

SZABÁLYZAT

cím:	A Panaszkezelés szabályairól a Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkorházában		
iktatószám:	SZAB/1-1/2026		
	Név	Beosztás	Aláírás
készítette:	Dr. Tálas Zoltán	jogtanácsos	Dr. Tálas Zoltán
jogi szempontból ellenőrizte:	Dr. Stefka Nóra	jogi és ügyviteli igazgató	Dr. Stefka Nóra
	Dr. Nagy László	ügyvéd, jogi képviselő	Dr. Nagy László
minőségbiztosítási szempontból ellenőrizte:	Dr. Mikos Borbála	minőségirányítási igazgató	Dr. Mikos Borbála
jóváhagyta:	Hegedűs Judit	gazdasági főigazgató-helyettes	Hegedűs Judit
	Dr. Velkey György János	főigazgató	Dr. Velkey György János
érvénybelépés időpontja:	2026. január 1.		
érvényesség időtartama:	2030. december 31.		

Módosítás, felülvizsgálat

időpontja	Módosított oldalszám	sorszáma	készítője	jóváhagyta aláírás/dátum	ellenőrizte aláírás/dátum
2026. 01. 01.	teljes dokumentum	1	Dr. Tálas Zoltán	Hegedűs Judit	Dr. Stefka Nóra

Tartalomjegyzék

I.	A szabályzat célja	3
II.	A szabályzat hatálya	3
III.	Jogszabályi háttér	4
IV.	Fogalmi meghatározások	4
V.	A Gyermekkórház panaszkezelési folyamata.....	7
VI.	A panasz kivizsgálása során keletkezett határozat	13
VII.	Eljárás kártérítési igényt is tartalmazó panaszoknál.....	14
VIII.	Közösségi médiafelületeken érkező panaszok kezelése	14
IX.	Egészségügyi közvetítői eljárás, mediáció	17
X.	Adatkezelés.....	17
XI.	A szabályzat tartalmának megismertetése, hozzáférhetősége, oktatás	19
XII.	Záró rendelkezések	19

I. A szabályzat célja

I.1. A szabályzat célja, hogy

- A Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkorházában (továbbiakban: Gyermekkorház, kórház) a betegellátás biztonsága, eredményessége és hatékonyságának javítása a szükségletek szerint, időben és megfelelően megvalósuló vizsgálatok és konzíliumok szabályozott lebonyolításával, a beteg panaszainak kivizsgálása és orvoslása útján a lehető legmagasabb szakmai színvonalon megvalósuljon, emberi szempontból is elégedettséget nyújtva, emelve az intézményi ellátás szintjét.
- A Gyermekkorház célja, hogy a panaszok kezelésének folyamata gyors, hatékony és jogszerű módon jusson érvényre, a panaszbejelentés tartalmi és formai követelményeinek eljárásrendje, az eljárási határidők, az eljárásra jogosult és a panaszok kivizsgálásáért felelős személyek, a panaszok nyilvántartási szabályai meghatározásra kerüljenek.
- A releváns célok közé tartozik továbbá, hogy a panaszokat és panaszosokat megkülönböztetés nélkül egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljék. A panaszkezelésnek lehetőség szerint gyorsnak kell lennie, mindenekelőtt az objektivitás, tisztesség és szakszerű eljárás elvét maradéktalanul betartva. Ennek során fel kell tárni a panasz tényleges okát, indokát a panasz mielőbbi orvoslása és hatékony kezelése érdekében.

A panaszok, bejelentések, kivizsgálások során nyert általános érvényű tapasztalatok figyelembe vétele a későbbi hibák megelőzését, az ellátás folyamatainak javítását, fejlesztését, a későbbi peres eljárások számának csökkentését elősegítheti.

I.2. Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 7. § (1) bekezdése alapján minden betegnek joga van – jogszabályban meghatározott keretek között – az egészségi állapota által indokolt, megfelelő, folyamatosan hozzáférhető és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő egészségügyi ellátáshoz.

II. A szabályzat hatálya

II.1. A Szabályzat **területi hatálya** a Gyermekkorház székhelyére és valamennyi azon telephelyére kiterjed - ide értve azon szervezeti egységeket - ahol betegeket fogadnak, kezelnek, szállítanak, egészségügyi-, gyógyítást segítő, vagy rehabilitációs tevékenységet folytatnak.

