

Iktatószám: 7161 2020-012026

BETEGEK ÉS HOZZÁTARTOZÓIK PANASZAINAK KIVIZSGÁLÁSÁRÓL ÉS A BETEGJOGI KÉPVISELŐRŐL SZÓLÓ SZABÁLYZAT

Készítette:


Szijj Levente
igazgatósági referens

Ellenőrizte:


Szombathyné dr. Kézi Aranka
jogász, Somogy Vármegyei Kaposi Mór Oktató Kórház

Jóváhagyta:


Dr. Nagy Ákos György
mb. főigazgató

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános rendelkezések.....	4
2. A szabályzat hatálya	5
3. Eljárás reklamáció, észrevétel, kifogás bejelentése esetén	5
4. A beteg (hozzátartozó) panaszainak kivizsgálása.....	6
4.1 A panasz kivizsgálásának alapvető elvei	8
5. Cselekvőképtelen, illetve korlátozottan cselekvőképessé, valamint gondnokság alatt álló beteg panaszának kivizsgálása.....	8
6. Betegjogi képviselő	9
7. Hatósági reklamációk, bejelentése vizsgálata.....	10
7.1 A reklamációk kivizsgálása	10
7.2 Döntés a reklamáció elfogadásáról	10
7.3 Hatósági reklamációk kezelése	10

Kiadás száma: 2.
Kiadás dátuma: 2026.09.02.

Jelen szabályzat a Somogy Megyei Kaposi Mór Oktató Kórház, mint megyei irányító intézmény által megadott kritériumok alapján, a vármegyei irányító intézmény szabályzataival és a hatályos jogszabályokkal összhangban készült.

A Siófoki Kórház-Rendelőintézet (továbbiakban: Kórház) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. § (1) bekezdése, valamint a betegjogi képviselőre vonatkozó 30-33. § alapján a betegek és hozzátartozóik panaszainak kivizsgálásáról, valamint a betegjogi képviselővel való együttműködés rendjéről az alábbi szabályzatot alkotja.

1. Általános rendelkezések

A Kórház elsődleges célja az elérhető legmagasabb színvonalú egészségügyi szolgáltatás biztosítása, az igénybevevők elvárásainak megfelelő kielégítése, az állampolgári és betegjogok maradéktalan érvényesítése.

E cél érdekében a Kórház folyamatosan biztosítja gyógyító és ápoló tevékenységét, törekszik a minőségfejlesztésre, az intézményi protokoll rendszer, valamint a minőségirányítási rendszert szabályozó dokumentumok szerinti eljárásra, így növelve a betegek és hozzátartozóik, a kórházi személyzet és az intézmény működésében érdekelt valamennyi személy és szervezet elégedettségét.

Reklamáció, észrevétel, kifogás: az egészségügyi ellátás minőségével, valamint az ellátásban résztvevők magatartásával, hangnemével, a beteg és hozzátartozója iránt tanúsított bánásmódjával kapcsolatos, érdemi kivizsgálást nem igénylő, helyben orvosolható bejelentés. A reklamáció, észrevétel vagy kifogás csak akkor zárható le e körben, ha helyben, haladéktalanul és a bejelentő számára elfogadható módon rendezhető, továbbá nem vet fel betegjog-sérelmet, szakmai hibát, adatvédelmi incidenst, súlyos megbiztonsági kockázatot vagy kártérítési igényt. Ellenkező esetben a bejelentést panaszként kell kezelni.

Panasz, kérelem: a beteg, illetve hozzátartozója/meghatalmazottja által az egészségügyi ellátással kapcsolatosan tett, érdemi kivizsgálást igénylő bejelentés, amely szerint a nem megfelelő ellátás során a beteg élete, testi épsége, egészsége vagy törvény által biztosított jogai (betegjogok, adatvédelmi jogok, állampolgári jogok) sérültek, kártérítési igény iránti előterjesztése, illetve annak hiányában is.

