

E példány sorszáma:



Nyt. szám: ..... 99/434. ....

Hatálybalépés: ..... 2026. 01. 08. ....

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta és a kiadást elrendelte:

**Dr. Bedros J. Róbert Ph.D.**  
tanszékvezető c. egyetemi tanár,  
főigazgató

<b>Készítette:</b>	Litauszki Éva Krisztina	Betegkapcsolati és Kommunikációs Iroda irodavezető	
<b>Ellenőrizte:</b>	Félegyházi-Török Csabáné	mb. gazdasági igazgató	
<b>Ellenőrizte:</b>	Kurucz Mária	ápolási igazgató	
<b>Ellenőrizte:</b>	Dr. Máté Miklós Ph. D.	orvosigazgató helyettes	
<b>Ellenőrizte:</b>	Dr. Lenkefi Ágnes Krisztina	irodavezető Jogi Iroda	
<b>Ellenőrizte:</b>	Dr. Timár Balázs	adatvédelmi tisztviselő	

Módosítások:			
Változások száma	Változat sorszáma	Dátuma	Leírása (jellege)
1.	2.	1998.11.25.	Audit utáni módosítás
2.	3.	2007.08.30.	Változások átvezetése
3.	4.	2012.08.01.	A panaszkezelési megbízott személyében történt változás
4.	5.	2013.07.25.	Változások átvezetése
5.	6.	2015.04.21.	Aktualizálás
6.	7.	2017.04.05.	Aktualizálás
7.	8.	2023.02.15.	Aktualizálás, szóbeli panasz kezelésének újraszabályozása
8.	9.	2025.12.10.	Aktualizálás: az NNK és az OGYEI összevonásával létrejött NNGYK átvezetése

Kiadás:

9. változat

Panaszkezelési szabályzat

Dátum:

2025.12.10.

Oldalszám:

1 / 4

## I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Dél-budai Centrumkórház Szent Imre Egyetemi Oktatókórházban a betegek, illetve hozzátartozóik által tett panaszok nyilvántartásának, megválaszolásának, kivizsgálásának szabályozása.

## II. A SZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI TERÜLETE

A jelen szabályzat vonatkozik a Dél-budai Centrumkórház Szent Imre Egyetemi Oktatókórház valamennyi egységére, a szakambulanciákra, valamint a gazdasági-műszaki terület osztályaira is.

## III. HIVATKOZÁSOK

- Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. § (1) bekezdése kimondja, hogy a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál panaszt tenni. A 29. § (4) bekezdése szerint pedig a panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat öt évig meg kell őrizni.
- Iratkezelési Szabályzat

## IV. MEGHATÁROZÁSOK

**NNGYK:** Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (OGYÉI és NNK egyesüléséből)

**OKFŐ:** Országos Kórházi Főigazgatóság

## V. A SZABÁLYZAT TARTALMA

### 5.1. Az intézménybe érkező panaszügyek csoportosítása

- 5.1.1. Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon/ápolási egységeken, szakambulanciákon, gazdasági-műszaki terület osztályain) szóban előadott és jegyzőkönyvezett, illetve írásban benyújtott panaszok.
- 5.1.2. Az intézmény Főigazgatóságán, Igazgatóságain írásban benyújtott – kifejezett kárigényt nem tartalmazó – panaszok.
- 5.1.3. A Betegkapcsolati és Kommunikációs Irodában jegyzőkönyvezett, szóbeli panaszok.
- 5.1.4. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
- 5.1.5. Elektronikus úton (e-mail) érkező panaszok.
- 5.1.6. A felettes szerv (OKFŐ), a Magyar Orvosi Kamara, az Integrált Jogvédelmi Szolgálat, valamint az NNGYK és az egyéb hatóságok megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
- 5.1.7. Megnevezett, konkrét kártérítési igényt is tartalmazó panaszbejelentések.

