ÚEI.U.I 2026/0884-001

Újpesti Egészségközpont

Beteg/gondozott panaszok és reklamációk kezelésének eljárásrendje

2026. október 01.

Jóváhagyó:

.....
Dr. Kis Róbert
főigazgató

Hatályba lép a 2/2026 (X.08.) sz.Főigazgatói utasítással;
amellyel egyidejűleg hatályát veszti 2024. május 01. napján kelt Beteg/gondozott panaszügyek és reklamációk kezelésének eljárásrend

Készítette:
dr. Tündik Henrietta
Tovt Erika tirkárságvezető

T A R T A L O M

I. A Szabályzat célja, alapelvei ... **3**

II. Panaszkezelés jogszabályi háttere, hatálya ... **3**

III. Alapfogalmak ... **4**

IV. A Szakrendelőbe érkező panaszügyek csoportosítása ... **5**

Betegjogok korlátozott érvényre jutásának jogszerű esetei ... 5
A betegek kötelezettségei ... 7
Betegfelvételi Ügyek ... 8
Betegút Szervezési Ügyek ... 8
Orvos-Beteg Ügyek ... 9

V. Bejelentési módok, elérhetőségek ... **9**

Szóbeli panasz ... 9
Írásbeli panasz ... 10

VI. A panasz rögzítése, kivizsgálása, válaszadás ... **10**

A szóban előadott panaszok ... 10
Az írásban benyújtott panaszok ... 11
Névtelen panasztétel ... 12
A betegjogi képviselő ... 12
Felettes, felügyeleti szervek, hatóságok megkeresései ... 12
Egészségügyi közvetítői eljárás ... 13
A Szakrendelő Etikai és Intézményi Kutatásetikai Bizottságának eljárása ... 13
Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok ... 13

VII. A panaszügyek nyilvántartása ... **13**

VIII. Vegyes rendelkezések ... **14**

IX. Záró rendelkezések ... **14**

X. Mellékletek

Újpesti Egészségközpont

Beteg/gondozott panaszügyek és reklamációk kezelésének eljárásrendje
(továbbiakban: „Szabályzat")

Hatályos: 2026. szeptember 1. napjától

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: „Eütv.") 29. § (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Eütv. 29. § (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A hivatkozott törvénynek megfelelve az Újpesti Egészségközpontnál (továbbiakban: „**Szakrendelő**") előforduló panaszok ügyintézésének rendjét a következőképpen szabályozom:

I. A Szabályzat célja, alapelvei

1. A Szakrendelő alapvető törekvése, hogy a betegellátással és szolgáltatásaival a betegek és hozzátartozóik elégedettek legyenek, a korlátozott lehetőségek mellett a lehető legmagasabb szintű egészségügyi ellátást nyújtson, mind szakmai-, mind emberi szempontból. Ennek ellenére előfordulhat, hogy betegeink és/vagy a hozzátartozók az ellátással összefüggésben észrevételt és/vagy panaszt kívánnak tenni.
   A Szakrendelő célja az észrevételek/panaszok gyors, hatékony, valamint az érintettek érdekeinek fokozott figyelembevétele melletti, méltányos és megnyugtató rendezése. Ennek érdekében, a Szabályzat célja, hogy szabályozza a különböző csatornákon beérkezett észrevételek, panaszok kezelésének folyamatát, amelyek az alábbiak:
   - a panaszok rögzítése
   - kivizsgálása
   - megválaszolása
   - nyilvántartása

   Továbbá szabályozza az ezzel kapcsolatos teendőket, felelősöket, határidőket, annak érdekében, hogy a betegek magas színvonalú kiszolgálását folyamatosan biztosítani és fejleszteni lehessen. A problémák széleskörű ismerete, a helyben megoldott panaszok és a betegek visszajelzései elősegítik az ellátási szint emelkedését, valamint hozzájárul a betegek és a Szakrendelő közötti kapcsolat fejlődéséhez. A Szakrendelő az ellátással kapcsolatban felmerült panaszt rögzíti, kivizsgálja, és az eredményről tájékoztatja a beteget.
2. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek, szakszerűnek, objektívnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
3. Mindezt meghaladóan, a Szakrendelő a panaszok kezelésével kapcsolatban iránymutatásként az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről II. Fejezet (A betegek jogai és kötelezettségei) rendelkezései szerint jár el. E körben a Szakrendelő kiemelten törekszik a betegekkel és hozzátartozóikkal való partneri kapcsolat kialakítására és fenntartására, annak érdekében, hogy elősegítse a betegek aktív, tudatos részvételét az őket érintő gyógykezelésekben.

II. Panaszkezelés jogszabályi háttere, hatálya

1. A Szabályzat szempontjából kiemelt jelentőséggel bíró jogszabályok:

Magyarország Alaptörvénye
Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény
Az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény
Az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény
Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 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 szóló 2016/679 Rendeletével (továbbiakban: „GDPR")
Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
Az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény
Az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet

A vonatkozó jogszabályok elérhetők a http://net.jogtar.hu/ címen.

2. Szabályzat hatálya:

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed

- a Szakrendelő az egészségügyi ellátását igénybe vevő vagy abban részesülő valamennyi betegre és hozzátartozóikra, törvényes képviselőikre, gondnokukra-gyámjukra;
- a Szakrendelő valamennyi egységére, beleértve a gazdasági-műszaki terület szervezeti egységeit is;
- a Szakrendelő munkavállalóira, közreműködőire, személye közreműködőire, a szabadfoglalkozású, az önkéntes segítőire és valamennyi munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló foglalkoztatottjára – ideértve különösen, de nem kizárólagosan az egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. törvény (továbbiakban: „Eszjtv.") szerinti egészségügyi szolgálati jogviszonyban, a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (továbbiakban: „Mt.") szerinti munkaviszonyban vagy akár a Polgári Törvénykönyvről 2013. évi V. törvény (továbbiakban: „Ptk.") szerinti megbízási jogviszonyban álló személyes feladatvégzésre köteles foglalkoztatottakat is –
- a Szakrendelő tisztségviselőire, valamint az általuk eseti jelleggel munkavégzésre igénybe vett személyekre;
- a fentieken kívül mindazon személyekre, aki a Társasággal bármilyen személyes feladatvégzésre szóló szerződéses jogviszonyban állnak.

A Szabályzat alkalmazásai területi:

A Szakrendelő székhelye:	1046 Budapest, Görgey Artúr utca 30.
A Szakrendelő telephelyei:	1042 Budapest, Király utca 19-21
	1044 Budapest, Erdősor utca 1.
	1045 Budapest, Pozsonyi út 23.
	1048 Budapest, Galopp utca 6.
	1041 Budapest, Liszt Ferenc utca 23/A.
	1041 Budapest, Liszt Ferenc utca 23/B.
	1047 Budapest, Vasvári Pál utca 20-22.
	1042 Budapest, Deák Ferenc utca 93.
	1048 Budapest, Kordován tér 1.
	1048 Budapest, Hargita utca 1.
	1042 Budapest, Király utca 9.
	1041 Budapest, Nyár utca 40-42.
	1047 Budapest, Liszt Ferenc utca 6.