A panasz szóban vagy írásban tehető meg az egészségügyi szolgáltatónál vagy a fenntartónál, illetve az Integrált Jogvédelmi Szolgálat által delegált betegjogi képviselőnél, vagy más szervhez fordulhat. Panaszosként a beteg, a beteg írásbeli meghatalmazottja, az önrendelkezési jog gyakorlására jogosult személy, törvényes képviselő/gondnok, továbbá a beteg tartós, egészségügyi okból fennálló akadályoztatása esetén a jogszabály szerint eljárásra jogosult hozzátartozó járhat el.

Kártérítési igény: minden olyan bejelentés, amelyben a panaszos vagy képviselője pénzügyi, természetbeni vagy egyéb kompenzációt kér, illetve az intézmény felelősségét kifejezetten felveti. Kártérítési igény esetén az irányító intézmény jogi iroda vezetője és szükség szerint a felelősségbiztosító bevonása kötelező.

Közérdekű bejelentés: olyan bejelentés, amely közösségi vagy társadalmi érdekű körülmény orvoslására irányul és nem kizárólag egyedi betegellátási sérelmet tartalmaz. A közérdekű bejelentéseket a hatályos panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések

bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény és a belső visszaélés-bejelentési szabályzat szerint kell minősíteni.

Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más szervhez, illetve a Kórház fenntartójához forduljon, amelyről a beteget minden esetben tájékoztatni kell.

Kapcsolódó jogszabályok és szakmai alapelvek

- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (Eütv.), különösen a 27-33. § és 34. §;
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény (Eüak.);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet;
- az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény;
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény azon bejelentések esetén, amelyek nem tartoznak az Eütv. szerinti betegpanasz vagy más külön eljárás hatálya alá;
- a Kórház adatvédelmi, iratkezelési, minőségirányítási és betegjogi tájékoztatási tárgyú szabályzatai.

A panaszkezelés szakmai alapelve a beteg és hozzátartozója partnerként való kezelése, a tisztességes meghallgatás, a megtorlás tilalma, a bizalmas adatkezelés, a tanuló szervezeti működés, valamint a panaszokból származó betegbiztonsági és minőségfejlesztési tapasztalatok rendszerszintű felhasználása.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Kórház valamennyi telephelyére, személyi hatálya az intézménnyel egészségügyi szolgálati jogviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre, beteg halála esetén a közvetlen hozzátartozójára.

3. Eljárás reklamáció, észrevétel, kifogás bejelentése esetén

A beteg, vagy annak képviselője reklamációval/észrevétellel/kifogással/kéréssel fordulhat:

- a kezelőorvosához, illetve az őt ellátó ápolóhoz,
- az osztályvezető főorvoshoz, osztályvezető főnővérhez, vezető asszisztenshez,
- az ügyeletos kórházi orvoshoz ügyeleti időben.

Amennyiben a reklamációval/észrevétellel/kifogással/kéréssel élő személy írásban vagy szóban, az osztály beosztott dolgozójához fordul, az köteles a bejelentőt vagy annak írásos bejelentését az osztályvezető főorvoshoz, osztályvezető főnővérhez/vezető asszisztenshez, ügyeletos orvoshoz irányítani/eljuttatni.

Ha a panaszos kéri, a reklamációról értesítenie kell a betegjogi képviselőt, illetve annak elérhetőségéről tájékoztatnia szükséges.

Kiadás száma: 2.

Kiadás dátuma: 2026.09.02.

Szóbeli reklamáció esetén a panaszossal egyeztetni kell az észrevételt, és írásban fel kell jegyezni azt, és mindkét fél aláírásával el kell látni.

Az érintett szervezeti egység vezetője a kifogásra tett intézkedést a panaszossal írásban közli, illetve elfogadhatja azt. Amennyiben az érintett szervezeti egység vezetője saját hatáskörében a panasz kiváltó okait megszüntetni nem tudja, illetve a beteg vagy képviselője/hozzátartozója a felajánlott megoldást nem fogadja el, a bejelentése a továbbiakban betegpanaszként kerül kezelésre.