### 5.2. A panaszügyek intézésének rendje

- 5.2.1. Amennyiben a beteg, a hozzátartozó vagy más személy valamelyik szervezeti egységnél szóbeli panaszt tesz, azt a szervezeti egység vezetőjének – jegyzőkönyvezést követően – a lehető legrövidebb időn belül ki kell vizsgálnia, meg kell válaszolnia és szükség esetén mielőbb orvosolni. Amennyiben a panaszos a válasszal, illetve az intézkedéssel nem elégedett, azt a jegyzőkönyvben (FNY642 Jegyzőkönyv szóbeli panasz felvételéről) fel kell tüntetni, valamint fel kell hívni a figyelmét arra, hogy panaszát írásban megismételheti, és azt a főigazgatóhoz nyújthatja be. Amennyiben a szóban előadott panasz azonnali megválaszolása, orvoslása nem lehetséges, az érintett szervezeti egység vezetője a panasz kivizsgálásról utólag feljegyzést, és egy –a panaszosnak szóló– tájékoztatólevél tervezetet készít, amelyet a Főigazgatóságra megküld. A főigazgatói jóváhagyást követően a postázásról a Betegkapcsolati és Kommunikációs Iroda gondoskodik.
- 5.2.2. Valamely szervezeti egység vezetőjéhez írásban beadott panaszt ugyancsak haladéktalanul ki kell vizsgálni. A panaszos levelet az írásos válasz-tervezettel együtt hét (7) munkanapon belül kell a Főigazgatóságra továbbítani. A főigazgató által jóváhagyott, aláírt végleges

- választ a panaszkezeléssel megbízott, Betegkapcsolati és Kommunikációs Iroda (továbbiakban: BKI) nyilvántartásba veszi, majd annak postázásáról gondoskodik.
- 5.2.3. Az egyes szervezeti egységeknél előadott, illetve benyújtott panaszok 5.2.1. és az 5.2.2. pont szerinti intézéséért az adott szervezeti egység vezetője, a postázásért pedig a BKI a felelős.
- 5.2.4. Az egyes szervezeti egységeknél előadott szóbeli panaszokról készült jegyzőkönyveket az érintett szervezeti egység vezetője havonta, a tárgyhót követő hónap 3. napjáig elektronikusan megküldi a főigazgató részére a titkarsagvezeto@szentimrekorhaz.hu e-mail címre, valamint a BKI részére a szaktan@szentimrekorhaz.hu e-mail címre.
- 5.2.5. Az intézmény Főigazgatóságához közvetlenül érkező írásos panaszok intézését – a főigazgató megbízásából – a BKI végzi. A szóbeli, személyesen tett panaszról a BKI jegyzőkönyvet készít, amelyet a panaszos aláírásával a főigazgatóságra haladéktalanul megküld. A főigazgatói kiszignálást követően a BKI megkezdi a panasz kivizsgálását. Az írásban – postai úton vagy e-mailen – érkezett panaszokról, a vizsgálat megkezdéséről a BKI a panaszosnak visszaigazolást készít, amelyet a főigazgató ír alá. A benyújtott panaszt a BKI az érintett szervezeti egység vezetőjéhez továbbítja, aki azokra vonatkozóan hét (7) munkanapon belül igazoló jelentést készít a főigazgató részére. A panaszosnak szóló végleges választ a BKI készíti el, a főigazgató hagyja jóvá és írja alá. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel, és a válasz a benyújtástól számított harminc munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.
- 5.2.6. A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése szintén az 5.2.2. és az 5.2.4. pontokban foglaltak szerint történik. A kivizsgálás eredményéről azonban ez esetben – a panaszoson kívül – a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.
- 5.2.7. A panaszosnak szóló választ –beküldési formával azonos módon– ajánlott, tértivevényes levél, illetve e-mail útján küldjük meg.  
Amennyiben a levelezési címet az e-mailben panaszt tevő nem közli, úgy a válasz kizárólag e-mailben küldhető.
- 5.2.8. Felettes szerv (OKFÓ), a Magyar Orvosi Kamara, az Integrált Jogvédelmi Szolgálat, valamint az NNGYK és az egyéb hatóságok megkeresései nyomán a panaszkezelést szintén a BKI koordinálja. Az igazoló jelentést a főigazgató felé az érintett szervezeti egység vezetője készíti el. A válaszlevelet a BKI fogalmazza meg, a főigazgató hagyja jóvá és ezt – a megkeresésben foglaltaknak megfelelően – a felettes szervnek vagy a hatóságnak kell megküldeni.
- 5.2.9. A panaszokra, megkeresésekre adandó választ – indokolt esetben – a BKI az illetékes igazgatóval és a Jogi Irodával, illetve szükség szerint (amennyiben a panasz megválaszolása adatvédelmi kérdést érinthet) az Adatvédelmi Tisztviselővel is egyezteti.
- 5.2.10. Minden olyan panaszt, amely egyúttal kártérítési igényt is megfogalmaz, vagy erre egyértelmű utalást tesz, haladéktalanul a főigazgatóhoz kell továbbítani. A főigazgató az ilyen bejelentéseket a Jogi Irodára szignálja további intézkedésre. A Jogi Iroda a kárigényt haladéktalanul megküldi a Kórház felelősségbiztosítójának, és egyúttal értesíti a kárigénylőt arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult érdemben nyilatkozni. A panasszal kapcsolatos belső vizsgálat lefolytatásáról ez esetben szintén a Jogi Iroda intézkedik, majd a vizsgálat eredményét – a főigazgatóval való egyeztetés után – továbbítja a Biztosítóhoz. A belső vizsgálat lefolytatása során – szükség esetén a BKI a Jogi Irodával együttműködik.
- 5.2.11. Az Intézmény Főigazgatóságához érkező panaszok intézéséért a BKI, a kárigényt is jelző panaszok intézéséért pedig a Jogi Iroda a felelős.

