

E példány sorszáma:



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyta és a kiadást elrendelte:

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

Készítette:	Litauszki Éva Krisztina	Betegkapcsolati és Kommunikációs Iroda irodavezető	
Ellenőrizte:	Félegyházi-Török Csabáné	mb. gazdasági igazgató	
Ellenőrizte:	Kurucz Mária	ápolási igazgató	
Ellenőrizte:	Dr. Máté Miklós Ph. D.	orvosigazgató helyettes	
Ellenőrizte:	Dr. Szilágyi Judit	Jogi Iroda ügyvéd	
Ellenőrizte:	Dr. Timár Balázs	adatvédelmi tisztviselő	

Módosítások:			
Változtatások sorszáma	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
9.	10.	2026.05.26.	OKFŐ-i utasítás okán történő változtatás

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 megválaszolósa, orvoslása nem lehetséges, az érintett szervezeti egység vezetője a panasz kivizsgálásról utólag feljegyzést, és egy –a panaszosnak szóló– tájékoztatólevél tervezetét készít, amelyet a Főigazgatóságra megküld. Az orvosigazgatói, majd 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. Az orvosigazgató, majd 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, először az orvosigazgató, majd 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 (OKFŐ), 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, először az orvosigazgató, majd 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 megválaszolója adatvédelmi kérdést érinthet) az Adatvédelmi Tisztviselővel is egyeztet.
- 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 íratni. 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