Foglalkoztató:** aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.
- 3.10. **Foglalkoztatott:** az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez.
- 3.11. **Hozzá tartozó:** A közeli hozzátartozó, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.
- 3.12. **Közeli hozzátartozó:** A házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, a testvér, valamint az élettárs.
- 3.13. **Közérdekű bejelentés:** Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a kórházi közösséget, a beteget, azok hozzátartozóit, a dolgozókat vagy a társadalom egy meghatározó csoportjának érdekét szolgálja. A bejelentés javaslatot is tartalmazhat.



- 3.14. **Panasz:** Az egészségügyi ellátás nyújtása során a betegjogokkal, az egészségügyi tevékenység végzésével, az egészségügyi ellátást nyújtók kommunikációjával, viselkedésével, mulasztásával, a személyes (és különösen az egészségügyi) adatok kezelésével kapcsolatosan előterjesztett szóbeli vagy írásbeli kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más (pl. közigazgatási, bírósági) eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is megfogalmazhat.
- 3.15. **Panaszos:** Az a természetes személy (vagy törvényes képviselője, meghatalmazottja), aki a panaszbejelentést tette.
- 3.16. **Törvényes képviselő:** az a természetes személy, aki cselekvőképességében részlegesen vagy teljesen korlátozó gondnokság alatt álló más személy, vagy korlátozottan cselekvőképes kiskorú vagy cselekvőképtelen kiskorú nevében eljár, illetve nevében és képviselőként a vonatkozó jogszabályban nevesített módon jogosult nyilatkozatot tenni. Törvényes képviselő a kiskorú gyermek szülője, gyámja, a nagykorú gondnoka. Nem törvényes képviselő, azaz nem képez törvényes képviselői jogosultságot az „eltartói”, „gondozói”, „gondviselői” (stb.) minőség.

4. Az intézménybe érkező panaszügyek csoportosítása

- Az egyes szervezeti egységeknél a panaszos (vagy meghatalmazottja) által benyújtott panaszok.
- A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
- Felettes felügyeleti szerv (Országos Kórházi Főigazgatóság), illetve hatóság (NNGYK, Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő, Rendőrség, Gyámhivatal stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
- Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítői eljárás kezdeményezése esetén.
- Etikai szabályok megsértésének felmerülése esetén kamarai megkeresés (ETT, MESZK).
- Közérdekű bejelentések.
- Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok csoportja.
- Belső visszaélés bejelentése.



5. A panaszkezelés általános rendje

5.1. A panaszjog intézménynél történő gyakorlása nem érinti a panaszosnak azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint más szervekhez is forduljon.

5.2. Az azonos bejelentőtől/panaszostól, azonos tartalommal érkezett, korábban már kivizsgált, megválaszolt panasz újbóli kivizsgálására a Kórház nem köteles.

5.3. A panaszok kivizsgálása és a válaszadás során a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi szabályokat, valamint a vonatkozó hatályos jogszabályban, jelen szabályzatban, illetve az igazgatói utasításban foglalt határidőket betartva kell eljárni, fokozottan ügyelni kell a személyes (különösen egészségügyi) adatok védelmére.

5.4. A szóban előterjesztett panaszok esetén fel kell hívni a panaszos figyelmét arra, hogy a panaszt írásban szükséges és indokolt előterjeszteni, a panasz megalapozott, ellenőrizhető és teljes-körű kivizsgálása céljából. Írásképtelen vagy a panasz írásbeli benyújtására más ok miatt nem képes személy részére fel kell ajánlani az írásba foglaláshoz való segítséget (a panaszos a panaszt lediktálhatja, amit két tanú jelenlétében a saját nyilatkozatának ismerhet el).

Amennyiben a szóbeli panasz elbírálása egyszerű és a címzett személy a jog- vagy érdeksérelem megoldására hatáskörrel rendelkezik, az indokolt és szükséges intézkedéseket jogosult és köteles megtenni. Ebben az esetben a panasz írásba foglalása nem szükséges, de arról javasolt feljegyzést készíteni az esetleges későbbi jogviták megelőzésére és a foglalkoztatott saját védelme érdekében.

5.5. A panaszost a bejelentés vagy a panasztétel miatt semmilyen kár, hátrány vagy megkülönböztetés nem érheti.

5.6. A Kórházhoz konkrét szervezeti egység megjelölése nélkül postai úton érkező panaszok, továbbá a Kórház honlapján megadott e-mail címek valamelyikén keresztül érkező panaszok az illetékes ágazati igazgatóhoz, egészségügyi ellátással, annak körülményeivel összefüggő panasz esetén az Orvosigazgatóságra kerülnek továbbításra.

A főigazgató, illetve az ágazati igazgatók a nekik címzett, egészségügyi ellátással, annak körülményeivel összefüggő panaszleveleket az Orvosigazgatóságra továbbítják.

5.7. A panaszos különösen az alábbi személyeknél, testületeknél és hatóságoknál jogosult panaszát benyújtására:

- a főigazgatónál;
- az orvosigazgatónál;
- az ápolási igazgatónál;
- az osztályvezetőknél;
- a betegjogi képviselőnél (egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén);
- az intézmény fenntartójánál;



- a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központnál (továbbiakban: NNGYK) egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén);
- az Egészségügyi Tudományos Tanácsnál (továbbiakban: ETT) orvostikai szabály megsértése felmerülése esetén;
- a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamaránál (továbbiakban: MESZK) szakdolgozót érintő etikai szabály megsértésének felmerülése esetén;
- a területileg illetékes egészségügyi államigazgatási szervnél (egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén);
- az Integrált Jogvédelmi Szolgálatnál;
- a beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítói eljárás keretében történő rendezését a közvetítói tanácsnál;
- kártérítési vagy más bírói úton érvényesíthető igény az illetékes bíróságnál benyújtott kereseti kérelem útján érvényesíthető.