A Gyermekkorház székhelye: 1146 Budapest, Bethesda u. 3.

A Gyermekkorház telephelyeit a Gyermekkorház Alapító okirata tartalmazza.

II.2. A Szabályzat **személyi hatálya** – akiket jogok illetnek meg és kötelezettségek terhelnek:

- a) a Gyermekkorház szolgáltatásait igénybe vevő, ellátott személyek;
- b) az igénybevevők hozzátartozója, törvényes képviselői (szülő, gyám, gondnok),
- c) a Gyermekkorházzal munkaviszonyban, illetve egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló dolgozókra, akik a munkájuk során az eljárást alkalmazzák, vagy

- akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szervezeti egységek szolgáltatását igénybe vevőkre, betegek, a betegek törvényes képviselőire,
- d) a Gyermekkorház, mint foglalkoztató által foglalkoztatottak, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatott személyek, ideértve a Gyermekkorházban tevékenységet végző gyakornokokat és önkénteseket is;
 - e) a Gyermekkorházzal szerződött egészségügyi szolgáltató partner.

II.3. A Szabályzat Időbeli hatálya: a Szabályzat a közzétételének napján lép hatályba, a Szabályzat hatálya 2030. december 31. napjáig áll fenn. A Gyermekkorház évente egy alkalommal tartalmi szempontból felülvizsgálja a Szabályzatot.

III. Jogszabályi háttér

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről (Eütv.)
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről (Eüak.)
- 2020. évi C. törvény az egészségügyi szolgálati jogviszonyról (Eszjtv.)
- 2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítői eljárásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról;
- 62/1997. (XII. 21.) NM rendelet az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezelésének egyes kérdéseiről;
- 43/2003. (VII. 29.) ESzCsM rendelet a gyógyintézetek működési rendjéről, illetve szakmai vezető testületéről.
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR);
- A Gyermekkorház Általános Házirendje;
- A Gyermekkorház Adatvédelmi Szabályzata;
- A Gyermekkorház Szervezeti és Működési Szabályzata.

IV. Fogalmi meghatározások

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

Az egészségügyben minden olyan információ, amely valamely ügyrendi, betegjogi, etikai, vagy szakmai hibára, hiányosságra, röviden panaszhelyzetre hívja fel a figyelmet, és amelynek megszüntetése az ellátást igénybe vevő egyén, vagy a Gyermekkorház érdekét szolgálja.

Irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogi, etikai, erkölcsi szabályba ütközik, ezáltal zavarja, sérti vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet, a gyógyulást.

A panasz lehet írásbeli vagy szóbeli, és bárki jogosult benyújtani az egészségügyi szolgáltatónál vagy annak fenntartójánál. Az egészségügyi szolgáltatónak kötelessége kivizsgálni a panaszt, és annak eredményéről a beteget tájékoztatni.

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

3. *Közérdekű bejelentés*: 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.

4. *Panaszjog*: a beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve a fenntartóhoz forduljon.

5. *Panaszos*: az egészségügyi ellátás során vagy azzal összefüggésben észlelt problémáról beszámoló beteg, illetve hozzátartozója, vagy törvényes képviselője (szülő, gyám, gondnok), egyéb érintettje.

6. *Névtelen panasz*: azonosíthatatlan személy által tett olyan bejelentés, mely esetben legalább a panaszos neve és lakcíme/levelezési címe együttesen nem állapítható meg.

7. *Személyes adat*: azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintett) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító – például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító – vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

8. *Adatkezelés*: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

9. *Adatkezelő*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely – törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között – önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.

10. *Fenntartó*: egyházi jogi személy vagy vallási egyesület által fenntartott egészségügyi szolgáltató esetében az egészségügyi szolgáltató alapító okiratában fenntartóként megjelölt ilyen jogalany.

