KAZINCBARCIKAI KÓRHÁZ

3700 Kazincbarcika, Május 1 út 56.

Adószám: 15846413-2-05

KBK/3105-1/2025

# PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Hatályba lépés napja: 2025.06.01.

Jóváhagyta 2025.06.01.

Kazincbarcikai Kórház

.....

Dr. Bássler Beáta
Főigazgató

3700 Kazincbarcika,
Május 1 út 56.

info@barcikakorhaz.hu
www.barcikakorhaz.hu

Tel: +36 48 514-800
Fax: +36 48 514-861

**TARTALOMJEGYZÉK**

I. Bevezető rendelkezések.....2

II. Hivatkozások

III. Általános rendelkezések..... .....2

IV. A betegjogi képviselőről.....4

V. A panasz kivizsgálásának részletes szabályai.....5

VI. Adatkezelés.....8

VII. Záró rendelkezések.....8

1. számú melléklet.....9

2. számú melléklet.....10

## I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A beteg, ellátást igénybe vevő (a továbbiakban együtt: Beteg) az Egészségügyről szóló törvény (a továbbiakban: Törvény) 29.§ (1) bekezdése alapján jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, azaz a Kazincbarcikai Kórház Nonprofit Kft-nél (a továbbiakban: Kórház), illetve fenntartójánál panaszt tenni.

A panasz kivizsgálásának részletes szabályait a Kórház belső szabályzatban köteles rögzíteni.

Erre tekintettel a Kórház a Beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására a jelen szabályzatot alkotja meg.

## II. HIVATKOZÁSOK

A szabályzat megalkotása során az alábbi előírásokra kell figyelemmel lenni:

- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. tv.
- az információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. tv.
- az egészségügyről és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. tv.
- az országos Betegjogi, Ellátott jogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról szóló 214/2012. (VII.30.) Korm.r.
- az egészségügyi igazgatási és hatósági tevékenységről szóló 1991. évi XI. tv.
- az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI tv.
- a Kazincbarcikai Kórház Nonprofit Kft. Szervezeti és Működési Szabályzata
- a Kazincbarcikai Kórház Nonprofit Kft Iratkezelési szabályzata

A szabályzat megalkotásának célja a betegek, hozzátartozóik, képviselőik által tett panaszok kivizsgálásának, megválaszolásának és nyilvántartásának egységes szabályozása.

## III. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### Területi hatály

A szabályzat vonatkozik a Kórház azon szervezeti egységeire, ahol betegeket fogadnak, kezelnek, szállítanak, gyógyítást segítő tevékenységet folytatnak.

### Személyi hatály

A jelen szabályzatban foglaltak alkalmazásának kötelezettsége kiterjed az Intézménnyel bármely foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló dolgozók, akik a munkájuk során a szabályzatba foglalt

eljárást alkalmazzák, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szervezeti egységek szolgáltatását igénybe vevők, betegek.

**A panasz fogalma**

A szabályzat alkalmazásában **a panasz** olyan bejelentés/kérelem, amely egyéni jog - vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági - eljárás hatálya alá.

**Panaszok csoportosítása:**

- panaszos, hozzátartozója, egyéb meghatalmazottja által az Intézményhez benyújtott panasz
- jogi képviselő által az Intézményhez benyújtott panasz
- betegjogi képviselő útján az Intézményhez benyújtott panasz
- fenntartó és felügyeleti szervek előtt indított panaszos ügyekben történő hivatalos megkeresések

**Fogalmak**

*Egészségügyi ellátás:* a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.

*Közeli hozzátartozó:* a házastárs, bejegyzett élettárs, az egyenes ágbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha-és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér.

*Cselekvőképtelen:* az a személy, akit a bíróság a Polgári Törvénykönyv szerint cselekvőképességét teljesen korlátozó gondnokság alá helyezett, továbbá a tizennegyedik életévét be nem töltött kiskorú és a cselekvőképtelen állapotban lévő személy.

*Személyes adat:* az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

*Különleges adat:* a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat, továbbá az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat.

**Hatáskör és illetékesség**

A panasz kivizsgálása a Kórház orvos igazgatójának hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében elsősorban az ápolási igazgató, egyébként pedig az általa megbízott más személy gyakorolja (azaz vizsgálatvezető) a továbbiakban e tekintetben rögzített részletek figyelembe vétele mellett.

**Tájékoztatás**

A Panaszkezelési Szabályzatot a Kórház valamennyi szervezeti egységén (egyes fekvőbeteg osztályok, járóbeteg egységek, gazdasági részleg) a betegek és az érintett dolgozók számára elérhetővé kell tenni, és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni. (Ezért a főnővér a felelős.)

A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - a betegjogi, ellátott jogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon.

