



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen dokumentum csak akkor tekinthető érvényesnek, ha azonosító adatai megegyeznek az intranetes előíráslistában közöltekkel ([intranet/Minőségirányítás](#)).

készítés dátuma	változás tárgya	módosítás helye
2024-05-03	-	Dr. Varga Bettina LL.M.

Dr. Gaál Szonja LL.M.

kamarai jogtanácsos

készítette, módosította és ellenőrizte

Dr. Varga Bettina LL.M.

kamarai jogi előadó

Iszák Tünde adatvédelmi tisztviselő

Dr. Gaál Szonja LL.M. kamarai jogtanácsos

Dr. Varga Bettina LL.M.

kamarai jogi előadó

Tolna Vármegyei Balassa János Kórház

7100 Szekszárd, Béri B. Á. utca 5-7

Hatálybalépés dátuma:

Jóváhagyta

Kis Zoltán Károly főigazgató

Dr. Vidáné Dr. Szűcs Mária PhD orvosigazgató

Papné Kozma Krisztina ápolási igazgató



1. Szabályzat hatálya

A szabályzat **területi hatálya** kiterjed a Tolna Vármegyei Balassa János Kórház, mint irányító vármegyei intézmény valamennyi telephelyére.

A szabályzat **személyi hatálya** a Tolna Vármegyei Balassa János Kórházzal egészségügyi szolgálati jogviszonyban álló munkavállalókra, az egyéb jogviszonyban állókra, továbbá a panasz/közérdekű bejelentést tevő személyekre vonatkozik.

Jelen szabályzat hatálya az irányító vármegyei intézmény irányítása alatt álló városi intézményekre (Dombóvári Szent Lukács Kórház, Bonyhádi Kórház és Rendelőintézet) kizárólag a nyilvántartási és a beszámolási kötelezettség fennállása okán terjed ki az OKFŐ/21533-1/2024. iktatószámú Irányítási Kézikönyv 11. a. sz. mellékletének megfelelően.

2. Általános rendelkezések

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (továbbiakban: Eütv.) 29. § (3) bekezdése értelmében a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

Az állami szervek, mint a Tolna Vármegyei Balassa János Kórház a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasztv.) szerint kötelesek elintézni.

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A **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.

Panaszt/közérdekű bejelentést bárki tehet. Cselekvőképtelen személy helyett bejelentést a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1 § (1) bekezdés 2. pont szerinti hozzátartozó tehet.

3. Panasz/közérdekű bejelentés benyújtásának módja, eljárási határidők

Írásban:

- elektronikus úton
 - foigazgato@tmkorhaz.hu elektronikus címre aláírással ellátva
 - hivatali kapun keresztül: KRID azonosító: 269650737, rövid név: tmbjk aláírással ellátva
- postai úton:
 - Tolna Vármegyei Balassa János Kórház, Főigazgatóság, 7100 Szekszárd, Béri Balogh Ádám utca 5-7. címre aláírással ellátva



Szóban

A bejelentés szóban történő előterjesztésére az írástudatlan vagy az egészségügyi állapota miatt írásképtelen személy jogosult. A szóbeli panasz – előre egyeztetett időpontban – a Tolna Vármegyei Balassa János Kórház Főigazgatóságán (7100 Szekszárd, Béri Balogh Ádám utca 5-7.) tehető meg. A személyes bejelentés során a panaszosnak/közérdekű bejelentőnek személyazonosító okmánya (fényképes igazolvány) bemutatásával szükséges igazolnia személyazonosságát. A szóbeli bejelentést írásba foglalják, azt a bejelentő aláírásával megerősíti. Egy példányt a szóbeli bejelentőt is megilleti.

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, 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.

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő **beérkezésétől számított 30 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**.

4. Panasz/közérdekű bejelentés mellőzésének esetei

- Amennyiben panaszos vagy közérdekű bejelentő nem az 1. számú melléklet szerint nyújtotta be panaszát, ebben az esetben intézmény **öt napos határidő tűzésével** kéri panaszost vagy közérdekű bejelentőt a megfelelő nyomtatványon és módon történő benyújtásra. A tűzött határidő elmulasztása esetén intézmény a panasz kivizsgálását mellőzi.
- Amennyiben ismeretlen a panaszt vagy közérdekű bejelentéstő beküldő címe.
- Amennyiben az intézmény 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.
- A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- A panasz vizsgálata mellőzhető az 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 intézmény mellőzi.
- Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi. Abban az esetben, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, úgy az előző szabálytól intézmény eltekint és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja.



Eljárás a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása során

Panaszos/közérdekű bejelentő az egészségügyi ellátással összefüggő panaszát/bejelentését írásban vagy szóban nyújtja be a 3. pontban leírtaknak megfelelően. Amennyiben a panaszt/közérdekű bejelentést a beteg által meghatalmazott személy nyújtja be, úgy ahhoz teljes bizonyító erejű magánokirat formájában meghatalmazás csatolása szükséges.