6. A panaszkezelés részletes szabályai

6.1. Amennyiben a panaszlevélből a panasztevő személye, a sérelmezett körülmények nem beazonosítható módon szerepelnek, az illetékes ágazati igazgatónak akkor is meg kell tennie a szükséges intézkedéseket a panasz megfelelő kivizsgálásra érdekében. A szükséges intézkedések megtétele az adott eset függvényében eltérő lehet, azonban elsődlegesen fel kell venni a kapcsolatot a panasztevő személlyel (postai, vagy elektronikus levelezőrendszer útján, esetleg telefonon keresztül), hogy a panaszát a kivizsgálás megkezdhetősége érdekében megfelelően, konkrét beazonosítható tényállításokkal, személyénekek, a sérelmet szenvedett fél esetleges megnevezésével, személyes adatai indokolt mértékű felfedésével pontosítsa.

Amennyiben az ágazati igazgató jelen pontban nevesített szükséges intézkedései nem vezetnek eredményre, abban az esetben is dokumentálni kell a megtett intézkedéseket, a beérkezett panasz megfelelő nyilvántartása érdekében.

6.2. A panaszlevél beérkezését követően az illetékes ágazati igazgató (távolléte esetén az általa kijelölt, felhatalmazott vezető munkavállaló) haladéktalanul intézkedik a panasz kivizsgálása iránt.

A panasz kivizsgálása során a panaszban foglalt körülményekkel érintett személyektől, az érintett szervezeti egység vezetőjétől az ágazati igazgató határidő tűzésével írásbeli igazoló jelentést kér be. Az igazoló jelentést az előterjesztő érintett személynek alá kell írni és orvos esetén pecsétjével kell hitelesítenie. A kivizsgálással érintett személyek kötelesek az előírt határidőn belül az írásbeli igazoló jelentésüket az illetékes ágazati igazgató részére aláírással és osztályos bélyegzővel (illetve orvos esetén pecsétjével is hitelesített módon) ellátva elküldeni. Késedelmesen vagy egyáltalán meg nem küldött, vagy nem az előírt formában, illetve tartalmi elvárásoknak/követelmények szerint megírt igazoló jelentés munkavállalói kötelezettségszegésnek minősül, amely magával vonhatja



az érintett munkavállaló irányában – szükséges és arányos mértékű – munkajogi következmények alkalmazását.

- 6.3. A panasszal érintett szakmai osztály vezetője (vagy kijelölt helyettese) az osztály keretében történt ellátást köteles részletesen, illetve teljes-körűen kivizsgálni. Az osztályos belső vizsgálat lefolytatására az osztályvezetőnek 7 (hét) munkanap áll rendelkezésére, amennyiben a hatósági vagy fenntartói megkeresésben foglalt határidőre figyelemmel, vagy az ügy sürgős körülményeire tekintettel rövidebb határidő meghatározása nem indokolt a főigazgató részéről.
- 6.4. A panasz kivizsgálása során – amennyiben a panasz terjedelme, bonyolultsága indokolta teszi – az érintett személyek személyes meghallgatása is foganatosítható. Az írásbeli igazoló jelentések bekérése azonban személyes meghallgatás foganatosítása esetén sem mellőzhető.
- 6.5. Ha a panaszban foglaltak kivizsgálásához bármely dokumentum, bizonyíték megvizsgálása is szükséges, ezt az illetékes ágazati igazgató bekéri a kivizsgálással érintett munkavállaló(k)tól.
- 6.6. Amennyiben a panaszlevélben foglaltak tekintetében tények megállapítása további személyek nyilatkozatának megkérése nélkül, nyomban megvalósítható és a panasz orvoslására intézkedés haladéktalanul megtehető, abban az esetben az ágazati igazgató kivételesen elrendelheti, hogy a szükséges intézkedések haladéktalanul kerüljenek foganatbavételre. Ebben az esetben is szükséges azonban a panaszosnak egy rövid, lényegretörő válaszlevél megfogalmazása, amelyben a megtett intézkedésekről kerül tájékoztatásra.
- 6.7. A panasz belső kivizsgálása során lehetőség szerint ésszerű határidőt szükséges biztosítani a nyilatkozattételre felhívott személyek részére. Amennyiben a kiszabott határidő alatt a kért írásbeli igazoló jelentés – a napi munkafeladatok mennyiségére tekintettel – nem teljesíthető, az érintett személy határidő hosszabbítást kérheti. Ezesetben is figyelemmel kell azonban lenni arra, hogy a panasz a törvényi határidőn belül megválaszolásra kerüljön – azaz az igazoló jelentéseknek kellő időben rendelkezésre kell állniuk a panasz intézményi megválaszolására céljából.
A kivizsgálást elrendelő ágazati igazgató – egyéni mérlegelése alapján – arra is felkérheti az írásbeli igazoló jelentések megtételére felszólított személyeket, hogy a panaszra vonatkozóan válaszlevél-tervezet javaslatukat is küldjék meg az előírt határidőn belül.
- 6.8. Amennyiben már a panaszlevél beérkezésekor látható, hogy annak kivizsgálására és megválaszolására a jogszabály szerinti határidő (nem egészségügyi ellátással összefüggő panasz esetén 30 nap; egészségügyi ellátással összefüggő panasz esetén 30 munkanap) nem elegendő, minden esetben szükséges erről a körülményről a panaszost tájékoztatni és a belső kivizsgálást késedelem nélkül lefolytatni.

