



VISEGRÁDI SZENT KOZMA ÉS DAMJÁN
REHABILITÁCIÓS SZAKKÓRHÁZ
ÉS GYÓGYFÜRDŐ


2026 Visegrád, Gizella-telep 1. • (26) 801-700 • visegradikorhaz.hu
főigazgató: dr. Hódi Gabriella

.....¹⁰¹...../¹⁷...../2023. Szabályzat


PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2023. szeptember 15.

Készítette:


Dr. Góg Zsuzsanna
ügyvéd

Ellenőrizte:


Dr. Telkes Zoltán
intézeti adatvédelmi felelős

Jóváhagyta:



Dr. Hódi Gabriella
főigazgató

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29. § (1) bekezdésében foglaltak alapján a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) határozza meg a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információ bejelentése rendszerének kiépítését, azaz a Szakkórház által működtetett visszaélés-bejelentési rendszer működtetését, továbbá meghatározza a közérdekű bejelentések és a nem egészségügyi ellátással összefüggő panaszok kivizsgálásának rendjét.

Az Eütv. 29. § (3) bekezdésében foglalt előírásnak megfelelően a Visegrádi Szent Kozma és Damján Rehabilitációs Szakkórház és Gyógyfürdő (továbbiakban: Szakkórház) a beérkező panaszok kivizsgálásnak részletes szabályait az alábbiakban határozza meg:

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A szabályzat célja, hogy meghatározza a Szakkórház területén az egészségügyi ellátással összefüggő és az egészségügyi ellátással nem összefüggő panaszvizsgálással, közérdekű bejelentéssel és a visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével kapcsolatos követelményeket, illetve rögzítse a fentiekkel összefüggő folyamatokat, illetve kapcsolódó feladatokat, az ezekben eljáró személyek hatáskörét, a szükséges dokumentumokat.

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A szabályzatot alkalmazni kell a Szakkórház valamennyi szervezeti egységében (területi hatály).

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Szakkórház munkavállalóira, valamint személyes közreműködői jogviszony keretében egészségügyi ellátást nyújtó megbízottakra, az egészségügyi ellátást igénybe vevő betegekre, valamint hozzátartozóira.

Jelen eljárási rend nem zárja ki a betegek azon jogát, hogy panaszaikkal más szervhez közvetlenül forduljanak.

A beteg és a Szakkórház, mint egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény alapján.

3. FOGALMAK, DEFINÍCIÓK

reklamáció: olyan, panasznak nem minősülő, szóban előterjesztett kifogás a Kórház tevékenységével, működésével kapcsolatban, amely nem igényli jelen szabályzat szerinti eljárás lefolytatását;

Panasztv. szerinti panasz: olyan szóban közölt vagy írásban benyújtott észrevétel, kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá és annak tárgya nem az egészségügyi ellátással függ össze. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Eütv. szerinti panasz: a beteg, vagy annak hozzátartozója által írásban, vagy szóban tett az egészségügyi ellátással összefüggő valamennyi kifogás, kárigény, vagy egyéb panasz.

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;

beteg: az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy;

közei hozzátartozó: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbe fogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és a nevelőszülő, a testvér, valamint az élettárs (Eütv. 3. § r) pont);

kezelőorvos: a beteg adott betegségével, illetve egészségi állapotával kapcsolatos vizsgálati és terápiás tervet meghatározó, továbbá ezek keretében beavatkozásokat végző orvos, illetve orvosok, akik a beteg gyógykezeléséért felelősséggel tartoznak;

egészségügyi ellátás: a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége;

egészségügyi dolgozó: az orvos, a fogorvos, a gyógyszerész, az egyéb felsőfokú egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, az egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, továbbá az egészségügyi tevékenységben közreműködő egészségügyi szakképesítéssel nem rendelkező személy, azaz minden egészségügyi tevékenységet végző természetes személy;

fenntartó: költségvetési szerv egészségügyi szolgáltató esetén az alapító okiratban irányító szervként megjelölt állami szerv.

személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

nyilvántartási rendszer: a személyes adatok bármely módon centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint — tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;

adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy 2016.5.4. L 119/33 Az Európai Unió Hivatalos Lapja HU egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal

összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;

harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;

az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

genetikai adat: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az említett természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;

biometrikus adat: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;

egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;

belső visszaélés-bejelentési rendszer: A jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

bejelentésben érintett személy: a nyomós magánérdek sérelmét elszenvedő természetes személy, illetve jogi személy.

