

iktatószám: KPIK/658-1/2025

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:

Dr. Pálmai Csilla  
jogi irodavezető h.Dátum:  
2025.07.31.Minőségügyi  
szempontból  
ellenőrizte:Szabó-Szalai Zsuzsanna  
minőségügyi szakemberDátum:  
2025.07.31.

Jóváhagyta:

  
Dr. Kökény Zoltán  
főigazgatóDátum:  
2025.07.31.

A dokumentum kódja	SZ-22-JOG
Változat száma	1
File név	SZ-22-JOG Panaszkezelési szabályzat
Oldalak száma	13
Mellékletek száma	0
Hatálybalépés időpontja	2025.08.01.

Nyilvántartott példány: Munkapéldány: A példány sorszáma:



## TARTALOMJEGYZÉK

1	A SZABÁLYZAT CÉLJA .....	4
2	ALKALMAZÁSI TERÜLET .....	4
3	A HATÁSKÖRÖK ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA.....	4
4	FOGALMAK, DEFINÍCIÓK.....	4
5	A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA.....	5
5.1	A PANASZ KIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....	5
5.2	A PANASZ KIVIZSGÁLÁS BEFEJEZÉSE .....	7
5.3	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....	7
5.4	HATÁRIDŐK, JOGKÖVETKEZMÉNYEK .....	8
5.5	PANASZNYILVÁNTARTÁS .....	9
5.6	BELSŐ VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI RENDSZER.....	9
5.6.1	<i>A bejelentés megtételének helye, formája, kötelező tartalma</i> .....	10
5.6.2	<i>A bejelentés kivizsgálása</i> .....	11
5.6.3	<i>Adatkezelés</i> .....	11
5.6.4	<i>Tájékoztatás a vizsgálat eredményéről</i> .....	12
6	HIVATKOZÁSOK.....	12
7	MELLÉKLETEK, ADATLAPOK JEGYZÉKE.....	13
8	HATÁLYBALÉPÉS .....	13

## 1 A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény alapján a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni, továbbá a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény alapján panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgy körben eljárásra jogosult szervhez, illetve az arra jogosultak bejelentést tehetnek a foglalkoztató által működtetett belső visszaélés-bejelentési rendszerben.

A szabályzat célja, hogy meghatározza a **Budapesti Péterfy Sándor utcai Kórház-Rendelőintézet** (továbbiakban: **Intézmény**) területén a panaszvizsgálással, közérdekű bejelentéssel, valamint a visszaélések bejelentésével kapcsolatos követelményeket, illetve rögzítse a fentiekkel összefüggő folyamatokat, illetve kapcsolódó feladatokat, az ezekben való hatásköröket, a szükséges dokumentumokat.

## 2 ALKALMAZÁSI TERÜLET

A szabályzatot alkalmazni kell az Intézmény valamennyi szervezeti egységében. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed az Intézmény alkalmazottjaira, megbízási jogviszonyban álló foglalkoztatottjaira.

Az eljárási rend nem zárja ki a betegeknek azon jogát, hogy panaszaikkal más szervhez (pl.: betegjogi képviselő, Vármegyei Etikai Bizottság (VEB), Fenntartó (Országos Kórházi Főigazgatóság – OKFŐ, NNGYK) közvetlenül forduljanak. A beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését.

## 3 A HATÁSKÖRÖK ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

A szabályzatban megfogalmazott tevékenységek végrehajtásában az alábbiak illetékesek, illetve felelősek:

- A szabályzat készítéséért: jogi irodavezető
- A szabályzat alkalmazásáért: főigazgató, egyéb munkáltatói jogkör gyakorlók, szervezeti egységek vezetői.
- A szabályzat alkalmazása ellenőrzéséért: főigazgató, egyéb munkáltatói jogkör gyakorlók, szervezeti egységek vezetői, minőségügyi szakember.
- A szabályzat szétosztásáért: minőségügyi szakember

## 4 FOGALMAK, DEFINÍCIÓK

- **reklamáció:** olyan, panasznak nem minősülő, szóban előterjesztett kifogás az Intézmény tevékenységével, működésével kapcsolatban, amely nem igényli jelen szabályzat szerinti eljárás lefolytatását;
- **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;

