

Cégnév: ERCSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT  
KÖZHASZNÚ NONPROFIT KFT

Adószám: 14459548-1-07

Címe: 2451 Ercsi Esze Tamás u. 14.

E-mail cím: [titkarsag@ercsirendelo.hu](mailto:titkarsag@ercsirendelo.hu)

Telefon: 00 36 (25) 520-775

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Érvénybelépés időpontja: 2021. május 26.

Jóváhagyta:

Bukovi Mária  
ügyvezető

Adatok	Név	Beosztás/munkakör	Dátum	Aláírás
Készítette	Dr. Molnár Kornélia	orvosigazgató	2021.05. 26.	<i>Dr. Molnár Kornélia</i>
Ellenőrizte	Bukovi Mária	ügyvezető	2021.05. 26.	<i>Bukovi Mária</i>
Ellenőrizte	Müllerné M. Henrietta	minőségirányítási vezető	2021.05. 26.	<i>Müllerné M. Henrietta</i>

Nyilatkozatok					
Egyet nem értési nyilatkozat		Megismerési nyilatkozat			
Dátum	Aláírás	Név	Beosztás/munkakör	Dátum	Aláírás
-	-	Dr. Molnár Kornélia	orvosigazgató	2021.05. 26.	<i>Dr. Molnár Kornélia</i>
-	-	Bukovi Mária	ügyvezető	2021.05. 26.	<i>Bukovi Mária</i>
-	-	Müllerné M. Henrietta	minőségirányítási vezető	2021.05. 26.	<i>Müllerné M. Henrietta</i>

Éves felülvizsgálat/módosítások		
Sorszám	Dátum	Leírás/jellege
1.	2021.05. 26.	Éves felülvizsgálat végzése

## 1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. Törvény alapján a beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására vonatkozó szabályok rögzítése annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye, ill. az eredmények alapján hozott intézkedések megfelelően alátámasztottak és szakmailag indokoltak legyenek.

A szabályzat kidolgozása során figyelembe vételre került az is, hogy Ercsi Járóbeteg-szakellátó Egészségügyi Központ Nonprofit Kft.-vel (a továbbiakban Kft., mint Intézmény is) kapcsolatban állók panaszai a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megoldást nyerjenek annak érdekében, hogy az elégedetlen páciensből elégedett, elkötelezett páciens legyen és továbbra is az Intézményt válassza egészségügyi szolgáltatóként, továbbá az is, hogy a panaszok segítségével az ún. nem-megfelelőségek felhasználhatóvá váljanak a folyamatos fejlesztés alapjául.

## 2. ALKALMAZÁSI TERÜLET

A jelen Szabályzat vonatkozik a Kft. minden egységére a gazdasági-műszaki területtel együtt. Személyi hatálya a Kft.-vel egészségügyi szolgálati, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozóira, valamint az Intézmény egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre /hozzátartozókra /, törvényes képviselőkre.

## 3. HIVATKOZÁSOK

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítói eljárásról
- 2020. évi LV. törvény a közvetítói tevékenységről
- 4/2021. (II.20) EüM-IM rendelet az egészségügyi közvetítói eljárás egyes kérdéseiről
- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról

Az egészségügyről szóló, 1997. évi CLIV. Törvény - kimondja, hogy a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál panaszt tenni. Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat öt évig meg kell őrizni.

## 4. MEGHATÁROZÁSOK

**Betegjogi képviselő.** A betegjogi képviselő ellátja a betegek Eü. tv-ben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket a jogaik megismerésében és érvényesítésében.

**Integrált Jogvédelmi Szolgálat:** Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat többek között ellátja a jogvédelmi képviselők foglalkoztatásával összefüggő feladatokat, működteti a jogvédelmi

képviselők hálózatát, irányítja, szervezi és ellenőrzi a jogvédelmi képviselők szakmai munkáját.

Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat jelen szabályzat kiadáskori e-mail címe: [ijesz@ijesz.emmi.gov.hu](mailto:ijesz@ijesz.emmi.gov.hu).

**Közvetítői eljárás** az egészségügyi szolgáltató és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.

**MISZK:** Magyar Igazságügyi Szakértői Kamara. A MISZK jelen szabályzat kiadáskori elérhetőségei: központi iroda: 1068 Budapest, Benczúr utca 47., Telefon: +36-1/898-0335, e-mail: [titkarsag@miszk.hu](mailto:titkarsag@miszk.hu)

**Panasz:** Az Intézmény tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció, amennyiben az ellátást/ szolgáltatást igénybe vevő úgy ítéli meg, hogy az egészségügyi intézmény dolgozója nem az elvárásainak megfelelően járt el, így őt sérelem érte, és azt bejelenti.