III. Alapfogalmak

1. Jelen Szabályzat alkalmazása során:

- **Panasz:** Panasznak tekinthető minden olyan kérelem vagy észrevétel amellyel a beteg az egészségügyi ellátással kapcsolatban felmerült egyéni jog vagy érdeksérelmét kívánja orvosolni. , Irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, az egészségügyi etika normáiba, vagy szakmai szabályokba ütközik, ezáltal zavarja, sérti vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet.
- **Panaszjog:** a beteg és/vagy rá tekintettel jogosult személy törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.
- **Panaszos: fő szabály szerint a beteg jogosult panaszt tenni, vagy az általa, legalább teljes bizonyító erejű okiratban meghatalmazott személy.** Beteg az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy.

  Cselekvőképtelen vagy cselekvőképességében korlátozott beteg esetében a törvényes képviselő gyakorolhatja a panaszjogot. A beteg halálát követően a panaszjog gyakorlása a közeli hozzátartozót és az örökösét is megilleti.

  Panaszt tehet az a személy is, aki az egészségügyi intézményben személyes tapasztalata, vagy annak tevékenységét figyelemmel kísérve szóvá tételre érdemes anomáliát tapasztal.

- **Hozzátartozó:** az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa.
- **Közeli hozzátartozó:** a házastárs, bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha-és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér.
- **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;

IV. A Szakrendelőbe érkező panaszügyek csoportosítása

1. A Szakrendelő panaszügyintézését nagyban befolyásolja, hogy az adott panasz, milyen útvonalon érkezett. Ezen ismérv alapján a panaszügyek és elintézésük az alábbiak szerint csoportosíthatók:
   1.1. Az egyes szervezeti egységeknél (szakrendeléseken, diagnosztikai osztályokon, gazdasági-műszaki terület osztályain), továbbá a Szakrendelő Titkárságán előzetesen egyeztetett időpontban vagy telefonon szóban előadott panaszok.
   1.2. Az írásban benyújtott panaszok.
   1.3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
   1.4. Felettes, felügyeleti szervek, illetőleg hatóságok (NNGYK, Rendőrség stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
   1.5. Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítői eljárás kezdeményezése esetén.
   1.6. A Szakrendelő Etikai és Intézményi Kutatásetikai Bizottsághoz érkező panaszok.
   1.7. Közérdekű bejelentésekre és vizsgálatára a **panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról 2023. évi XXV. törvény alapján külön belső szabályzatban foglaltak szerint kerül sor.**

2. **Betegjogok korlátozott érvényre jutásának jogszerű esetei:**
   A betegjogok érvényesítése nem korlátlan, azokat a Szakrendelő a mindenkor érvényes jogszabályi előírásokkal összhangban, a szakmai és etikai elvek, protokollok alapján juttatja érvényre. A járóbeteg ellátás során alkalmazott szakmai-szervezési eljárásrendek, valamennyi beteg érdekének figyelembevételével, az egészségügyi ellátás minél hatékonyabb biztosítását szolgálják; melyből természetszerűen következik, hogy esetenként sérelmesek lehetnek egy-egy betegek számára.
   Ezen sérelmes helyzetek hatékonyabb rendezése, valamint a látszólag indokolt, valójában megalapozatlan panaszok megelőzése érdekében, az egyes betegjogok vonatkozásában rögzítjük:

   2.1. Nem minősül a megfelelő szintű egészségügyi ellátáshoz való jog (Eütv. 6-9/A. §) megsértésének, ha:
   - a beteg egészségi állapota által indokolt egészségügyi ellátást nem korlátlanul, hanem csak a Szakrendelő működési rendjének, házi rendjének megfelelően veheti igénybe;
   - a beteg orvost csak a Szakrendelő működési rendjének megfelelően választhat;
   - ha a Szakrendelő nem képes a beteget az egészségi állapotának megfelelő módon a legrövidebb idő alatt ellátni, feltéve, ha tájékoztatja arról, hogy melyik egészségügyi szolgáltatónál lehetséges ez;
   - kapacitási korlátok esetén a betegnek várólistára helyezése, tájékoztatva a beteget a várakozás okáról, időtartamáról, valamint az esetleges következményekről;

   2.2. Nem minősül az emberi méltóság tiszteletben tartásához való jog (Eütv. 10. §) megsértésének, ha:
   - a vizsgálatban részt vevő személyeken kívül tancéllal más személy(ek) is jelen lehet(nek), és ez nem sérti a beteg méltóságát, de erről a beteget tájékoztatni kell;
   - a beteg személyes szabadságát különösen indokolt esetekben, a szükséges mértékben és a feltétlenül szükséges ideig a beteg állapota miatta korlátozni kell – például önmaga és/vagy mások életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti.

2.3. Nem minősül a kapcsolattartási jog (Eütv. 11. §) megsértésének, ha:
- a szakrendelőben a abeteg a hozzátartozójával vagy kísérőjével való kapcsolattartást jogszabály/hatósági döntés korlátozza vagy kizárja.

2.4. Nem minősül a gyógyintézet elhagyásának joga (Eütv. 12. §) megsértésének, ha:
- mások testi épségének, egészségének védelme miatt a Szakrendelő elhagyása korlátozásra kerül. Ilyen speciális helyzet áll elő a TBC-s betegek esetében, de a betegségnek csupán abban a fázisában, amikor a fertőzés veszélye fennáll;
- a „saját felelősségre történő távozás joga" nem illeti meg azt az egyébként cselekvőképes beteget, akinek az elmeállapotában bizonyíthatóan akut zavar lép fel. Ilyen esetekben a mozgásszabadság átmenetileg korlátozható. Ez nem csupán a beteg környezetének a védelme miatt szükséges, hanem a saját érdeke is ezt kívánja meg.

2.5. Nem minősül a tájékoztatáshoz való jog (Eütv. 13-14. §) megsértésének, ha:
ha a beteg nem kapott külön tájékoztatást olyan rendkívül ritka, kivételesen előforduló kockázatról, amely nem tartozik a beavatkozás tipikus, lényeges vagy szakmailag elvárható módon közlendő kockázatai közé.

2.6. Nem minősül az önrendelkezéshez és az ellátás visszautasításához való jog (Eütv. 15-23. §) megsértésének, ha:
- kiskorú esetén a háziorvosi, házi gyermekorvosi és a védőnői egészségügyi szolgáltatás nem utasítható vissza;
- Korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen beteg a 20. § (2) bekezdése szerinti ellátást nem utasíthatja vissza.A cselekvőképes beteg az ellátást főszabály szerint visszautasíthatja, kivéve, ha annak elmaradása mások életét vagy testi épségét veszélyeztetné.,
- A beteg nem utasíthatja vissza az életfenntartó vagy életmentő beavatkozást, ha várandós és előre láthatóan képes a gyermek kihordására.A beteg a beavatkozáshoz adott beleegyezését bármikor visszavonhatja. Az ellátás visszautasítására az Eütv. szerinti feltételek az irányadók.életfenntartó vagy életmentő beavatkozás csak olyan súlyos betegség esetén utasítható vissza, amely az orvostudomány mindenkori állása szerint rövid időn belül, megfelelő egészségügyi ellátás mellett is, halálhoz vezet (gyógyíthatatlan). Ilyen esetekben az Eütv. és az egyes egészségügyi ellátások visszautasításának részletes szabályairól szóló kormányrendelet szerinti eljárást kell alkalmazni.beavatkozás kiterjesztésének esetei következnek be:

  Ha egy invazív beavatkozás során annak olyan kiterjesztése válik szükségessé, amely előre nem volt látható, és a beleegyezés hiányzik, akkor a kiterjesztés csak sürgős szükség vagy aránytalanul súlyos teher esetén végezhető el.

