KESZTHELYI KÓRHÁZ
8360 Keszthely, Ady Endre utca 2. Tel.: 83/311-060/1100 Fax: 83/314-221
e-mail: titkarsag@keszthelyikorhaz.hu www.keszthelyikorhaz.hu

Keszthelyi Kórház Panaszkezelési Szabályzat

Készítette:

Veres Zsolt
Min.irány.felelős

2026.10.27.
Dátum

Ellenőrizte:

Dr. Farkas Sándor
Ügyvéd

2026. okt. 3
Dátum

Jóváhagyta:

Dr. Sahin-Tóth Gábor Mihály
Főigazgató

Kelt: 2026. okt. 3.
Dátum

KESZTHELYI KÓRHÁZ * FŐIGAZGATÓ *

ÉRVÉNYBELÉPÉS IDŐPONTJA:	2026.11.03.
MELLÉKLETEK SZ.:	1
VERZIÓ SZ.:	01
MÓDOSÍTÁS SZ.:	00

Módosítások jegyzéke

Módosította *Aláírás/dátum*	Az oldal változat száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta Aláírás/dátum	Ellenőrizte Aláírás/dátum	Kibocsátás időpontja

Keszthelyi Kórház Panaszkezelési szabályzata

A Keszthelyi Kórház az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. tv. (Eütv.) továbbá a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (Panasztv.) alapján a beteg és hozzátartozók egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálására az alábbi szabályzatot alkotja meg:

A Keszthelyi Kórház a panaszkezelési eljárásra vonatkozó adatokat – így különösen a levelezési címet, az elektronikus levelezési címet, telefonszámot, a telefonos vagy a személyes ügyfélfogadási időt – a panasz és a közérdekű bejelentés módjára, valamint az adatkezelésre vonatkozó tájékoztatással együtt a **keszthelyikorhaz.hu** honlapon közzéteszi.

I.
Általános és bevezető rendelkezések

A szabályzat területi hatálya kiterjed a Keszthelyi Kórházra, személyi hatálya az intézménnyel egészségügyi szolgálati jogviszonyban, illetve egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló dolgozókra és a kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre, illetve hozzátartozóikra. A szabályzat tárgyi hatálya az egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszokra terjed ki. A szabályzat rendelkezéseit a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (a továbbiakban: Törvény) meghatározott panasz, közérdekű bejelentés, valamint belső visszaélés-bejelentés ügyintézésével kapcsolatos eljárás (a továbbiakban együtt: eljárás) során kell alkalmazni.
A központi elérhetőségeken beérkezett, valamint a kórház szervezeti egységei által átadott, panaszokat vagy közérdekű bejelentéseket, valamint belső visszaélés-bejelentéseket a kórház a központi iktatásban kezeli.

Jelen szabályzat szerinti eljárásrend alkalmazása nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más szervhez, illetve a kórház fenntartójához forduljon.

Vonatkozó jogszabályok:

1997. évi CLIV. törvény	az egészségügyről
1991. évi XI. törvény	az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről
2000. évi CXVI. törvény	az egészségügyi közvetítői eljárásról
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

1997. évi XLVII. törvény	az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet	az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
2023. évi XXV. törvény	A panaszokról, közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról

A Kórházba érkező panaszügyek csoportosítása:

-Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon, járóbeteg szakrendeléseken, diagnosztikai osztályokon), szóban előadott panaszok. Ha a betegnek az ellátása során felmerülő panasza az őt kezelő osztály, egység keretén belül nem rendezhető, kérheti a panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.
-Az írásban benyújtott panaszok.
-A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
-Felettes, felügyeleti szervek (Egészségügyi Minisztérium, Országos Kórházi Főigazgatóság), illetőleg hatóságok (Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti központ,
- Rendőrség stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
-A Kórházi Etikai Bizottsághoz érkező panaszok.
-Közérdekű bejelentések

II.
A panaszkivizsgálás részletes szabályai

1. Panaszbejelentés

1.1. Az egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz megvizsgálása, elintézése (panaszkivizsgálás) a kórház főigazgatójának kizárólagos hatáskörébe tartozik. Tartós távollétében ezt a jogot az orvos-igazgató gyakorolja. A panasz kivizsgálásában való közreműködéssel a panasz jellegéből adódóan a főigazgató a kórház alkalmazásában álló, erre kijelölt személyt is megbízhatja azzal a kikötéssel, hogy az orvosszakmai álláspont kialakítása minden esetben orvosszakmai vezető (főigazgató, orvos-igazgató, osztályvezető főorvos) kompetenciája.

Amennyiben a bejelentő a szóbeli panasz megtétele mellett írásban is be kívánja nyújtani panaszát, a Keszthelyi Kórház honlapján (keszthelyikorhaz.hu) elérhető, erre a célra rendszeresített dokumentumot kitöltve, két példányban adhatja át a Keszthelyi Kórház titkárságon.