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása érdekében a bejelentésnek maradéktalanul tartalmaznia kell az 1. számú melléklet szerinti adatokat. A bejelentés beérkezését követően Főigazgatóság haladéktalanul továbbítja a panaszt/közérdekű bejelentést a bejelentéssel érintett szervezeti egység vezetőjéhez (munkáltatói jogkör gyakorló) és a Jogi osztály részére. A bejelentés elbírálására a munkáltatói jogkör gyakorlója jogosult.

Az intézmény 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 intézmény a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgathatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

Amennyiben az intézmény 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.

Amennyiben a bejelentés jellege indokolja, úgy az intézmény vezetője ad hoc bizottságot is létrehozhat az panasz kivizsgálása érdekében.

Az ad hoc bizottság tagja lehet:

- a bejelentéssel érintett szervezeti egység vezetője,
- a bejelentéssel érintett szervezeti egységben a betegellátásban résztvevő egészségügyi dolgozók, beleértve az orvosokat és a szakdolgozókat is
- az intézmény megbízással rendelkező jogi képviselője, aki folyamatosan kapcsolatot tart az intézmény Jogi osztályával,
- az intézmény vezetője.

Ha a bejelentés alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, úgy az intézmény vezetője a bejelentés tényéről értesíti az Egészségügyi Tudományos Tanács Tolna Vármegyei Etikai Bizottságát (továbbiakban: Etikai Bizottság) a bejelentő okirat megküldésével egyidejűleg. Az intézmény az Etikai Bizottság részére történő továbbítás tényéről a bejelentőt írásban tájékoztatni köteles és arról, hogy a bejelentésre az Etikai Bizottság eljárásának lefolytatását követően kerül sor a döntéshozatalra. Ebben az esetben az eljárási határidő az Egészségügyi Tudományos Tanács orvosetikai kódex szakmai-etikai szabályzatának megfelelően alakul.

5. Személyes adatok védelme

Az intézmény 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 panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. 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 vizsgáló 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.

6. Panasz/közérdekű bejelentés nyilvántartása

Az intézményhez érkező panaszokról és közérdekű bejelentésekről a Főigazgatóság naprakész nyilvántartást vezet. A nyilvántartás a jelen szabályzat 3. számú melléklete. A panaszt és a közérdekű bejelentést és az arra adott választ intézmény a mindenkor hatályos iratkezelési szabályzat előírásainak megfelelően évig őrzi meg (legalább tizenöt évig), ezt követően irattározásra/selejtezésre kerül.

7. Összeférhetlenség

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásában nem vehet részt olyan személy,

- aki a panasszal/közérdekű bejelentéssel érintett egészségügyi szolgálati jogviszonyban álló személy hozzátartozója,
- aki a panasszal/közérdekű bejelentéssel érintett beteg vagy panaszos hozzátartozója,
- akitől egyéb okból nem várható el az ügy elfogulatlan elintézése.

Az érintett személy az összeférhetlenséget késedelem nélkül köteles bejelenteni a munkáltatói jogkör gyakorlója felé. A bejelentést követően haladéktalanul gondoskodnia kell az új személy kijelöléséről.

8. Panasz/közérdekű bejelentés vizsgálatát befejező határozat

Az intézmény 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. Ennek keretében a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálását követően intézmény írásbeli határozatot hoz. A határozat kiterjed a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredményére, a meghozott vezetői intézkedésekre, továbbá arról, hogy a panaszos/közérdekű bejelentő más hatósági utat is igénybe vehet. A határozat kettő eredeti példányban készül, melyből egy példány a panaszost/közérdekű bejelentőt illeti a második eredeti példányt pedig Főigazgatóság tárolja.



A panaszos/közérdekű bejelentő részére az eljárás lezárásakor az eljárás eredményét intézmény határozat formájában postai úton továbbítja a bejelentő által megjelölt címre. A döntést szóban is közölni lehet panaszos/közérdekű bejelentést tevő személlyel. A közlés tényét és időpontját az iratra fel kell jegyezni, és azt alá kell íratni. Ha azt a panaszos/közérdekű bejelentő személy kéri, a szóban közölt döntést a hatóság írásban is megküldi a részére. A döntés közlésének napja az a nap, amelyen azt írásban vagy szóban közölték.

9. Irányító vármegyei intézmény és irányított városi intézmények kötelezettségei

Városi intézmények félévente beszámolót készítenek, mely beszámolót az irányító vármegyei intézmény részére megküldenek. Irányító vármegyei intézmény a saját és a városi intézmények által készített beszámolót fenntartó részére megküldi. A beszámolónak tartalmaznia kell a lezárt és a folyamatban lévő ügyeket, a jellemzően felmerülő problémákat, észrevételeket a jó gyakorlat bemutatásával, illetve a javaslatokkal az eljárás fejlesztése céljából.

KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK

Jogszabályok, egyéb külső előírások

- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 1.-15. §
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. § (3) bek.
- Magyarország Alaptörvénye XXV. cikk
- OKFŐ/21533-1/2024. iktatószámú Irányítási Kézikönyv 11. a. sz. melléklet

Mellékletek

1. számú: Nyomtatvány a panasz/közérdekű bejelentés megtételére
2. számú: Válaszlevél megfelelő alakban történő panasz/közérdekű benyújtásra
3. számú: Nyilvántartás
4. számú: Adatkezelési tájékoztató és nyilatkozat