2.7. Nem minősül az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga (Eütv. 24. §) megsértésének, ha:
- az olyan adatszolgáltatás, amely a Szakrendelőre aránytalan többlet terhet ró – fénymásolás, nyomtatás, hordozható adatrögzítőre másolás, írásos orvosi vélemény készítése –, annak költségeit a betegnek kell megfizetnie;

a beteg a dokumentációban szereplő adatok megismerésének lehetőségét meghatalmazottja úján csak akkor gyakorolhatja, ha a meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratbana került rögzítésre, valamint abból legalább egy eredeti példány a Szakrendelő részére kézbesítésre került

2.8. Nem minősül az orvosi titoktartáshoz való jog (Eütv. 25. §) megsértésének, ha:
- a beteg kifejezett hozzájárulását adta az orvosi titoknak minősülő információk egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- az orvosi titoknak minősülő információ a Szakrendelő és/vagy a beteg szociális biztonságot és szociális védelmet szabályozó jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítése és konkrét jogai gyakorlása érdekében szükséges;
- az adatkezelés a beteg vagy más természetes személy létfontosságú érdekeinek védelméhez szükséges, feltéve, hogy a beteg fizikai vagy jogi cselekvőképtelensége folytán nem képes a hozzájárulását megadni;
- az orvosi titoknak minősülő információ kezelése jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges, vagy amikor a bíróságok igazságszolgáltatási feladatkörükben járnak el (például környezettanulmány keretében kiadott egészségügyi dokumentáció);

- az orvosi titoknak minősülő információ kezelése jelentős közérdek miatt szükséges, uniós jog vagy tagállami jog alapján, amely arányos az elérni kívánt céllal (például járványadatok, -információk gyűjtése érdekében);
- az orvosi titoknak minősülő információ kezelésére megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján kerül sor;
- az orvosi titoknak minősülő információ kezelésére a népegészségügy területét érintő olyan közérdekből szükséges, mint a határokon át terjedő súlyos egészségügyi veszélyekkel szembeni védelem vagy az egészségügyi ellátás, a gyógyszerek és az orvostechnikai eszközök magas színvonalának és biztonságának a biztosítása érdekében kerül sor;
- az orvosi titoknak minősülő információ kezelésére közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból szükséges olyan uniós vagy tagállami jog alapján kerül sor.

3. A betegek kötelezettségei:

A betegeknek nem csak jogaik vannak, de a biztonságos egészségügyi ellátás fontos feltételeként a betegeket kötelezettségek is terhelik. Ezen kötelezettségek teljesítésének elmaradása adott esetben az ellátás korlátozását, megtagadását is maga után vonhatja. Tekintettel arra, hogy számos esetben ezen kötelezettségek elmulasztása, megtagadása vezet vitás helyzetekhez, utóbbiak hatékonyabb rendezése, valamint a látszólag indokolt, valójában megalapozatlan panaszok megelőzése érdekében, a betegeket terhelő kötelezettségek, elvárások vonatkozásában rögzítjük:

3.1. A beteg az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és a Szakrendelő működési rendjeit, házi rendjét.

3.2. A beteg – amennyiben ezt egészségi állapota lehetővé teszi – **köteles** az ellátásában közreműködő egészségügyi dolgozókkal képességei és ismeretei szerint az alábbiak szerint **együttműködni**:

- Tájékoztatni mindarról, ami szükséges a kórisme megállapításához, a megfelelő kezelési terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez, így különösen minden korábbi betegségéről, gyógykezeléséről, gyógyszer vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről.
- Tájékoztatni– saját betegségével összefüggésben – mindarról, ami mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti, így különösen a fertőző betegségekről és a foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekről és állapotokról.
- Az egészségügyért felelős miniszter rendeletében foglalt fertőző betegségek esetén megnevezni azon személyeket, akiktől a fertőző betegséget megkaphatta, illetve akiket megfertőzhetett.
- Tájékoztatni minden, az egészségügyi ellátást érintő, általa korábban tett jognyilatkozatáról.
- A gyógykezelésével kapcsolatban tőlük kapott rendelkezéseket betartani.
- A jogszabály által előírt, vagy a jogszabály alapján a szolgáltató által megállapított térítési díjat megfizetni.
- Jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.

3.3. **A beteg és hozzátartozói jogaik gyakorlása során fokozottan kötelesek tiszteletben tartani mások jogait:**

- A beteg és hozzátartozói jogainak gyakorlása nem sértheti az egészségügyi dolgozóknak, valamint a betegtársaknak a törvényben foglalt jogait.
- A betegjogok gyakorlásának módját –a vonatkozó jogszabályi keretek között, ideértve a leletkiadás rendjét is – a Szakrendelő működési rendje, házirendje szabályozza.

- Minden egészségügyi dolgozó (orvos, asszisztens, betegirányító) közfeladatot ellátó személynek minősül a munkavégzés során;

- Aki közfeladatot ellátó személy ellen erőszakot követ el, 1-8 évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő;

- Aki olyan kihívóan közösségellenes, erőszakos magatartást tanúsít, amely alkalmas arra, hogy másokban megbotránkozást vagy riadalmat keltsen, vétség miatt 2 évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.

  Erőszakos magatartásnak minősül különösen – de nem kizárólagosan –, a tettlegesség, a betegektől elzárt helyiségekbe történő engedély nélküli behatolás és/vagy a kirívóan tiszteletlen beszédmód, -hangszín használata is.

  A káromkodás, kiabálás, csapkodás, a berendezési tárgyak rongálása (összetörése, dobálása) olyan cselekmények, amelyek erőszakos magatartásnak minősülnek.

- Aki valakiről más előtt a becsület csorbítására alkalmas tényt állít, híresztel, vagy ilyen tényre közvetlenül utaló kifejezést használ, vétség miatt 1 évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.

Utóbbi esetekben a panaszfelvétel az eset jegyzőkönyvezése – *3. számú melléklet szerinti minta alapján* – mellett megtagadható, valamint a Szakrendelő fenntartja jogát arra is, hogy az érintett személlyel szemben a jogsértés megszűntetése érdekében valamennyi szükséges és arányos intézkedést megtegye, vele szemben polgári és/vagy büntetőjogi igényt érvényesítsen. Mindez a gyakorlatban az is jelenti, hogy a Szakrendelő és/vagy bármely dolgozója sérelmére elkövetett szabálysértés, bűncselekmény esetén a Szakrendelő jogásza, ügyvezetői meghatalmazás birtokában feljelentést tesz és indítványozza az elkövető(k) szabálysértési-büntetőjogi felelősségre vonását az illetékes bűnüldöző szerveknél, hatóságoknál.
A személyes panaszfelvétel megtagadása nem érinti a panasz írásbeli benyújtásának lehetőségét.

