

PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZAT

BONYHÁDI KÓRHÁZ ÉS
RENDELŐINTÉZET

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

KÉSZÍTETTE:	 IZSÁK TÜNDE	2024.10.01.
	ADATVÉDELMI BIZTOS	DÁTUM
JÓVÁHAGYTA:	 DR. BARCZA ZSOLT FOIGAZGATÓ	2024.10.11.
		DÁTUM
MINŐSÉGÜGYI SZEMPONTBÓL ELLENŐRIZTE:	 LAUFER ÉVA ÁPOLÁSI IGAZGATÓ	2024.10.11.
	MINŐSÉGÜGYI VEZETŐ	DÁTUM

A dokumentum kódja:	PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZAB.	Mellékletek száma:	2
Kiadás száma:	01	Adatlapok száma:	-
Fájlnév:	panaszvizsgszab. doc	Érvénybelépés időpontja:	2024.10.11.

EZT A DOKUMENTUMOT FÉNYMÁSOLNI ÉS NYOMTATNI CSAK ENGEDÉLLEL LEHETSÉGES!

A példány sorszáma:	A példány tulajdonosa: Bonyhádi Kórház és Rendelőintézet
Nyilvántartott példány:	Munkapéldány: -

Tartalom

Szabályzat hatálya.....	4
Általános rendelkezések.....	4
Fogalmak.....	4
Panasz/közérdekű bejelentés benyújtásának módjai.....	5
Eljárási határidők.....	5
Panasz/közérdekű bejelentés mellőzésének esetei.....	6
Eljárás a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása során.....	6
ad hoc Bizottság.....	7
Személyes adatok védelme.....	7
Panasz/közérdekű bejelentés nyilvántartása.....	8
Összeférhetetlenség.....	8
Panasz/közérdekű bejelentés vizsgálatát befejező határozat.....	9
Kapcsolódó dokumentumok.....	9
Mellékletek.....	9

Szabályzat hatálya

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Bonyhádi Kórház és Rendelőintézetre.

A szabályzat személyi hatálya a Bonyhádi Kórház és Rendelőintézettel egészségügyi szolgálati jogviszonyban álló munkavállalókra, az egyéb jogviszonyban állókra, továbbá a panasz/közérdekű bejelentést tevő személyekre vonatkozik.

Általános rendelkezések

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

Az intézmény, a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasztv.) szerint kötelesek elintézni.

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. Cselekvőképtelen személy helyett bejelentést a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1 § (1) bekezdés 2. pont szerinti hozzátartozó tehet.

Amennyiben a panaszt/közérdekű bejelentést a beteg által meghatalmazott személy nyújtja be, úgy ahhoz teljes bizonyító erejű magánokirat formájában meghatalmazás csatolása szükséges.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Fogalmak

2023. évi XXV. törvény rendelkezései alapján:

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

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Panasz/közérdekű bejelentés benyújtásának módjai

a) Szóban

A bejelentés szóban történő előterjesztésére az írástudatlan vagy az egészségügyi állapota miatt írásképtelen személy jogosult.

A szóbeli panasz – előre egyeztetett időpontban – a Bonyhádi Kórház és Rendelőintézet titkárságán (7150 Bonyhád Bajcsy Zs. utca 25) tehető meg. A személyes bejelentés során a panaszosnak/közérdekű bejelentőnek személyazonosító okmánya (fényképes igazolvány) bemutatásával szükséges igazolnia személyazonosságát. A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést a titkárságon írásba foglalják, és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára egy másodpéldány átadásra kerül.

Szóban történő panaszbejelentés esetén amennyiben a betegnek vagy hozzátartozójának a kórházi ellátással vagy betegjogai érvényesülésével kapcsolatosan panasza merül fel, akkor azt a főigazgatónak, helyettesének, és vagy az ápolási igazgatónak telefonon is előadhatja.

b) Írásban:

- elektronikus úton titkarsag@bonyhadkorhaz.hu elektronikus címre aláírással ellátva,
- hivatali kapun keresztül: KRID azonosító: 565890155, rövid név: BonyKorhaz, aláírással ellátva
- postai úton: Bonyhádi Kórház és Rendelőintézet; 7150 Bonyhád Bajcsy Zs. utca 25. címre, aláírással ellátva

Eljárási határidők

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

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult

szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

Panasz/közérdekű bejelentés mellőzésének esetei

- amennyiben ismeretlen a panaszt vagy közérdekű bejelentéstő beküldő címe,
- amennyiben az intézmény számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.
- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- a panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.
- az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi. Abban az esetben, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, úgy az előző szabálytól intézmény eltekint és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja.

