

# A DR. NÁDOR ÖDÖN EGÉSZSÉGÜGYI INTÉZMÉNY

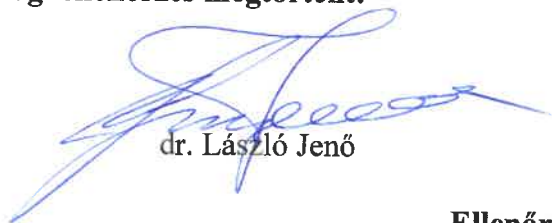
## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

**Készítette:**


  
Gelei József Tamás  
intézményvezető-helyettes


2022. január 18.

**Jogi ellenőrzés megtörtént:**

  
dr. László Jenő

**Ellenőrizte és jóváhagyta:**

  
Dr. Csiba Gábor  
intézményvezető  
2022. január 20.



Ezt a dokumentumot fénymásolni és nyomtatni csak engedéllyel lehetséges!

A Szabályzat az EÜI szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása engedélyhez kötött.

## MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Sorszám	Módosította Aláírás/dátum	Az oldal változat- száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta Aláírás/dátum	Minőségügyi szempontból ellenőrizte Aláírás/dátum	Módosítás időpontja
	Kiadás: 2022. 01. 18.					

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. A szabályzat célja</b>	<b>4</b>
<b>2. Hivatkozások</b>	<b>4</b>
<b>3. A szabályzat alkalmazási területe</b>	<b>4</b>
<b>4. Az EÜI-be érkező panaszügyek csoportosítása</b>	<b>4</b>
<b>5. A panaszügyek intézésének rendje</b>	<b>5</b>
<b>6. Panaszügyek nyilvántartása</b>	<b>9</b>
<b>7. Zárórendelkezések</b>	<b>9</b>

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29.§ (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Eütv. 29.§ (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A hivatkozott törvénynek megfelelően a Dr. Nádor Ödön Egészségügyi Intézményben (a továbbiakban: EÜI) előforduló panaszok ügyintézésének rendjét a következőképpen szabályozom:

## **1. A szabályzat célja**

A betegek, hozzátartozóik és/vagy egyéb személyek által tett panaszok kivizsgálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának szabályozása.

## **2. Hivatkozások**

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről
- 2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítői eljárásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- 2013. évi CLXV. törvény A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- Iratkezelési Szabályzat

## **3. A szabályzat alkalmazási területe**

3.1. Jelen szabályzat hatálya kiterjed az EÜI valamennyi egységére (beleértve a gazdasági, műszaki területet is), az EÜI közreműködőire, személyes közreműködőire, és a megbízásos jogviszonyban foglalkoztatott dolgozóira.

3.2. Az EÜI székhelye: 1238 Budapest, Táncsics Mihály utca 104.

3.3. Az EÜI telephelyei:

1. XXIII. ker. Dinnyehegyi-köz 1. (védőnő, gyermekorvos)
2. XXIII. ker. Sósocsár u. 1-3. (felnőtt háziorvos)
3. XXIII. ker. Újtelep u. 2. (fogászat)

## **4. Az EÜI-be érkező panaszügyek csoportosítása**

4.1. Az EÜI székhelyén, telephelyein szóban előadott panaszok.

4.2. Az írásban benyújtott panaszok.

4.3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.

4.4. Felettes, felügyeleti szervek (EMMI, OKFŐ), illetőleg hatóságok (Kormányhivatal, Rendőrség stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.

4.5. Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítői eljárás kezdeményezése esetén.

4.6. Közérdekű bejelentések

## **5. A panaszügyek intézésének rendje**

### *5.1. A szóban előadott panaszok*

5.1.1. A szóbeli panasztétel történhet telefonon, illetve személyes megjelenés alkalmával. A beteg, a hozzátartozó vagy más személy által szóban tett panasz esetén az intézményvezető-helyettes tájékoztatja a panaszost, hogy jelen szabályzat értelmében az EÜI-ben kizárólag az írásban beadott panaszok kerülnek kivizsgálásra.