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

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

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

13. Egészségügyi szolgáltatás: az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedély birtokában vagy – törvényben meghatározott esetben – az egészségügyi államigazgatási szerv által történő nyilvántartásba vétel alapján végezhető egészségügyi tevékenységek összessége, amely az egyén egészségének megőrzése, továbbá a megbetegedések megelőzése, korai felismerése, megállapítása, gyógykezelése, életveszély elhárítása, a megbetegedés következtében kialakult állapot javítása vagy a további állapotromlás megelőzése céljából a beteg vizsgálatára és kezelésére, gondozására, ápolására, egészségügyi rehabilitációjára, a fájdalom és a szenvedés csökkentésére, továbbá a fentiek érdekében a beteg vizsgálati anyagainak feldolgozására irányul, ideértve a plasztikai helyreállító és az esztétikai plasztikai invazív és minimál invazív beavatkozásokat, a gyógyszerekkel, a gyógyászati segédeszközökkel, a gyógyászati ellátásokkal kapcsolatos külön jogszabály szerinti tevékenységet, valamint a mentést és a betegszállítást, a szülészeti ellátást, az emberi reprodukcióra irányuló különleges eljárásokat, a művi meddőtételt, az emberen végzett orvostudományi kutatásokat, továbbá a halottvizsgálattal, a halottakkal kapcsolatos orvosi eljárásokkal, – ideértve az ehhez kapcsolódó – a halottak szállításával összefüggő külön jogszabály szerinti tevékenységeket is.

14. egészségügyi tevékenység: az egészségügyi szolgáltatás részét képező minden tevékenység, kivéve azon tevékenységeket, amelyek végzéséhez nem szükséges egészségügyi szakképesítés vagy egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy szakmai felügyelete.

15. Vizsgálat: az a tevékenység, amelynek célja a beteg egészségi állapotának felmérése, a betegségek, illetve kockázatuk felderítése, a konkrét betegség(ek) meghatározása, prognózisuk, változásuk megállapítása, a gyógykezelés eredményességének, valamint a halál bekövetkeztének és a halál okának megállapítása.

16. Foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.

17. Feljegyzés: személyes adatok rögzítése nélkül, a probléma rögzítésével készülő irat. Ilyen készíthető pl. a vizitrendről, látogatásról, tisztaságról, meghibásodásról.

18. Jegyzőkönyv: Panaszkezelés esetében a jegyzőkönyv panaszos személyes adatainak megadásával, a konkrét személyt vagy személyeket érintő sérelemről készült szabályosan hitelesített irat.

19. Hozzá tartozó: a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.

20. Közeli hozzátartozó: a házastárs, a bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha és nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha és nevelőszülő, valamint testvér.

21. Törvényes képviselő: a szülői felügyeletet együttesen gyakorló mindkét szülő, a szülői felügyeletet egyedül gyakorló egyik szülő, a gyám és a gondnok.

22. Ügyintéző: a panasz kivizsgálásában részt vevő, a jegyzőkönyv elkészítésében kompetens személy, és minden további személy, aki a panasz elintézésében részt vesz.

23. *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.

24. *Panaszkezelési vizsgálatot végző:* a panasz kivizsgálását elvégző személy vagy személyek, akik a jegyzőkönyv megfelelő tartalmáért pontos ügyviteli rendért felelősek.

V. A Gyermekkórház panaszkezelési folyamata

V.1. Hatáskör és illetékesség, bizottság megalakulása

V.1.2. A 43/2003. (VII. 29.) ESzCsM rendelet 9. § (2) alapján a gyógyintézet tevékenysége elleni panasz megvizsgálása, elintézése, a Gyermekkórház főigazgatója (továbbiakban: Főigazgató) hatáskörébe tartozik.

A Főigazgató a panasz önálló kivizsgálására kijelölheti:

- az orvosigazgatót;
- az ápolási igazgatót;
- a minőségirányítási igazgatót;
- **bizottságot** alakíthat (a továbbiakban: Bizottság), ha azt a panaszügy súlya indokolja;
- a fekvőbeteg osztályok, járóbeteg szakrendelések, diagnosztikai egységek, egyéb szervezeti egységek vezetőit.

V.1.3. A panasz kivizsgálására megbízott vezető távolléte esetére helyettest jelöl ki, aki a panasz kivizsgálásának jogát teljeskörűen gyakorolja az érintettség, illetve összeférhetetlenség figyelembevételével. Az érintett személy érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén köteles azt haladéktalanul a Főigazgatónak bejelenteni. Érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén haladéktalanul gondoskodni kell új személy kijelöléséről. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható.

