

10/45-1/2026

TAPOLCAI DEÁK JENŐ KÓRHÁZ
8300 TAPOLCA, ADY E. U.1-3.

PANASZBEJELENTÉS
KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

KÉSZÍTETTE: *Zengői-Török Csilla*
ZENGŐI-TÖRÖK CSILLA
ÁPOLÁSI IGAZGATÓ
A DOKUMENTÁCIÓ
KÓDJA:
VERZIÓSZÁM: 04
SZ-PANASZ

JÓVÁHAGYTA: *Dr. Lang Zsuzsanna*
DR. LANG ZSUZSANNA
FŐIGAZGATÓ
FILE NÉV: SZ-PANASZ
OLDALAK SZÁMA: 6
MELLÉKLETEK SZÁMA: 0

ÉRVÉNYBELEPÉS
IDŐPONTJA: 2025.12.15.
ÉRVÉNYBELEPÉSI IDŐ: 2025.12.15.



MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE:

MÓDOSÍTOTTA ALÁÍRÁS/DÁTUM	VÁLTOZAT SZÁMA	MÓDOSÍTOTT OLDALSZÁMOK	JÓVÁHAGYTA ALÁÍRÁS/DÁTUM	KIBOCSÁTÁS IDŐPONTJA

Nyilvántartott példány: Munkapéldány:
A példány sorszáma:

A SZABÁLYZAT A TAPOLCAI DEÁK JENŐ KÓRHÁZ. KIZÁRÓLAGOS TULAJDONA.
TOVÁBBADÁSA, SOKSZOROSÍTÁSA ÍRÁSOS ENGEDÉLYHEZ KÖTÖTT.
AZ SZABÁLYZATBAN SZEREPLŐ INFORMÁCIÓKAT CSAK A KÓRHÁZ MŰKÖDTETÉSÉHEZ LEHET FELHASZNÁLNI

**PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK
SZABÁLYZATA SZ-22**

Tartalomjegyzék

1, Általános rendelkezések:	3
1.1 A panaszvizsgálás részletes szabályai:	3
1.2 Az eljárás lezárása.....	5
2, A betegjogokról és a panaszbejelentés lehetőségeiről.	6
3, Záró rendelkezések	7

PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

A Tapolcai Deák Jenő Kórház. az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot hozta.

1, Általános rendelkezések:

A szabályzat hatálya kiterjed az egészségügyi szolgálati jogviszonyban és egyéb jogviszonyban foglalkoztatottakra, valamint a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire, a betegek hozzátartozóira és a betegeket kísérő személyekre.

1.1 A panaszvizsgálás részletes szabályai:

Ha a beteg, a beteg törvényes képviselője, vagy a beteg hozzátartozója az ellátás során vagy az ellátással összefüggésben panaszt tesz, az jelen szabályzat szerint kerül kivizsgálásra.

A panaszvizsgálás a kórház főigazgatójának hatáskörébe tartozik.

Az Intézmény Orvos igazgatójának és Ápolási igazgatójának feladata a betegek által bejelentett panaszok kivizsgálásában való közreműködés, a betegjogok érvényesülésének folyamatos figyelemmel kísérése, a betegjogi képviselővel való kapcsolattartás.

A beteg az intézménnyel szembeni, az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bárminemű panaszának kivizsgálását a jelen szabályzat szerinti eljárás keretében, a főigazgató részére postán keresztül megküldött írásos levélben, e-mailben vagy szóban kezdeményezheti. Írásképtelen betegek jegyzőkönyvbe mondhatják panaszukat a kórház titkárságán. A szóban előterjesztett panaszt haladéktalanul írásba kell foglalni, és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban át kell adni.

Minden panasz külön iktatószámmal kerül iktatásra.

A panaszbejelentés megtételekor az eredményes vizsgálat érdekében a bejelentőnek az alábbi adatokat javasolt megadni:

- a bejelentő nevét;
- a panasszal érintett egészségügyi ellátást igénybe vevő személy nevét, amennyiben a bejelentő a beteg hozzátartozója vagy törvényes képviselője;
- a panasszal érintett egészségügyi ellátás időpontját és az ellátás körülményeit;
- a bejelentő elérhetőségét (postai cím, e-mail cím, telefonszám).