Eljárás a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása során

A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása érdekében a bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentő azonosító adatait, postai/értesítési címét, bejelentés részletes leírását.

A bejelentés elbírálására a főigazgató, távollétében a szakmai helyettese jogosult.

A bejelentés beérkezését követően főigazgató szükség esetén egyeztet a bejelentéssel érintett szervezeti egység vezetőjével, és/vagy irányító vármegyei intézmény Jogi osztályával.

Az intézmény kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az intézmény a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgathatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. A titkárság ügyintézője gondoskodik telefonon vagy írásban a meghallgatás időpontjának értesítéséről. A meghallgatásról jegyzőkönyv készül.

Amennyiben az intézmény a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik, haladéktalanul gondoskodik

- az erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,

- erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről,
- és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

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

ad hoc Bizottság

A panaszbejelentés tárgyának súlyára, illetve az ügy összes körülményeire tekintettel a panasz kivizsgálására a főigazgató háromtagú ad hoc bizottságot (a továbbiakban: Bizottság) hozhat létre.

Az ad hoc bizottság tagja lehet:

- az intézmény főigazgatója és szakmai helyettese,
- a bejelentéssel érintett szervezeti egység vezetője,
- a bejelentéssel érintett szervezeti egységben a betegellátásban résztvevő egészségügyi dolgozók, beleértve az orvosokat és a szakdolgozókat is
- az irányító intézmény Jogi osztálya,

A vizsgálat során a Bizottság köteles megvizsgálni a rendelkezésre álló iratokat, ha szükséges személyesen is meghallgatni a panaszost, illetve panasszal kapcsolatba hozható személyeket, az esetleges tanúkat, a meghallgatásról jegyzőkönyvet kell készíteni és azt a Bizottság tagjainak és a jegyzőkönyv vezetőjének kell aláírnia.

Azon személyeket, akiknek meghallgatását a Bizottság szükségesnek látja, az igazgatói titkárság köteles a meghallgatásuk időpontjáról írásban vagy telefonon értesíteni.

A vizsgálat eredményét írásban rögzíteni kell.

Személyes adatok védelme

Az intézmény a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt. A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a

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

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

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

- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

Ha a közérdekű bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

Panasz/közérdekű bejelentés nyilvántartása

Az intézményhez érkező panaszokról és közérdekű bejelentésekről az intézmény naprakész nyilvántartást vezet. A nyilvántartás a jelen szabályzat 1. számú melléklete. A panaszt és a közérdekű bejelentést és az arra adott választ intézmény a mindenkor hatályos Iratkezelési szabályzat előírásainak megfelelően őrzi meg, ezt követően irattározásra/selejtezésre kerül.

Az intézmény félévente beszámolót készít a lezárt és folyamatban lévő ügyekről, melyet az irányító vármegyei ntézmény részére továbbít. Irányító vármegyei intézmény a saját és a városi intézmények által készített beszámolót fenntartó részére megküldi. A beszámolóban tartalmaznia kell a lezárt és a folyamatban lévő ügyeket, a jellemzően felmerülő problémákat, észrevételeket a jó gyakorlat bemutatásával, illetve a javaslatokkal az eljárás fejlesztése céljából. A beszámoló nem tartalmazza a panaszos személyes adatait.

Összeférhetetlenség

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

- aki a panasszal/közérdekű bejelentéssel érintett egészségügyi szolgálati jogviszonyban álló személy hozzátartozója,

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

Az érintett személy az összeférhetetlenséget késedelem nélkül köteles bejelenteni az intézmény főigazgatójának. A bejelentést követően haladéktalanul gondoskodnia kell az új személy kijelöléséről.

Panasz/közérdekű bejelentés vizsgálatát befejező határozat

Az intézmény a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti. Ennek keretében a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálását követően intézmény írásbeli határozatot hoz. A határozat kiterjed a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálásának eredményére, a meghozott vezetői intézkedésekre, továbbá arról, hogy a panaszos/közérdekű bejelentő más hatósági utat is igénybe vehet. A határozat kettő eredeti példányban készül, melyből egy példány a panaszost/közérdekű bejelentőt illeti a második eredeti példányt pedig a titkárság tárolja.