4. A panaszok csoportosítása:

A Szakrendelő alapvetése, hogy a panaszokat, lehetőség szerint helyben és azonnal, fölösleges adminisztrációs terhek csökkentésével kerüljenek rendezésre. Ezen cél megvalósulását nagyban befolyásolja, hogy az adott visszajelzés, panasz az egészségügyi ellátás mely szakaszához kapcsolódik; ezért a Szakrendelő panaszügyintézése az alábbi panaszügycsoportok szerint is jelentősen eltérő megközelítéseket alkalmaz:

4.1. Betegfelvételi szakaszhoz – Hozzáféréshez kapcsolódó panaszügyek (továbbiakban: „**Betegfelvételi Ügyek**")

Alapvetés: Betegfelvétel a beteg személyes és egészségügyi adatainak felvétele. A betegfelvétel lehet tervezett, spontán vagy sürgős. A súlyos, vagy kritikus állapotban lévő beteg ellátása elsődleges és előzetes adminisztrációhoz nem kötött. Kötelező adminisztráció történik a beteg felvétel során általánosságban, amely a személyes adatok felvételét, a felvételre való jogosultság ellenőrzését, térítési díjról való tájékoztatást, valamint a megfelelő ellátásra történő előjegyzés-útbaigazítás folyamatát jelenti.

A Szakrendelő betegfelvételének eljárásrendjét részletesen a Szakrendelő honlapja (https://www.ujpestiszakrendelo.hu/altalanos-informaciok/) a Házirendje (https://www.ujpestiszakrendelo.hu/doc/Ujpesti_Egészségközpont.pdf) rögzíti. Ezek mellett a Szakrendelő recepciós munkatársai adhatnak felvilágosítást.

A Betegfelvételi Ügyekben kiemelt jelentősége van a szóbeliségnek és a panaszos megfelelő tájékoztatásának, gyors előjegyzésének, beutalásának a megfelelő ellátásra; melyek elengedhetetlen előfeltétele a beteg megfelelő közre-, és együttműködése, és a szakszemélyzet ezt elősegítő higgadt segítségnyújtása. Mindez a gyakorlatban, az adott helyzettől, a beteg személyi körülményeitől függően igen összetett lehet.

4.2. Betegút szervezéshez kapcsolódó panaszügyek (továbbiakban: „**Betegút Szervezési Ügyek**")

Alapvetés: A betegút az az út, amit a beteg végigjár az egészségügyi ellátás során. (Ez általában a háziorvosnál kezdődik, és onnantól kezdve a beutalási rendet követi.)
A finanszírozó vagy a fenntartó által kialakított ellátás-szervezési megoldás, amely meghatározza, hogy egyes betegségek esetén a beteg milyen láncolaton keresztül (pl.: háziorvos – szakambulancia –

centrum, vagy háziorvos – területi kórház) mely szolgáltatóknál veheti igénybe az ellátást. Ugyanakkor az ellátás-szervező a betegút szervezéssel garantálja is az ellátottaknak az így kialakított szolgáltatás-rendszer igénybevehetőségét.
Egészségügyi szolgáltató szervezeten belül a diagnosztikus és terápiás egységek folyamatainak egymásutániságát jelenti, amelyeket a betegnek követnie kell ellátása során. Az irányított betegút az irányított betegellátás eszközrendszere, melynek lényege, hogy a beteg az állapota által indokoltellátási szinten részesüljön egészségügyi ellátásban.

A Betegút Szervezési Ügyek speciális jellegéből, a betegnek a megfelelő ellátáshoz, rendelkezésre álló szakemberekhez való hatékony hozzáférése, a megfelelő diagnózis felállításához és szükséges kezelések lefolytatása céljából, valamint figyelemmel az elérhető kapacitások-erőforrások minél hatékonyabb, minél több beteg ellátását biztosító felhasználására, a szigorú betegirányítás alapelve és gyakorlata ütközhet a betegek választási szabadságával, ezért ekörben a panaszügyek kivizsgálása, a gyors, helyben történő rendezés mellett, elsődlegesen a szakszerű ellátásra fókuszál.

4.3. Orvos-Beteg találkozóhoz – Kezeléshez kapcsolódó panaszügyek (továbbiakban: **„Orvos-Beteg Ügyek”**)

Az Orvos-Beteg Ügyek elbírálása során a Szakrendelő kiemelt jelentőséget tulajdonít az orvos és a beteg közötti szakmai kapcsolatnak, a kölcsönös tiszteletnek, az együttműködésnek és a megfelelő tájékoztatásnak. Az egészségügyi dolgozók kötelesek a beteget állapotának, egészségi helyzetének és egyéni körülményeinek megfelelően, szakmailag indokolt módon tájékoztatni, meghallgatni és ellátni. A panaszok kivizsgálása során biztosítani kell a vonatkozó tényállás teljeskörű feltárását, az érintettek szükség szerinti bevonását, valamint az ellátásbiztonság és a szakmai színvonal fenntartását.

Az Orvos-Beteg Ügyek sajátos jellege, a beteg és a kezelőorvos, illetve az ellátásban részt vevő más egészségügyi dolgozók közötti szakmai kapcsolat, továbbá az ellátással összefüggő felelősségi viszonyok miatt a Szakrendelő az ilyen tárgyú panaszokat főszabály szerint írásban vizsgálja ki. Az írásbeli panaszkezelés során valamennyi releváns körülményt teljeskörűen fel kell tárni, és szükség szerint valamennyi érintett személyt be kell vonni.

Az Orvos-Beteg Ügyek esetében az írásbeli panaszkezelés a főszabály. Ettől eltérni kizárólag akkor lehet, ha a panasz tartalma egyértelműen megállapítható, a panasz gyorsan rendezhető, további érdemi vizsgálatot nem igényel, és a panaszos számára a helyszíni megoldás megnyugtató. Ilyen esetben a szóbeli egyeztetésről rövid feljegyzés készül, amely tartalmazza a panasz tárgyát, a rendezés módját és a lezárás tényét.

V. Bejelentési módok, elérhetőségek

A Szakrendelő a panaszok benyújtásához több csatornát biztosít. A panasz kivizsgálásának és megválaszolásának általános határideje a beérkezést követő harminc munkanap, ezért a személyes panasztételhez való közvetlen, azonnali megjelenés nem jár automatikusan azonnali érdemi elintézéssel.

1. Szóbeli panasz és időpont egye,ztetés:

A személyes panasztétel főszabály szerint előzetes időpont-egyeztetéshez kötött. Az előzetes időpont-egyeztetés célja a panasz szakszerű fogadása, a megfelelő ügyintéző kijelölése, valamint a munkatársak és a panaszos biztonságának védelme.