A panaszlevél határidőben történő megválaszolásáért a panasszal érintett ágazati igazgató, illetve a kijelölt ágazati igazgató-helyettes felelős.



- 6.9. A panasz kivizsgálása és annak eredményeként megfogalmazandó válaszlevél, továbbá az igazoló jelentések megírása során törekedni kell arra, hogy minden feltett kérdés, lényeges körülmény megválaszolásra kerüljön, de az ne legyen indokolatlanul terjengős. Az intézményt sértő, lekicsinylő, indokolatlanul bántó kijelentések vonatkozásában lehetőség szerint kerülni kell a konfrontálódást – elegendő a megalapozatlan és indokolatlanul bántó kifejezéseket visszautasítani, részletes terjengő válasz megfogalmazása kerülendő.
- A kórházi betegellátással, annak körülményeivel szemben megfogalmazott általános kritikára, észrevételre is kizárólag a legindokoltabb mértékben szükséges válaszolni.
- 6.10. Amennyiben a panasz olyan állításokat fogalmaz meg a Kórházzal szemben, amely valamely bűncselekmény törvényi tényállását is kimeríti, vagy kifejezetten sérelmesek a Kórház jóhírnevére, megbecsültségére, a kivizsgálás lefolytatására illetékes ágazati igazgató köteles ezt jelezni a főigazgató részére – aki gondoskodik a szükséges jogi és egyéb intézkedések megtétele iránt.
- 6.11. Ha a panaszos a Kórház által adott választ nem fogadja el, ismét panaszt nyújt be, abban azonban érdemben új körülményeket nem ismertet, úgy ismételt vizsgálatot lefolytatni nem szükséges. Ebben az esetben a panaszos részére a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező, mintaként használható levelet szükséges – egyéniesített formában – megküldeni.
- 6.12. Abban az esetben, amikor egy korábbi írásbeli panasz tekintetében hatósági eljárás indul és az érintett hatóság az eset kivizsgálását, információ rendelkezésére bocsátását kéri, a Kórház az illetékes ágazati igazgató útján a szükséges mértékben köteles elrendelni az újbóli kivizsgálást.
- 6.13. A panasz kivizsgálását és a válaszlevél elküldését követően az illetékes ágazati igazgatónak szükség szerint gondoskodnia kell olyan megelőző intézkedések bevezetéséről, amelyek a hasonló panaszok újbóli előfordulásának esélyét minimalizálják, megszüntetik.
- 6.14. A főigazgató, illetve az igazgatási és humánpolitikai főigazgató-helyettes bármely panaszügy kivizsgálását felügyelheti vagy magához vonhatja.
- 6.15. A panasz kivizsgálására a hatályos Szervezeti és Működési Szabályzat szerint illetékes ágazati igazgató, távollétében az általa kijelölt, felhatalmazott vezető (ágazati igazgató-helyettes vagy szükség esetén kijelölt szervezeti egység vezető) munkavállaló jár el.



7. A foglalkoztatottak által, jogviszonyukkal összefüggésben benyújtott panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének rendje

7.1. A jelen szabályzat fenti 6. pontjában foglalt eljárás követendő a foglalkoztatotti panaszok kivizsgálása, ügyintézése során is, az alábbi eltérésekkel.

7.2. Amennyiben a foglalkoztatotti panasz szóban került előterjesztésre, azonban annak elbírálásához a részletes szakmai kivizsgálás elengedhetetlen, a panaszost fel kell szólítani a panasz írásba foglalására.

Azonnali intézkedéssel elbírálható (különösebb megfontolást nem igénylő) foglalkoztatotti panaszt nem szükséges írásban előterjeszteni, azonban arról javasolt feljegyzés készíteni az esetleges későbbi jogviták megelőzésére és a foglalkoztatott saját védelme érdekében.

7.3. A foglalkoztatotti panasz kivizsgálására és elbírálására az alábbi személyek jogosultak:

a) alapvető munkáltatói jogkör gyakorlója (főigazgató):

foglalkoztatási jogviszony létesítésével, módosításával, megszüntetésével, illetmény megállapításával, módosításával, munkavégzés helyének kijelölésével, vezetői megbízás adásával és visszavonásával, valamint a fegyelmi jogkör gyakorlásával összefüggésben

b) egyéb munkáltatói jogkör gyakorlója (ágazati igazgató/szervezeti egység vezetője):

munka megszervezése, napi munkavégzéssel, munkaidő-beosztással, egyéb, a foglalkoztatotti jogviszonyból eredő járulékos kérdésekkel összefüggésben.

7.4. Az alapvető munkáltatói jogkör gyakorlója a panasz tekintetében szükség esetén az egyéb munkáltatói jogkör gyakorló véleményének bekérése után dönt.