5.1.2. Amennyi intézményvezető-helyettes szükségesnek ítéli, a szóban előadott panaszról írásos feljegyzést készít és tájékoztatásul megküldi az intézményvezető részére.

### *5.2. Az írásban benyújtott panaszok*

5.2.1. Az írásbeli panaszt az intézményvezető-helyettes haladéktalanul továbbítja az intézményvezető titkárságára, illetve az intézményvezető számára.

5.2.2. Az intézményvezetői titkárság a panaszt iktatja és – amennyiben szükséges – érkeztető számmal is ellátja.

5.2.3. Az intézményvezető a panaszt 2 munkanapon belül az intézményvezető-helyettesre szignálja, megküldve részére az ügyben addig keletkezett valamennyi iratot.

5.2.4. Az intézményvezető-helyettes a panaszt 2 munkanapon belül az adott szervezeti egység vezetőjéhez továbbítja, aki az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (pl.: betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, írásbeli igazoló jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről.

5.2.5. Ha a panasz a kivizsgálásra köteles szervezeti egység vezetője ellen irányul, a panaszt az intézményvezető-helyettes vizsgálja ki. Az intézményvezető-helyettes elleni panasz esetén az intézményvezető jelöli ki a vizsgálóbiztost. Az intézményvezetőt érintő panaszt, valamennyi kapcsolódó irattal egyetemben, haladéktalanul a munkáltatójához, Soroksár polgármesteréhez kell továbbítani.

5.2.6. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.

5.2.7. Az igazoló jelentést az intézményvezető-helyettes részére kell megküldeni, aki az ügy iratait, saját véleményével ellátva, 3 munkanapon belül leadja az intézményvezetőnek.

5.2.8. Az intézményvezető az előkészített választ legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. munkanapon megküldi a panaszos és az esetlegesen érintett személyek részére. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel és a válasz a panasz beérkezésétől számított 30 munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a beteg azon jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a válaszlevélben a panaszos figyelmét fel kell hívni.

5.2.10. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, az intézményvezető – az illetékes egység vezető közreműködésével – intézkedik:

- a. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- b. az okozott sérelem orvoslásáról;
- c. indokolt esetben a felelősségre vonásról, illetve etikai eljárás kezdeményezéséről;
- d. ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel, az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről.

### 5.3. *Névtelen panasztétel*

5.3.1. A név vagy aláírás nélkül tett panaszokkal tartalmuk mérlegelése után az intézményvezető belátása szerint foglalkozik. Névtelen panasznak minősül az elektronikus levélben tett, ismeretlen e-mail címről érkező panasz is.

5.3.2. Az intézményvezető elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg súlyos szabálytalanságot érint.

5.3.3. Az eljárásra egyebekben az 5.2. pontban foglaltak értelemszerűen irányadóak.

### 5.4. *A betegjogi képviselő*

5.4.1. A betegjogi képviselő ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.

5.4.2. A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, a fogadó órák helye és ideje valamennyi betegellátó egységben kifüggesztésre kerül.

- A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése szintén az 5.1 pontban foglaltak szerint történik, azzal az eltéréssel, hogy az 5.1. pont szerinti határidők számításánál munkanap helyett naptári nap értendő. A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.
- Az intézményvezető a betegjogi képviselőtől érkező:
- panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre 30 napon belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, 60 napon belül érdemben válaszol,
- az ESZI működésével kapcsolatos észrevételre 15 napon belül érdemben válaszol,
- a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, amennyiben a dokumentáció helyben rendelkezésre áll azonnal, egyéb esetben 5 munkanapon belül teljesíti.

## *5.5. Felettes, felügyeleti szervek, hatóságok megkeresései*

5.5.1. A felügyeleti szervek, illetőleg hatóságok panaszüggyel kapcsolatos megkeresései alapján az 5.2. pontban írt eljárás értelemszerűen alkalmazandó.