A Szakrendelő a szóbeli panasz felvételére kijelölt személyt a panasz megfelelő kezelése, az ügyintézés egységessége és a zavartalan működés biztosítása érdekében jelöli ki.

Az időpont nélküli személyes megjelenés esetén a panasz benyújtására vonatkozó jog nem sérül, ha a panaszos számára az írásbeli benyújtás vagy az egyeztetett személyes ügyintézés lehetősége fennáll.

Időpont egyeztetés személyesen: a Szakrendelő titkárságán nyitvatartási időben, előre egyeztetett időben
Időpont egyeztetés telefonon: a Szakrendelő titkárságon keresztül (+36 1/369-1172)

2. **Írásbeli panasz:**
   - Személyesen a Szakrendelő titkárságán nyitvatartási időben
   - Postai úton (Cím: Újpesti Egészségközpont 1046 Budapest, Görgey Artúr u. 30.)
   - Elektronikus levélben: titkarsag@ujpestiszakrendelo.hu; info@ujpestiszakrendelo.hu
   - Betegjogi képviselőn keresztül,
     Szécsiné Fazekas Márta, tel: +3620 489 9506, e-mail: szecsine.marta@ijsz.eum.gov.hu
     elérhetősége a betegirányító ablaknál, az Igazgatóság bejáratánál és a honlapon az alábbi linkre kattintva található:
     https://www.ujpestiszakrendelo.hu/kozerdeku-adatok/

3. A beteg eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a beteg meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

VI. A panasz rögzítése, kivizsgálása, válaszadás

1. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a IV. fejezetben foglalt egyes ügycsoportoktól függően eltérő módokon történik. A panaszra adott indokolással ellátott választ a panasz beérkezését követően a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint előírt határidőkön belül küldjük meg. Abban az esetben, ha a kivizsgálás csak a meghatározott határidőn túlmenően kivitelezhető, akkor a Szakrendelő értesíti a beteget a határidő túllépés okáról és a várható új időpontról.

2. **A szóban előadott panaszok:**
   2.1. A szóbeli panasztétel történhet telefonon, illetve egyeztetett időpontban személyes megjelenés alkalmával. A beteg, a hozzátartozó vagy más személy által szóban tett panasz esetén, a Szakrendelő panaszfelvételre kijelölt dolgozója tájékoztatja a panaszost, hogy jelen Szabályzat értelmében szóbeli panasztételre kizárólag a Betegfelvételi Ügyek és a Betegút Szervezési Ügyek tárgykörében tett panaszok esetében kerülhet sor; minden más esetben a Szakrendelő csak az írásban előterjesztett panaszokat vizsgálja ki.
   Ha nem lehet kétség nélkül kizárni, hogy az adott panasz Orvos-Beteg Ügynek minősül-e, ezen ok megjelölése mellett a szóbeli panaszfelvételt azzal a felhívással kell megszakítani, hogy a beteg, panaszos panasztételét írásban tegye meg, amelyet a Szakrendelő a vonatkozó eljárás rend szerint fog kivizsgálni és megválaszolni.
   2.2. A Betegfelvételi Ügyek és a Betegút Szervezési Ügyek tárgykörében tett szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja a Szakrendelő, és lehetőség szerint helyben orvosolja. Eredményes panaszkezelés esetében a panasztételt, az érintett szervezeti egységet, a rendezés időpontját és tényét rögzítő feljegyzésen kívül, a panaszkezelésről dokumentáció nem készül. Orvos-Beteg Ügyekben kizárólag olyan szóbeli panasz vizsgálható ki, amelynek tartalma egyértelműen kizárja a szakmai hiba, -mulasztás lehetőségét, kár-és/vagy sérelemdíj (nemvagyoni kártérítés) igényét, valamint nem érint szervezési-hatásköri kérdéseket sem.
   2.3. A személyes panasztétel a panasz benyújtásának egyik módja; a panasz érdemi kivizsgálása és megválaszolása a jogszabályban meghatározott határidőben történik
   2.4. Amennyiben a panasz helyben nem megoldható vagy a beteg a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a beteg a „Nem egészségügyi/Egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszbejelentő lap" (lásd. 1. és 2. sz. melléklet) nevű nyomtatványon rögzíti a panasz adatait. A Szakrendelő titkárságán dolgozó személy átveszi kivizsgálás céljából és az iktatott példányból egy másolatot ad a betegnek.
   2.5. A Szakrendelő a személyes panasz benyújtását ideiglenesen korlátozhatja vagy megszakíthatja, ha a panaszos magatartása a munkatársak vagy más személyek testi épségét, egészségét, biztonságát, illetve a Szakrendelő zavartalan működését közvetlenül veszélyezteti. Ilyen esetben a panaszos számára az írásbeli benyújtás, valamint az előzetesen egyeztetett személyes ügyintézés lehetősége fennmarad.

3. Az írásban benyújtott panaszok:

3.1. Panasz/javaslat leadása lehetséges személyesen, postán, honlapon, betegjogi képviselőn keresztül, valamint e-mail útján. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, ebben az esetben az erre kijelölt személy felveszi a beteggel a kapcsolatot a hiányzó adatok pótlása érdekében.

3.2. Bármilyen beadvány, irat panaszként történő befogadásának érvényességi előfeltétele, hogy tartalmából kétséget kizáróan megállapítható legyen, milyen egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, továbbá, hogy elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá.

3.3. Amennyiben a benyújtott panasz nem olvasható, tagolása, tartalma nem-, vagy csak aránytalan munkaráfordítással értelmezhető, a Szakrendelő fenntartja jogát arra, hogy a panaszost harminc (30) napos jogvesztő határidő biztosítása mellett, felhívja panaszának újbóli előterjesztésére a jelen Szabályzat mellékleteinek megfelelő-, és olvasható (lehetőség szerint nyomtatott betűkkel történő kitöltése által. A felhívásnak maradéktalanul megfelelő, újból előterjesztett panaszt esetében a panaszrendezés határideje újból elkezdődik.

3.4. A szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt az egység vezetője haladéktalanul, egy (1) munkanapon belül továbbítja a Szakmai Titkárságra.

3.5. A Szakmai Tiktárság a panasz iktatását megelőzően kísérletet tesz arra, hogy a panaszossal szóban (személyesen, telefonon vagy más rendelkezésre álló szóbeli kommunikációs csatornán) egyeztessen: tájékoztassa jogairól, lehetőségeiről, valamint az egyszerűbb megítélésű és/vagy korábban már rendezett kérdéskör(öke)t érintő panaszügyek vonatkozásában felvilágosítsa a panaszost a Szakrendelő álláspontjáról, gyakorlatáról, eljárásáról, megoldási javaslatáról. Az írásbeli kivizsgálás, és értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást elfogadta.

3.6. A Szakmai Titkárság a panaszt iktatja és érkeztető számmal ellátja. A panasz iktatása a Szakrendelő Titkárságán iktatókönyvben és elektronikusan, logikailag elkülönítve a M:/Titkárság/Panaszok mappában történik.