1.2. Az írásban benyújtott panaszok

A korházhoz és szervezeti egységhez közvetlenül írásbeli vagy email formában érkező panaszt az egység vezetője haladéktalanul, 1 munkanapon belül továbbítja a Főigazgatói Titkárságra.

1.3. A panasz nyilvántartásba vétele az Iratkezelési Szabályzat rendelkezései szerint történik.

2. Döntés a panasz kivizsgálásáról

2.1. A főigazgató elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az a panaszos vagy közvetlen hozzátartozója egészségügyi ellátásával, vagy ellátásának elmaradásával kapcsolatos, illetve bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, továbbá, ha az már a kórház működésével összefüggő szabálytalanságot érint.
A név és / vagy aláírás nélkül tett panaszokkal tartalmuk mérlegelése után a főigazgató belátása szerint foglalkozik. Névtelen panasznak minősül az elektronikus levélben tett, ismeretlen e-mail címről érkező panasz is.

2.2.A főigazgató a panasz jellegéből adódóan a panaszos ügy kivizsgálásába bevonhatja az ápolási és/vagy az orvos igazgatót, aki a főigazgató közvetlen irányítása mellett a panasz kivizsgálásában közreműködik. Ez esetben döntését az előadói ívre rávezeti és elrendeli az iratanyag felelős személy részére történő továbbítását.

3. Panaszkivizsgálás folyamata

3.1. Az illetékes igazgató vagy a vizsgálattal megbízott munkatárs a panaszt 2 munkanapon belül az adott szervezeti egység vezetőjéhez továbbítja, aki az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (pl.: betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, legfeljebb 5 munkanapon belül írásbeli választ küld, amely a panaszos ügy körülményeit, a szakmai álláspontot tartalmazza. Amennyiben a panasz sérelemdíj iránti igényt is tartalmaz, a biztosítótársaság felé a bejelentést az intézmény jógi képviselője intézi.

3.2. Ha a panasz a kivizsgálásra köteles szervezeti egység vezetője ellen irányul, a panaszt az illetékes igazgató vagy egy általa megbízott, másik szervezeti egység vezetője vizsgálja ki. Igazgató elleni panasz esetén a főigazgató jelöli ki a vizsgálóbiztost a többi igazgató közül.

3.3.A főigazgatót érintő panaszt, valamennyi kapcsolódó irattal egyetemben, haladéktalanul a munkáltatójához Országos Kórházi Főigazgatóság (OKFŐ) felé kell továbbítani.

3.4. 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.

3.5. Az ügy kivizsgálása érdekében, ha a kivizsgálással megbízott személy szükségesnek véli, személyesen is meghallgathatja az érintetteket.

3.6. Az ügy kivizsgálásával megbízott személy a panaszost a meghallgatás időpontjáról írásban, sürgős esetben telefonon értesíti. Telefonos értesítés csak sürgős esetben

történhet, és ekkor a telefonálás tényéről az ügyiratban feljegyzést kell készíteni. A meghallgatásokról jegyzőkönyv vagy feljegyzés készül.

4. Válasz – javaslat

4.1. A panasz kivizsgálásával megbízott személy, az általa készített válaszlevél tervezetet eljuttatja a kórház jogi képviselőjének, aki azt áttekinti, jogi ellenőrzés és korrekció után a főigazgató elé terjeszti.

4.2. Amennyiben a főigazgató szükségesnek tartja, további vizsgálatot rendelhet el.

4.3. Ha a panaszbejelentés tárgya alapján egészségügyi dolgozó által elkövetett etikai vétség gyanúja merül fel, a főigazgató a panaszbejelentés tényéről értesíti az illetékes etikai bizottságot, a panaszbejelentés egyidejű átadásával. Az etikai bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszost írásban kell értesíteni, és egyidejűleg tájékoztatni kell arról, hogy a panaszára vonatkozó kórházi kivizsgálás befejezésére az etikai bizottság döntését követően kerül sor.

4.4. Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során az egészségügyi szolgálati jogviszonyból származó kötelezettség megszegésének gyanúja merül fel, illetve közreműködői szerződés keretében foglalkoztatott egészségügyi dolgozó nem szerződésszerű teljesítése esetén, a főigazgató a szükséges intézkedéseket megteszi.

5. Panaszkivizsgálás lezárása, a panaszos értesítése

5.1. A panaszbejelentés kivizsgálását követően az eljárás befejezése a panaszos részére történő írásbeli válasz megküldésével történik. A panasz kivizsgálásáról, és annak eredményéről a panaszost a lehető legrövidebb időn belül, **de legfeljebb 30 napon belül írásban elektronikus úton vagy postán keresztül** tájékoztatni kell.

5.2. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel (4.2. pont szerinti további vizsgálat esetén) és a válasz a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül nem oldható meg, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.