## IV. A BETEGJOGI KÉPVISELŐRŐL

A betegjogi képviselő a betegjogi, ellátott jogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szerv keretei között látja el feladatait.

A Kórház hirdetmény kifüggesztésével biztosítja, hogy a betegek és hozzátartozóik a betegjogi képviselő kilétét, elérhetőségét és megismerhessék. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden fekvőbeteg osztályon, illetve járóbeteg ellátó részlegben, továbbá a Kórház Portáján jól látható helyen ki kell függeszteni. A kifüggesztésről az ápolási igazgató gondoskodik.

A Kórház dolgozói tudomásul kell vegyék, hogy a betegjogi képviselő **tevékenysége különösen** az alábbiakat foglalja magában:

*a)* segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,

*b)* segít a betegnek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,

*c)* a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget,

*d)* rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról, illetve a betegjogok érvényesüléséről az egészségügyi szolgáltatónál,

*e)* különös figyelmet fordít az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékosságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők betegjogi védelmére, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatos panaszokra, meghatalmazás alapján képviseli a beteget a követelmény megsértésének megállapítására irányuló hatósági eljárás során.

A közfeladatot ellátó személynek minősülő betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében **jogosult továbbá**:

*a)* az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,

*b)* a vonatkozó iratokba betekinteni,

c.) az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni.

A betegjogi képviselő egyedi ügyekben a betegtől, jogszabályi kivétel alapján a beteg hozzátartozójától kapott **meghatalmazás keretei között járhat el**.

A betegjogi képviselő a tevékenysége során az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra köteles felhívni a kórház vezetősége, illetve a Fenntartó figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz. A felhívás eredménytelensége esetén a betegjogi képviselő jogosult az illetékes szervhez, illetve személyhez fordulni.

## V. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI

Az egészségügyi ellátás során az egészségügyi dolgozó tájékoztatja a beteget/hozzátartozót/jogi képviselőt arról, hogy a Kórház Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakról hol tájékozódhat.

A panasz bejelentése

Ha a beteg/hozzátartozója/törvényes képviselője az egészségügyi ellátással összefüggő panaszait személyesen vagy telefonon szóban, továbbá személyesen vagy postai úton írásban nyújthatja be.

A panaszt az ügyvezető vagy az orvos igazgató részére kell benyújtani. Amennyiben az szóban vagy írásban az érintett szervezeti egységhez érkezik, azt 1 munkanapon belül a központi Titkárságra szükséges továbbítani.

Amennyiben a szervezeti egységnél szóban előadott panasz csekély súlyú és a tényállás tisztázott, az adott szervezeti egység vezetője jogosult a panaszt saját hatáskörben intézni. Emellett a panaszról és az elintézés módjáról a jelen szabályzat 2. melléklete szerinti feljegyzést szükséges készíteni, majd azt legkésőbb az azt követő munkanapon a Titkárság részére szükséges továbbítani.

A szóban előadott panaszról a Titkárságon a jelen szabályzat 2. melléklete szerinti feljegyzés készül, mely irat iktatásra kerül. Az írásbeli panaszra is szükséges rávezetni az érkezés dátumát és iktatóbélyegzővel szükséges ellátni.

Írásképtelen Beteg által előadott panaszt jegyzőkönyvbe szükséges foglalni két tanú jelenlétében.

A panaszról felvett feljegyzés másolatát át kell adni panasz benyújtójának.

Az írásbeli panasz beérkezése esetén az érkezést követő 3 munkanapon belül a Vizsgálatvezető gondoskodik a panasz benyújtójának írásbeli értesítéséről, amely levél kötelezően tartalmazza a panasz beérkezésének dátumát és az elintézési határidőt.

A **panaszbejelentésnek tartalmaznia kell** a beteg általános adatait (név, személyazonosításra alkalmas adat, lakcím, - amennyiben attól eltér - értesítési cím), az ellátás időpontját és helyét, a panasz lényegének szöveges leírását, egyéb lényeges körülményeket, a panaszos beteg/hozzátartozója/törvényes képviselője aláírását, kivétel a telefonos panaszbejelentést. Írásképtelen beteg aláírását kézjegye (pl.: három egymást metsző rövid vonal) pótolja, mely kézjegy beteg általi megtételét két tanú igazolja.

Amennyiben a panasz olyan tekintetben hiányos, amely nélkül az érdemi vizsgálat nem folytatható le, akkor erre igazolható módon fel kell hívni a benyújtó figyelmét azzal, hogy hiányosságát a megadott határidőn belül pótolja.

Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a **betegjogi képviselő felé** is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését a Kórház felé. A vizsgálatvezető a képviselő által megtett panaszt, észrevételt harminc munkanapon belül érdemben megvizsgálja, és azzal kapcsolatos állásfoglalásáról a betegjogi képviselő útján tájékoztatja a betegjogi, ellátott jogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervet.