3.7. A Szakmai Titkárság vezetője a panaszt két (2) munkanapon belül az illetékes vezetőhöz szignálja, megküldve részére az ügyben addig keletkezett valamennyi iratot. A panasz kivizsgálásában illetékes vezető a panasz jellegéből adódóan különböző lehet (főigazgató, orvosigazgató, ápolási igazgató, fejlesztési igazgató, gazdasági igazgató). Az orvosigazgató a Szervezeti és Működési Szabályzat alapján a főigazgató intézkedése szerint közreműködik a betegek/ellátottak által bejelentett panaszok kivizsgálásában, kapcsolatot tart a betegjogi képviselővel.

3.8. Ha a panasz a kivizsgálásra köteles szervezeti egység vezetője ellen irányul, a panaszt közvetlen feletettese vagy egy általa megbízott, másik szervezeti egység vezetője vizsgálja ki.

3.9. Főigazgató elleni panasz esetén a Szakmai Titkárság haladéktalanul felhívja a Szakrendelő igazgatóit, hogy maguk közül vizsgálóbiztost jelöljenek ki a panasz vizsgálatára.

3.10. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett ügyintéző a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.

3.11. Az illetékes vezető vagy vizsgálóbiztos (továbbiakban: „ügyintéző") az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (pl.: betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, legfeljebb tíz (10) munkanapon belül írásbeli jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről.

3.12. A kivizsgált panasz teljes dokumentációját, az előzetes ügyintézői jelentéssel együtt, az ügyintéző átadja a Szakmai Titkárságnak, amely az iratokat esetleges alaki és tartalmi hibák szempontjából megvizsgálja és előkészíti a panaszosnak küldendő választ. A válasz tervezetét legkésőbb tíz (10) munkanapon belül átadja az ügyintézőnek.

3.13. Az ügyintéző szükség esetén további egyeztetéseket folytat a Szakmai Titkársággal és/vagy további érintettekkel annak érdekében, hogy legkésőbb a panasz beérkezésétől számított harmincadik (30.) munkanapon az előkésztett válasz megküldhető legyen a panaszos részére.

3.14. Az ügyintéző által véglegesített választ a Szakmai Titkárság legkésőbb a panasz beérkezésétől számított harmincadik (30.) munkanapon megküldi a panaszos és az esetlegesen érintett személyek részére. Amennyiben a bejelentő elektronikus elérhetősége, e-mailcíme ismert, a Szakrendelő válaszadása főszabályként elektronikusan történik – a kézbesítés napja ellenkező bizonyításáig a küldés napja –. Minden más esetben postai úton kerül megküldésre a válasz. Azoknál a panaszoknál, ahol a beteggel

szóbeli (személyes vagy telefonos) egyeztetés történik a panasz megválaszolásakor, feljegyzés készül a beszélgetésről.

3.15. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel és a válasz a panasz beérkezésétől számított harminc (30) munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.

3.16. Amennyiben a panaszos a Szakrendelő válaszát elutasító, visszautasító levelet küld, annak megválaszolását a Szakmai Titkárság a Szakrendelő jogászának bevonásával köteles teljesíteni.

3.17. A panaszjog gyakorlása nem érinti a panaszos, a beteg azon jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a válaszlevélben a panaszos figyelmét fel kell hívni.

3.18. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc (30) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos, panaszjogának megsértésére tekintettel önálló jogcímen, az alábbi szervekhez is fordulhat:

- Betegjogi képviselő (https://www.ujpestiszakrendelo.hu/kozerdeku-adatok/)
- Újpest Önkormányzata - Népjóléti Alpolgármesteri Kabinet (http://www.ujpest.hu/hivatal_iroda/102/153)
- Emberi Erőforrások Minisztériuma (https://www.kormany.hu/hu/emberi-eroforrasok-miniszteriuma/elerhetosegek)

3.19. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, az ügyintéző intézkedik:

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról;
- indokolt esetben felelősségre vonás, illetve az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről;
- ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel – az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről.

4. Névtelen panasztétel

4.1. A név és/vagy aláírás nélkül tett panaszok vizsgálata mellőzhető. Névtelen panasznak minősül az elektronikus levélben tett, ismeretlen e-mail címről érkező panasz is.

4.2. Az orvosigazgató elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg, ha az súlyos szabálytalanságot érint.

4.3. Az eljárásra egyebekben a 3. pontban foglaltak értelemszerűen irányadóak.

5. A betegjogi képviselő

5.1. A betegjogi képviselő ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.

5.2. A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, a fogadó órák helye és ideje valamennyi betegellátó egységben kifüggesztésre kerül.

5.3. A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése szintén a 3. pontban foglaltak szerint történik, azzal az eltéréssel, hogy a 3. pont szerinti határidők számításánál munkanap helyett naptári nap értendő. A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.

5.4. Az illetékes ügyintéző a betegjogi képviselőtől érkező:

- panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre harminc (30) napon belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, hatvan (60) napon belül érdemben válaszol,
- a Szakrendelő működésével kapcsolatos észrevételre tizenöt (15) napon belül érdemben válaszol,
- a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, amennyiben a dokumentáció helyben rendelkezésre áll azonnal, egyéb esetben öt (5) munkanapon belül teljesíti.

6. Felettes, felügyeleti szervek, hatóságok megkeresései

6.1. A felügyeleti szervek, illetőleg hatóságok panaszüggyel kapcsolatos megkeresései alapján az 3. pontban írt eljárás értelemszerűen alkalmazandó.

6.2. A panaszkivizsgálás eredményéről az illetékes ügyintéző írásban tájékoztatni köteles a megkereső szervet is.

7. Egészségügyi közvetítői eljárás

7.1. A közvetítői eljárás célja a Szakrendelő és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.

7.2. Az eljárás kérésére jogosult fél a kérelmét a Szakrendelő székhelyéhez legközelebb eső területi igazságügyi szakértői kamaránál (a továbbiakban: „Kamara") terjesztheti elő.
A Szakrendelő esetében illetékes Kamara:
Budapesti Igazságügyi Szakértői Kamara
Központi iroda: 1068 Budapest, Benczúr utca 47.
Elektronikus levélcím: titkarsag@miszk.hu
Telefonszám: +36-1/898-0335

7.3. A kérelmet a Kamara küldi meg a Szakrendelőnek a kézhezvételt követő tizenöt (15) napon belül.

7.4. A Szakrendelő a kérelem kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül nyilatkozik arról, hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához. A döntést a Főigazgató hozza meg, előzetesen egyeztetve a panaszban érintett személyekkel, az illetékes vezetőkkel, valamint a Szakrendelő egészségügyi felelősségbiztosítását nyújtó biztosítóval (a továbbiakban: „Biztosító"). A döntés írásba foglalásában a Szakrendelő jogásza működik közre.

7.5. Az eljárásra egyébiránt az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény rendelkezései az irányadóak.

8. A Szakrendelő Etikai és Intézményi Kutatásetikai Bizottságának eljárása

8.1. A Szakrendelő Etikai és Intézményi Kutatásetikai Bizottságához érkezett panaszok intézése az adott bizottság ügyrendjében foglaltak szerint történik. A Szakrendelő Etikai és Intézményi Kutatásetikai Bizottságának munkáját a Szakrendelő támogatja jogi szakértelemmel.