Az adatkezelés jogalapja

Az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: Általános adatvédelmi rendelet);

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);

Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása. (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja.);

A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény.

4. AZ EÜTV. SZERINTI PANASZÜGYEK KIVIZSGÁLÁSNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI

4.1. A PANASZ BENYÚJTÁSA, FOGADÁSA

A betegpanaszok kivizsgálására kizárólag írásbeli panaszbeadvány esetén kerülhet sor. A beteg, illetve írásképtelensége, cselekvőképtelensége vagy halála esetén hozzátartozója az egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszát írásban, vagy a betegjogi képviselő útján közölheti.

Szóbeli panasz megtétele esetén a panasztevőt tájékoztatnia kell a betegjogi képviselőnek, vagy az osztályvezető főorvosnak az írásbeli beadvány benyújtásának szükségességéről. Szükség esetén a Szakkórház segítséget nyújt a panasz írásba foglalásához (pl. rosszul látó, vagy mozgásában korlátozott beteg).

A szóbeli közérdekű bejelentést a Szakkórház írásba foglalja és a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett panasz esetén a panasztevőt tájékoztatnia kell az osztályvezető főorvosnak (adattvédelmi okokból) arról, hogy panaszát írásban, személyazonosító adatainak feltüntetésével és aláírásával ellátottan is el kell juttatnia a Szakkórházhoz annak érdekében, hogy a panasz kivizsgálására sor kerülhessen.

A panaszbeadványt a Kórház Főigazgatójának címzetten kell megküldeni a Szakkórház 2026 Visegrád Gizella-telep címére postai úton, vagy a titkarsag@visegradikorhaz.hu e-mail címre elektronikus formában.

Minden esetben vizsgálni kell a kérelmező jogosultságát és a panaszjog gyakorlása törvényi feltételeinek fennállását. A panasz megválaszolása kizárólag abban a körben tehető meg, amely adatokra vonatkozóan a panasztevő jogosultsággal rendelkezik.

Amennyiben a panaszból a panasztevő jogosultsága, vagy személyazonossága, illetőleg a panaszos és az érintett beteg közötti kapcsolat minden kétséget kizáróan nem állapítható meg, úgy erre fel kell hívni a figyelmét és további személyes adatokat szükséges bekérni.

A személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény 4. §-a értelmében a polgárt természetes személyazonosító adataival, a természetes személyazonosító adatokból kiválasztott, az adatkezelés célja szerint szükséges és megfelelő mértékű adattal szükséges azonosítani. Természetes személyazonosító adat a polgár családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési helye, születési ideje és anyja születési családi és utóneve. Ezen személyes adatokon túl még a TAJ szám megadására kötelezhető, ha a személyazonosság megállapítása másként nem lehetséges.

Amennyiben a panasztevő személyazonossága megállapításához szükséges adatok megadását megtagadja, vagy személyazonossága az adatközlést követően sem állapítható meg minden kétséget kizáróan, úgy a Szakkórház válaszlevelet készít a panaszos részére, amely tartalmazza, hogy amíg a panasztevő személyazonossága nem nyert megállapítást, addig nem jogosult a panaszával érintett ügyben a személyes- és/vagy egészségügyi adatok megismerésére.

A panaszos személyazonosságának megállapításának hiányára tekintettel a válaszadást megtagadni nem lehet, továbbá az ügyben a belső szakkórházi vizsgálat lefolytatása nem mellőzhető.

4.2. AZ EÜTV. SZERINTI PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK FOLYAMATA

Az írásban benyújtott panasz alapján a Főigazgató vizsgálat lefolytatását rendeli el az Intézeti adatvédelmi felelős közreműködésével. Az Intézeti adatvédelmi felelős a panasz tartalma alapján eldönti, hogy mely szakigazgató hatáskörébe tartozó panaszról van szó és megkereséssel fordul az adott szakigazgató felé a panasz kivizsgálása iránt.

A szakigazgató megkeresi az érintett szervezeti egység vezetőjét a panasz kivizsgálása és a szükséges szakmai vélemény kialakítása céljából. A vizsgálat során az érintett szervezeti egység vezetője köteles az ügyben keletkezett teljes egészségügyi dokumentációt áttanulmányozni, valamint köteles meghallgatni és írásbeli nyilatkozatot kérni a kezelésben részt vevő orvos és szakdolgozó részéről, különös figyelemmel a panaszban foglalt kifogásokra és észrevételekre. A vizsgálat eredményeként a szervezeti egység vezetője a részére megküldött felhívástól számított legkésőbb 8 napon belül írásbeli jelentést készít és megküldi a szakigazgató részére. A szakigazgató a megküldött jelentést szakmai szempontból véleményezi, vagy - szükség esetén - a jelentés kiegészítését és/vagy a jelentés alapjául keletkezett iratok/dokumentumok bekérését rendelheti el.

