



Mezőtúri Kórház és Rendelőintézet  
5400 Mezőtúr, Kossuth L. út 9-11.  
Tel.: 56/ 550-440, Fax: 56/ 550-477  
e-mail: titkarsag@mezoturikorhaz.hu



Ikt.sz.: ..... 252 / 4 / 2023.

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:

.....  
**Dr. Keliger Linda**  
intézményi jogász, jogtanácsos

A kiadást elrendelte és jóváhagyta:

.....  
**Dr. Szecsei Klára**  
főigazgató





## TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA.....	3
2. HIVATKOZÁSOK .....	3
2. HIVATKOZÁSOK .....	3
3. A SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE .....	3
4. A KÓRHÁZBA ÉRKEZŐ PANASZÜGYEK CSOPORTOSÍTÁSA .....	3
5. A PANASZÜGYEK INTÉZÉSÉNEK RENDJE .....	4
6. A PANASZÜGYEK NYILVÁNTARTÁSA.....	8
7. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	8



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

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 Mezőtúri Kórház és Rendelőintézetben (a továbbiakban: Kórház) 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 információs szabadságról  |
| – 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   |
| – 2023. évi XXV. törvény             | a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról |
| – Iratkezelési Szabályzat            |  |

### 3. A szabályzat alkalmazási területe

- 3.1. Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Kórház valamennyi egységére, valamint a Kórház közreműködőire, személyes közreműködőire, az önkéntes segítői jogviszonyban és egyéb jogviszonyban foglalkoztatott dolgozóira.
- 3.2. Kórház székhelye: Mezőtúri Kórház és Rendelőintézet (5400 Mezőtúr, Kossuth L. út 9.-11.)

### 4. A Kórházba érkező panaszügyek csoportosítása

- 4.1. Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon, szakrendeléseken, diagnosztikai osztályokon), továbbá a Kórház Igazgatóságain szóban előadott panaszok.
- 4.2. Az írásban benyújtott panaszok.
- 4.3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

- 4.4. Felettes, felügyeleti szervek (BM, Országos Kórházi Főigazgatóság), illetőleg hatóságok (Nemzeti Népegészségügyi Központ, 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 adott szervezeti egység vezetője, távollétében a helyettese tájékoztatja a panaszost, hogy jelen szabályzat értelmében Kórházunkban kizárólag az írásban beadott panaszok kerülnek kivizsgálásra.
- 5.1.2. Amennyiben azt az adott szervezeti egység vezetője, távollétében a helyettese szükségesnek ítéli, a szóban előadott panaszról írásos feljegyzést készít és tájékoztatásul megküldi a Főigazgató részére.

### 5.2. Az írásban benyújtott panaszok

- 5.2.1. A szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt az egység vezetője haladéktalanul, 1 munkanapon belül továbbítja a Főigazgatói Titkárságra.
- 5.2.2. A Főigazgatói Titkárság a panaszt iktatja és – amennyiben szükséges – érkeztető számmal is ellátja.
- 5.2.3. A Főigazgató a panaszt 2 munkanapon belül az illetékes igazgatóra (orvos-igazgató, ápolási igazgató) szignálja, megküldve részére az ügyben addig keletkezett valamennyi iratot.
- 5.2.4. Az illetékes igazgató 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, legfeljebb 10 munkanapon belül 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 illetékes igazgató vagy egy általa megbízott, másik szervezeti egység vezetője vizsgálja ki. Igazgató elleni panasz esetén a Főigazgató jelöli ki a vizsgálóbiztost a többi igazgató közül. A Főigazgatót érintő panaszt, valamennyi kapcsolódó irattal egyetemben, haladéktalanul a munkáltatójához (irányító vármegyei intézmény, OKFŐ) kell továbbítani.
- 5.2.6. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett ügyintéző a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

- 5.2.7. Az igazoló jelentést a kivizsgáló igazgató részére kell megküldeni, aki az ügy iratait, saját véleményével ellátva, 3 munkanapon belül leadja a Főigazgatónak.
- 5.2.8. A kivizsgált panasz teljes dokumentációját, az előzetes főigazgatói döntéssel együtt, a Főigazgató 1 munkanapon belül átadja a Kórház megbízott ügyvédjének/jogászának, aki az iratokat esetleges jogi és formai hibák szempontjából megvizsgálja és előkészíti a panaszosnak küldendő választ. A válasz tervezetét legkésőbb 10 munkanapon belül átadja a Főigazgatónak.
- 5.2.9. A Főigazgató a megbízott ügyvéd/intézeti jogász által 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, a Főigazgató – az illetékes igazgató közreműködésével – intézkedik:
- a) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
  - b) az okozott sérelem orvoslásáról;
  - c) indokolt esetben az Mt. és az Eszjtv. szerinti felelősségre vonás, illetve az Eütv. szerinti 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 és / vagy aláírás nélkül tett panaszokkal tartalmuk mérlegelése után a Főigazgató belátása szerint foglalkozik. Névtelen panasznak minősül az elektronikus levélben tett, ismeretlen e-mail címről érkező panasz is.
- 5.3.2. A Főigazgató elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg ha az 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.
- 5.4.3. 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



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

munkanap helyett naptári nap értendő. A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.