### 5.3. A panaszügyek nyilvántartása

- 5.3.1. Az egyes szervezeti egységeknél előadott szóbeli panaszokról és az azonnali intézéséről rövid jegyzőkönyvet, az utólagos kivizsgálás eredményéről feljegyzést kell készíteni. A

- jegyzőkönyvet a panaszossal alá kell írni. A jegyzőkönyv, illetve a feljegyzés elkészítéséért az adott egység vezetője felelős.
- 5.3.2. Az írásos panaszokat és az 5.3.1. pontban említett jegyzőkönyveket és feljegyzéseket a szervezeti egységeknél nyilvántartásba kell venni és a rájuk vonatkozó iratokat ott öt évig meg kell őrizni, majd az Irattárba leadni.
- 5.3.3. Az egyes szervezeti egységekhez érkező szóbeli és írásbeli panaszokról tárgyévét követő év január 31. napjáig összesítő jelentést kell készíteni, amely az éves munkabeszámoló szerves részét képezi.
- 5.3.4. A betegjogi képviselő – felkérésre – évente tájékoztatást ad a Főigazgatóságnak az általa intézett ügyekről.
- 5.3.5. A Főigazgatósághoz és az Igazgatóságokhoz benyújtott, illetve megválaszolt panaszokról a BKI vezet nyilvántartást, és évente – az éves beszámoló keretében – statisztikai kimutatást és összefoglaló táblázatot készít.
- 5.3.6. A panaszokkal kapcsolatosan keletkezett ügyiratok nyilvántartását (FNY643 Panaszos ügyek nyilvántartása formanyomtatványon) az Iratkezelési Szabályzat előírásai szerint kell kezelni.

## VI. Mellékletek és formanyomtatványok

### 6.1. Mellékletek

Nem alkalmazható

### 6.2. Formanyomtatványok

Azonosító	Megnevezés
FNY643	Panaszos ügyek nyilvántartása
FNY642	Jegyzőkönyv szóbeli panasz felvételéről