A gyógykezelés folyamán felmerülő etikai vétség gyanúja esetén mind az elsőfokú, mind pedig a másodfokú eljárások lefolytatása az illetékes szakmai kamara hatásköre (2006. évi XCVII. törvény 21. §).

Amennyiben az etikai vétség gyanúja olyan dolgozóval szemben merül fel, aki nem kötelezett kamarai tagságra, a Kórházi Intézményi Etikai Bizottság illetékes annak kivizsgálására.

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során a Szakkórház alkalmazottjával szemben a munkaviszonyból származó szándékos, vagy (súlyosan) gondatlan kötelezettségszegés nyer igazolást, a Szakkórház megteszi a szükséges munkajogi intézkedéseket arányban a kötelezettségszegés mértékével.

Amennyiben a panaszügyben büntetőeljárás is folyamatban van, úgy annak befejezését követően kerül sor a belső vizsgálat lefolytatására.

A megküldött jelentés (illetve a szükség esetén csatolt mellékletei) alapján a szakigazgató megállapítja, hogy az érintett ellátása a szakmai szabályoknak és az Eütv. 77. § (3) bekezdés által meghatározott elvárható gondosságnak megfelelt-e.

Ha a panasz alaposnak bizonyult, gondoskodnia kell a szakigazgatónak

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról,
- szükség esetén főorvosi, főnővéri értekezleten a panaszok megtárgyalásáról, a lehetséges megelőző intézkedési javaslatok megtételéről, illetve
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A megtett intézkedésekről a szakigazgató írásban jelentést ad a főigazgatónak. A panasztevőt nem érheti hátrány a panaszbejelentés megtétele miatt.

A bejelentés megtételekor a bejelentőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen teszi olyan körülményekről, amelyekről tudomása van, vagy kellő alappal feltételezi, hogy azok valóságosak.

Jogi személy bejelentő a bejelentés megtételekor köteles megadni székhelyét és a bejelentést benyújtó törvényes képviselőjének nevét. A bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárásiszabályokra és arra, hogy személyazonosságát - ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja - a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt 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 át kell adni.

4.3. AZ EÜTV. SZERINTI PANASZ MEGVÁLASZOLÁSA

A szakigazgató álláspontjának ismeretében kerülhet sor a panasz megválaszolására. A válaszlevelet az Intézeti adatvédelmi felelős készíti elő, kiadmányozására a Főigazgató jogosult. A válaszlevelet a szakigazgató és az Intézeti adatvédelmi felelős és a jogi képviselő — a főigazgatói aláírás előtt - szignójával látja el.

A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasz-tevőt a lehető legrövidebb időn belül, legfeljebb azonban 30 munkanapon belül, írásban, ajánlott tértivevényes postai küldemény, vagy elektronikus levél (e-mail) formájában tájékoztatni kell. A küldemény továbbításáról a titkársági dolgozó gondoskodik.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A 4. 1.- 4.2. pontok alatti eljárást kell követni abban az esetben is, ha a panasztevőnek direkt kárigénye van a Szakkórházzal szemben. Ez esetben azonban a panasztevő részére megküldendő válaszlevelet a Jogi képviselő készíti el.

4.4. NYILVÁNTARTÁS

A lefolytatott vizsgálat írásbeli, iktatott dokumentációját, 5 évig kell megőrizni és nyilvántartani a főigazgatói titkárságon. A panaszügy kivizsgálása során esetlegesen feltárt hiányosságok megszüntetése érdekében szükséges intézkedések megtételéért a szervezeti egység vezető tartozik kiemelt felelősséggel.

A panaszügyek intézményi szinten történő nyilvántartása a rendszeresített éves panaszügyek nyilvántartó táblázat szerinti tartalommal kerül közlésre (1 .sz. melléklet). Elkészítéséről az Intézeti adatvédelmi felelős gondoskodik.

4.5. A BETEGJOGI KÉPVISELŐ ÚTJÁN TETT EÜTV. SZERINTI PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA

A betegnek jogában áll a területileg illetékes betegjogi képviselő útján panaszt tenni.