8.2. A bizottság eljárásának lezárását követően a bizottság titkára feljegyzést küld a Főigazgató részére. A feljegyzés tartalmazza a bizottság döntését is.

9. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok

9.1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, főszabály szerint a 3. pontban foglaltak szerint kell kivizsgálni azzal az eltéréssel, hogy amennyiben a kártérítési igényt a Szakrendelő belső vizsgálata részben vagy egészben jogosnak értékeli, úgy a Főigazgató haladéktalanul megküld a Biztosítónak. Ugyancsak továbbításra kerül a Biztosító felé az 3. pont szerinti belső vizsgálat eredménye.

9.2.

9.3. A Szakrendelő a panaszkezelés során a személyes és különleges adatok kezelését az adott ügy jellegéhez igazodó jogalap alapján, célhoz kötötten és a szükséges mértékben végzi az adatkezelés jogalapját az érintett ügy körülményei szerint kell megállapítani, különös tekintettel a jogi kötelezettség teljesítésére, a közérdekű feladat ellátására és a jogi igények érvényesítéséhez szükséges adatkezelésreA kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása a 3. pontban foglalt eljárás szerint történik.

9.4. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a Főigazgató – a Gazdasági igazgatóval és a Biztosítóval történt egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigénynek helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezségről készült megállapodást a Szakrendelő jogásza véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére a Főigazgató jogosult, a Gazdasági igazgató ellenjegyzése mellett.

oA panaszügyek nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Újpesti Egészségközpont elektronikus nyilvántartást vezet.
2. A nyilvántartás tartalmazza:
   - a panasz tárgyát;
   - a panasz benyújtásának időpontját;
   - a panaszban érintett szervezeti egység(ek) megjelölését;
   - a panasz iktatószámát, melyen a panasz részletei (panasszal kapcsolatos feljegyzések, állásfoglalások és a panaszra adott válasz) megtekinthetők;
   - a panasz kategóriáját;
   - a panasz kimenetelét (jogos/nem jogos)

- történt-e vezetői intézkedés és/vagy intézkedési terv (folyamatot vagy személyt illető) a panasszal összefüggésben

3. A Szakrendelőben előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Titkárság készíti elő, és minden év január 31-ig átadja a Főigazgató részére.
4. A panaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a Szakrendelő Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább öt (5) évig kell megőrizni.

VII. Vegyes rendelkezések

1. A betegeket, érintetteket a panaszbejelentési lehetőségekről jelen Szabályzat nyilvános hozzáférhetőségével tájékoztatni kell. Ennek érdekében a szabályzat a Szakrendelő székhelyének és telephelyeinek bejáratánál is kihelyezésre (kifüggesztésre), a Szakrendelő honlapján pedig megjelentetésre kerül.
2. A panaszos, beteg adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni, különös figyelemmel az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény egyes rendelkezése is. A Szakrendelő tájékoztatja valamennyi érintettet, hogy adatkezelése során egyebekben a magyar jogszabályokkal szemben is kötelezően és közvetlenül alkalmazandó GDPR vonatkozó adatvédelmi rendelkezéseinek megtartásával, megtartatásával jár el.
3. Amennyiben háromnál több ugyanolyan kategóriájú panasz érkezik, az intézmény vezetősége intézkedési tervet készít annak érdekében, hogy a jövőben ilyen jellegű panasz ne forduljon elő. Az intézkedési tervekről évente összesítést kell végezni és az éves szakmai beszámolóhoz csatolni. Amennyiben a panaszok azonos egészségügyi dolgozóval/dolgozókkal szemben érkeztek, úgy a Szakrendelő Etikai és Intézményi Kutatásetikai Bizottságát is be kell vonni az intézkedési terv megalkotásába.
4. Ha az intézményben dolgozó kollégával kapcsolatban érkezik panasz, abban az esetben a felettes vezetője személyesen beszél az érintettel. Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként munkajogi szabályszegés alapos gyanúja állapítható meg, úgy az ügyvezető igazgató (munkáltatói jogkör gyakorlója) az érintett munkavállalóval szemben intézkedést tesz.
5. Amennyiben nem a Szakrendelő alkalmazásában lévő munkavállalóval, szakrendeléssel kapcsolatos panasz érkezik az intézményhez, abban az esetben nyolc (8) napon belül továbbítani kell az illetékesnek és a panasz lezárható.

VIII. Záró rendelkezések

1. A szabályzat 2026. szeptember 01. napján lép hatályba. Hatályba lépésével egyidejűleg a 2024. május 01. napján kelt Beteg/gondozott panaszügyek és reklamációk kezelésének eljárásrend hatályát veszti.
2. A jelen Szabályzat elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:
   1. számú melléklet: Egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszbejelentő lap
   2. számú melléklet: Nem az egészségügyi ellátással kapcsolatos (üzemeltetési) panaszbejelentő lap
   3. számú melléklet: Szabálysértési-, bűntetőjog relevanciával bíró események leírása - Jegyzőkönyv

Kelt.: Budapest, 2026.

.....

Újpesti Egészségközpont
Képv.: Dr. Kis Róbert főigazgató

1. sz. melléklet

Újpesti Egészségközpont
1046 Budapest, Görgey Artúr utca 30.

Egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszbejelentő lap

Panaszos

neve:.....
lakcíme:.....
telefonszáma:.....
e-mail cím: .....

Melyik szakrendeléssel kapcsolatban kíván bejelentéssel élni:.....

Kérjük, pár sorban írja le panaszát:

Panaszának időpontja:.....
Bejelentés időpontja:.....

.....
Panaszos aláírása

Kérjük, hogy a kitöltött dokumentumot a betegirányításon leadni szíveskedjék!
A panaszok kivizsgálására és a Panaszos tájékoztatására vonatkozó részletes információkat megtalálja a Rendelőintézet Házirendjében, melyet a betegirányítók adnak át elolvasásra.
Amennyiben név nélkül tölti ki a bejelentő lapot, abban az esetben nincs módunkban visszajelzést adni.
A szakrendelő dolgozói minden esetben törekednek arra, hogy segítsenek az ügyet mielőbb megnyugtatóan rendezni.
Intézményünkben a betegjogi képviselő: Szécsiné Fazekas Márta. Telefonszáma: 06-20-489-95-06 marta.szecsine@ijsz.bm.gov.hu
Külföldi betegek betegjogi kérdésekben tájékoztatást kaphatnak a 06-20-489-9614-es számon.

Dokumentum név: Panaszbejelentő EÜ Verzió: 03. Kelt: 2024. 05. 01.

2. sz. melléklet

Újpesti Egészségközpont
1046 Budapest, Görgey Artúr utca 30.

Nem az egészségügyi ellátással kapcsolatos (üzemeltetési) panaszbejelentő lap

Panaszos

neve:.....
lakcíme:.....
telefonszáma:.....
e-mail cím: .....

Melyik szervezeti egységgel kapcsolatban kíván bejelentéssel élni:.....