A panaszt felvevő munkatársaknak tényyszerűen, empátikusan és közérthetően kell tájékoztatnia a beteget/hozzátartozót, kerülve a hibáztató vagy megtorlást kilátásba helyező kommunikációt.

4. A beteg (hozzátartozó) panaszainak kivizsgálása

A beteg jogosult az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, illetve a fenntartójánál panaszt tenni.

Az intézmény tevékenységét érintő panasz kivizsgálása, elintézése az intézményvezető kizárólagos hatáskörébe tartozik, ezt a jogát távollétében a helyettese vagy az ápolási igazgató gyakorolja. Az intézményvezető megjelölheti azt a személyt, aki helyette a panasz kivizsgálásának jogát gyakorolja.

Az ápolási igazgató feladatkörébe tartozik:

- a betegjogok érvényesülésének folyamatos figyelemmel kísérése,
- a betegek által bejelentett panaszok kivizsgálásában való közreműködés,
- a betegjogi képviselővel való kapcsolattartás.

A beteg, vagy annak képviselője panaszával fordulhat:

- az ügyeletes orvoshoz ügyeleti időben,
- az osztályvezető főnővérhez/főápolóhoz, vezető asszisztenshez,
- az osztályvezető főorvoshoz,
- az ápolási igazgatóhoz,
- az intézményvezetőhöz vagy az általa felhatalmazott személyhez,
- a betegjogi képviselőhöz,
- a fenntartóhoz.

A betegnek/hozzátartozójának a Kórházzal szembeni, egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát ezen szabályzat szerinti eljárás keretében kell kivizsgálni.

A panaszt írásban (postai úton, személyesen vagy elektronikusan) kell benyújtani az intézményvezető részére.

Írásképtelen beteg jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a főigazgatói titkárságon.

Az írásban benyújtott panasz – külön iktatószámmal – beiktatásra és nyilvántartásba kerül.

A panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a beteg általános adatait (név, születési idő, lakóhely, TAJ szám, ellátás időpontja és helye), a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását.

A panasz kivizsgálását a jogszabály által előírt 30 munkanapos határidő betartásával teljesítjük. A panasz kivizsgálás kezdő napja a panaszbenyújtás napja.

Panaszbejelentés esetén az intézményvezető vagy az általa megbízott személy 24 órán belül vizsgálatot rendel el az érintett szervezeti egység vezetőjénél a panasz kivizsgálására. Az érintett szervezeti egység vezetője legkésőbb 10 napon belül megküldi az általa lefolytatott vizsgálat eredményét és írásos véleményét az intézményvezetőnek vagy az általa megbízott személynek.

A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról.

Benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha az intézményvezető vagy az általa megbízott személy szükségesnek véli, személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszost – hozzátartozó, vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg – meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót/munkavállalókat, valamint a munkahelyi vezetőjét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni.

A meghallgatást a beteggel írásban egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.

Az intézményvezető vagy az általa megbízott személy a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggésben érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni.

A panaszbejelentés tárgyának súlyára tekintettel az intézményvezető ad hoc bizottságot is létrehozhat a panasz kivizsgálása érdekében.

Ha a panaszbejelentés tárgya alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, az intézményvezető a panaszbejelentés tényéről értesíti a Kórházi Etikai Bizottságot, illetve az Egészségügyi Tudományos Tanács Vármegyei Etikai Tanácsát, a panaszbejelentés egyidejű átadásával.

Az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszos írásos értesítést kap, és egyidejűleg tájékoztatni kell arról, hogy a panaszára vonatkozó kórházi kivizsgálás befejezésére a kórházi, illetve az Orvosi Kamara Etikai Bizottsága döntését követően kerül sor.