7.5. Minden esetben törekedni kell a panasz akként történő megválaszolására, amely a jogviszony fenntartását vagy amennyiben ez nem lehetséges, annak békés lezárását, elszámolását eredményezi.

7.6. Az írásbeli foglalkoztatotti panaszokat a Jogi Iroda tartja nyilván a jelen szabályzat 2. számú melléklete útján. Ennek során rögzítésre kerülnek az alábbi adatok: az iktatószám, a panaszos neve, a panasz alanya, a beadvány címzettje, a panaszolt osztály/személy, a panasz tárgyának lényegi összefoglalója, a belső vizsgálatot lefolytató személy, a vizsgálat megállapítása/a szükséges és megtett intézkedések, a panasz érkezése, a válaszadó neve, a panaszra küldött válaszlevél időpontja, az előzmény iktatószáma.

Az egyes szervezeti egységek vezetői felelősek azért, hogy az irányításuk alá tartozó foglalkoztatottak panaszai (foglalkoztatotti panaszok) nyilvántartásba vétel végett megküldésre kerüljenek a Jogi Iroda részére. A Jogi Iroda nem felelős a panaszos részére elküldött válaszlevél tartalmáért, annak kiküldése nem a Jogi Iroda, hanem főszabályként az érintett szervezeti egység vezetőjének a feladata.



Amennyiben a válaszlevél előkészítéséhez jogi szakértelem is szükséges, akkor annak folyamatába a jogi irodavezető szignálása alapján kerülhet bevonásra jogász.

I. Belső visszaélés-bejelentési rendszer

7.7. A belső visszaélés-bejelentési rendszer révén a foglalkoztatottak bejelenthetik a tapasztalt jogsértéseket elsősorban gazdasági, korrupciós jogsértéseket jelent, de akár munkahelyi zaklatásra vonatkozó információk is bejelenthetők.

A visszaélés-bejelentési rendszer célja a hatékony, bizalmas és biztonságos csatorna biztosítása, amely elősegíti a feltárt jogsértések kivizsgálását, illetve egyúttal védi a bejelentőket az esetleges retorziókkal szemben.

7.8. A belső visszaélés-bejelentési rendszert egy erre a célra kijelölt, pártatlan személy vagy szervezeti egység működtetheti.

7.9. A bejelentés kivizsgálását elfogulatlanul és objektív módon kell, hogy végrehajtsák, a vizsgáló nem lehet olyan ember, aki a bejelentéssel érintett cselekményhez vagy emberhez kötődik

7.10. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben **jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni** – írásban vagy szóban (ideértve a bejelentő hozzájárulását igénylő, rögzített telefonvonalat vagy egyéb rögzített hangüzenetküldő rendszer is). A Panasztv. a bejelentés tételére jogosultak körét részletesen meghatározza.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet:

- a) a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- c) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet továbbá:

- a) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- b) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- c) a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- d) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,



- e) a foglalkoztatóval az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- f) az a személy, akinek az a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

7.11. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül ki kell vizsgálni.

7.12. A bejelentés vizsgálata **mellőzhető abban az esetben, ha:**

- ha bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg.
- a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg (7.10. pont)
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

7.13. Bejelentés módjára vonatkozóan nincs megkötött szabályozás. A bejelentés történhet írásban, szóban, telefonon vagy más hangüzenetküldő rendszer útján vagy személyesen.

7.14. Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni:

- a rosszhiszemű bejelentés következményeire,
- a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra
- személyazonosság megadása esetén – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

7.15. A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélések orvoslására, adott esetben feljelentés megtétele végett kell intézkedni.

7.16. A foglalkoztatás-felügyeleti hatóság ellenőrzi a kötelezettségek betartását, amely jogkövetkezmények lehetnek

- figyelmeztetés
- bírság és tevékenység végzésétől történő eltiltás nem alkalmazható.

7.17. A jogszerűen megtett bejelentés esetén a bejelentőt nem érheti megtorlás. nem lehet pl. emiatt a munkaviszonyát megszüntetni.



- 7.18. A belső visszaélés-bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg.

II. Közérdekű bejelentés

- 7.19. Közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv/Intézmény).
- 7.20. A közérdekű bejelentést – ha a törvény eltérően nem rendelkezik - a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elintézni.
- 7.21. Ha a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
- 7.22. Az eljárásra jogosult szerv kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a bejelentőt meghallgatja, ha azt a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- 7.23. Amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy alaptalan a közérdekű bejelentés mert a bejelentő rosszhiszemű, valótlan adatot, vagy információt közölt az eljárásra jogosult szervvel, a bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot az eljárásra jogosult szerv az intézkedés mellőzésével befejezheti.
- 7.24. A közérdekű bejelentés ügymenetével, ügyintézésével összefüggő további részletszabályokat a Panasztv. 1-15. §-ai tartalmazzák.

8. Az egészségügyi ellátással, annak körülményeivel összefüggő panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének és nyilvántartásának rendje

- 8.1. A jelen szabályzat fenti 7. pontjában foglalt eljárás követendő a betegpanaszok kivizsgálása, ügyintézése során is, az alábbi eltérésekkel.
- 8.2. A beérkezett panaszt az Orvosigazgatóság igazgatósági asszisztense iktatja, nyilvántartásba veszi és továbbítja az SZMSZ-ben a feladatra kijelölt szakmai koordinációért felelős orvosigazgató-helyettesnek (továbbiakban: SZKFOH). A panaszok nyilvántartásba vételének megfelelőségéért, hiánytalanságáért, valamint a jelen pontban rögzített panaszok kivizsgálásáért az SZKFOH felelős.