- **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;
- **közeli hozzátartozók:** 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;
- **fenntartó:** az Intézmény alapító okiratában fenntartóként megjelölt Országos Kórházi Főigazgatóság
- **korrupciós bűncselekmény:** A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (Btk.) XXVII. korrupciós bűncselekmények fejezetben szereplő bűncselekmények közül a vesztegetés, a vesztegetés elfogadása, vesztegetés bírósági vagy hatósági eljárásban, vesztegetés elfogadása bírósági vagy hatósági eljárásban.

## 5 A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

### 5.1 A PANASZ KIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

1.) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. A panaszt szóban vagy írásban lehet megtenni. A beteg, illetve - írásképtelensége, cselekvőképtelensége vagy halála esetén - közeli hozzátartozója, az egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszát a betegjogi képviselő útján is közölheti.

2.) A panaszbejelentést az alábbi személyek kötelesek fogadni:

- főigazgató,
- ágazati igazgató,
- orvosigazgató-helyettes,
- osztályvezető főorvos,
- VEB elnöke,
- betegjogi képviselő.

Beosztott egészségügyi dolgozó köteles a panaszost a fogadásra jogosultak valamelyikéhez irányítani.

3.) A panaszos figyelmét fel kell arra hívni, hogy a szóbeli panaszbejelentést az Intézmény írásba foglalja és a panaszos számára másodpéldányban átadja.

**Elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett panasz** esetén a panasztevőt tájékoztatni kell arról, hogy adatvédelmi okokból panaszát személyazonosító adatainak feltüntetésével és aláírásával ellátottan is el kell juttatnia az Intézményhez annak érdekében, hogy a panasz kivizsgálására sor kerülhessen.

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.

4.) Az 5.1. pont 2.) pontjában megjelölt, a panaszbejelentés fogadására köteles személy a hozzáérkező panaszt (amennyiben az nem közvetlenül a főigazgatóhoz érkezett) haladéktalanul megküldi a főigazgatónak. A főigazgató a panaszban foglaltaknak megfelelően utasítja az ágazati igazgatót - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi Iroda bevonásával - a panasz kivizsgálására, aki a kivizsgálás eredményét, a panaszüggyel kapcsolatos véleményét, a javasolt intézkedést és az üggyel kapcsolatosan keletkezett összes dokumentációt, legkésőbb a panasz beérkezését követő 15 munkanapon belül megküldi a főigazgatónak.

Abban az esetben, ha a panaszbejelentés alapján korrupciós bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúja merül fel, az eljárásba kötelező a Jogi Iroda bevonása. (Korrupciós bűncselekmény gyanúja merülhet fel pl. akkor, ha arról szól a bejelentés, hogy az Intézmény foglalkoztatottja nyíltan, vagy ráutaló magatartásával az ellátás megkezdése előtt vagy alatt a beteg tudomására hozza, hogy a betegnek egyébként térítésmentesen járó ellátásért pénzt vár el.)

5.) Ha a kivizsgálással és a javasolt intézkedéssel a főigazgató egyetért, ennek alapján írásban tájékoztatja a panaszost - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi Iroda bevonásával - és a dokumentációt a Központi Irattárban archiváltatja.

Ha a vizsgálatot és az intézkedést nem tartja kielégítőnek, akkor a vizsgálat kiegészítését rendeli el - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi Iroda közreműködése útján - azzal, hogy a kiegészítésre 3 munkanapos határidő áll az illetékes ágazati igazgató rendelkezésére.