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogi kötelezettségszegés alapos gyanúja merül fel, az intézményvezető kezdeményezheti a felelősségre vonási eljárás lefolytatását. A panasz kivizsgálásában részt vevők az ügyet a vonatkozó jogszabályok, szabályzatok, továbbá a szakmai és minőségirányítási irányelvek alapján, elfogulatlanul, méltányosan kötelesek intézni.

A fenti eljárás szerint kialakított orvossal, illetve ápolással foglalkozó állásfoglalást az intézményvezető a panaszbeadvány kézhezvételétől számított 10 napon belül megküldi a Kórház jogi képviselőnek.

A panaszbeadványra a megküldött szakmai állásfoglalás birtokában a válaszelevél tervezetét – jogi felülvizsgálatot követően – a jogi képviselő készíti el. A panaszvizsgálatot lezáró iratot az intézményvezető hagyja jóvá.

4.1 A panasz kivizsgálásának alapvető elvei

- A panaszügyek eredményes elintézése, minél gyorsabban, a lehető legegyszerűbben és a panaszos jogos igényeinek kielégítésével történjen.
- A panaszügyben érdekelték számára az ügyintézés során és annak befejeztével a legteljesebb tájékoztatást meg kell adni.
- A panaszügyben érdekeltéken kívül az ügy lehető legbizalmasabb kezelése.
- A panaszügyekből levonható tanulságok gyors és eredményes hasznosítása a Kórház szabályozó dokumentumaiban.
- A panaszügyekből kifolyólag történt közérdekű intézményi változásokról a szükséges tájékoztatás megadása az érdekelték számára.

Minden panaszügyről önálló ügyiratot kell készíteni, amelynek alapirata a panaszfelvételtől készült feljegyzés (jegyzőkönyv, bejelentőlap), a keletkezett további iratokat ehhez kell csatolni.

A panaszokat iktatni kell, a panasszal és a kivizsgálással összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

Lezárt ügyek irattározása az Iratkezelési szabályzat szerint történik. A panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

A panaszügyekben – személyes és bizalmas jellegükre tekintettel – fokozott körültekintéssel, az adatvédelmi szabályok szigorú betartásával kell eljárni.

Amennyiben a panasztevő és a Kórház közötti egyeztetés nem vezet eredményre, vagy a kivizsgálás során a Kórház felelőssége nem tisztázódik és a beteg jogvitát, peres eljárást kezdeményez, a Kórház képviselőjét az intézmény jogi képviselője látja el.

A beteg és a Kórház között felmerülő jogvitát peren kívüli megoldásra a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését. A közvetítői tanács összetételét, a közvetítői eljárás rendjét külön törvény szabályozza.

5. Cselekvőképtelen, illetve korlátozottan cselekvőképes, valamint gondnokság alatt álló beteg panaszának kivizsgálása

Cselekvőképtelen, korlátozottan cselekvőképes, illetve cselekvőképességet érintő gondnokság alatt álló beteg esetében az osztályvezető főorvos jelzése alapján a jogi képviselő a betegjogi képviselő/törvényes képviselőjét, illetve legközelebbi hozzátartozóját (továbbiakban képviselőt) ajánlott levélben tájékoztatja a beteg panaszáról és nyilatkozattételre szólítja fel, hogy kívánja-e panasz kivizsgálását. Az értesítés másolatát a panaszról felvett jegyzőkönyvhöz csatolja.

A képviselő írásos kérelmére lefolytatott vizsgálat során egyebekben a 4. pontban foglaltak szerint – fokozott gondossággal – kell eljárni. A vizsgálatról a beteget és képviselőjét is írásban kell tájékoztatni.

A cselekvőképességet érintő, gondnokság alatt álló beteg esetében, ha az osztályvezető főorvos (távollétében helyettese) véleménye szerint, a beteg panasa pszichés állapotából, illetve pszichiátriai betegségéből eredő, ezért nem megalapozott – annak kivizsgálása csak a beteg képviselőjének írásbeli kérelme birtokában kezdhető meg.