- 8.3. Az SZKFOH távollétében a jelen 8. pontban rögzített panaszok kivizsgálását, szükséges nyilvántartás vezetését, illetve a válaszlevél előkészítését és a panaszos részére való megküldését az orvosigazgató által kijelölt orvosigazgató-helyettes végzi.
- 8.4. Amennyiben a panaszlevélben megfogalmazott panaszból nem derül ki, hogy ki a panasszal érintett személy, azaz ki az egészségügyi ellátást igénybe vevő személy (akit a panaszlevél szerinti sérelem ért), úgy az Orvosigazgatóság igazgatósági asszisztense – az SZKFOH iránymutatása és felkérése alapján – postai, elektronikus úton, vagy telefonon felveszi a kapcsolatot a panaszossal és a hiányzó információkat, adatokat haladéktalanul tisztázza és ezen adatokat belső kórházi elektronikus levelezőrendszer útján megküldi a panasz kivizsgálását végző SZKFOH-nak. Amennyiben nincs meghatalmazása a panaszosnak (vagy az jogi szempontból nem elfogadható), úgy – az SZKFOH iránymutatása és felkérése alapján – a meghatalmazás beszerzését is az Orvosigazgatóság igazgatósági asszisztense végzi és továbbítja az SZKFOH-nak belső kórházi elektronikus levelezőrendszer útján.
- 8.5. A panasszal érintett szervezeti egység osztályvezető főorvosa, részlegvezetője, illetve ápolás-szakmai kérdés esetén az ápolási igazgató számára az SZKFOH küldi meg a panaszlevelet annak írásbeli kivizsgálása céljából. Az írásbeli panasz kivizsgálása mindenképp az érintettek által aláírással ellátott írásbeli igazoló jelentések bekérésével történik. Ezt meghaladóan – amennyiben a panasz komplexitása indokolttá teszi – szóbeli egyeztetés is elrendelhető. A panasz kivizsgálására felhívó felkérésben rögzítésre kerülnek az alábbiak:
- a határidő,
 - a panaszban közvetlenül érintett személyektől írásbeli igazoló jelentés bekérése,
 - a válaszlevél tervezet elkészítése az osztályvezető által,
 - a fentiek megküldése belső elektronikus levelezőrendszeren keresztül az SZKFOH-nak.
- 8.6. Amennyiben a panasz tartalma szerint ápolás-szakmai területet érint, azaz közvetlenül nem érinti az orvosi besorolás alá eső és az Orvosigazgatóság által irányított munkavállalókat úgy az Ápolási igazgatónak kerül megküldésre a panaszlevél, annak kivizsgálása teljeskörű lefolytatása céljából. Ez esetben is megküldésre kerülnek az Orvosigazgatóságnak és az SZKFOH-nak a vizsgálatban érintett személyek igazoló jelentései és a válaszlevél tervezet az Ápolási igazgató részéről.
- 8.7. A beérkezett betegpanaszok nyilvántartását – az SZKFOH útján – az Orvosigazgatóság végzi – a jelen szabályzat 3. számú melléklete útján. Ennek során rögzítésre kerülnek az alábbi adatok: az iktatószám, a panaszos/hatóság neve, a panasz alanya, a hozzátartozói kapcsolat, a beadvány címettje, a panaszolt osztály/személy, a panasz tárgyának lényegi összefoglalója, a belső vizsgálatot lefolytató személy, a vizsgálat megállapítása/a szükséges és megtett intézkedések, a panasz érkezése, a válaszadó neve, a panaszra küldött válaszlevél időpontja, az előzmény iktatószáma.



- 8.8. Az SZKFOH felelős az érdemi válaszadáshoz szükséges adatok, információk összegyűjtéséért. Az SZKFOH kivizsgálja a panaszt és – amennyiben a panasz megalapozottnak volt minősíthető – megteszi a szükséges intézkedéseket a sérelmezett körülmények orvoslása érdekében. A vizsgálat lefolytatásáért felelős személy a kivizsgálás során más osztályokat is megkereshet – a megkeresett osztály pedig az előírt határidőn belül, indokolt esetben haladéktalanul köteles a kért információt megadni.

A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől nem várható az ügy elfogulatlan elintézése.

- 8.9. A panasszal érintett osztály vezetője (vagy helyettese) az osztály keretében történt ellátást köteles részletesen kivizsgálni. Az osztályos belső vizsgálat lefolytatására az osztályvezetőnek 7 (hét) munkanap áll rendelkezésére, amennyiben a hatósági vagy fenntartói megkeresésben foglalt határidőre figyelemmel, vagy az ügy sürgős körülményeire tekintettel rövidebb határidő meghatározása a főigazgató részéről nem indokolt.

A főigazgatóság, vagy az orvosigazgatóság írásbeli megkeresésétől számított 7 (hét) munkanapon belül az osztályvezető köteles megküldeni az orvosigazgatóságra, valamint az SZKFOH részére a vizsgálat eredményéről szóló, aláírással és osztályos bélyegzőlenyomattal ellátott írásbeli igazoló jelentését, mely tartalmazza az osztályon történt ellátás részletes körülményeinek leírását, valamint az osztályos orvosszakmai véleményt, továbbá a panaszra adható szakmai válaszlevél tervezetét. A határidő esetleges elmulasztását indokolni kell.

