Panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálási szabályzata
SZ 045

Dr. Oláh-Bácsi Mariann
KK Jogi és Humánpolitikai Osztály vezetője

Prof. Dr. Szabó Zoltán
KK elnök

Dr. Balatoni Ildikó
koordinációs alelnök

Módosítások		
Sorszáma	**Dátuma**	**Leírása**
1.	2025.06.16.	IV.7. pont kiegészítése, IV.21. pont módosítás, IV. 22. pont kiegészítés, teljes körű felülvizsgálat
2.	2025.12.01.	A szabályzat IV.16. ponttal való kiegészítése
3.	2026.06.10.	IV. 21., 22. és a VI. 1. pont kiegészítése

PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZATA

A Debreceni Egyetem Klinikai Központ (a továbbiakban: DE KK) képviseletére jogosult **elnökeként** – a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény 98. § (1) és (4) bekezdéseiben, a közfeladatot ellátó közérdekű vagyonkezelő alapítványokról szóló 2021. évi IX. törvény 23. § (5) bekezdésében biztosított jogkörömben eljárva –,

- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29. § -ban, valamint
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben meghatározottak figyelembevételével a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozóan az alábbi ***szabályzatot*** (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki:

I. PREAMBULUM

Jelen Szabályzat célja, hogy elősegítse a szolgáltatást igénybe vevők oldalán felmerülő, a DE KK-ban megvalósuló munkavégzéssel – értve ezalatt az ***egészségügyi szolgáltatóként végzett tevékenységet***, valamint az ***intézményi működést*** – összefüggő vitás kérdések ***mihamarabbi, megnyugtató módon történő rendezését a betegelégedettség növelése, valamint az ellátás minőségének maximalizálása érdekében.***

Alapvető szempontok:

- A panaszbejelentések kivizsgálása.
- Gyors, szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása.
- A vizsgálat során esetlegesen feltárt sérelem orvoslása.
- A betegbarát tájékoztatás.
- A beteg vagy hozzátartozója és az egészségügyi ellátó között felmerült vitás kérdések rendezése.
- A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.

A beteget az ellátás nyújtása során ***semmilyen kár, hátrány és/vagy megkülönböztetés nem érheti*** a bejelentés vagy a panasztétel miatt.

II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

1. Tárgyi hatály

A Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a DE KK ***egészségügyi szolgáltatóként végzett tevékenységével, továbbá intézményi működésével összefüggésben bejelentett bárminemű panasz és/vagy közérdekű bejelentés*** kivizsgálása és elbírálása során.

Jelen Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni minden olyan panasz kivizsgálása esetén is, amely ***egyben kártérítési igényt*** is megfogalmaz, vagy erre egyértelmű utalást tesz.

2. Területi hatály

A Szabályzat hatálya kiterjed a DE KK ***székhelyére***, illetve valamennyi olyan ***telephelyére***, ahol a DE KK nevében tevékenység végzésére kerül sor.

3. Személyi hatály

A Szabályzat hatálya kiterjed a DE KK-val ***egészségügyi szolgálati jogviszonyban, munkaviszonyban és egyéb foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyekre***, továbbá a DE KK egészségügyi szolgáltatásait igénybe vevő ***betegekre, illetve hozzátartozóira, meghatalmazottjaira***, ***törvényes képviselőjére***, valamint a DE KK területén tartózkodó más személyekre.

4. Jogszabályi hivatkozások

A betegek panaszainak kivizsgálásáról, illetve az eljárás lefolytatásáról, menetéről a következő jogszabályok rendelkeznek:

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről,
- az EURÓPAI PARLAMENT és a TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet),
- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról,
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról,
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről.

III. FOGALOMMEGHATÁROZÁS

Betegpanasz: a beteg – vagy a nevében eljáró egyéb jogosult – által tett, az egészségügyi ellátásra – annak módjára, minőségére – vonatkozó kifogás.

Panasz: egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérelem a DE KK tevékenységével összefüggésben, mely nem közvetlenül az egészségügyi ellátásra vonatkozik, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. Panaszt bárki tehet.

Közérdekű bejelentés: figyelemfelhívás olyan körülményre, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

Beteg: az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy.

Beteg nevében eljáró egyéb jogosult: a közeli hozzátartozó, a meghatalmazott vagy a törvényes képviselő.

Egészségügyi ellátás: a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.