V.1.4. A Főigazgató által megalakított Bizottságba az alábbi tagok delegálhatóak:

- a minőségirányítási igazgató;
- az orvosigazgató vagy az általa megjelölt személy;
- a panasszal érintett szervezeti egység/osztály vezetője;
- szükség esetén a Gyermekkórház Jogi és Ügyviteli Igazgatóságának (a továbbiakban: JÜI) jogász végzettségű munkatársa;
- a Gyermekkórház bármelyik vezetője, akinek érdemi közreműködése a panaszügy kivizsgálásához szükséges.

V.1.5. A Bizottság vezetője a minőségirányítási igazgató, aki a panaszügy elbírálásához szükséges valamennyi dokumentumot magához kérheti és belátása szerinti körben véleményt, javaslatot kérhet minden, az ügyben szakmailag érintett szervezeti egységtől, személytől.

V.2. A panasz benyújtásának formai követelményei

Panaszt tehetnek a Gyermekkórház szolgáltatásait igénybe vevő személyek törvényes képviselői, hozzátartozói. Az ellátásra vonatkozóan panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését a Főigazgatónak. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden betegellátást végző osztályon, illetőleg a szakrendelőben (telephelyenként) jól látható helyre ki kell függeszteni (előtér, folyosó, aula).

A Gyermekkorházban előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Főigazgatói Titkárság készíti elő és összesítve minden év január 31. napjáig megküldi a Főigazgató részére.

V.3. A panaszos jogosult az egészségügyi ellátás érintően vagy azzal összefüggésben panaszt benyújtani a Gyermekkorháznál, mint egészségügyi szolgáltatónál vagy annak fenntartójánál. Panaszt benyújtani kizárólag magyar nyelven lehet. Panasz tehető írásban vagy szóbeli formában, továbbá kép vagy hanghordozó használata útján. A szóbeli panaszt telefonon vagy más hangüzenetküldő kommunikációs technikai eszköz útján is lehet tenni. Az írástudatlan vagy írásképtelen panaszos jegyzőkönyvbe mondhatja panaszát a Gyermekkorház Főigazgatói titkárságán. Az írásba foglalt, személyesen benyújtott panasz – külön iktatószámmal – iktatásra kerül, átvételéről a bejelentőnek igazolást kell adni.

V. 4. A Gyermekkorház a panaszossal kapcsolatot tart, ennek során – hiánypótlás keretében – felhívhatja a panaszost a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, iratsatolásra, további információk rendelkezésre bocsátására. Amennyiben a Gyermekkorház a panasz kivizsgálása során észleli, hogy a panasz kivizsgálása más eljárás hatálya alá tartozik, úgy erre vonatkozó feladat és hatásköre esetén más eljárás megindításáról gondoskodik, erre vonatkozó feladat és hatásköre hiányában pedig más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttétel iránt haladéktalanul intézkedik, és ezzel egyidejűleg értesíti a panaszost.

V.5. Amennyiben szükséges, illetve a panasz jellege megkívánja, a panasz megvizsgálásával megbízott vezető a panasz bejelentésétől számított 8 (nyolc) munkanapon belül személyes meghallgatást tarthat, melyre a panaszost közeli hozzátartozó, vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg – meghívhatja. Szükség esetén az érintett dolgozót, valamint annak munkahelyi vezetőjét és a betegjogi képviselőt is meghívhatja. A meghallgatást a panaszossal egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a panaszos a meghallgatásra kitűzött napon időpontban nem jelenik meg és távolmaradását nem menti ki, az a vizsgálat lefolytatását nem akadályozza. Távolmaradás esetén újabb időpontot tűzhető ki személyes meghallgatás lefolytatása céljából.

V. 6. Nem vehet részt a panasz kivizsgálásában az, aki ellen a panasz irányul. Ilyen esetben az érintett dolgozó munkahelyi vezetője jár el. A panasszal érintett dolgozó a vezetőjén keresztül írásban nyilatkozatot tesz a történetekről.

V.7. A kártérítési igényekkel, illetve azok bejelentésével kapcsolatos ügyek intézésébe a Gyermekkorház Jogi és Ügyviteli Igazgatóságának (a továbbiakban: JÜI) bevonása szükséges. Azonban orvosszakmai véleményt és orvosi dokumentumot a panasz kivizsgálásával megbízott vezető (távollétében helyettese) köteles bekérni az érintett osztályoktól, és az előkészített dokumentációt minden esetben megküldi a JÜI részére. Az V.1. pont szerint megalakult bizottságba szükség esetén a JÜI jogász végzettségű munkatársa is delegálható.