A beérkezett igazoló jelentések alapján az érintett ágazati igazgató minden esetben írásbeli összefoglaló szakmai véleményt, valamint válaszlevél tervezetét készít, amelyet köteles aláírással és bélyegzőlenyomattal ellátva megküldeni az SZKFOH részére.

- 8.10. Az SZKFOH (távollétében az orvosigazgató által kijelölt személy) a beérkezett igazoló jelentések és az illetékes ágazati igazgató összefoglaló véleménye alapján elkészíti a panaszosnak és – amennyiben a panasz ilyen szervtől érkezett – a panaszt továbbító felügyeleti szervnek küldendő válaszlevelet, amelyet a Jogi Iroda vezetője vagy az általa kijelölt jogász szükség esetén jogi megfelelés szempontjából véleményez.

A levelet az orvosigazgató írja alá (távollétében az SZKFOH), kivéve, ha az aláírás jogát a főigazgató az adott panaszügy vonatkozásában magához vonja. A válaszlevelet az illetékes ágazati igazgató, az SZKFOH, az érintett osztály(ok) vezetője és – szükség esetén – a véleményezést végző jogász aláírás előtt szignózza.

- 8.11. A panaszügy kivizsgálása és annak megválaszolása, esetleges szabályzat, eljárási rend vagy vélemény, finanszírozási-, dokumentációs, informatikai kérdéskör tisztázása, állásfoglalás megismerése érdekében – elsősorban írásban – bármely szervezeti egység vezetője megkereshető és segítség kérhető az SZKFOH által (leggyakrabban ez a minőségirányítási osztályvezető, jogi irodavezető, finanszírozási osztályvezető vonatkozásában fordul elő).

A Minőségirányítási Osztály munkatársainak ezzel összefüggésben a hatásköre kizárólag a panasz kivizsgálását koordináló ágazati igazgató által konkrétan megjelölt kórházi belső szabályozó vagy kórházi szakmai protokoll megküldésére terjedhet ki.



8.12. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, úgy a SZKFOH előterjesztését figyelembe véve a főigazgató – az illetékes szakmai igazgató közreműködésével – intézkedik:

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról;
- bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja esetén az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről;
- indokolt esetben felelősségre vonás, illetve etikai eljárás kezdeményezéséről
- hasonló esetek előfordulásának megelőzése érdekében köteles írásbeli intézkedési javaslatot előterjeszteni a főigazgató és az orvosigazgató részére az észlelést követő legkésőbb 30 napon belül.

8.13. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre utalást tesz, a főigazgató szignálása által a jogi képviselőt ellátására kijelölt jogász haladéktalanul megküldi a Kórház felelősségbiztosítását ellátó biztosítónak (továbbiakban: Biztosító). Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a főigazgató – a Biztosítóval és a gazdasági igazgatóval történt egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigényt megalapozottnak tekinti, a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására kerülhet sor az érintettek bevonásával, a fenntartói jogokat gyakorló szerv vonatkozó előírásait maradéktalanul figyelembe véve. Az esetleges peren kívüli egyezség alapját az orvosszakmai vélemény, valamint a szakmai felelősségbiztosító állásfoglalása képezi. Az érintett szakmának a kártérítés mértéke tekintetében is állást kell foglalnia és nyilatkoznia kell egyértelműen megjelölve, hogy a kárigény mekkora mértékben lehet megalapozott.

A kórházi költségvetési érdek és felelős gazdálkodás elvének figyelembevételével meg kell kísérelni egy olyan független szakmai véleményt beszerezését is, amely a kórházi szakmai állásfoglalástól elkülönül. A független szakvélemény beszerzése történhet a Biztosító állásfoglalásának megkérésével is.

9. A panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének határideje

9.1. A jelen szabályzat 1.2. pont a) pontja szerinti panaszokat (betegpanaszok) a Kórház köteles kivizsgálni, és ennek eredményéről a panaszost a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a panasz kézhezvételétől (Kórházba érkezésétől) számított harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni.

9.2. A jelen szabályzat 1.2. pont b) és c) alpontja szerinti panaszokat (foglalkoztatotti panaszok és egyéb panaszok) a lehető legrövidebb időn belül ki kell vizsgálni és a válaszlevelet a panaszlevél beérkezését követő legkésőbb 30 napon belül meg kell küldeni a panaszos részére.

9.3. Indokolt esetben – amennyiben az ügy bonyolultabb, hosszabb kivizsgálást igényel, több osztály bevonása látszik szükségesnek – a panaszost közbenső válasszal értesíteni szükséges a vizsgálat megindításáról, és meg kell jelölni a végleges válaszadás határidejét. A határidők betartása és betartatása a panasz kivizsgálásával érintett osztályvezető felelőssége, melynek végrehajtását az orvosigazgatóság köteles felügyelni.



