



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.: IG / 270 / 2 / 2026.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:

Dr. Keliger Linda
Jogi Iroda vezető

A kiadást elrendelte és jóváhagyta:

Dr. Tóth Katalin
főigazgató

Kiadás: 7.

Oldal: 1

Kiadás és jóváhagyás dátuma: 2026. április 15.

Ezen dokumentum hatálybalépésével az 6/230828 sz. kiadás (2023.08.28.) hatályát veszti.



TARTALOMJEGYZÉK

1. A szabályzat célja.....	3
2. Hivatkozások.....	3
3. Fogalom meghatározás.....	3
4. A szabályzat alkalmazási területe.....	4
5. A Kórházba érkező panaszügyek csoportosítása.....	4
6. Panaszkezelési folyamat.....	4
7. Határidők.....	4
8. A panaszügyek intézésének rendje.....	5
9. A panaszügyek nyilvántartása.....	11
10. Minőségirányítás.....	11
11. Jogorvoslati jog.....	11
12. Záró rendelkezések.....	13



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 |
| – 1997. évi XLVII. törvény | az egészségügyi adatok kezeléséről |
| – 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 |
| – 2023. évi XXV. törvény | a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszajelzések bejelentésével összefüggő szabályokról |
| – EU 2016/679 rendelet | (GDPR) |
| – Iratkezelési Szabályzat | |

3. Fogalom meghatározás

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

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.

Panaszos / közérdekű bejelentő: az a személy, aki a panaszt / közérdekű bejelentést benyújtja.



4. A szabályzat alkalmazási területe

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

5. A Kórházba érkező panaszügyek csoportosítása

- 5.1. Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon, szakrendeléseken, diagnosztikai osztályokon), továbbá a Kórház Igazgatóságain szóban előadott panaszok.
- 5.2. Az írásban benyújtott panaszok.
- 5.3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
- 5.4. Felettes, felügyeleti szervek (Belügyminisztérium, Országos Kórházi Főigazgatóság, irányító vármegyei intézmény), illetőleg hatóságok (Nemzeti Népegészségügyi Központ, Rendőrség stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
- 5.5. Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítői eljárás kezdeményezése esetén.
- 5.6. Közérdekű bejelentések
- 5.7. Kártérítési igényt tartalmazó panasz

6. Panaszkezelési folyamat

- 1) Panasz beérkezése
- 2) Panasz iktatása
- 3) Az irányító vármegyei intézmény jogi irodájának a panasz továbbítása
- 4) Kártérítési igényt tartalmazó panasz esetén a biztosító tájékoztatása
- 5) Felelős vezető kijelölése a vizsgálatra
- 6) Vizsgálat lefolytatása
- 7) Intézkedési javaslat
- 8) Válasz elkészítése
- 9) Ügy lezárása



7. Határidők

Panasz iktatása: 1 munkanap

Vizsgálat megindítása: 3 munkanap

Vizsgálati jelentés: 10 munkanap

Válaszadás: 30 nap

Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ : 15 nap

8. A panaszügyek intézésének rendje

A Kórház biztosítja, hogy minden érintett személy – különösen a fogyatékossgal élő, idős, kommunikációs nehézséggel küzdő vagy egyéb okból hátrányos helyzetű személy – számára a panasztétel lehetősége akadálymentesen, egyenlő eséllyel hozzáférhető legyen.

Hozzáférhető panaszbejelentési csatornák

A Kórház a panasz benyújtására több, akadálymentes módot biztosít:

- személyes panaszbejelentés (segítségnyújtással)
- telefonos ügyintézés
- elektronikus úton (e-mail)
- írásban (postai úton)
- betegjogi képviselőn keresztül

Szükség esetén a Kórház munkatársai segítséget nyújtanak a panasz megfogalmazásában és rögzítésében.

8.1. A szóban előadott panaszok

8.1.1. 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

8.1.2. 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.

8.2. Az írásban benyújtott panaszok

8.2.1. A szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt az egység vezetője haladéktalanul, 1 munkanapon belül továbbítja a Főigazgatói Titkárságra.



- 8.2.2. A Főigazgatói Titkárság a panaszt iktatja és – amennyiben szükséges – érkeztető számmal is ellátja.
- 8.2.3. A Főigazgató a panaszt 2 munkanapon belül az illetékes igazgatóra (orvos-igazgató, ápolási igazgató) szignálja, megküldve részére az ügyben addig keletkezett valamennyi iratot.
- 8.2.4. 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.
- 8.2.5. 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.
- 8.2.6. 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.
- 8.2.7. Az igazoló jelentést a kivizsgáló igazgató részére kell megküldeni, aki az ügy iratait, saját véleményével ellátva, 3 munkanapon belül leadja a Főigazgatónak.
- 8.2.8. 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.
- 8.2.9. 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.
- 8.2.10. 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.

8.3. Névtelen panasztétel

- 8.3.1. 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.
- 8.3.2. A Főigazgató elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg ha az súlyos szabálytalanságot érint.
- 8.3.3. Az eljárásra egyebekben az 8.2. pontban foglaltak értelemszerűen irányadóak.