## 5. A PANASZKIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A panaszvizsgálás az ügyvezető hatáskörébe tartozik, amely hatáskört az orvosigazgató hatáskörébe delegálhatja. (Írásban, az összes ezzel kapcsolatos dokumentum hozzáféréseinek biztosításával)

### 5.1. Panaszok érkezése

#### 5.1.1. Írásban

- postai úton (levélben)
- faxon

- elektronikus úton (nyomtatott formában, levélként iktatni szükséges)

**Az írásban benyújtott** panasz a titkárságon iktatásra kerül. Írásképtelen beteg esetében a beteg jegyzőkönyvbe mondhatja a panaszát az ügyvezetői titkárságon. Az eredeti beadványra felvezetésre kerül: az iktatószám, a dátum, az átvevő szignója.

Erről másolat készül, mely a panaszt benyújtó felé átadásra kerül.

#### 5.1.2. Szóban

- személyesen
- telefonon (telefonon történő panasztétel rögzíti a panaszt felvevő, és kéri a panaszt tevőt, hogy személyesen és/vagy írásban is tegye meg az észrevételeit.

**A szóban** nem az ügyvezetőnél / orvosigazgatónál megtett panaszt a meghallgatást követően, amennyire a körülmények alapján lehetséges, meg kell vizsgálni, meg kell válaszolni, és szükség esetén, amennyiben ez lehetséges, orvosolni.

Amennyiben a panasztevő a válasszal nem elégedett, úgy fel kell hívni a figyelmét arra, hogy panaszát írásban az Intézmény ügyvezetőjének vagy a betegjogi képviselőnek nyújthatja be.

### 5.2 Felelőségek

A panaszvizsgálás az ügyvezető hatáskörébe tartozik, melynek jogát az orvosigazgatónak delegálhatja.

### 5.3. A szervezeti egységeknél jelzett panaszok kezelése

A szóbeli panaszt a meghallgatást követően meg kell vizsgálni, lehetőség szerint azonnal meg kell válaszolni, és szükség esetén mielőbb orvosolni. Amennyiben a panasztevő a válasszal nem elégedett, úgy fel kell hívni a figyelmét arra, hogy panaszát írásban az Intézmény ügyvezetőjének vagy a betegjogi képviselőnek nyújthatja be.

### 5.4. Az ügyvezetőhöz / orvosigazgatóhoz érkező panaszok kezelése

Az ügyvezető a rendelkezésére álló eszközökkel és módokon és az ezek által lehetővé tett mértékben feltárja a panasz valóságát és körülményeit és ennek tükrében dönt a további teendőkről. A további teendőkről való döntés és azok végrehajtása során az ügyvezető szem előtt tartja a panaszos megnyugtatót, a panaszt keltő esemény lezárását, a további panaszok, írásos reklamációk megelőzését.

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha az ügyvezető szükségesnek tartja, személyesen is meghallgathatja a panaszost. A személyes meghallgatás időpontjáról a panaszost írásban vagy telefon útján értesítik. A meghallgatásról jegyzőkönyv készül.

Az ügyvezető a lehető leghamarabb, de legfeljebb a panasz megtételének napjától számított 30 munkanapon belül - kivizsgálja a panaszt és erről a beteget - tértivevényes levél/e-mail formájában írásban - értesíti.

A panaszra adott válasznak ki kell térnie:

- a panaszvizsgálás eredményére,
- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott összefoglaló vezetői intézkedésekre.

Az orvos ügyvezető eljárása esetén a panasz kivizsgálásának lezárása után az ügyvezetőt minden esetben tájékoztatnia kell. A panaszos felé a választ az ügyvezető előzetes jóváhagyása után küldhető meg.

Amennyiben a panasz következtében lefolytatott vizsgálat eredménye alapján az ügyvezető úgy dönt, hogy a panaszbejelentés átadásával értesíti az illetékes Kamara Etikai Bizottságát, úgy az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszost írásban kell értesíteni. Ebben az esetben a panaszra vonatkozó intézményi kivizsgálás véglegesítésére az illetékes Kamara Etikai Bizottsága döntését követően kerül sor.