10. Az egészségügyi törvény szerint érvényesíthető betegjogok és kötelezettségek

- 10.1. A betegellátás során a betegek számára biztosítani kell, hogy jogszabályban meghatározott jogaik maradéktalanul érvényesüljenek. Így:
- az egészségügyi ellátáshoz való jog
 - az emberi méltósághoz való jog
 - a kapcsolattartás joga
 - az intézet elhagyásának joga
 - a tájékoztatáshoz való jog
 - az önrendelkezéshez való jog
 - az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga
 - az orvosi titoktartáshoz való jog
 - a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban, az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni
- 10.2. A beteg az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles a jogszabályban előírt módon kötelezettségeinek eleget tenni, így:
- a vonatkozó jogszabályokat és intézeti rendet tiszteletben tartani
 - a jogszabályban előírt módon egészségügyi ellátása tekintetében releváns körülményekről tájékoztatást adni
 - a gyógykezelésével kapcsolatosan kapott rendelkezéseket betartani
 - az egészségügyi intézet házirendjét betartani
 - az előírt térítési díjat megfizetni
 - jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.
- 10.3. A beteg és hozzátartozói jogaik gyakorlása során kötelesek tiszteletben tartani más betegek jogait, a beteg és hozzátartozói jogainak gyakorlása nem sértheti az egészségügyi dolgozóknak törvényben foglalt jogait. A betegjogok gyakorlásának módját az Intézet Házirendje szabályozza.
- 10.4. A pszichiátriai ellátás során szükséges és az általánostól eltérő, illetve azt kiegészítő nyilatkozatok a centrum Működési Rendjében kerülnek felsorolásra.

11. A panaszok értékelése, intézkedési terv, a panaszok megelőzése

- 11.1. A beérkező panaszok értékelése és kezelése folyamatosan történik. Az Orvosigazgatóság által megbízott személy/felelős kategorizálja a panaszokat súlyosság és intézkedési idő szerint. Ez alapján javasolt az intézkedési/kivizsgálási terv (4. melléklet) elindítása a panaszkezelés rendje szerint az értékelés alapján. A nyilvántartott panaszokat évente összesíteni kell (Panasz összesítő táblázat) és megküldeni a Minőségirányítási Osztálynak



további felhasználás: értékelés, elemzés és minőségfejlesztés céljából a jelen szabályzat 5. és 6. számú melléklete szerint

11.2. Az éves értékelés a megküldött adatok alapján a Vezetői átvizsgálás keretében történik meg.

11.3. A beteg és foglalkoztatotti panaszok megelőzése

A betegpanaszok számának csökkentéséhez szükséges intézkedési akciótervek kidolgozása intézkedések meghozatala annak érdekében, hogy hasonló esemény lehetőleg ne alakuljon ki, illetve a kialakulás előtt megelőzhető legyen.

11.4. Lehetséges intézkedési és fejlesztési területek:

- Szabályozások (szabályzatok, protokollok, eljárásrendek) megfelelő folyamatszempléletű kialakítása a munkatársak bevonásával
- A dokumentációs és kommunikációs gyakorlat fejlesztése
- A kommunikációs irányok, szereplők, tartalmak és módszerek meghatározása
- Feladatok, felelőségek, a hatáskörök pontosítása, felülvizsgálata és átszervezése
- A munkafolyamatok és a tevékenységek felülvizsgálata, ellenőrzése fejlesztése
- Célzott oktatás, az elsajátított ismeretek visszaellenőrzésével
- A tevékenységhez szükséges, szakmailag megfelelő tárgyi és környezeti feltételek biztosítása
- A betegbiztonságot támogató szervezeti kultúra kialakítása, fejlesztése
- A nemkívánatos események jelentése, elemzése, megbeszélése, intézkedések
- A szabályozók szerinti működés rendszeres felülvizsgálata, értékelése, a szükséges intézkedések meghozatala
- Indikátor bevezetése, alkalmazása a betegpanaszok figyelésére

12. Záró rendelkezések

Jelen panaszkezelési szabályzat az Intézmény főigazgatója általi aláírás (jóváhagyás) napjával lép hatályba és visszavonásig hatályos.

Jelen szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg valamennyi, azonos tárgykörben kiadott szabályzat, valamint főigazgatói vagy ágazati igazgatói utasítás és rendelkezés hatályát veszti.

13. Melléletek

- | | | |
|------------------|---|---|
| 1. sz. melléklet | – | Válaszlevél minta |
| 2. sz. melléklet | – | Betegpanaszok nyilvántartási adatlapja |
| 3. sz. melléklet | – | Foglalkoztatotti panaszok nyilvántartási adatlapja |
| 4. sz. melléklet | – | Intézkedési/kivizsgálási terv minta betegpanasz kivizsgálásra |
| 5. sz. melléklet | – | Betegpanasz összesítő táblázat |
| 6. sz. melléklet | – | Foglalkoztatotti panasz összesítő táblázat |
| 7. sz. melléklet | – | Betegpanasz kezelés folyamatábra |



1. sz. melléklet **Válaszlevél minta**

„Tisztelt Levélíró!

Tájékoztatom, hogy a [.....] napján érkezett panaszát intézményünk kivizsgálta, melynek eredményéről Ön [.....] napján tájékoztatásra került.

Figyelemmel arra, hogy az alábbi levelében Ön olyan körülményt nem említett, amely nem került kivizsgálásra, így a jelen levele vonatkozásában kérjük tekintse a korábbi tájékoztatásunkat irányadónak.

A panaszügyét intézményünk a fentiek alapján lezártnak tekinti.

Kérem tájékoztatásom szíves elfogadását!

