


HEVES VÁRMEGYEI MARKHOT FERENC OKTATÓKÖRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET EGER 	SZABÁLYZAT	OLDAL: 1/9
	Panaszkezelés kivizsgálásának szabályzata	KIADÁS: 004 VÁLTOZAT: 001
Iktatószám: MFELH/169-1/2026 Hatályba lépés: 2026.01.15.	Tárgyszó: Igazgatás Azonosító: 182-101-1/26	

Kiosztási lista

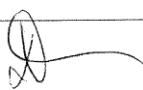


Köteles példányt kapnak:

Minőségirányítási Cs.		
Koordinátor		

További kiosztandó példányok:

Példány- szám	Szervezeti egység/dolgozó	Példány- szám	Szervezeti egység/dolgozó

A módosult változat			Adminiszt- ráltá
száma	hatályba lép	által érintett helyek (pontok, bekezdés,)	

Koordinátor:	Minőségügyi felülvizsgáló:	Kiadmányozó:
 Dr. Vásárhelyi-Petheő Krisztina vezető jogtanácsos, osztályvezető	 György Béláné minőségirányítási előadó	 Dr. Stankovics Éva főigazgató Dátum: 2026.01.15.

Tartalomjegyzék

1. Cél.....	3
2. Alkalmazási terület	3
3. A tevékenység leírása	3
3.1 A panaszvizsgálás részletes szabályai.....	3
4. Hivatkozások	6
5. Mellékletek.....	6
6. A szabályzat hatálya:.....	6

A Heves Vármegyei Markhot Ferenc Oktatókórház és Rendelőintézet az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot hozta.

1. CÉL

A betegellátással, egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentés a jelen szabályzat szerint kerül kivizsgálásra.

2. ALKALMAZÁSI TERÜLET

A szabályzat hatálya kiterjed a kórház valamennyi szolgáltatására és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő személyekre, azok hozzátartozóinak panaszaira.

3. A TEVÉKENYSÉG LEÍRÁSA

3.1 A panasz kivizsgálás részletes szabályai

A panasz kivizsgálás a kórház főigazgatójának hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében illetve felhatalmazása alapján az általa megjelölt személy, a főigazgató helyettese, az orvosigazgató gyakorolja.

A beteg az intézménnyel szembeni, az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát a szabályzat szerinti eljárás keretében kérheti, hogy vizsgálják ki.

A panaszt írásban kell benyújtani a főigazgató részére, telefonon bejelentett panaszt a panasz felvevője emlékeztetőben rögzíti és továbbítja a Főigazgatóságra, lehetőség van a panasz jegyzőkönyvbe mondására is a Jogi Irodán.

Az írásban benyújtott panasz vagy az arról felvett jegyzőkönyv- külön iktatószámmal – beiktatásra kerül.

A panasz kivizsgálást a lehető leghamarabb teljesíteni kell. A panasz kivizsgálásra 30 munkanap az előírt végső határidő (Eütv. 29. §).

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató szükségesnek tartja, személyesen is meghallgatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról dokumentált módon, telefonon vagy írásban értesítenek.

Ha a panasz kivizsgálásának eredményeképpen kötelezettségszegés merül fel, úgy munkáltatói intézkedésre kerülhet sor.

Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálásának koordinálása a Jogi Iroda feladata.

Panasz kivizsgálás befejezése

A panaszbejelentés kivizsgálását követően írásbeli tájékoztatást kell adni a panaszos felé a panasz kivizsgálás eredményéről, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedésekről, továbbá indokolt esetben a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet. A választervezetet a Jogi Iroda készíti elő és a panasszal érintett szakterület vezetője (ápolási igazgató, orvosigazgató) főigazgató aláírást megelőzően egyetértéssel szignálja. Ezt követően a választ a főigazgató kiadmányozza.

A panasz kivizsgálást befejező tájékoztatás tértevényes levél vagy – amennyiben a panaszbejelentés e-mail útján érkezett és a személyes és egészségügyi adatok biztonsága így is biztosítható – titkosított módon elektronikusan kerül megküldésre a panaszos részére.