5.4.4. A főigazgató a betegjogi képviselőtől érkező:

- a.) panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre 30 napon belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, 60 napon belül érdemben válaszol,
- b.) a Kórház működésével kapcsolatos észrevételre 15 napon belül érdemben válaszol,
- c.) 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. Fellettes, 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 panasz kivizsgálás eredményéről a Főigazgató 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 a Kórháznak a kézhezvételt követő 15 napon belül.

5.6.3. A Kórház a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül nyilatkozik arról, hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához. A döntést a főigazgató hozza meg, előzetesen egyeztetve a panaszban érintett személyekkel, az illetékes igazgatóval, valamint a Kórház egészségügyi felelősségbiztosítását nyújtó biztosítóval (a továbbiakban: Biztosító). A döntés írásba foglalásában az intézeti jogász működik közre.

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

5.7. A Kórházi Etikai Bizottság eljárása

5.7.1. A Kórházi Etikai Bizottsághoz érkezett panaszok intézése az adott bizottság ügyrendjében foglaltak szerint történik.

5.7.2. A bizottság eljárásának lezárását követően a bizottság titkára feljegyzést küld a Főigazgató részére. A feljegyzés tartalmazza a bizottság döntését is.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

5.8. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok

- 5.8.1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, a Főigazgató – az 5.8.2. pont szerinti hozzájárulás birtokában – haladéktalanul megküld a Biztosítónak. Ugyancsak továbbításra kerül a Biztosító felé az 5.2. pont szerinti belső vizsgálat eredménye. Hozzájárulás hiányában a Főigazgató a panaszos monogramja megjelölésével tájékoztatja a Biztosítót a kártérítési igény benyújtásáról és összegéről.
- 5.8.2. 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.
- 5.8.3. A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása az 5.2. pontban foglalt eljárás szerint történik.
- 5.8.4. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a Főigazgató – 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 a megbízott ügyvéd/intézeti jogász véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére a Főigazgató jogosult az irányító vármegyei intézmény által kijelölt pénzügyi ellenjegyző ellenjegyzése mellett.

5.9. Közérdekű bejelentések

- 5.9.1. 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.
- 5.9.2. A közérdekű bejelentést az e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- 5.9.3. 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
- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
  - 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.
- 5.9.4. 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.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

- 5.9.5. 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 értesíteni 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.
- 5.9.6. 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.
- 5.9.7. A közérdekű bejelentések intézésére egyebekben a jelen szabályzat 5. pontjában foglaltak az irányadók.

## 6. A panaszügyek nyilvántartása

- 6.1. A panaszok nyilvántartása a Főigazgatói Titkárságon rendszeresített füzetben, beérkezési sorrendben történik. A nyilvántartás (1. számú melléklet) tartalmazza a panasz:
- érkezésének időpontját,
  - bejelentőjének nevét,
  - tárgyát (mely szervezeti egység ellen irányul),
  - intézésére illetékes munkáltató nevét és beosztását,
  - kivizsgálójának nevét és beosztását,
  - rendezésére tett intézkedést (amennyiben van),
  - lezárásának dátumát,
  - iktatószámát.
- 6.2. A Kórházban előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Főigazgatói Titkárság készíti elő és minden év január 31-ig átadja a Főigazgató részére.
- 6.3. A panaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a Kórház Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább 5 évig kell megőrizni a panaszt intéző illetékes igazgató titkárságán.

## 7. Záró rendelkezések

- 7.1. Az érintetteket a panaszbejelentési lehetőségekről jelen szabályzat nyilvános hozzáférhetőségével tájékoztatni kell. Ennek érdekében a szabályzat a Kórház valamennyi jelölt szervezeti egységében kihelyezésre (kifüggesztésre), a Kórház honlapján pedig megjelentetésre kerül.
- 7.2. Mellékletek, adatlapok jegyzéke:
- számú adatlap: Panaszos ügyek nyilvántartása
  - számú melléklet: Panaszkezelési szabályzat kihelyezés.



## Panaszos ügyek nyilvántartása

1. számú adatlap

Panasz									
érkezésének időpontja	bejelentőjének neve	tárgya	intézésére illetékes munkáltató		kivizsgálójának		rendezésére tett intézkedés(ek)	lezárásának dátuma	iktatószáma
			neve	beosztása	neve	beosztása			

Kiadás: 4.

Kiadás és jóváhagyás dátuma: 2023.08.28.

Ezen dokumentum hatálybalépésével az 3/211201 sz. kiadás (2021.12.01.) hatályát veszti.

## Panaszkezelési szabályzat kihelyezése

- Főigazgatói Titkárság
- Orvos-igazgató
- Rendelőintézet vezető asszisztens
- Portaszolgálat
- Betegfelvételi Iroda
- Fekvőbeteg osztályok
- Laboratórium
- Képalkotó Diagnosztika
- Gyógytornász csoport

Kiadás: 4.

Kiadás és jóváhagyás dátuma: 2023.08.28.

Ezen dokumentum hatálybalépésével az 3/211201 sz. kiadás (2021.12.01.) hatályát veszti.