V. 8. Az írásban előadott panasz

V.8.1. Ha az igénybe vevőnek, betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő osztály keretén belül nem kezelhető vagy a panasztevő a válasszal, illetve a panasz alapján megtett intézkedéssel nem elégedett, kérheti panaszának jelen Szabályzat szerinti kivizsgálását.

V.8.2. Az írásban előadott panaszt – személyesen vagy postai úton a Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkorházának **Főigazgatója részére kell benyújtani** (Postacím: 1146 Budapest, Bethesda utca 3.). A postai úton benyújtott panaszt tértivevénnnyel kell feladni a címzett részére. A panasz személyesen is benyújtható a Főigazgató titkárságán keresztül.

V.8.3. A panasz elektronikus levélben (e-mailben) is benyújtható a Főigazgatói Titkárság e-mail címére (foigazgato@bethesda.hu). Ebben az esetben a panasz beérkezéséről automatikus visszaigazoló e-mail kerül megküldésre az e-mail feladója részére. Az e-mailben érkezett panaszbejelentés esetén a válaszként kiküldendő levél vagy átirat beszkennezt mellékleteként elektronikus úton továbbítható a panaszos részére, olvasási visszaigazolás kérésének beállításával.

V.9. A szóban előadott panasz

V.9.1. A szóbeli panaszbejelentést telefonon vagy más hangüzenetküldő kommunikációs technikai eszköz útján, valamint személyesen is lehet megtenni munkanapokon munkaidőben. Szóbeli panaszbejelentés esetén a bejelentőt tájékoztatni szükséges a rosszhiszemű bejelentés következményeiről, továbbá arról, hogy személyazonosságát a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

V.9.2. A szóbeli megkereséseket – akár közvetlenül szóban vagy telefonon érkeznek a szervezeti egységekhez – a Gyermekkórház munkavállalói kötelesek udvariasan és empátikus módon fogadni és hatáskörük, illetékességük szerint megválaszolni. Amennyiben a munkavállaló válaszára nem illetékes, úgy először közvetlen feletteséhez/szakmai vezetőjéhez, illetve a megfelelő szervezeti egységhez átirányítja a panaszost, megkeresőt.

V.9.3. Ha szóbeli panasz csekély súlyú szabálytalanságot érint, akkor a szervezeti egység vezetője köteles a beteg jogos, méltányolható igényének – a körülmények által lehetővé tett – lehető legrövidebb időn belül eleget tenni.

V.9.4. Ha az adott szervezeti egységen belül a szóban előadott panasz nem kezelhető, vagy a panasztevő a válasszal, illetve a megtett intézkedéssel nem elégedett, fel kell hívni a figyelmét, hogy panaszát írásban megismételheti és azt személyesen, elektronikus úton vagy postai úton a Főigazgatóhoz vagy az orvosigazgatóhoz nyújthatja be. Telefonon történt szóbeli bejelentés esetén a panaszt felvevő megkéri a panaszost panaszának írásban történő benyújtására.

V.10. A panaszbejelentés kötelező tartalmi eleme

A panasznak tartalmaznia kell:

- a beteg személyes adatait (születési hely, idő, anyja neve, lakcím, személyi igazolvány száma, TAJ szám, az ellátás pontos ideje és helye);
- a panasz lényegének pontos, szövegszerű leírását;
- az összes lényeges körülményt;
- a szervezeti egység/osztály megnevezését;
- panaszos beteg vagy bejelentést tévő hozzátartozójának, törvényes képviselőjének nevét, elérhetőségét, aláírását (kivéve a telefonos és email-ben történő panaszbejelentés esetét);
- Az ellátásra vonatkozóan panasszal lehet élni a betegjogi képviselő felé is, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését a Főigazgatónak. A betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden betegellátást végző osztályon, illetőleg a szakrendelőben (telephelyenként) jól látható helyre ki kell függeszteni (előtér, folyosó, aula).