6.) A belső vizsgálat lefolytatása során a vizsgálatot végző ágazati igazgató:

- áttanulmányozza a beteg kórtörténetét és azt megbeszéli a kezelőorvossal, szakdolgozói érintettség esetén az egészségügyi dokumentáció vonatkozó részeit tanulmányozza át és az érintett ápolásszakmai vezetővel egyeztet.
- vizsgálja az írásban rögzített panaszokat, szükség szerint meghallgatja azon munkatársakat, akik ellen a panasztevő a panaszt bejelentette,
- vizsgálja azokat az objektív tényezőket is, amelyek a panaszos által benyújtott írásos anyagban dokumentálva lettek és nem az orvosi tevékenységgel, vagy az ápolással voltak közvetlen összefüggésben,
- orvos-etikai vétség gyanúja esetén értesíti a VEB-t és bevonja a panaszos ügyének elbírálásába, valamint értesíti a területi szervezetnél működő etikai bizottságot (2006. évi XCVII. törvény 21. § (3) bek) v.ö. 5.3. 1.) pont.
- esetenként szakemberek bevonásával ad hoc bizottságot hoz létre a panasz kivizsgálásának pontos szakmai megítélésére és szükség esetén a Jogi Irodát bevonhatja az ügy kivizsgálásába,
- valamennyi panaszügyben beszerzi az érintett osztály osztályvezető főorvosa útján a kezelőorvos vagy – ápolásszakmai ügyben - a vezető szakdolgozó írásbeli jelentését, szakmai állásfoglalását, amelyben ki kell térni a panaszban foglalt minden egyes kérdésre.

7.) Az ágazati igazgató - a 6.) pontban foglaltak betartásával - a panaszt haladéktalanul továbbítja az illetékes osztálynak (ápolásszakmai érintettség esetén a telephelyi vezető ápolón

keresztül) és belső vizsgálat lefolytatására, illetve a panasz véleményezésére kéri fel az osztályvezető főorvost/telephelyi vezető ápolót. A vizsgálat eredményét és szakmai véleményét az osztály vezetője/telephelyi vezető ápoló 10 munkanapon belül köteles az ágazati igazgatónak írásban megküldeni. Az ágazati igazgató - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi Irodával egyeztetve - kialakítja az Intézmény szakmai álláspontját és ennek alapján a főigazgató - a panasz beérkezését követő 30 napon, betegpanasz esetén 30 munkanapon belül - a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével írásban tájékoztatja a panaszost, és ezzel egyidejűleg tájékoztatja az érintett szervezeti egység vezetőjét is. Ha a panaszbejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál, betegpanasz esetén 30 munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatja. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

8.) Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során az Intézmény alkalmazottjával szemben munkajogi szabály megsértésének alapos gyanúja merül fel, az ügy kivizsgálását végző ágazati igazgató javaslatára a főigazgató kezdeményezheti az alapvető munkáltatói jogkör gyakorlójának jogszabály szerinti intézkedését.

Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként büncselekmény elkövetésének alapos gyanúja merül fel, az Intézmény köteles büntetőfeljelentést tenni az illetékes hatóságnál.

9.) A főigazgató saját hatáskörében dönt arról, hogy a jogos panaszok kivizsgálását figyelemfelkeltés és megelőzés céljából a következő főorvosi, vezető szakdolgozói értekezleten ismerteti. A panaszos által megjelölt osztályon osztályértekezletet tarthat, ahol hasonló célból ismerteti a panaszügyet.

10.) Amennyiben a panaszügyben büntetőeljárás is folyamatban van, úgy annak befejezését követően kerül sor a belső vizsgálat lefolytatására. Ha az Intézmény által megindított belső vizsgálat közben jut az Intézmény tudomására büntetőeljárás megindulása, akkor annak befejezéséig a belső vizsgálat szünetel.

## 5.2 A PANASZ KIVIZSGÁLÁS BEFEJEZÉSE

1.) A panaszt a főigazgató válaszolja meg az ágazati igazgató állásfoglalása alapján, kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi Iroda bevonásával. A főigazgató a panasz megválaszolását betegellátást érintő panasz esetén az orvosigazgatóra delegálhatja.

2.) A panaszbejelentés kivizsgálását követően az eljárás befejezése a panaszos írásbeli tájékoztatásával történik, amelyben rögzítésre kerül:

- a panasz kivizsgálásának eredménye,
- a bejelentéssel összefüggésbe hozott vezetői intézkedések.