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

Kapcsolódó dokumentumok

Jogszabályok, egyéb külső előírások

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

Melléletek

1. számú: Nyilvántartás

2. számú: Adatkezelési tájékoztató és nyilatkozat

Adatkezelési tájékoztató és hozzájárulási nyilatkozat
Panasz/közérdekű bejelentés során történő személyes adatkezelésről

Panaszkezelési szabályzat 2.sz. melléklet

Jelen adatkezelési tájékoztató 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 (általános adatvédelmi rendelet) az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete; és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény előírásai alapján készült.

Adatkezelő: Bonyhádi Kórház és Rendelőintézet (székhely és postai cím: 7150, Bonyhád, Bajcsy Zs. utca 25., web: www.bonyhadkorhaz.hu; email: titkarsag@bonyhadkorhaz.hu ; telefon: 06-74/550-999)

Adatkezelő Adatvédelmi tisztviselője: Izsák Tünde, elérhetősége: titkarsag@bonyhadkorhaz.hu

Adatkezelés célja: A Bonyhádi Kórház és Rendelőintézet a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény szerint kötelesek elintézni. A panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása, bejelentővel történő kapcsolattartás célja érdekében a bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentő személyes adatait.

Adatkezelés jogalapja, kezelt adatok köre: Az érintett bejelentő hozzájárul személyes adatainak kezeléséhez, amikor kitölti és benyújtja a panasz/közérdekű bejelentést. Adatkezelő, 2023. évi XXV. törvény előírásai alapján köteles a bejelentést kezelni, így a személyes adatok kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja. Kezelt adatok köre: Bejelentő személy által megadott személyes adatok; Kapcsolattartás céljából kezelt személyes adatok: Postai értesítési cím, Telefonos elérhetőség. Hozzá tartozó vagy meghatalmazott személy által benyújtott panasz/közérdekű bejelentés esetén a panasz/közérdekű bejelentést tévő személyre vonatkozó személyes adatokat is kezeljük.

Adattovábbítás: alapesetben nem történik, kivétel, amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik. Adatkezelő feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez továbbítja a panaszt/közérdekű bejelentést, ha a szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához az érintett hozzájárult. Ha a bejelentés alapján orvosetikai vétség gyanúja merül fel, úgy az intézmény vezetője a bejelentés tényéről értesíti az Egészségügyi Tudományos Tanács Tolna Vármegyei Etikai Bizottságát a bejelentés egyidejű megküldésével.

Adatok tárolása: Adatkezelő telephelyén, hatályos Iratkezelési szabályzat előírásai szerint.

Adatokhoz való hozzáférés: Főigazgató, illetve főigazgató által e célra kijelölt személyek, panasz/bejelentés kivizsgálásban résztvevő személyek.

Jogorvoslat: érintett, az adatkezeléssel kapcsolatos jogainak megsértése esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat. Hatóság elérhetőségei: 1055, Budapest, Falk Miksa u. 9-11., Telefon: 06-1-391-1400, E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu ; Honlap: www.naih.hu)

Érintetti jogok: Bejelentő személy kérhet tájékoztatást személyes adatainak kezeléséről, kérheti személyes adatainak helyesbítését érvényes okmány bemutatásával; kérheti személyes adatainak törlését amennyiben az adatkezelési cél érdekében nem szükséges azok kezelése; kérheti az adott adatkezelés korlátozását, személyes adatainak hordozhatóságát. Érintetti jogainak érvényesítése céljából a titkarsag@bonyhadkorhaz.hu email címen szíveskedjék jelezni.

Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz a kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítése, elvesztése, megváltoztatása, jogosulatlan közlése, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés megakadályozása érdekében.

Adatkezelési tájékoztató elérhetősége Adatkezelő honlapján: www.bonyhadkorhaz.hu

Tájékoztatjuk, hogy Panasz/Közérdekű bejelentéssel Ön nyilatkozik arról, hogy az Adatkezelési tájékoztatót megismerte, személyes adatainak kezeléséhez hozzájárul.