V.11. Az eljárásra vonatkozó határidők

V.11.1. Az Eü. tv. 29. § (2) bekezdése alapján a Gyermekkórház köteles a panaszt kivizsgálni és ennek eredményéről a panaszost lehető a legrövidebb időn belül legfeljebb 30 munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a panaszos azon jogát, hogy a

külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a Gyermekkorház mint egészségügyi szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

V.11.2. Ha a panaszbejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 munkanapnál hosszabb ideig tart, úgy erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítását megalapozó indokok vagy körülmények megjelölésével – tájékoztatni kell.

V.11.3. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a 6 (hat) hónapos időtartamot.

V.11.4. A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt, kivéve, ha a kivizsgálás során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt közölt, ilyenkor a panasz elintézése vizsgálat, intézkedés mellőzésével befejezhető. Amennyiben megalapozottan valószínűsíthető, hogy a panaszos másnak jogellenes kárt vagy egyéb kárt okoz, a Gyermekkorház a panaszos személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére köteles átadni.

V.11.5. A szóbeli panaszt rögzítő feljegyzést, valamint a szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt az egység vezetője haladéktalanul, de legfeljebb 1 munkanapon belül továbbítja a Főigazgatói Titkárságra.

V.11.6. A panasz kivizsgálásával megbízott vezető köteles a vizsgálatot a felkérést követő 15 munkanapon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét a Gyermekkorház Főigazgatójával vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.

V.11.7. A panasz kivizsgálásával megbízott vezető a panaszt 2 munkanapon belül ahhoz a szervezeti egység vezetőjéhez továbbítja, amely a panasszal érintett. A szervezeti egység vezetője az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, legfeljebb 10 munkanapon belül írásbeli igazoló jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről. A vizsgálat során elsőként az érintett munkavállalót kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról, ezt követően, ha a vizsgálat vezetője a panasznak helyt ad, az intézkedést a körülményekhez képest a lehető legrövidebb időn belül megteszi, ezzel egyidejűleg az intézmény Főigazgatójával írásban is közli,

- vagy személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszost – hozzátartozó, törvényes vagy jogi képviselő által tett panasz esetén azok értesítésével egyidejűleg – meghívja. Szükség esetén az érintett munkavállalót, valamint annak munkahelyi felettesét és a betegjogi képviselőt is meg kell hívni. A meghallgatást a panaszossal egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a panaszos a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.

V.12. A panaszkezelési eljárás lefolytatásának mellőzése

A panasz kivizsgálása mellőzhető, ha:

- ha a panaszbejelentést nem az arra jogosult tette meg;
- a panaszos a sérelmezett mulasztás vagy tevékenység bekövetkeztét követő vagy a tudomásszerzéstől számított 1 (egy) év után terjesztette elő panaszát.
- ha ugyanazon panaszos korábban hasonló tartalmú, már kivizsgált panaszával azonos tartalmú ismételt panaszt nyújt be.

- ha a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt.
- névtelen panasz esetén, illetőleg ha a panaszbejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg.

V.13. A panasz nyilvántartása, dokumentálása, jegyzőkönyv

V.13.1. Az Eütv. 29. § (4) bekezdése alapján panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat **5 évig** meg kell őrizni. Az **írásbeli panaszok nyilvántartása** a Főigazgatói Titkárságon rendszeresített dokumentációban, beérkezési sorrendben történik. A panaszos ügyek nyilvántartására a *3. számú melléklet* szerinti sablon táblázat irányadó.

A nyilvántartás tartalmazza a panasz:

- a) beérkezésének időpontját,
- b) bejelentőjének nevét, sérelmet ért személy nevét
- c) tárgyát (mely szervezeti egység ellen irányul, milyen egészségügyi tevékenység kapcsán),
- d) intézésére illetékes munkavállaló nevét és beosztását,
- e) kivizsgálójának nevét és beosztását,
- f) rendezésére tett intézkedést (amennyiben van),
- g) lezárásának dátumát,
- h) iktatószámát.

V.13.2. A panaszkezeléssel kapcsolatos folyamatról, a vizsgálat leírásáról a *2. számú melléklet* szerinti minta alapján jegyzőkönyvet kell készíteni.

V.13.3. A panasz benyújtására **szóbeli formában** is van lehetőség, ebben az esetben is jegyzőkönyvet kell kiállítani.