A területileg illetékes betegjogi képviselő neve, telefonszáma, fogadóórájának helyszíne és időpontja a Szakkórház valamennyi fekvőbeteg osztályán, illetve a járóbeteg szakrendelő hirdető tábláján kifüggesztésre kerül.

A panasz kivizsgálásának menete ekkor is megegyezik a 4.1. – 4.4 pontokban foglalt eljárásrenddel.

A betegjogi képviselő útján tett panasszal összefüggésben a beteg, illetve hozzátartozói minőséget, továbbá a beteghez fűződő hozzátartozói kapcsolatot a betegjogi képviselő köteles vizsgálni, nem pedig a Szakkórház.

A betegjogi képviselő jogosult a betegpanaszra adott választ teljes terjedelmében megismerni.

Ha a betegpanaszra adott válaszban harmadik személyre vonatkozó személyes- és/vagy egészségügyi adat is található a betegjogi képviselő köteles a panaszos számára a betegpanaszra adott választ akként továbbítani, hogy a harmadik személyre vonatkozó adattartalom abból ne legyen megismerhető (kitakarása kerüljön), kivéve, ha a titoktartási kötelezettség alóli mentesítéshez az érintett illetve törvényes képviselője írásban hozzájárult és az egészségügyi és személyazonosító adat továbbításának jogalapja ezen hozzájárulás. Az adattovábbítás hozzájárulás esetén is kizárólag az abban foglalt korlátozásokon belül hajtható végre, valamint akkor, ha az egészségügyi és személyazonosító adat továbbítása törvény előírásai szerint kötelező.

5. PANASZTÖRVÉNY SZERINTI PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KIVIZSGÁLÁSÁNAK RENDJE

5.1 Alapvető szabályok

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv). A Szakkórház akkor minősül az eljárásra jogosult szervnek, ha a panasz, vagy közérdekű bejelentés a Szakkórház tevékenységével összefügg.

A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg azaz a panasz, vagy közérdekű tevékenység nem a Szakkórház tevékenységével, vagy működésével függ össze - a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni.

5.2 A panaszok és a közérdekű bejelentések kivizsgálásának határideje

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

5.3 A panasz vagy közérdekű bejelentés intézésére vonatkozó szabályok

Az eljárásra jogosult szerv kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

Ha az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,

- erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
- erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről
- haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A panasz vizsgálata mellőzhető továbbá akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi. Az érintett azonosítása tekintetében a betegpanaszok esetén alkalmazandó rendelkezések irányadók.

Az azonosíthatatlan személy által tett panaszt vagy közérdekű bejelentést érdemben vizsgálni szükséges, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

5.4 Intézkedések

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

5.5 A panaszos vagy közérdekű bejelentő adatainak kezelése

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy 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 panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

- Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt 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.

Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

5.6 További eljárási szabályok

A jelen pont szerinti panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására és megválaszolására egyebekben a betegpanaszokra vonatkozó rendelkezések irányadók.

6. A MUNKÁLTATÓ ÁLTAL MŰKÖDTETETT BELSŐ VISSZAÉLÉS-BEJELENTŐ RENDSZER

A Szakkórház, tekintettel arra, hogy legalább 50 személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat, belső visszaélés-bejelentési rendszert köteles működtetni. A rendszer működtetéséhez szükséges tárgyi és személyi feltételek biztosításáról a főigazgató köteles gondoskodni.

6.1 Fogalmak

A jelen pont alkalmazásában foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

A jelen pont alkalmazásában foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.

A jelen pont alkalmazásában foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

6.2 Belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője

A belső visszaélés-bejelentési rendszert a foglalkoztatónál egy erre a célra kijelölt, pártatlan személy vagy szervezeti egység működtetheti. A Szakkórház tekintetében a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a Főigazgatói Titkárság.

6.3 A belső visszaélés-bejelentési rendszerben tehető bejelentések

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

6.4 A bejelentés megtételére jogosultak köre

- A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet
- a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet továbbá

- az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,

- a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- a foglalkoztatóval a jelen felsorolás szerinti 1., 2 vagy 4. pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- az a személy, akinek a jelen felsorolás szerinti 1., 2. vagy 4. bekezdés szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

6.5 A bejelentés megtételére vonatkozó szabályok

A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg. A szóbeli bejelentést telefonon vagy más hangüzenetküldő rendszer útján, vagy személyesen lehet megtenni. Az írásbeli bejelentést a bejelentés@visegradikorhaz.hu e-mail címen lehet megtenni.

Ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer keretében a bejelentő hozzájárulását igénylő, rögzített telefonvonalat vagy egyéb rögzített hangüzenetküldő rendszert használnak, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentést

- a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy
- írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Ha a bejelentő személyesen teszi meg a bejelentését, a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentést a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni. A jegyzőkönyv elkészítéséért felelős: Főigazgató Titkárság vezetője.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

6.6 A bejelentések kivizsgálása

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja.

Ezen határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani. A bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

A bejelentés kivizsgálása során a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

6.7 A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- a bejelentést nem az arra jogosult személy tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélések orvoslására.

Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

6.8 A bejelentő tájékoztatása

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer kialakítására vonatkozó szabályok

A belső visszaélés-bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

A fenti előírások arra a személyre is alkalmazandók, akik a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhetnek.

6.9 A visszaélést bejelentők védelme

Minden, a bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és amelyet a 6.4. pontban meghatározott jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Hátrányos intézkedésnek minősül a bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen

- a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkenés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
- a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása,
- a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkenés, a munkaidő megváltoztatása,
- a képzés megtagadása,
- a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
- a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása,
- a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
- a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
- a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják,
- egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
- a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
- az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,
- az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
- az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
- az engedély visszavonása.
- A hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a bejelentő a bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja –
- vélelmezni kell, hogy a hátrányos intézkedésre a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, és
- a hátrányos intézkedést hozó személyt terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor.

Minden, a bejelentő tulajdonában álló jogalany vagy a bejelentővel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban vagy más, szerződéses jogviszonyban álló jogalany sérelmére hozott (hátrányos intézkedés, amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Az ezen hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a jogalany a bejelentővel fennálló kapcsolatát, valamint a bejelentő a bejelentés megtétele

jogszerűségét bizonyítja, vélelmezni kell, hogy a hátrányos intézkedésre a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, és a hátrányos intézkedést hozó személyt terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentő nem tekinthető a törvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi korlátozást megszegőnek, és az ilyen bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében, kivéve, ha a bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.

A bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A bejelentő a fentiekre valamennyi hatósági vagy bírósági eljárás során – a bejelentés megtétele jogszerűségének bizonyítása mellett – hivatkozhat.

7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál/harminc munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a panasz-tevőt az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

Meghatalmazás alapján történő eljárás esetén a meghatalmazás akkor fogadható el, ha az legalább a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 325. §-ban foglalt teljes bizonyító erejű magánokirati formai követelményeknek megfelel.

Valamennyi beérkezett betegpanasz, illetőleg a Panasztörvény hatálya alá tartozó panasz kivizsgálása és megválaszolása kötelező, azonban a válaszlevélben személyes- és/vagy különleges adat kizárólag a személyazonosság- és az adatok megismerésére való jogosultság ellenőrzését követően lehetséges. Azon adatkört, amelynek megismerésére való jogosultság minden kétséget kizáróan nem igazolt kitakarva kell megküldeni a panasztevő részére.

A Szakkórház törekszik rá, hogy a személyes- és/vagy különleges adatokat tartalmazó dokumentumokat – amennyiben azok egyszerű elektronikus levél küldeményként kerülnek továbbításra - jelszóval levédve küldje meg a panasztevő részére, amely jelszó az érintett személyes adataiból kerül generálásra.

8. HIVATKOZÁSOK, HATÁLY

- 2020. évi C. törvény az egészségügyi szolgálati jogviszonyról
- 1997. évi CLIV törvény az egészségügyről
- 1997. évi XLVII. törvény Az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló
- 2006. évi XCVII. Törvény az egészségügyben működő szakmai kamarákról

- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló
- 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról;
- 2016. évi CXXX. törvény a Polgári Perrendtartásról;
- 1996. évi XX. törvény a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló;
- Az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: Általános adatvédelmi rendelet)

Jelen szabályzat 2023. szeptember 15. napján lép hatályba és ezzel egyidejűleg hatályát veszti a 47/18/2019 sz. Panaszvizsgálási Szabályzat.

Összesített kimutatás a.....évi panaszbejelentésekről

Sorszám	Iktatószám	Panasz rövid leírása	Érintett egység/személy megnevezése	Belső vizsgálat főbb megállapításai, megtett intézkedések
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Visegrád, 20.....

Intézeti Adatvédelmi Felelős

Főigazgató