Az alaposnak bizonyult panasz alapján gondoskodni kell

- a jogszerű illetve az eset körülményei alapján a megfelelő állapot helyreállításáról, vagy a konkrét ügyben szükséges intézkedés megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem – elsősorban egyeztetésen alapuló – orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről (fegyelmi eljárás, büntetőeljárás stb.)

## 6. KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYBEJELENTÉS ÜGYINTÉZÉSE

Minden olyan panaszt, amely egyúttal **kártérítési igényt** is megfogalmaz, vagy erre egyértelmű utalást tesz, az orvosigazgató - az ügyvezető tájékoztatását, ill. az iktatást követően - értesíti a tulajdonos önkormányzat jogászát, vagy megnevezett kisebb összeg esetén első lépésben a gazdasági tanácsadónak adja át további intézkedésre, véleményezésre. A kivizsgáláshoz kapcsolódó feljegyzések, levelezésük kártérítési ügyenként egyedileg azonosítva a Titkárságon kerülnek lefűzésre.

## 7. A BETEGJOGI KÉPVISELŐN KERESZTÜL ÉRKEZŐ PANASZOK INTÉZÉSE

Az 5.4. bekezdésben leírtak szerint történik, azzal a különbséggel, hogy a kivizsgálás eredményéről ez esetben a betegjogi képviselőt is – ügygazdaként - tájékoztatni kell. Az orvosigazgató 30 napon belül, érdemben megvizsgálja a betegjogi képviselő észrevételeit és azzal kapcsolatos állásfoglalásáról - az ügyvezető tájékoztatását és az iktatást követően - a betegjogi képviselőt szóban és írásban tájékoztatja.

A betegjogi képviselő észrevételei és az arra hozott intézkedések az évenkénti vezetői átvizsgálás részét képezik, illetve szervesen beépülnek a folyamatos továbbfejlesztését célzó elemzések körébe.

A betegjogi képviselő elérhetőségét az Intézmény honlapján és a recepción – jól látható helyen ki kell függeszteni, valamint az Intézet Házirendjében fel kell tüntetni.

## 8. KÖZVETÍTŐI ELJÁRÁS

A beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita rendezését intézményi jogi képviselő és az ügyvezető által kezdeményezett megbeszélés keretében a beteg vagy őt képviselő ügyvédje jelenlétében lezajlott megbeszéléssel. Erről minden esetben jegyzőkönyv készül. Az Intézmény részéről törekedni kell a megegyezésre.

*Közvetítői eljárás keretében történő rendezés:*

A mennyiben a belső intézményi egyeztetés nem vezetett eredményre, a közvetítői eljárás lefolytatását kérheti a beteg, a beteg halála esetén annak közeli hozzátartozója vagy örököse és az Intézmény (a továbbiakban: felek).

A kérelmet a Magyar Igazságügyi Szakértői Kamaránál kell előterjeszteni.

A Közvetítői eljárás keretében történő rendezés esetén a kérelemnek tartalmaznia kell a

- beteg nevét,
- lakóhelyét,
- a szolgáltató nevét, székhelyét,
- a sérelmezett magatartás megnevezését és időpontját,
- következményeinek leírását, valamint az igényt.

Az Intézmény a közvetítői eljárás igénybevételeire jogosultakat (beteg, hozzátartozó, törvényes képviselő) az eljárás kezdeményezésének módjáról a közvetítői eljárás lényegéről, lehetőségéről tájékoztató kifüggesztésével (2. sz. melléklet szerint.)

A közvetítői eljárás részletes feltételeiről - a konkrét igény felmerülésekor - az intézményi jogi képviselő ad tájékoztatást.

## 9. EGYEZSÉG

Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján az ügyvezető – a gazdasági tanácsadóval 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 az intézményi jogi képviselő véleményezi.

/A peren kívüli egyezség megkötésére az ügyvezető jogosult, a gazdasági tanácsadó ellenjegyzése mellett.

## 10. A PANASZÜGYEK NYILVÁNTARTÁSA

A panaszbejelentéssel és kivizsgálással kapcsolatos feljegyzések elkészítését az ügyvezetői titkárság koordinálja. Minden feljegyzést haladéktalanul meg kell küldeni az ügyvezető és az orvosigazgató részére. A panaszokat, az ehhez kapcsolódó levelezéseket az ügyvezetői titkárságon kell nyilvántartani és legalább öt évig meg kell őrizni.