5.3. A panaszost a válaszlevélben tájékoztatni kell arról, hogy a panasza helytálló volt vagy a panasza elutasításáról és arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet.

5.4. Betegjogi képviselő által bejelentett panasz esetén a válaszlevelet egy példányban a betegjogi képviselőnek is meg kell küldeni.

5.5. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján, valamint a biztosítóval történt egyeztetést követően a főigazgató úgy dönt, hogy a panasznak (és a benne foglalt sérelemdíj iránti igénynek) 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 **kórház jogi képviselője** véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére a főigazgató jogosult, a pénzügyi ellenjegyző ellenjegyzése mellett.

5.6. A panaszügyet lezáró válaszlevelet másolatban a minőségirányítás részére is meg kell küldeni.

6. Közérdekű bejelentések

6.1. 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.

6.2. A közérdekű bejelentést az e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

6.3. A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
b) 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.

6.4. A közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – **a beérkezésétől számított 30 napon belül kell elbírálni.** Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

6.5. A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíteni kell. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a közérdekű bejelentés elintézéséről a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon közérdekű bejelentő által tett ismételt közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Az azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentés vizsgálatát a Kórház mellőzi.

6.6. A közérdekű bejelentő személyes adatai csak 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

közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

6.7. A közérdekű bejelentések intézésére egyebekben a jelen szabályzat 3-5. pontjaiban foglaltak az irányadók.

III.
A panaszok nyilvántartása, kiértékelése

7. Panaszos ügyek időszakos kiértékelése és generál prevenciós eljárás

7.1. A panaszt lezáró válaszlevelet a minőségirányítás részére is meg kell küldeni, amely szervezeti egység a panaszt nyilvántartásba veszi.
A nyilvántartás tartalmazza a panasz:érkezésének időpontját, iktatószámát.

a. panaszos nevét,
b. tárgyát (mely szervezeti egység ellen irányul),
c. kivizsgálójának nevét és beosztását,
d. rendezésére tett intézkedést (amennyiben van), megalapozottságára vagy nem megalapozottságára vonatkozó utalást
e. válasz kiküldésének, ügy lezárásának dátumát,

7.2. A Kórházban előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a nyilvántartás adatai alapján a minőségirányítás készíti elő és minden év március 31. napjáig átadja a főigazgató részére.

7.3. A Keszthelyi Kórház minőségirányítása a panaszos ügyek nyilvántartása alapján évente beszámolót készít a főigazgató számára az éves vezetőségi átvizsgáláshoz az alábbi adatok feltüntetésével:

panasz benyújtás dátuma, iktatószáma, panaszos ügy tárgya, érintett osztály, panasz megalapozottsága, intézkedés.

7.4. A minőségirányítás a panaszos ügyek trendjének elemzését a „nulla hiba stratégia" részeként a Nem Megfelelőségi jelentések éves értékelésével együtt elvégzi. Az értékelés alapján dönt intézeti szintű helyesbítő vagy megelőző intézkedések kezdeményezéséről.

7.5. A főigazgató a panasz érdemi vizsgálata mellett intézkedik:

a. folyamatok felülvizsgálatáról, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
b. ha szükséges, kontrollpontok beépítéséről;
c. az okozott sérelem orvoslásáról;
d. indokolt esetben az Mt. és az Eszjtv. szerinti felelősségre vonás, illetve az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről;
e. ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel – az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről;
f. esetlegesen felmerülő szükséges további intézkedések megtételéről.

7.6. A panaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a Kórház Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább 5 évig kell megőrizni.

Melléklet: Panaszbejelentő adatlap

Elérhető:

Minden szervezeti egység (Intraweb hálózaton elérhető)
Törzspéldány: Igazgatás

KESZTHELYI KÓRHÁZ
8360 Keszthely, Ady Endre utca 2. Tel.: 83 311-660 1100 Fax: 83 314-221
e-mail: titkarsag@keszthelykorhaz.hu www.keszthelykorhaz.hu

PANASZBEJELENTŐ ADATLAP
Kórházi panasz írásbeli rögzítéséhez

Ny.sz..:101

1. A panaszos adatai
Név: .....
Lakcím: .....

Telefonszám / e-mail: .....
2. A panasz adatai
A panasz előterjesztésének dátuma: ..... év ..... hó ..... nap
A panasszal érintett osztály / részleg: .....
A panasz tárgya röviden:
.....
3. A szóban előadott panasz írásbeli rögzítése
A panaszos által szóban előadott panasz tartalma:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
4. A panaszos kérése, javaslata:
.....
.....
.....
.....
5. A panasz felvételére vonatkozó adatok
A panaszt rögzítő munkatárs neve és beosztása:
.....
A panasz rögzítésének dátuma: ..... év ..... hó ..... nap

6. Aláírások
A panaszos aláírása: .....
A panaszt átvevő munkatárs aláírása: .....