Névtelen bejelentés esetén a bejelentő felhívható – amennyiben ez a bejelentés hatékony kivizsgálása céljából elengedhetetlen, és a bejelentő elérhetősége rendelkezésre áll – a nevének megadására. Amennyiben a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg a bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A bejelentés során szükséges megadni a bejelentésben érintett, kifogásolt személyek és szervezeti egységek nevét, az eset részletes leírását és az eset kapcsán felmerült valamennyi lényeges információt, valamint

PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságosak.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

Elektronikus formában benyújtott bejelentés esetén automatikus visszaigazolás kerül kiküldésre a beérkezéséről. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az eljárási és adatkezelési szabályokról.

Az Intézmény nem vállal felelősséget a kivizsgálás elmaradásáért, amennyiben az elektronikus formában benyújtott bejelentés automatikusan működő védelmi szoftverek (víruskereső, spamszűrő) tevékenységének eredményeként vagy egyéb technikai ok miatt nem jut el a címzetthez. Ezen esetekben nincs automatikus visszaigazolás a bejelentés megérkezéséről.

A panaszbejelentések esetében a vizsgálat az alábbi esetekben mellőzhető:

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg;
- a bejelentést nem a jelen Szabályzat 1.1. pontjában meghatározott, erre jogosult személy tette meg;
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés;
- 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.

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

Az Intézet a tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítja, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját - akár jogi képviselője útján is - bármikor kifejtse, és bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatása nem történik meg a vizsgálat megindításakor abban az esetben, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

A bejelentés kivizsgálására legfeljebb annak beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre, amely határidőtől – név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés kivételével – csak különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet eltérni. A vizsgálat időtartama a 3 hónapot nem haladhatja meg.

A bejelentőt a főigazgató a bejelentés mellőzéséről és a mellőzés indokáról illetve a bejelentés nyomán elvégzett vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatja a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül.

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató szükségesnek tartja, személyesen is meghallgatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesítenek.

A meghallgatásról jegyzőkönyv készül.

Ha a panasz tárgya olyan dolgozót érint, aki felett a munkáltatói jogkört az irányító vármegyei intézmény főigazgatója gyakorolja, a panasz kivizsgálását haladéktalanul át kell adni a munkáltatói jogkör gyakorlójának az ügyre vonatkozó összes irattal és az érintett dolgozó közvetlen szakmai felettesének írásbeli összefoglalójával együtt. Az irányító vármegyei intézmény főigazgatója a megjelölt határidőn belül kivizsgálja a

PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

panaszbejelentést, és az erre vonatkozó feljegyzést átadja a főigazgatónak. Ha a panasz tárgyában érintett dolgozó felett a főigazgató gyakorolja a munkáltatói jogkört, a panasz kivizsgálását ő végzi.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás miatt a vizsgálat alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor a főigazgató intézkedik a feljelentés megtételéről.

Ha a bejelentésben foglalt magatartás a vizsgálat alapján nem bűncselekmény, de sérti az Intézet belső szabályzatait vagy a munkaviszonyra vonatkozó szabályokat, úgy az Intézet (amennyiben munkáltatói jogkör gyakorlására jogosult) az érintett munkavállalóval szemben munkáltatói intézkedést alkalmazhat, egyéb esetben kezdeményezheti a munkáltatói jogkört gyakorló Irányító Vármegyei Intézménynél a munkáltatói intézkedés megtételét.

Ha a főigazgató által lefolytatott vizsgálat a bejelentés megalapozatlanságát állapítja meg vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, az eljárást lezárja és erről a bejelentőt tájékoztatja.

1.2 Az eljárás lezárása

A panaszbejelentés kivizsgálását követően írásbeli határozat meghozatalával történik az eljárás befejezése. Ezen határozatban rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet. A határozat 3 példányban készül, amelyből 1 példányt a panaszos, 1 példányt az érintett munkavállaló és 1 példányt az iktató kap.

A panaszos részére e- mail útján vagy tértivevényes levél formájában kerül postázásra a panaszvizsgálást befejező határozat.

1.3 Adatvédelem

A panaszbejelentési rendszer keretei között

- a) a bejelentőnek,
- b) annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, és
- c) annak a személynek, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő személy részére továbbíthatóak.

A panaszbejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell az előző pont alá nem tartozó személyes adatokat.

Ha a bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

A panaszbejelentési rendszer kialakítása olyan, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más nem ismerheti meg. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

2, A betegjogokról és a panaszbejelentés lehetőségeiről.