8.4. A betegjogi képviselő

- 8.4.1. A betegjogi képviselő ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.
- 8.4.2. A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, a fogadó órák helye és ideje valamennyi beteg-ellátó 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.

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.

8.5. Felettes, felügyeleti szervek, hatóságok megkeresései

Kiadás: 7.

Oldal: 7

Kiadás és jóváhagyás dátuma: 2026. április 15.

Ezen dokumentum hatálybalépésével az 6/230828 sz. kiadás (2023.08.28.)hatályát veszti.



- 8.5.1. A felügyeleti szervek, illetőleg hatóságok panaszüggyel kapcsolatos megkeresései alapján az 8.2. pontban írt eljárás értelemszerűen alkalmazandó.
- 8.5.2. A panaszvizsgálás eredményéről a Főigazgató írásban tájékoztatni köteles a megkereső szervet is.
- 8.6. Egészségügyi közvetítői eljárás
- 8.6.1. 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.
- 8.6.2. 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.
- 8.6.3. 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.
- 8.6.4. Az eljárásra egyébiránt az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény rendelkezései az irányadóak.
- 8.7. A Kórházi Etikai Bizottság eljárása
- 8.7.1. A Kórházi Etikai Bizottsághoz érkezett panaszok intézése az adott bizottság ügyrendjében foglaltak szerint történik.
- 8.7.2. A bizottság eljárásának lezárását követően a bizottság titkára feljegyzést küld a Főigazgató részére. A feljegyzés tartalmazza a bizottság döntését is.
- 8.8. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok
- 8.8.1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, a Főigazgató – az 8.8.2. pont szerinti hozzájárulás birtokában – haladéktalanul megküld a Biztosítónak. Ugyancsak továbbításra kerül a Biztosító felé az 8.2. pont szerinti belső vizsgálat eredménye. Hozzájárulás hiányában a Főigazgató a panaszos monogramja megjelölésével tájékoztatja a Biztosítót a kártérítési igény benyújtásáról és összegéről.



- 8.8.2. 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.
- 8.8.3. A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása az 8.2. pontban foglalt eljárás szerint történik.
- 8.8.4. 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.
- 8.9. Közérdekű bejelentések
- 8.9.1. 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. A közérdekű bejelentések kezelése a 2023. évi XXV. törvény szerint történik. A bejelentőt hátrány nem érheti.
- 8.9.2. A közérdekű bejelentést az e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- 8.9.3. A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valószínűleg információval 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.
- 8.9.4. A közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előrelátható-



lag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

8.9.5. 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.

8.9.6. 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.

8.9.7. Az adatkezelőnek 15 napon belül kell válaszolnia az adatigénylésre.

Ez a válasz lehet:

- az adatok kiadása, vagy
- az igény elutasítása (indoklással).

Határidő meghosszabbítása

Ha az igény nagy terjedelmű vagy összetett, akkor:

- a határidő egy alkalommal további 15 nappal meghosszabbítható (összesen max. 30 napra).
- A hosszabbításról 15 napon belül értesíteni kell az igénylőt, és meg kell indokolni.

Költségtérítés esete

Ha az adatigénylés teljesítése jelentős költséggel jár, az adatkezelő:

- költségtérítést állapíthat meg.
- erről 8 napon belül tájékoztatni kell az igénylőt,
- és a teljesítés határideje a költség elfogadásáig „megállhat”.



Elutasítás esetén

- Az elutasítást is 15 napon belül kell közölni, indoklással és jogorvoslati tájékoztatással.

8.9.8. A közérdekű bejelentések intézésére egyebekben a jelen szabályzat 8. pontjában foglaltak az irányadók.

9. A panaszügyek nyilvántartása

9.1. A panaszok nyilvántartása a Főigazgatói Titkárságon rendszeresített füzetben, beérkezési sorrendben történik. A nyilvántartás (1. számú melléklet) tartalmazza a panasz:

- a) érkezésének időpontját,
- b) bejelentőjének nevét,
- c) milyen típusú a panasz
- d) tárgyát (mely szervezeti egység ellen irányul),
- e) intézésére illetékes munkáltató nevét és beosztását,
- f) kivizsgálójának nevét és beosztását,
- g) rendezésére tett intézkedést (amennyiben van),
- h) lezárásának dátumát, vagy folyamatban
- i) iktatószámát.

9.2. A Kórházban előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Főigazgatói Titkárság készíti elő és minden év január 31-ig átadja a Főigazgató részére. Elemzés után a dolgozói értekezleteken (főorvosi, főnővéri) visszajelzést ad a kórház vezetése az előző évi betegpanaszok tapasztalatairól.

9.3. A panaszkezelés során kezelt személyes adatok kezelésére a GDPR és az Infotv. szabályai irányadók.

A panaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a Kórház Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább 5 évig kell megőrizni a panaszt intéző illetékes igazgató titkárságán.

10. Minőségirányítás

10.1. A panaszkezelési rendszer a kórház minőségirányítási rendszerének része.

A panaszok elemzése hozzájárul a betegbiztonság és az ellátás minőségének javításához.