Egészségügyi szolgáltató: tulajdoni formától és fenntartótól függetlenül minden, egészségügyi szolgáltatás nyújtására az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott

működési engedély alapján jogosult egyéni egészségügyi vállalkozó, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet.

Fenntartó: a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény 97. § (3) bekezdése, valamint az Eütv. 3. § wd) pontja alapján a Klinikai Központ fenntartója a felsőoktatási intézmény.

Betegjogi képviselő: A betegjogi képviselői hálózatot a Belügyminisztérium (BM) önálló szervezeti egységeként az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ) működteti. A betegjogi képviselő – törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között – védi a betegek jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében.

IV. A BETEGPANASZ KIVIZSGÁLÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI, AZ ELJÁRÁS MENETE

1. A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az ***egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál*** panaszt tenni.

2. A betegpanaszt ***szóban és írásban*** is be lehet nyújtani. A szóban előadott betegpanaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a DE KK Elnöki Hivatal Jogi és Humánpolitikai Osztály (a továbbiakban: JHO) munkatársa vesz fel. Az írásbeli betegpanaszt a DE KK Elnökéhez ***postai úton*** vagy ***elektronikus levél*** formájában lehet benyújtani. Az ügyeleti időben (munkanap 16 óra után) felmerülő panasz esetén a szervezeti egység tájékoztatja a panaszost, hogy panaszát vagy elektronikus levél formájában, vagy postai úton teheti meg, illetve a következő munkanapon személyesen mondhatja jegyzőkönyvbe a JHO-n.
   A ***Gróf Tisza István Campus*** (továbbiakban: GTIC) vonatkozásában a betegpanasz GTIC-re való beérkezését követően a campus igazgatója legfeljebb 5 munkanapon belül megküldi a panaszt, az azzal összefüggésben rendelkezésére álló dokumentumokat és intézkedési javaslatát a JHO-nak, aki a lenti eljárásrend szerint közreműködik annak kivizsgálásában, megválaszolásában azzal, hogy az érintett szervezeti egységtől a szükséges információk bekérése a GTIC kijelölt kapcsolattartóján keresztül történik.

3. A DE KK köteles a betegpanaszt ***kivizsgálni*** és annak eredményéről a panaszost, illetve a bejelentőt írásban tájékoztatni.

4. A DE KK-hoz benyújtott betegpanasz kivizsgálása és megválaszolása a ***DE KK elnökének hatáskörébe*** tartozik. Az Elnök a betegpanaszt az érintett szervezeti egységek bevonásával vizsgálja ki.

5. A DE KK betegellátási tevékenységet végző szervezeti egységei – a panaszok megelőzése érdekében és céljából – jogosultak az egészségügyi ellátás során felmerülő kifogások, sérelmek, aggályok közvetlen kezelésére akként, hogy a sérelmet szenvedett személy által kifogásolt helyzetet, magatartást vagy mulasztást az ellátási folyamat során azonnal, ***helyben, a szervezeti egység működési keretei között kísérlik meg megoldani*** a betegellátási folyamatban részt vevő személyek, illetve az arra

feladat- és hatáskörrel, továbbá illetékességgel rendelkező, vezető beosztású alkalmazottak közreműködésével. Az így kezelt, illetve kezelni megkísérelt kifogás, sérelem, aggály betegpanasznak mindaddig nem tekinthető, amíg a sérelmet szenvedett fél – a jelen Szabályzatban meghatározott módon – szóban vagy írásban be nem jelenti. Amennyiben az ilyen eljárás nem vezet eredményre, az eljáró személyek kötelesek felhívni a sérelmet szenvedett fél figyelmét, hogy panaszjogával a jelen Szabályzat IV.2. pontjában foglaltak szerint továbbra is élhet.

6. A DE KK elnöke a betegpanasszal kapcsolatos valamennyi iratot továbbítja a DE KK JHO részére a kivizsgálás lebonyolítása céljából.

7. A DE KK JHO a beérkezett betegpanaszokról nyilvántartást vezet.

8. Az ***azonosíthatatlan személy által tett betegpanasz*** észlelése esetén, amennyiben elektronikus levelezési cím rendelkezésre áll, a JHO felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy nevét, illetve kapcsolattartási címét pótolja, további egyértelmű beazonosíthatóságra vonatkozó adatot adjon meg. Amennyiben a panaszos ennek nem tesz eleget, illetve elektronikus levelezési cím sem áll rendelkezésre, a betegpanasz vizsgálatát a JHO mellőzi, kivéve, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál (pl.: bűncselekmény gyanúja merül fel, esetleg munkajogi intézkedés alkalmazásának szükségessége vélelmezhető), melyekkel kapcsolatos helytelen, jogszerűtlen gyakorlat feltárása vagy megszüntetése érdekében a betegpanasz kivizsgálható.