**Névtelen panasztétel**

A névtelenül vagy aláírás nélküli panaszokkal a Kórház belátása szerint foglalkozik.

A panasz kivizsgálását szükségszerűen el kell rendelni, amennyiben az bűncselekmény, szabálysértés gyanúját veti fel, illetve ha az súlyos szabálytalanságot ír elő.

**A panasz kivizsgálása**

A beérkezett panaszt a „Panaszok nyilvántartásába” kell felvenni. A nyilvántartás keretében minden panaszról nyilvántartó lapot szükséges kitölteni a jelen szabályzat 1. számú mellékletének használatával. A nyilvántartó lapokat a központi Titkárságon lefűzve tárolják azon jogszabályi rendelkezésre figyelemmel, hogy a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

A fenntartó „Ügykör rendszerre” vonatkozó utasításában foglaltak szerint a panaszügyekről (a kártérítési ügyekkel egyetemben) táblázatba foglalt tájékoztatót kell küldeni a fenntartó részére minden tárgynegyedév végével bezárólag a tárgynegyedév végén, legkésőbb a negyedévet követő 10 munkanapon belül. Ezen jelentés benyújtásáért felelős elsősorban a központi titkárnő a felelős.

A benyújtott panaszt a lehető legrövidebb időn belül el kell bírálni azzal, hogy panaszkivizsgálásra előírt 30 napos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja.

A beérkezett panasz alapján indult eljárásba a vizsgálatvezető segítőként bevonhat más személyeket, vagy a vizsgálat vezetésével megbízhat más vezető beosztású alkalmazottat (orvos igazgató, ápolási igazgató vagy szervezeti egység vezetők az érintettség, összeférhetetlenség figyelembe vétele mellett).

A kijelölt személy a panasz kivizsgálását nem bízhatja másra, kivéve tartós akadályoztatás, betegség miatti távollét esetén.

A panasz kivizsgálásában, érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett személy érintettsége, illetve összeférhetetlensége esetén köteles azt haladéktalanul írásban bejelenteni. Érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén új személy kijelöléséről haladéktalanul gondoskodni kell.

A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követően késlekedés nélkül lefolytatni és a vizsgálat eredményét az ügyvezetővel és orvos igazgatóval írásban közölni annak figyelembe vétele mellett, hogy a vizsgálatot a panasz beérkezését követő naptól számított legkésőbb 30 munkanapon belül le kell zárni.

A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat, illetve érintett munkatársait kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról. Az érintettet a vizsgálatvezető vagy az általa megbízott más vizsgálatba bevont személy nyilatkoztathatja tárgyaláson jegyzőkönyv felvétele mellett, vagy a vizsgálatvezető határidő rögzítése mellett írásban kérheti az érintett igazoló jelentését (levél, elektronikus levél).

Szükség esetén (információhiány, új tény felmerülése, stb.) a tárgyalásra panasz benyújtóját és/vagy érintett beteget, a panasszal érintett dolgozót, valamint annak munkahelyi felettesét, betegjogi képviselőt vagy jogi képviselőt is meg kell hívni. A tárgyalás időpontját velük egyeztetett időpontra kell kitűzni.

Amennyiben a meghívottak a tárgyalásra kitűzött napon nem jelennek meg, és távolmaradásukat nem mentették ki, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.

A vizsgálatvezető a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

Az orvosigazgató a vizsgálat eredményének rögzítése előtt konzultál az ügyvezetővel, ápolási igazgatóval, szükség esetén a jogi/peres képviseletet ellátó ügyvéddel.

Az orvosigazgató gondoskodik a vizsgálat eredményének írásba foglalásáról, majd az eredményről tértivevényes küldeményben értesíti a panasz benyújtóját a benyújtástól számított 30 napon belül.

A vizsgálati eredményben leírásra kerül a panaszkivizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott esetleges vezetői intézkedések, valamint a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat.

Amennyiben a vizsgálat eredménye azt állapítja meg, hogy a panasz megalapozott az orvosigazgató és az ügyvezető:

- intézkedik a feltárt hibák, azok okainak megszüntetéséről az okozott sérelem orvoslásáról
- indokolt esetben vonatkozó jogszabály szerinti felelősség érvényesítéséről, az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről

Kártérítési igényt tartalmazó panaszok

Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz, vagy erre egyértelműen utalást tesz, az orvosigazgató az alábbi hozzájárulás birtokában megküld az illetékes biztosítónak és a jogi képviselőnek. Továbbításra kerül részükre a vizsgálati eredmény is.

Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján az ügyvezető az orvosigazgató egyetértésében a gazdasági vezetővel és a biztosítóval történt egyeztetést követően úgy dönt, hogy a kárigények helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezség megkötésére az ügyvezető jogosult a gazdasági vezető ellenjegyzése mellett.