A betegjogok érvényesítésének elősegítése érdekében az egészségügyi törvény az egészségügyi szolgáltató intézmények kötelezettségeként írja elő, hogy a beteg a betegjogokról megfelelő tájékoztatást kapjon. Ez a kórházunkban úgy valósul meg, hogy a beteg már a kórházba kerülés kapcsán egy betegtájékoztatót kap, melyben a szükséges betegjogokkal kapcsolatos tudnivalók megtalálhatók. Az intézmény az általa elkészített házirendet is a beteg rendelkezésre bocsátja, hisz az közvetlenül az egészségügyi törvény előírásaira épül. Az írásban átadott ismereteken kívül mind az orvosok, mind a szakdolgozók szóban is összefüggő tájékoztatást adnak a beteg számára, az ellátással kapcsolatban.

Az egészségügyi törvényben megfogalmazva, ha a beteg úgy látja, hogy az egészségügyi szolgáltatás során az őt megillető jogok sérültek, akkor azonnal panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató (Tapolcai Deák Jenő Kórház) főigazgatójánál illetve az illetékes betegjogi képviselőnél. A betegjogi képviselő neve és elérhetősége az intézmény minden osztályán, minden szinten kifüggesztésre került.

Ezen kívül panasz tehető:

- az egészségügyi szolgáltató fenntartójánál (OKFŐ)
- a kórház etikai bizottságánál,
- a Magyar Orvosi Kamara etikai bizottságánál,
- a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara etikai bizottságánál,
- a területileg illetékes Vármegyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervénél

Egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet, így akár polgári peres eljárást is indíthat.

A kórházi etikai bizottság természetesen a felekre kötelező érvényű döntést nem hozhat, csak állást foglal és véleményt nyilvánít.

A Magyar Orvosi Kamara és a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságánál is panaszt lehet tenni, melynek feladata az orvosi és szakdolgozói hivatással összefüggésbe hozható etikai, erkölcsi, szakmai szabályok megsértésének vizsgálata, és amennyiben indokolt, az etikai vétség megállapítása.

A Vármegyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervénél is, aminek feladata, hogy felügyelje az egészségügyi intézmények működésére vonatkozó szabályok érvényesülést és szakmai felügyeletet lát el az egészségügyi szolgáltatást nyújtó intézmények tevékenysége felett, ezért a panaszos közvetlenül fordulhat felé.

Fordulhat még a beteg a betegjogi képviselőhöz is panasszal:

- aki ellátja a betegek törvényben biztosított jogainak védelmét

PANASZBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK SZABÁLYZATA SZ-22

- segíti a beteget abban, hogy jogait jobban megismerje
- segít a beteg panaszának megfogalmazásában
- képviseli a beteget az eljárási ügyeinek elintézésében

Ha a betegek képviselete érdekében történő eljárás során az egészségügyi szolgáltatónál jogsértő gyakorlatot vagy hiányosságokat tapasztal köteles az intézmény vezetőjének figyelmét felhívni. Észrevételezését mind az egészségügyi szolgáltató, mind a fenntartó 30 napon belül köteles megvizsgálni és a vizsgálat eredményéről a betegjogi képviselőt tájékoztatni.

A beteg jogainak érvényesítése:

1997. évi CLIV. törvény 28.§ alapján: Az egészségügyi szolgáltató köteles a beteget - egészségi állapotától függően - a felvételkor, illetőleg az ellátás előtt tájékoztatni a beteg jogokról azok érvényesítésének lehetőségeiről illetve az intézet házirendjéről.

A beteg panaszainak kivizsgálása:

29.§ (1) A beteg jogosult az ellátással kapcsolatba az egészségügyi szolgáltatónál illetve fenntartójánál panaszt tenni.

(2)Az egészségügyi szolgáltató illetve fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni és ennek eredményéről a beteget 10 napon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon. Erre fel kell hívni a figyelmét

(3)A panasz kivizsgálásának részletes szabályait a szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

(4)A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

3, Záró rendelkezések

A Főigazgató havonta összesítést készít a beérkezett panaszokról, a bejelentő azonosítását lehetővé tevő adatok nélkül. A Főigazgató döntést hozhat általános jellegű belső ellenőrzés lefolytatásáról a bejelentők illetve az egyes bejelentések azonosítását lehetővé tevő adatok nélkül, ha a beérkezett bejelentések alapján ez indokolt, abban az esetben is, ha az egyes bejelentések nyomán nem indult vizsgálat.

A szabályzat aktualizálásáról az ápolási igazgató köteles gondoskodni.

Ezen szabályzat 2025.december 15.-től lép hatályba.