9. ***Azonosíthatatlannak*** kell tekinteni a betegpanaszt abban az esetben, amennyiben abból legalább a panaszos neve és egyéb – azonosításra alkalmas – személyes adata együttesen nem állapítható meg.

10. A JHO felveszi a kapcsolatot a ***betegpanasszal érintett szervezeti egység*** vezetőjével. Az érintett szervezeti egység vezetője az eset körülményeinek tisztázásához szükséges információkat, iratokat a JHO részére – az ügy természetétől függően – a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 5 munkanapon belül rendelkezésre bocsátja.

11. Amennyiben a betegpanasz ápolási ügyben érkezett, a JHO megküldi az ápolási és szakdolgozói igazgató részére, orvosszakmai ügyben érkezett betegpanasz esetén a ***klinikai menedzser*** részére. A klinikai menedzser a nyilatkozatot, információkat, dokumentumokat véleményezi, szükség esetén kiegészítést kér, javaslatot tesz. A klinikai menedzser véleményét, javaslatát 5 munkanapon belül megküldi a JHO részére.

12. Amennyiben a betegpanasz nem megfelelő személyes adatkezelésre is hivatkozik, vagy az a panaszból egyértelműen kitűnik, úgy a JHO a panaszt megküldi az egészségügyi adatvédelmi tisztviselőnek (EAT). Az EAT a panaszt véleményezéssel, illetve intézkedési javaslattal 5 munkanapon belül visszaküldi a JHO részére. Amennyiben a betegpanasz kapcsán megállapítható, hogy adatvédelmi jogsértés vagy adatvédelmi incidens következett be, úgy az EAT megteszi a szükséges további intézkedéseket.

13. ***Kártérítésre*** vonatkozó betegpanasz esetén a JHO megküldi a betegpanaszt a ***DE KK jogi képviseletét ellátó ügyvédi irodának.***

14. A JHO a betegpanaszban foglaltakat a szervezeti egységtől, az ápolási és szakdolgozói igazgatótól, a klinikai menedzsertől, az EAT-től vagy az ügyvédi irodától kapott tájékoztatás alapján megvizsgálja, és elkészíti a kivizsgálás eredményéről a panaszos értesítésére szolgáló ***írásbeli tájékoztatás tervezetét***. A JHO – a klinikai menedzser bevonásával – a válasz előkészítéséhez szükség esetén egyéb módokon is kérhet adatokat, illetve információt, így különösen a betegpanasszal érintettek meghallgatása, közvetlen nyilatkozat kérése, az egészségügyi dokumentáció áttekintése, vagy az érintett szervezeti egységnél történő személyes megjelenés és adatgyűjtés útján.

15. A panaszjogát gyakorló betegnek szóló írásbeli tájékoztatásban a kivizsgálás eredményének rögzítése mellett a JHO az egészségügyről szóló 1997. CLIV. törvény 29.§ (2) bekezdésében meghatározottak alapján ***felhívja a beteg figyelmét arra***, hogy a panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon.

16. A JHO a kivizsgálás eredményéről szóló ***válaszlevél tervezetét*** a betegpanasszal összefüggésben keletkezett összes irattal együtt orvosszakmai szükség estén elküldi a klinikai menedzsernek, majd a DE KK elnökének. Az Elnök a panaszosnak szóló levelet aláírásával ellátva, az átadott iratok kíséretében visszajuttatja a JHO részére, amely gondoskodik annak a panaszos részére történő megküldéséről. Amennyiben az Elnök az írásbeli tájékoztatásban foglaltakkal nem ért egyet, visszaküldi azt a JHO részére. A JHO gondoskodik az Elnök döntése szerinti módosításáról, majd pedig a panaszosnak történő megküldéséről.
    Az Elnök által jóváhagyott válaszlevél fentiek szerinti megküldésével egyidejűleg a JHO írásban (másolat megküldésével) tájékoztatja az érintett szervezeti egysége(ke)t a panaszos részére megküldött végleges válasz tartalmáról.