## 11. A PANASZOS ÜGYEK IRATKEZELÉSE

Az írásban beérkezett panaszos bejelentések iktatásra kerülnek. Az eredeti panaszos anyagok évente külön iratrendezőbe kerülnek lefűzésre a beérkezés sorrendjében. Minden panaszos ügy külön van gyűjtve és lefűzve, folyamatos ellenőrzés alatt tartva egy számítógépes táblázat segítségével, figyelve a határidő pontos betartására mindaddig, míg az ügy lezárásra nem kerül. Minden eredeti anyagból egy másolat az irattárba is lefűzésre kerül.

### MELLÉKLETEK:

Azonosító	Megnevezés
1. sz. melléklet	Betegjogi képviselő elérhetősége
2. sz. melléklet	Tájékoztató közvetítői eljárás igénybevétele lehetőségéről és módjáról

Jelen Szabályzat 2021.május 26-án lép hatályba.

## **1. sz. melléklet A BETEGJOGI KÉPVISELŐ ELÉRHETŐSÉGE**

A területileg illetékes betegjogi képviselő:

**Gróf Andrea betegjogi képviselő**  
**Tel.: 06-20/4899-592**  
**email.: andrea.grof@ijb.emmi.gov.hu**

A jogvédelmi képviselő az Integrált Jogvédelmi Szolgálat munkatársa, az Intézménytől független személy.

A fenti elérhetőségek sikertelensége esetén az IJSZ zöldszáma hívható: +36-80-620-055

On affairs of patients' rights foreign language patients should contact the following phone number: +36-20-4899-614

Patienten vom Ausland können Informationen über Patientenrechte-Fragen an der Telephonnummer +36-20-4899-614 erhalten.

1365 Budapest, Pf: 646.

E-mail: [ijsz@ijsz.emmi.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.emmi.gov.hu)

## Tájékoztató

### **a közvetítói eljárás igénybevételeinek lehetőségéről és módjáról, az egészségügyi közvetítói eljárásról szóló 2000. évi CXVI. Törvény alapján**

#### **A közvetítói eljárás célja:**

Az egészségügyi szolgáltató (a továbbiakban: szolgáltató) és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.

#### **A közvetítói eljárás lefolytatását kérheti:**

A beteg, a beteg halála esetén annak közeli hozzátartozója vagy örököse és a szolgáltató (a továbbiakban: felek).

#### **A kérelem benyújtásának helye:**

A kérelmet a Magyar Igazságügyi Szakértői Kamaránál kell előterjeszteni  
1095 Budapest, Mester utca 30-32., III. emelet  
Telefon: +36-1-614-7739  
Elektronikus levélcím: [titkarsag@miszk.hu](mailto:titkarsag@miszk.hu)

#### **A kérelem tartalma:**

A kérelemnek tartalmaznia kell a beteg nevét, lakóhelyét, a szolgáltató nevét, székhelyét, a sérelmezett magatartás megnevezését és időpontját, következményeinek leírását, valamint az igényt.

#### **A közvetítő eljárás lefolytatása:**

A kamara a közvetítói eljárás lefolytatása iránti kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül megküldi a kérelmet a másik félnek. A másik fél a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e a közvetítói eljárás lefolytatásához.

Ha mindkét fél az eljárás lefolytatása mellett dönt, a kamara felhívja a feleket a kamarát megillető általános eljárási költség fele-fele arányban történő megfizetésére.

Ha a felek az általános eljárási költséget megfizették, a kamara a feleket meghívja abból a célból, hogy a közvetítói eljárást lefolytató egészségügyi közvetítói tanács (a továbbiakban: tanács) összetételében megállapodjanak.

A közvetítói eljárás megindulása esetén a szolgáltató értesíti az eljárásról azt a biztosítót, akivel felelősségbiztosítást kötött (a továbbiakban: biztosító) és a biztosító nevééről és székhelyéről tájékoztatja a kamarát. A tanács üléseire a biztosítót is meg kell hívni, és részére észrevételezési jogot kell biztosítani. A szolgáltató úgy is nyilatkozhat, hogy a közvetítói eljárásban a biztosítója részvételének mellőzését kéri.

#### **Képviselő:**

A feleket meghatalmazás alapján nagykorú, cselekvőképes személy, meghatározott egyesület, alapítvány, illetve jogi képviselő (ügyvéd, vagy kamarai jogtanácsos) képviselheti.

A beteg képviselőjére az egyesület, alapítvány jogosult, amely az alapító okiratában foglaltak szerint a betegjogok, az emberi jogok, illetve a betegek érdekvédelmének területén tevékenykedik. A szolgáltatót a szolgáltatókat tömörítő társadalmi, illetve érdek-képviselői szervezet képviselheti.