3.) A főigazgató a panasz kivizsgálás eredményéről legkésőbb a panasz beérkezését követő 30 napon, betegpanasz esetén 30 munkanapon belül – figyelemmel az 5.1.7. alpontban foglaltakra - írásban tájékoztatja a panaszost.

## 5.3 ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál, illetve betegpanasz esetén 30 munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

- 2.) Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- 3.) Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.
- 4.) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- 5.) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett, valamint a csak elektronikusan megküldött és felhívás ellenére írásban be nem nyújtott (v.ö.5.1.3.) pont) panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata nem mellőzhető abban az esetben, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

#### 5.4 HATÁRIDŐK, JOGKÖVETKEZMÉNYEK

- 1.) A panasz vizsgálata mellőzhető az 5.3. bekezdés 5.) pontjában meghatározott eseteken kívül 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 panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
  - 2.) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell
    - a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
    - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
    - c) az okozott sérelem orvoslásáról és
    - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
  - 3.) A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az 5.4. bekezdés 5.) pontjában foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
  - 4.) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - az 5.4. bekezdés 5.) pontjában foglaltak kivételével - 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 egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
- Ha az Intézmény számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.
- 5.) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) 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.

## 5.5 PANASZNYILVÁNTARTÁS

1.) Az Intézmény a kivizsgált és megválaszolt panaszokról külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a panasz

- a) rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) benyújtásának időpontját,
- c) rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét, és végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) megválaszolásának időpontját.

2.) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Intézmény

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A kivizsgált és megválaszolt panaszokról történő nyilvántartást a Jogi Iroda vezeti, az ágazati igazgatók által megküldött tájékoztató alapján. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az 5.5. 1.) pontjában foglaltakat.

3.) Az Intézmény a panaszt és az arra adott választ - az annak mellékletét képező dokumentációval együtt - öt évig, illetve az elévülési időn belül a székhelyén megőrzi.

4.) Az Intézmény a honlapján közzéteszi a felettes szerveknek a nevét és elérhetőségét, ahol a betegek esetleges panaszait előterjeszhetik.

## 5.6 BELSŐ VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI RENDSZER

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére vonatkozó szabályokat a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Pkbtv.) tartalmazza.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer a Pkbtv. 5. alcíme szerinti rendszer, amelyben a **jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni** az Intézmény részére. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben **bejelentést tehet**:

- a) az Intézmény foglalkoztatottja, vagy az a foglalkoztatott, akinek az Intézménynél fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, vagy az Intézménnyel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
- b) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha az Intézménnyel szerződéses kapcsolatban áll, vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében a szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy a szerződéses kapcsolata az Intézménnyel megszűnt,
- c) az Intézménnyel szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- d) az Intézménynél tevékenységet végző gyakornok és önkéntes, vagy aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy a jogviszonya az Intézménnyel megszűnt.

#### 5.6.1 A bejelentés megtételének helye, formája, kötelező tartalma

Az Intézménynél a belső visszaélés-bejelentési rendszerben a bejelentést elsősorban írásban lehet megtenni a **szabalytalansag@peterfykh.hu** elektronikus levelezési címen keresztül.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a) a vélelmezett vagy észlelt jogellenes esemény, egyéb visszaélés leírását, észlelésének időpontját,
- b) az eseménnyel esetlegesen érintett személy nevét, valamint
- c) a Pkbtv. 20. § (2) és (3) bekezdése szerinti bejelentői minőség megjelölését.

A b) pontban foglaltaktól eltérően a bejelentést névtelenül is lehet tenni, de ebben az esetben a bejelentés érdemi vizsgálatához szükséges adatok vagy ezek beszerezhetőségének hiánya miatt a névtelen bejelentés vizsgálata mellőzhető. A bejelentésben célszerű minden olyan adatot, tényt, információt feltüntetni, amely az érdemi vizsgálat lefolytatását elősegítheti, illetve érdemes megjelölni azon személyeket is, akiktől releváns információ kérhető a bejelentésben szereplő esettel kapcsolatban. Bejelentést csak a Pkbtv. 20. § (2) és (3) bekezdése szerinti személyi kör tehet, az egyéb személyektől vagy szervezetektől érkező bejelentés vizsgálata mellőzhető. A bejelentés kivizsgálása mellőzhető továbbá akkor is, ha tartalmában azonos egy korábban már vizsgált, ugyanazon bejelentőtől származó bejelentéssel, illetve a közérdek vagy nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