17. Amennyiben a panasz kivizsgálása során a panasszal érintett egészségügyi dolgozó vagy munkavállaló ***munkavégzésével kapcsolatos szakmai vétség, hiányosság*** merül fel, a DE KK elnöke gondoskodik a szükséges munkáltatói intézkedések megtételéről.

18. A betegpanasz kivizsgálásában részt vevő szervezeti egységek és személyek az eljárás időtartama alatt kötelesek az Elnök kérésére ***haladéktalanul tájékoztatást adni*** a betegpanasz kivizsgálásával kapcsolatos valamennyi körülményről.

19. A betegpanasz kivizsgálásával összefüggésben felmerült valamennyi olyan esetben, amikor a betegpanasz elbírálásához döntés szükséges, az Elnök jogosult azt meghozni.

20. A beteget csak a panaszkezelés lefolytatásának eredményéről kell tájékoztatni, ő az eljárás, ill. vizsgálat iratait nem jogosult megismerni. Az egészségügyi szolgáltató köteles a lehető legrövidebb időn belül, de ***legfeljebb 30 munkanapon belül írásban válaszolni***, kivéve, ha a panasz orvoslásához más szerv, vagy hatóság megkeresése szükséges. Amennyiben a kivizsgálás ***előreláthatólag 30 munkanapnál hosszabb***

ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

21. A betegjogi képviselő útján előterjesztett panasz esetében jelen, IV. pontban meghatározottak szerint szükséges eljárni, a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központtól (továbbiakban: NNGYK) érkezett panaszok esetén a IV. 20. pontban foglalt határidőtől eltérően az NNGYK által egyedileg megállapított határidő figyelembevételével szükséges a IV. pontban foglaltak szerint eljárni.

22. A jelen szabályzatban rögzített határidők érintett szervezeti egységek általi elmulasztása esetén – különös tekintettel a IV. pont 10., 20., valamint 21. pontjában foglalt határidőkre – a JHO tájékoztatást nyújt a DE KK elnöke részére, aki az érintett szervezeti egység vezetőjét figyelmeztetheti a jelen Szabályzatban foglalt kötelezettségeinek ellátására.

V. A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI, AZ ELJÁRÁS MENETE

1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel ***bárki*** fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben a Klinikai Központhoz.

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

2. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag ***30 napnál hosszabb ideig tart***, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

3. A panasz és a közérdekű bejelentés vizsgálatát a DE KK ***mellőzi***, ha a panaszos vagy bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónapon túl terjesztette elő panaszát.

4. A panaszok, közérdekű bejelentések vonatkozásában ***a betegpanaszok kivizsgálására vonatkozó***, jelen Szabályzat IV. pontjában rögzített ***eljárási rend az irányadó azzal,*** hogy a JHO a beérkező panaszt, közérdekű bejelentést iktatja és tárgykörönként – (beteg)panasz, kárigény bejelentés, peres ügyek – nyilvántartja.

5. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ***ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető*** a panaszos, illetve a közérdekű bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett.

VI. JOGI KÉPVISELŐVEL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS

1. Amennyiben a IV. 13. pontban foglaltak alapján a kártérítési üggyel kapcsolatban további intézkedésre van szükség, az ügyvédi iroda kérése alapján a JHO további, az ügy tisztázásához szükséges iratokat, dokumentumokat a IV. 10. pontban foglaltak figyelembevételével megküldi az iroda részére.

2. Az ügyvédi iroda az eljárási határidők betartása mellett az elnöki döntéshez szükséges dokumentumokat előkészíti, szükség esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz, szervhez megküldi.

3. Az ügyvédi iroda az eljárás során folyamatosan kapcsolatot tart az Elnökkel, a JHO-val, tevékenységéről legalább havi rendszerességgel beszámol.

VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. **A betegpanasz**, a panasz, vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásában érintett személyek a tevékenységük során *tudomásukra jutott személyes adatokat **(egészségügyi adatokat)** a hatályos jogszabályok szerint* – különös figyelemmel az Eütv., az EURÓPAI PARLAMENT és a TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet), valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire – *kötelesek kezelni és titokban tartani.*

2. A Szabályzat másolati példányát az egészségügyről szóló 1997. CLIV. törvény 28.§-a értelmében ***a DE KK valamennyi szervezeti egységénél el kell helyezni,*** és azt a Szabályzat hatálya alá tartozó panasz felmerülése esetén a panaszos részére meg kell mutatni.

VIII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat 2026. június 10. napján lép ***hatályba***.