Tisztelettel,”



4. sz. melléklet Intézkedési/kivizsgálási terv minta

1. **Panasz beérkezése:** amennyiben szükséges, a szóbeli panasz írásbeli rögzítése jelen szabályzat előírása szerint.
2. **Panaszok nyilvántartása:** Az egészségügyi ellátással összefüggő panaszokat az Orvosigazgatóság, míg a foglalkoztatotti panaszokat a Jogi Iroda őrzi a panasztételtől számított 5 évig.
3. **Szervezeti egység megjelölése nélkül beérkező írásbeli panasz továbbítása az**
 - ágazati igazgatóhoz,
 - egészségügyi ellátással összefüggő panasz esetén az Orvosigazgatósághoz.
4. **Panaszkivizsgálás elindítása:** Az illetékes ágazati igazgató elindítja a panasz kivizsgálását és felveszi a kapcsolatot a panasztevővel.
5. **Dokumentációs kötelezettség:** Az illetékes ágazati igazgató, vagy az általa megbízott személy dokumentálja a megtett intézkedéseket a panaszos elérésének eredménytelensége esetén is.
6. **Írásbeli igazoló jelentések bekérése:** A panaszügyben érintett személyektől, valamint az érintett szervezeti egység vezetőjétől a panaszüggyel kapcsolatos körülmények, észlelések jelentésének bekérése, határidő megszabásával.
7. **Határidő hosszabbítás lehetősége:** Amennyiben az érintett munkavállaló feladatai mennyisége miatt nem tudja határidőre elkészíteni a kért nyilatkozatot, akkor határidő hosszabbítást kérhet. Határidő hosszabbítás csak a vonatkozó jogszabályi előírások betartásának megvalósulásáig rendelkezésre álló ideig adható.
8. **Válaszlevél tervezet bekérése:** Az illetékes ágazati igazgató felszólíthatja az érintett munkavállalókat, hogy a határidőn belül válaszlevél tervezetet is küldjenek a panaszra vonatkozóan.
9. **Személyes meghallgatás lehetősége:** Ha a panasz kivizsgálása bonyolult vagy terjedelmes vagy az illetékes ágazati igazgató véleménye szerint a teljeskörű kivizsgálás érdekében szükséges, akkor az érintettek személyes meghallgatása is fogatosítható.
10. **Szükséges dokumentumok bekérése** az érintett munkavállalóktól.
11. **Azonnali intézkedések:** Amennyiben a panasz orvoslása további személyek nyilatkozata nélkül is megvalósítható, akkor azonnali intézkedés(ek) haladéktalanul elrendelhető(k).



12. **Panaszos tájékoztatása határidő túllépése esetén:** Amennyiben már a panasz beérkezésekor látható, hogy a panasz kivizsgálására nem elegendő a vonatkozó jogszabály által előírt időtartam, akkor erről a panaszost írásban tájékoztatni kell és a panasz kivizsgálását mielőbb lefolytatni.
13. **Panaszkivizsgálás eredményének elküldése a panaszosnak:** A panasz kivizsgálásának eredményéről az illetékes ágazati igazgató, illetve helyettese vagy az általuk megbízott személy köteles válaszlevelet küldeni a panaszosnak.
14. **Főigazgató értesítésének kötelezettsége:** Amennyiben a panasz jogszabálysértő vagy a Kórház jóhírnevét sértő állításokat tartalmaz, akkor az illetékes ágazati igazgató köteles a Kórház Főigazgatójának ezt jelezni.
15. **Főigazgató kötelezettsége:** Előbbi esetben a Főigazgató köteles gondoskodni a panasszal kapcsolatos jogi és egyéb intézkedések megtétele iránt.
16. **Nem kell a panaszt újra kivizsgálni, amennyiben:** azonos tárgykörben ismét panaszt nyújt be a panaszos, amelyben nem fogadja el a kórházi panasz kivizsgálás eredményét, de új körülményeket nem ismertet. Ebben az esetben jelen szabályzatban megfogalmazott levelet (7.sz. melléklet) kell elküldeni a panaszosnak.
17. **Újabb kivizsgálás elrendelése szükséges abban az esetben:** ha egy korábbi panasz tekintetében felügyeleti szervei, hatósági, bírósági eljárás indul.
18. **Megelőző intézkedések bevezetése:** A panasz kivizsgálást és a válaszlevél elküldését követően abból a célból, hogy hasonló panaszok újbóli előfordulásának esélyének csökkentése, illetve megszüntetése céljából.
19. **A panasz kivizsgálását felügyelheti, illetve magához vonhatja:**
 - főigazgató,
 - igazgatási és humánpolitikai főigazgató-helyettes.
20. **Az illetékes ágazati igazgató távollétében a panasz kivizsgálásának kötelessége:**
 - az ágazati igazgató-helyettes,
 - szükség esetén az illetékes ágazati igazgató által kijelölt szervezeti egység vezető.
21. **Panaszos események jelentése, elemzése, megbeszélése, intézkedések.**



5. sz. melléklet Betegpanasz összesítő táblázat MINTA

PANASZ/OK SZÁMA	PANASZ OKAI	ÍRÁSBELI	SZÓBELI	RÉSZTVEVŐK	KIVIZSGÁLÁS EREDMÉNYE	INTÉZKEDÉS
	FERTŐZÉS					
	ELLÁTÁS NEM- MEGFELELŐSÉGE					
	KOMMUNIKÁCIÓ					
	EGYÉB					

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



7. sz. melléklet Betegpanasz kezelés folyamatára