Intézményi intézkedés a panasz kivizsgálás eredménye függvényében

Amennyiben a panasz kivizsgálás eredményeképpen megállapítható, hogy munkáltatói intézkedéssel a hasonló panaszok elkerülhetők, úgy az adott szakterület vezetője (ápolási igazgató, orvosigazgató) egyéb munkáltatói jogkörében eljárva 15 napon belül visszajelzéssel él a betegellátók részére és megteszi vagy elrendeli a szükséges intézkedéseket. Szükség esetén főigazgatói intézkedésre is sor kerülhet.

A szakterület vezetője a megtett intézkedésekről a panasz lezárását követő 15 munkanapon belül írásban tájékoztatja a Jogi Irodát, mely rögzítésre kerül a panasznyilvántartásban. Amennyiben intézkedésre nem került sor vagy arra nem volt szükség, úgy erről is visszajelzést ad a Jogi Iroda számára.

Tájékoztató a beteg jogokról és a panaszbejelentés lehetőségeiről

A beteg jogok érvényesítésének elősegítése érdekében az egészségügyi törvény az egészségügyi szolgáltató intézmények kötelezettségeként írja elő, hogy a beteg a beteg jogokról megfelelő tájékoztatást kapjon. Ez a kórházunkban a beteg számára közzétett és megismerhető beteg tájékoztató útján valósul meg, melyben a szükséges beteg jogokkal kapcsolatos tudnivalók megtalálhatók. Emellett a betegek számára hozzáférhető módon adatvédelmi és beteg jogokkal kapcsolatos tájékoztató is rendelkezésre áll, honlapon elérhető.

Az intézmény az intézményi házirendet is a beteg rendelkezésre bocsátja, mely közvetlenül az egészségügyi törvény előírásaira épül. Az írásban átadott ismereteken kívül igény szerint mind az orvosok, mind a szakdolgozók szóban is tájékoztatást adnak a beteg számára az ellátással, a beteg jogok érvényesítésével kapcsolatban.

A beteg vagy hozzátartozója panaszával elsődlegesen az ellátást végző munkahely (osztály) vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben a panasszal kapcsolatos válasz, intézkedés nem megfelelő a panaszos számára, további lehetőségei vannak.

Ha a beteg azt vélelmezi, hogy az egészségügyi szolgáltatás során az őt megillető jogok sérültek, akkor azonnal panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, kórházunkban a főigazgatóságon, ezen túlmenően a beteg jogi képviselőnél (elérhetősége a részlegeken kifüggesztett táblákon található).

Amennyiben a beteg vagy hozzátartozója a kórházon belül történt panaszkezeléssel nem ért egyet, panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató fenntartójánál, a kórház etikai bizottságánál, beteg jogi képviselőnél, a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara és a Magyar Gyógyszerészeti Kamara etikai bizottságánál, az Egészségügyi Tudományos Tanács Heves Vármegyei Etikai Bizottságánál, valamint a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központnál. Egyéb jogorvoslati lehetőségekkel is élhet, így akár polgári peres eljárást is indíthat. Az egészségügyi fenntartónak, az egészségügyi szolgáltatónak a beteg által előterjesztett panaszt 30 munkanapon belül kell kivizsgálnia, és a beteget annak eredményéről, az intézmény által tett intézkedésekről írásbeli formában kell tájékoztatnia.

Panasz kivizsgálási joga a főigazgatónak van, de a beteg fordulhat az intézményben:

- Kórházi Etikai Bizottsághoz is.

Intézményen kívül:

- Beteg jogi képviselőhöz
- Irányító szervhez (Belügyminisztérium)
- Fenntartóhoz (Országos Kórházi Főigazgatóság)

- a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara és a Magyar Gyógyszerészeti Kamara Etikai Bizottsághoz
- Egészségügyi Tudományos Tanács Heves Vármegyei Etikai Bizottságához
- Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központhoz
- Egyéb jogorvoslati lehetőség a polgári peres eljárás.

A bizottságok és a betegjogi képviselő elérhetőségét a beteg megismerheti. Az intézményen kívüli szervezetek elérhetőségéről tájékoztatás adható a betegnek vagy hozzátartozónak.

Etikai panasz esetén a kórházi etikai bizottság a felekre kötelező érvényű döntést nem hozhat, csak állást foglal és véleményt nyilvánít.

A Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara és a Magyar Gyógyszerészeti Kamara Etikai Bizottságánál is panaszt lehet tenni, melynek feladata a szakmai hivatással összefüggésbe hozható etikai, erkölcsi, szakmai szabályok megsértésének vizsgálata, amennyiben indokolt, az orvosi etikai vétség megállapítása. Az Etikai Bizottság tárgyalás keretében dönt a panaszbeadvánnyal kapcsolatosan, ahol mindkét érintett fél meghallgatásra kerül, valamint bizonyítási eljárásra is sor kerülhet. A Kamara Etikai Bizottsága határozattal dönt a panaszbeadvány ügyében.

Az Egészségügyi Tudományos Tanács Heves Vármegyei Etikai Bizottságának eljárása az etikai kódex szerint az irányelvekben és jogszabályokban nem definiált esetekben merülhetnek fel, a foglalkozási és jogi szabályok (így például munkajogi, egészségügyi szolgálati jogviszonnyal, egészségügyi ellátással kapcsolatos szabályok, adatvédelmi, fegyelmi, büntető vagy szabálysértési ügyekre vonatkozó jogszabályok) megsértésének szankcionálása jogszabályokban meghatározott módon és a jogszabályokban kijelölt szervek által, nem etikai eljárásokban történik.

A panaszos panasszal élhet az irányító szervnél, a Belügyminisztériumnál, a fenntartónál, az Országos Kórházi Főigazgatóságnál is, valamint a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központnál.

Fordulhat még a beteg a betegjogi képviselőhöz is panasszal:

- aki ellátja a betegek törvényben biztosított jogainak védelmét
- segíti a beteget abban, hogy jogait jobban megismerje
- segít a beteg panaszának megfogalmazásában
- képviseli a beteget az eljárási ügyeinek elintézésében

Amennyiben a betegjogi képviselő a betegek képviselete érdekében történő eljárás során az egészségügyi szolgáltatónál jogsértő gyakorlatot vagy hiányosságokat tapasztal, köteles az intézmény vezetőjének figyelmét felhívni. Észrevételezését az egészségügyi szolgáltató 10 napon belül, a fenntartó 30 napon belül köteles megvizsgálni és a vizsgálat eredményéről a betegjogi képviselőt tájékoztatni.

A beteg jogainak érvényesítése:

Az egészségügyi szolgáltató köteles a beteget - egészségi állapotától függően - a felvételkor, illetőleg az ellátás előtt tájékoztatni a betegjogokról, azok érvényesítésének lehetőségeiről illetve az intézmény házirendjéről.

A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

4. HIVATKOZÁSOK

1997. évi CLIV törvény

5. MELLÉKLETEK

5.1 Panaszkezelés ellenőrzési nyomvonala

5.2 Panasz nyilvántartó lap 1-N-3/846

6. A SZABÁLYZAT HATÁLYA:

Jelen szabályzat a címdalton megjelölt időpontban lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

Jelen szabályzat hatályba lépését követően a 182-101-9/25 (MFKH/2132-1/25) számú dokumentum érvényét veszti.

Heves Vármegyei Markhot Ferenc Oktatókórház és Rendelőintézet

Panaszkezelés ellenőrzési nyomvonal								
Sor-szám	Téma vagy feladat megnevezése	Jogsabályi alap vagy belső szabályozás	Előkészítő, Koordináló, Javaslatkészítő	Keletkezett dokumentum	Felelős kötelezettség vállaló	Folyamat gazda	Határidő	Ellenőrzés
I./1.	Panasz beérkezése	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adminisztrátor	Panaszbejelentés (levél, email, jegyzőkönyv)	Főigazgató	Jogi Iroda	Azonnal	Jogi Iroda vezetője
I./2.	Panasz iktatása	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adminisztrátor	Panasznyilvántartás, iktatási szám	Főigazgató	Jogi Iroda	Azonnal	Jogtanácsosok, Jogi Iroda vezetője
I./3.	Panasz kivizsgálása, belső vizsgálat koordinálása	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	a feladat elvégzésére kijelölt jogtanácsos	Belső vizsgálat dokumentuma(i)	Főigazgató	Jogi Iroda	panasz beérkezésétől 5 munkanapon belül	Jogi Iroda vezetője
I./4.	Kivizsgálás eredményének összegzése, Döntéshozatal	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	a feladat elvégzésére kijelölt jogtanácsos	Írásbeli választervezet elkészítése	Főigazgató	Jogi Iroda	panasz beérkezésétől 30 napon belül	Jogi Iroda vezetője
I./5.	Válasz véglegesítése	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	a feladat elvégzésére kijelölt jogtanácsos, jogi előadó	Tájékoztatás a panaszvizsgálás eredményéről	Főigazgató	Jogi Iroda	panasz beérkezésétől 30 napon belül	Jogi Iroda vezetője
I./6.	Válasz szakmai szignálása	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	ápolási igazgató/orvosigazgató	Tájékoztatás a panaszvizsgálás eredményéről	Főigazgató	Jogi Iroda	előterjesztést követő 2 munkanapon belül	Jogi Iroda vezetője
I./7.	Válasz főigazgatói aláírása	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	főigazgató	Tájékoztatás a panaszvizsgálás eredményéről	Főigazgató	Jogi Iroda	szakmai szignálást követő 2 munkanapon belül	Jogi Iroda vezetője