A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása a jelen szabályzatba foglalt eljárás szerint történik.

**Fenntartó és felügyeleti szervek közbeiktatásával benyújtott panasz**

Az ilyen betegpanaszok kapcsán a szervek által megküldött megkeresések a jelen szabályzatban leírtak értelemszerűen alkalmazandóak azzal, hogy az adott szervtől érkezett levélben foglalt határidő irányadó a vizsgálat lefolytatására.

## VI. ADATKEZELÉS

A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében a panaszos adatok kezelésére jogosító hozzájárulását vélelmezni kell. Egyéb személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz a panaszos írásban hozzájárul.

Az egészségi állapotra vonatkozó különleges adat akkor kezelhető, ha ahhoz a panaszos írásban hozzájárul.

## VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A szabályzatot minden tárgyévet követő év márciusának utolsó napjáig felülvizsgálni, szükség esetén módosítani szükséges. Ennek megvalósításáért elsősorban az orvosigazgató (távolléte, akadályoztatása esetén az ügyvezető által kijelölt személy) felelős.

Jelen szabályzattal a korábban hatályban lévő panaszkezelési szabályozás hatályát veszti. (A jelen szabályzat az esetleges folyamatban lévő vizsgálatok tekintetében értelemszerűen alkalmazandó.)

A szabályzat kihirdetése a helyben szokásos módon történik a Titkárság feladatkörében.

KAZINCBARCIKAI KÓRHÁZ

3700 Kazincbarcika, Május 1 út 56.

Adószám: 15846413-2-05

**1. számú melléklet**

**PANASZ NYILVÁNTARTÓ LAP**
(a Kórház Panaszkezelési Szabályzatának 1. sz. melléklete alapján)

**I. A panasz iktatószáma:** ……

**II. A panasz bejelentésének időpontja, módja:**

……....

**III. A panaszos/beteg adatai:**

Név: ……..
TAJ: ……
Születési hely, idő: ……
Anyja neve: ……..
Állampolgársága: …….
Lakcíme:……..
Egyéb elérhetősége:……

**IV. Az érintett szervezeti egység, személy(ek) neve:**

……
……
……
…….

**V. Hozzátartozó, törvényes képviselő (cselekvőképtelen/korlátozottan cselekvőképes betegnél), betegjogi képviselő vagy jogi képviselő részvétele esetén neve, elérhetősége, esetleges egyéb ismert adatok:**

……..

**VI. Megjegyzés(ek):**

……
……
……
……

3700 Kazincbarcika,
Május 1 út 56.

info@barcikakorhaz.hu
www.barcikakorhaz.hu

Tel: +36 48 514-800
Fax: +36 48 514-861

KAZINCBARCIKAI KÓRHÁZ

3700 Kazincbarcika, Május 1 út 56.

Adószám: 15846413-2-05

Kelt: ….....…., ……

….....

.....

nyilvántartásba vevő neve, aláírása

3700 Kazincbarcika,
Május 1 út 56.

info@barcikakorhaz.hu
www.barcikakorhaz.hu

Tel: +36 48 514-800
Fax: +36 48 514-861

KAZINCBARCIKAI KÓRHÁZ

3700 Kazincbarcika, Május 1 út 56.

Adószám: 15846413-2-05

**2. számú melléklet**

**FELJEGYZÉS A SZÓBAN TETT PANASZRÓL**

**I. A panasz bejelentőjének neve:**.....

**Lakcíme, egyéb elérhetősége:**.....

**A panasszal érintett beteg neve (amennyiben eltér a bejelentőtől):**.....

**Lakcíme, egyéb elérhetősége:**.....

**Szervezeti egység, személy amely ellen a panasz irányul:**.....

**A panasszal érintett sérelem megtörténtének dátuma/ideje:**.....

**II. A panasz leírása:**

Kelt: …....., ……

….....
.....
panasz rögzítőjének neve és aláírása

Amennyiben a panaszt személyesen tették:

….....
….....
panasz bejelentőjének neve és aláírása

KAZINCBARCIKAI KÓRHÁZ

3700 Kazincbarcika, Május 1 út 56.

Adószám: 15846413-2-05

**NYILATKOZAT**

A jelen szabályzatban foglaltakat megismertem, azokat tevékenységem során betartom. A szabályzat egy másolati példányát a hozzám tartozó szervezeti egysége(k) vonatkozásában elérhetővé teszem minden dolgozóval történő megismertetés céljából.

| Név | Munkakör | Dátum | Aláírás |
|---|---|---|---|
| | osztályvezető főorvos | | |
| | főnővér | | |
| | szakterület vezető | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

3700 Kazincbarcika,
Május 1 út 56.

info@barcikakorhaz.hu
www.barcikakorhaz.hu

Tel: +36 48 514-800
Fax: +36 48 514-861