Kérjük, pár sorban írja le panaszát:

Panaszának időpontja:.....
Bejelentés időpontja:.....

.....
Panaszos aláírása

Kérjük, hogy a kitöltött dokumentumot a betegirányításon leadni szíveskedjék!
A panaszok kivizsgálására és a Panaszos tájékoztatására vonatkozó részletes információkat megtalálja a Rendelőintézet Házirendjében, melyet a betegirányítók adnak át elolvasásra.
Amennyiben név nélkül tölti ki a bejelentő lapot, abban az esetben nincs módunkban visszajelzést adni.
A szakrendelő dolgozói minden esetben törekednek arra, hogy segítsenek az ügyet mielőbb megnyugtatóan rendezni.
Intézményünkben a betegjogi képviselő: Szécsiné Fazekas Márta. Telefonszáma: 06-20-489-95-06 marta.szecsine@ijsz.bm.gov.hu
Külföldi betegek betegjogi kérdésekben tájékoztatást kaphatnak a 06-20-489-9614-es számon.

Dokumentum név: Panaszbejelentő EÜ Verzió: 03. Kelt: 2024. 05. 01.

Újpesti Egészségközpont
1046 Budapest, Görgey Artúr utca 30.

Szabálysértési-, bűntetőjog relevanciával bíró események leírása Jegyzőkönyv

Időpont: .....
Helyszín: .....

A Szakrendelő jelenlévő dolgozóinak megnevezése:
neve:.....
lakcíme:.....
telefonszáma:.....

neve:.....
lakcíme:.....
telefonszáma:.....

neve:.....
lakcíme:.....
telefonszáma:.....

Panasztétellel érintett az esemény: igen / nem *megfelelő aláhúzásával jelölendő

Igen válasz esetén, a panaszfelvétel megtagadásra került-e vagy sem: igen / nem *megfelelő aláhúzásával jelölendő
Nem válasz esetében a panaszfelvétel megtagadásának okát is fejtse ki az események ismertetése körében.

Események minél pontosabb leírása:

.....
.....
.....
.....
.....

Az elkövető-, keresett személy azonosításához szükséges információk:

A keresett személy személyazonosságával kapcsolatos információk:

Név: .....

Megjegyzés: kötelező rovat. Tüntesse fel a korábbi hivatalos nevet, amennyiben az ismert; a nevet eredeti, nemzeti nyelvi változatban tüntesse fel, ne fordítsa le! Győződjön meg arról, hogy a sorrend helyes, ne a keresztnevét adja meg vezetéknévként, és kétszeresen ellenőrizze, ha két vagy több hasonló (talán eltérő sorrendű vagy kisebb eltérésekkel írt) névvel rendelkező személy található ugyanazon ügyiraton belül.

Utónév (utónevek): .....

Megjegyzés: kötelező rovat.

Leánykori név, ha van: .....

Álnevek vagy felvett nevek, ha ilyenek vannak:

Megjegyzés: Tüntesse fel a hamis neveket is. A ragadványneveket, becenéveket zárójelben tüntesse fel. Amennyiben a személy hamis személyazonosságot használ, ezt a hamis személyazonosságot valamennyi rovatban jelölni kell, ideértve pl. a hamis születési időt és a hamis címet is.

Nem: .....

Megjegyzés: kötelező rovat.

Állampolgárság: .....

Megjegyzés: kötelező rovat. Többes állampolgárság esetén valamennyit tüntesse fel.

Születési idő: .....

Megjegyzés: kötelező rovat.

Születési hely: .....

Megjegyzés: kötelező rovat, amennyiben az információ rendelkezésre áll.

Lakhely és/vagy ismert cím: .....

Megjegyzés: kötelező rovat, amennyiben az információ rendelkezésre áll.

Amennyiben nem áll rendelkezésre információ, írja be, hogy „nem ismert".

A keresett személy által beszélt nyelv(ek) (ha ismert): .....

A keresett személy különös ismertetőjelei/leírása: .....

Megjegyzés: kötelező rovat, amennyiben az információ rendelkezésre áll. Tüntesse fel azt is, ha a keresett személy veszélyes és/vagy fegyvert viselhet.

A keresett személy fényképe, ha rendelkezésre állnak és továbbíthatók, vagy annak a személynek a kapcsolatfelvételi adatai, akivel az ilyen információk vagy egy DNS-profil megszerzése érdekében fel kell venni a kapcsolatot (amennyiben ezek az adatok rendelkezésre állnak és továbbíthatóak, de azokat nem mellékelték)

Megjegyzés: Kötelező megadni, amennyiben rendelkezésre áll.

Kétszeresen ellenőrizze, ha két vagy több hasonló (talán eltérő sorrendű vagy kisebb eltérésekkel írt) névvel rendelkező személy található ugyanazon ügyiraton belül.

Kelt.: Budapest, 20.. .....

A Szakrendelő jelenlévő dolgozóinak aláírása:

.....
Név: .....

.....
Név: .....

.....
Név: .....

Kérjük, hogy a kitöltött dokumentumot a Titkárságon leadni szíveskedjék!

Kiadása nem jelenti a szabálysértési-, bűntetőjogi felelősség megállapítását, elismerését. A jegyzőkönyv szabálysértés-bűncselekmény körülményeinek leírását, feljelentés gyorsabb megtételét szolgálja.

A jelen jegyzőkönyv a Szakrendelő és/vagy nyomozóhatóság által kezdeményezett szabálysértési eljárás, bűntető eljárásban kerülhet bizonyítékként felhasználásra; ezért valamennyi aláíró-, nyilatkozó személyt figyelmét hangsúlyosan felhívjuk, hogy őket, mint tanúkat a jelen jegyzőkönyvben és azzal összefüggő valamennyi eljárásban igazmondási kötelezettség terheli. Aki ezutóbbi kötelezettségét megszegi, a hamis tanúzás bűncselekményét követi el. A tanú, aki a bíróság vagy más hatóság előtt az ügy lényeges körülményeire valótlan vallomást tesz, vagy a valót elhallgatja, valamint büntető vagy polgári perben hamis okiratot vagy hamis bizonyítási eszközt szolgáltat - hamis tanúzást követ el.

Dokumentum név: Szabálysértés, bűncselekmény rögzítésére szolgáló jegyzőkönyv - Verzió: 02. Kelt: 2026.09.01.

Újpesti Egészségközpont
Újpesti Szakorvosi Rendelőintézet

Ikt.sz.: 2026/0884-002

2/2026. (X.08.) sz. főigazgatói utasítás

Beteg/gondozott panaszok és reklamációk kezelésének eljárásrendjének hatályba léptetése

A Beteg/gondozott panaszok és reklamációk kezelésének eljárásrendjét ezen utasítással 2026. október 01-vel hatályba léptetem.

Budapest, 2026. 10. 08.

.....
Dr. Kis Róbert főigazgató
Újpesti Egészségközpont

Cím: 1046 Budapest, Görgey utca 30.
Adószám: 15849485-2-41
email:titkarsag@ujpestiszakrendelo.hu
Web: www.ujpestiszakrendelo.hu
Tel: +361 369 4777