I./8.	Válasz megküldése a panaszosnak	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adminisztrátor	Postai úton történő válaszadás esetén: központi iktatókönyv bejegyzése, Elektronikus úton történő megküldés esetén: titkosított email dokumentum	Főigazgató	Jogi Iroda	főigazgatói aláírást követően haladéktalanul (legkésőbb a panasz beérkezésétől 30 munkanapon belül)	Jogi Iroda vezetője
I./9.	Panasz lezárása, panasznyilvántartásba történő rögzítés	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adminisztrátor	Nyilvántartó lap	Főigazgató	Jogi Iroda	tájékoztatás elküldését követő 3 munkanap	Jogi Iroda vezetője
I./10.	Visszajelzés a betegellátók részére (adott esetben)	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	ápolási igazgató/ orvosigazgató	Munkáltatói intézkedés	Főigazgató	ápolási igazgató/ orvosigazgató	tájékoztatás elküldését követő 15 munkanap	Jogi Iroda vezetője
I./11.	Visszajelzés a betegellátók részére (minden esetben) és munkáltatói intézkedés megtétele (adott esetben)	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	ápolási igazgató/ orvosigazgató	Jogi Iroda részére írásbeli értesítés a megtett intézkedésekről és írásbeli munkáltatói intézkedés (adott esetben)	Főigazgató	ápolási igazgató/ orvosigazgató	panasz lezárását követő 15 munkanap	Jogi Iroda vezetője
I./12.	Szakigazgatói tájékoztatás nyilvántartásba történő rögzítése	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adminisztrátor	Írásbeli tájékoztatás	Főigazgató	Jogi Iroda	tájékoztatás beérkezését követő 3 munkanap	Jogi Iroda vezetője
I./13.	Riportálás/elemzés/ statisztika	Adatkérés alapján	adminisztrátor	jelentés/kimutatás	Főigazgató	Jogi iroda	kérés szerinti határidőben	Jogi Iroda vezetője

PANASZ NYILVÁNTARTÓ LAP

5.2. melléklet

Panasszal érintett szervezeti egység.....

Ügyirat száma:..... Sorszám:.....

Panaszos/beteg adatai

Beteg neve:..... Szül. időpontja: TAJ:.....

Bejelentő neve: Cím:

Hozzá tartozó: Telefon:..... e-mail cím:

Panasszal érintett esemény időpontja:.....

Érintett betegjog:

Panasz beérkezésének időpontja: Kivizsgálás határideje:

Panasz típusa: kommunikáció minőségi ápolási orvosi

egyéb.....

A kivizsgálásban résztvevő személyek

Panaszkivizsgálásban részt vevő szervezeti egység vezető:.....

Panaszkivizsgálást végző személy:

Kivizsgálás eredménye

Megalapozatlan:

Megalapozott: Érintett betegjog:

Az egészségügyi ellátáshoz való jog A tájékoztatáshoz való jog

Az emberi méltósághoz való jog Az önrendelkezéshez való jog

A kapcsolattartás joga Az ellátás visszautasításának joga

A gyógyintézet elhagyásának joga Az orvosi titoktartáshoz való jog

Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga

Panaszkivizsgálás lezárásának dátuma: aláírás:

Tájékoztatás formája: postai elektronikus Dátum:.....

Szakmai vezető intézkedése: Dátum:.....