A panaszok rendszeres elemzése lehetővé teszi az ellátási kockázatok azonosítását és a megelőző intézkedések bevezetését.

A panaszkezelési folyamatot évente belső ellenőrzés keretében felül kell vizsgálni.

Kiadás: 7.

Oldal: 11

Kiadás és jóváhagyás dátuma: 2026. április 15.

Ezen dokumentum hatálybalépésével az 6/230828 sz. kiadás (2023.08.28.)hatályát veszti.



Az ellenőrzést a minőségirányítási vezető koordinálja.

11. Jogorvoslati jog

11.1. A panaszos jogorvoslati lehetősége

A panaszos jogosult a panaszkezelési eljárás során hozott döntéssel, illetve a panasz kivizsgálásának módjával vagy eredményével kapcsolatban jogorvoslattal élni.

11.2. Külső jogorvoslati fórumok

A panaszos az alábbi szervekhez fordulhat:

- a) Betegjogi képviselő
 - a betegjogok érvényesítésének segítése érdekében
 - panasz kivizsgálásának kezdeményezése
- b) Fenntartó szerv (OKFŐ)
 - Országos Kórházi Főigazgatóság
 - intézményi működéssel kapcsolatos panaszok esetén
- c) Egészségügyi államigazgatási szerv
 - Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (NNGYK)
 - szakmai, ellátási hiányosságok esetén
- d) Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
 - személyes adatok kezelésével kapcsolatos panasz esetén
- e) Bíróság
 - polgári jogi igény (pl. kártérítés) érvényesítése érdekében

11.3. Közvetítői (mediációs) eljárás

A panaszos jogosult az egészségügyi közvetítői eljárás kezdeményezésére a **2000. évi CXVI. törvény** alapján.

A közvetítői eljárás célja:

- a jogvita peren kívüli rendezése
- gyors, költséghatékony megállapodás elérése

11.4. Tájékoztatási kötelezettség

A Kórház köteles:

- a panaszos részére megküldött válaszlevélben
- **egyértelműen feltüntetni a jogorvoslati lehetőségeket,**



- valamint a kapcsolódó szervek elérhetőségét.

11.5. Határidők és jogvesztés

A Kórház felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy:

- egyes jogorvoslati eljárások határidőhöz kötöttek
- a határidő elmulasztása jogvesztéssel járhat

11.6. Panasz és jogorvoslat kapcsolata

A panasz benyújtása:

- nem zárja ki más eljárások megindítását
- nem érinti a panaszos egyéb jogérvényesítési lehetőségeit

12. Záró rendelkezések

12.1. Az érintetteket a panasz bejelentési lehetőségekről jelen szabályzat nyilvános hozzáférhetőségével tájékoztatni kell. Ennek érdekében a szabályzat a Kórház valamennyi jelölt szervezeti egységében kihelyezésre (kifüggesztésre), a Kórház honlapján pedig megjelenítésre kerül.

12.2. Mellékletek, adatlapok jegyzéke:

- 1) 1. számú adatlap: Panaszos ügyek nyilvántartása
- 2) 2. számú adatlap: Panaszbejelentő lap
- 3) 1. számú melléklet: Panaszkezelési szabályzat kihelyezése

Panaszos ügyek nyilvántartása

1. számú adatlap

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

Kiadás: 7.

Kiadás és jóváhagyás dátuma: 2026. április 15.

Ezen dokumentum hatálybalépésével az 6/230828 sz. kiadás (2023.08.28.) hatályát veszti.

Oldal 1/1

MEZŐTÚRI KÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET

PANASZBEJELENTŐ ADATLAP

Kérjük, töltsse ki nyomtatott betűkkel vagy elektronikusan.

Panaszos neve:

Születési neve (opcionális):

Születési hely, idő (opcionális):

Lakcím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Érintett beteg neve (amennyiben eltér):

TAJ szám (opcionális):

Panasz benyújtásának dátuma:

Kiadás:

Oldal 1/2

Kiadás és jóváhagyás dátuma: 2026. április 15.

Ezen dokumentum hatálybalépésével az 6/230828 sz. kiadás (2023.08.28.) hatályát veszti.

Érintett szervezeti egység / osztály:

Ellátás időpontja:

Panasz típusa:

A panasz részletes leírása:

Csatolt dokumentumok:

Kért intézkedés:

Nyilatkozat:

Alulírott hozzájárulok személyes adataim kezeléséhez a panasz kivizsgálása érdekében.

Dátum: _____

Aláírás: _____

Kiadás:

Oldal 1/2

Kiadás és jóváhagyás dátuma: 2026. április 15.

Ezen dokumentum hatálybalépésével az 6/230828 sz. kiadás (2023.08.28.) hatályát veszti.

Panaszkezelési szabályzat kihelyezése

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

Kiadás: 7.

Kiadás és jóváhagyás dátuma: 2026. április 15.

Ezen dokumentum hatálybalépésével az 6/230828 sz. kiadás (2023.08.28.) hatályát veszti.