Amennyiben a beteg képviselője sem tartja a panaszt megalapozottnak és annak kivizsgálását nem kéri, az ügyet érdemi vizsgálat nélkül, az iratkezelési szabályok betartásával kell lezárni. A Pszichiátriai Gondozóban kezelt betegek panaszainak intézése – az Eütv. rendelkezéseinek figyelembe vételével – az általános szabályok szerint történik.

6. Betegjogi képviselő

A betegjogi képviselő személyét és elérési módját, fogadóóráját az intézeten belül mindenki számára ismertté kell tenni (folyosókon, betegvárókban, kezelő helyiségekben, információs pultokban, osztályos hirdetőtáblákon ki kell függeszteni).

A reklamációt fogadónak a beteg kérésére értesíteni kell a betegjogi képviselőt.

A betegjogi képviselő a Kórházban a panaszossal előre egyeztetett időpontban fogadóórát tart.

A betegjogi képviselő tevékenysége különösen az alábbiakat foglalja magában:

- a) segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések felvetésében.
- b) segít a betegnek panasa 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.

A betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a betegtől 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 szolgáltató vezetőjének, illetve fenntartójának a figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz. A felhívás eredménytelensége esetén a betegjogi képviselő jogosult az illetékes hatósághoz, illetve személyhez fordulni.

A betegjogi képviselő különös figyelmet fordít az életkoruk, testi vagy értelmi fogyatékoságuk, 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 betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - feladatkörében jogosult:

- a) egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,

Kiadás száma: 2.

Kiadás dátuma: 2026.09.02.

- b) a vonatkozó iratokba betekinteni,
- c) az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni.

A betegjogi képviselő köteles a betegekre vonatkozó orvosi titkot megtartani, és a beteg személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.
Az intézményvezető, valamint a fenntartó harminc munkanapon belül érdemben megvizsgálja a betegjogi képviselő észrevételeit és azzal kapcsolatos állásfoglalásáról őt tájékoztatja.

7. Hatósági reklamációk, bejelentése vizsgálata

A NEAK (Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő), illetve egyéb hivatalok/hatóságok reklamációinak, bejelentéseinek fogadását, kivizsgálásuk intézési rendjének meghatározását az intézményvezető végzi.

7.1 A reklamációk kivizsgálása

A reklamáció megalapozottságának vizsgálatával és a rendezés módjával kapcsolatos további tevékenységek irányításáért, koordinálásáért az intézményvezető felelős, aki kijelöli a kivizsgálásért felelős személyt. Az intézményvezető a NEAK reklamációk kivizsgálásába szükség szerint bevonja az illetékeseket (informatikusok, Élelmezési Osztály, stb.). A reklamáció megalapozottságának megítélésére helyszíni szemle is elrendelhető. A kivizsgálásért felelős személy a helyszíni szemléről jegyzőkönyvet vesz fel, amely tartalmazza a szemle helyét, idejét, a résztvevők nevét, beosztását és a kivizsgálás megállapításait.

7.2 Döntés a reklamáció elfogadásáról

A kivizsgálás eredményének ismeretében az intézményvezető dönt a reklamáció elfogadásáról vagy elutasításáról (megalapozottság), elfogadás esetén elrendeli a szükséges intézkedéseket.

7.3 Hatósági reklamációk kezelése

A hatóság részéről érkező reklamációkat/kifogásokat az intézményvezető fogadja, majd az illetékeseket (osztályvezető főorvost, osztályvezetőt, ápolási igazgatót, stb.) is bevonva kivizsgálják a reklamáció megalapozottságát és meghatározzák annak keletkezési körülményeit, okát. A jövőbeni előfordulás megakadályozása érdekében megteszik a szükséges intézkedéseket.

A meghozott döntésekről értesíteni kell a reklamációban érintett szervezeti egységek vezetőit.