### 5.6.2 A bejelentés kivizsgálása

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentőnek és egyben tájékoztatja az eljárási és adatkezelési szabályokról. A vizsgálat során a bejelentővel való kapcsolattartás keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívható fel a bejelentő. A bejelentés kivizsgálására legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül sor kell kerülnön, amely határidő különösen indokolt esetben meghosszabbításra kerülhet – a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett -, azonban a vizsgálati határidő nem haladhatja meg a három hónapot. A bejelentés kivizsgálója az érintett önálló szervezeti egység bevonásával a bejelentés kivizsgálása során értékeli a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, valamint a kockázatot, és magas hatású kockázat észlelése esetén haladéktalanul javaslatot tesz a főigazgatónak a kockázatkezelés módjára vonatkozóan, valamint meghozza azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélés orvoslására. A bejelentés kivizsgálója a bejelentés vizsgálata során a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeként történő intézkedés kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl - más szervezeti egységgel vagy munkatárssal csak a vizsgálat lefolytatásához szükséges mértékben osztja meg. A bejelentésben érintett munkatárs a tájékoztatását követően a bejelentés tartalmát és a bejelentésben érintett, tudomására jutott személyek körét az eljárás lezárásáig köteles bizalmasan kezelni, azokat csak a személyének tisztázásához ill. a védekezéséhez szükséges mértékben oszthatja meg harmadik személlyel. Ha a bejelentésben foglaltak értékelése nyomán megállapításra kerül, hogy a bejelentésben foglaltak nyomán más, különösen munkajogi, büntető-, szabálysértési, valamint etikai eljárás lefolytatásának szükségessége merülhet fel, a bejelentés kivizsgálója ennek észlelése esetén haladéktalanul javaslatot tesz a főigazgatónak a szükséges eljárás kezdeményezésére vonatkozóan.

### 5.6.3 Adatkezelés

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között

a) a bejelentőnek,

b) annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, és

c) annak a személynek, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet,

a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők. A kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell az a)-c) pontok hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő hozzájárult. A bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) 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 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 bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

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 – az Intézmény 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 rendelkezések arra a személyre is alkalmazandóak, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.

#### 5.6.4 Tájékoztatás a vizsgálat eredményéről

A bejelentés kivizsgálója az érintett munkatársat és a bejelentést tevő személyt haladéktalanul írásban tájékoztatja a bejelentés kivizsgálásának eredményéről, ennek keretében

- a) az általa kezdeményezett eljárásról vagy egyéb intézkedésről vagy
- b) az eljárás vagy intézkedés kezdeményezésének mellőzéséről és annak indokáról, valamint
- c) a bejelentés nyomán megtett vagy tervezett intézkedésről.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a bejelentés kivizsgálója a fentiekről a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

## 6 HIVATKOZÁSOK

- 2020. évi C. törvény az egészségügyi szolgálati jogviszonyról
- 1997. évi CLIV törvény az egészségügyről
- 2006. évi XCVII. törvény az egészségügyben működő szakmai kamarákról
- 2012. évi C. törvény Büntető Törvénykönyvről,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról

- 318/2023. (VII. 17.) Korm. rendelet az orvosokkal, fogorvosokkal, továbbá az egészségügyi felsőfokú szakirányú szakképzésben egészségügyi szakképesítést szerzett egészségügyi dolgozókkal szembeni etikai eljárás szabályairól

## 7 MELLÉKLETEK, ADATLAPOK JEGYZÉKE

A szabályzat nem tartalmaz mellékleteket és adatlapokat.

## 8 HATÁLYBALÉPÉS

**Jelen szabályzat 2025. augusztus 1. napján lép hatályba. A hatályba lépéssel egyidejűleg az Intézménynél minden korábbi, a panaszkezelésre vonatkozó belső szabályozó hatályát veszti.**