5.5.2. A panaszvizsgálás eredményéről az intézményvezető írásban tájékoztatni köteles a megkereső szervet is.

## *5.6. Egészségügyi közvetítői eljárás*

5.6.1. A közvetítői eljárás célja az egészségügyi szolgáltató és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.

5.6.2. Az eljárás kérésére jogosult fél a kérelmét az egészségügyi szolgáltatás helyéhez legközelebb eső területi igazságügyi szakértői kamaránál (a továbbiakban: Kamara) terjesztheti elő. A kérelmet a Kamara küldi meg az EÜI-nek a kézhezvételt követő 15 napon belül.

5.6.3. Az EÜI a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül nyilatkozik arról, hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához. A döntést az intézményvezető hozza meg, előzetesen egyeztetve a panaszban érintett személyekkel, az intézményvezető-helyettessel. A döntés írásba foglalásában az intézmény jogásza működik közre.

5.6.4. Az eljárásra egyébiránt az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény rendelkezései az irányadóak.

## *5.7. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok*

5.7.1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, az intézményvezető – az 5.7.2. pont szerinti hozzájárulás birtokában – haladéktalanul megküld a Biztosítónak. Ugyancsak továbbításra kerül a Biztosító felé az 5.2. pont szerinti belső vizsgálat eredménye. Hozzájárulás hiányában az intézményvezető a panaszos monogramja megjelölésével tájékoztatja a Biztosítót a kártérítési igény benyújtásáról és összegéről. Az eljárás az Intézmény jogi képviselőjének bevonásával zajlik.

5.7.2. A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell. Egyéb személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz a panaszos hozzájárul. Az egészségi állapotra vonatkozó különleges adat abban az esetben kezelhető, ha ahhoz a panaszos írásban hozzájárul. Az eljárás az Intézmény jogi képviselőjének bevonásával zajlik.

5.7.3. A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása az 5.2. pontban foglalt eljárás szerint történik. Az eljárás az Intézmény jogi képviselőjének bevonásával zajlik.

5.7.4. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján az intézményvezető – a gazdasági főelőadóval és a Biztosítóval történt egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigénynek helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezségről készült

megállapodást az intézmény jogásza véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére az intézményvezető jogosult. Az eljárás az Intézmény jogi képviselőjének bevonásával zajlik.

#### 5.8. Közérdekű bejelentések

5.8.1. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat. Az eljárás az Intézmény jogi képviselőjének bevonásával zajlik.

5.8.2. A közérdekű bejelentést az e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

5.8.3. A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

5.8.4. A közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

5.8.5. A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti kell. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a közérdekű bejelentés elintézéséről a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon közérdekű bejelentő által tett ismételt közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Az azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentés vizsgálatát a Kórház mellőzi.

5.8.6. A közérdekű bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

5.8.7. A közérdekű bejelentések intézésére egyebekben a jelen szabályzat 5. pontjában foglaltak az irányadók.



## **6. A panaszügyek nyilvántartása**

6.1. A panaszok nyilvántartása az intézményvezetői titkárságon rendszeresített füzetben, beérkezési sorrendben történik. A nyilvántartás (1. számú melléklet) tartalmazza a panasz:

- a. érkezésének időpontját,
- b. bejelentőjének nevét,
- c. tárgyát (ki ellen irányul),
- d. kivizsgálójának nevét és beosztását,
- e. rendezésére tett intézkedést (amennyiben van),
- f. lezárásának dátumát,
- g. iktatószámát.

6.2. Az ESZI-ben előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges adatokat az intézményvezető-helyettes készíti elő és minden év január 31-ig átadja az intézményvezető részére.

## **7. Záró rendelkezések**

7.1. Az érintetteket a panaszbejelentési lehetőségekről jelen szabályzat nyilvános hozzáférhetőségével tájékoztatni kell. Ennek érdekében a szabályzat az ESZI honlapján megjelentetésre kerül.

### **Elérhetőségek:**

1238 Budapest, Táncsics M. u. 104.

Tel.: 06/1-286-0113/164

E-mail: [gelei.jozsef@eszi23.hu](mailto:gelei.jozsef@eszi23.hu)