Ebben az esetben a **jegyzőkönyvben rögzíteni kell:**

- a bejelentő nevét, címét, elérhetőségét (telefon, e-mail), a sérelmet ért személy neve
- a panasz melyik osztály, vagy szervezeti egység ellen irányul,
- a panasz leírását.

Szóban előadott panasz esetén jegyzőkönyv hangfelvétel útján is elkészíthető, ennek feltétele, hogy a hangfelvétel elkészítéséhez a panaszos tudomásul vegye és ehhez írásban kifejezett hozzájárulását adja. Az elkészült jegyzőkönyvet a panaszossal alá kell íratni.

V.13.4. A Gyermekkorházba beérkezett valamennyi panaszt fel kell vezetni az iktatórendszerbe és iktatószámmal kell ellátni. Az egészségügyi dokumentáció vezetése szabályszerűségének biztosítása és felügyelete körében ennek szabályszerűségét az orvosigazgató vagy az általa megbízott személy ellenőrzi.

V.13.5. Az írásbeli panaszokat és az V.13.2. pont szerinti, a 2. számú melléklet alapján készült jegyzőkönyveket a szervezeti egységeknél nyilvántartásba kell venni és a rájuk vonatkozó öt évig meg kell őrizni, majd azt követően az Irattárba leadni.

V.13.6. A Gyermekkorházban előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Főigazgatói Titkárság készíti elő és összesítve minden év január 31-ig megküldi a Főigazgató részére.

V.13.7. A panaszkezelési eljárás során keletkező olyan intézményi dokumentumokat, amelyek a tényállás feltárásához szükséges belső, bizalmas információt tartalmaznak, illetőleg a Gyermekkorházon belüli, belső levelezést szigorúan tilos kiadni vagy bármilyen formában panaszos rendelkezésére bocsátani. Úgyszintén tilos a belső, kórházi vizsgálat során keletkezett dokumentumokat a panaszos (beteg hozzátartozója, törvényes képviselője) részére kiadni. A panaszos részére a vizsgálat eredményéről készült dokumentumot szükséges megküldeni.

V.13.8. A minőségirányítási igazgató a Főigazgatónak minden év első negyedév végéig beszámol a Gyermekkorházban előfordult panaszokról, közérdekű bejelentésekről, egyéb megkeresésekről. A panaszügyek kivizsgálására megbízott vezető vagy helyettese a beszámoló elkészítéséhez minden iratot vagy információt köteles rendelkezésére bocsátani.

V.14. A panasz kivizsgálására megbízott vezető jogai, kötelezettségei

V.14.1. A panasz kivizsgálásával megbízott vezető vagy helyettese **jogosult** a Gyermekkorház szervezetén belül:

- a Gyermekkorház infrastruktúrája és személyi állománya tekintetében indokolt és írásban dokumentált vizsgálatokat végezni;
- a vizsgált szervezeti egység helyiségeibe belépni, figyelemmel a vizsgált szervezeti egység biztonsági előírásaira;
- a vizsgált szervezeti egységnél, személynél jogosult a vizsgálat tárgyához kapcsolódó minősített adatot, üzleti titkot, gazdasági adatot tartalmazó iratokba, más dokumentumokban, valamint elektronikus adathordozókon tárolt adatokba betekinteni a jogszabályokban meghatározott adatvédelmi és minősített adatok védelmére vonatkozó rendelkezések betartásával;
- A vizsgált szervezeti egység, személy vagy szervezeti egység vezetőjétől és bármely munkavállalótól írásbeli formában és szóban is információt és felvilágosítást kérni;
- igazoló jelentést kérni a panaszok kivizsgálása során a panaszolt vagy a feltételezetten panaszolt személy, illetve szervezeti egység vezetőjétől,

V.14.2. A panasz kivizsgálásával megbízott vezető vagy helyettese **köteles** a Gyermekkorház szervezetén belül:

- a vizsgálat során valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni;
- vizsgálatról teljes és pontos jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készíteni;
- tevékenységének megkezdéséről (amennyiben kizáró ok nem merült fel) a vizsgált szervezeti egység/osztály/személy, illetve szervezeti egység vezetőjét tájékoztatni;
- az objektív vélemény kialakításához elengedhetetlen dokumentumokat és körülményeket megvizsgálni;
- megállapításait, következtetéseit és javaslatait tárgyszerűen, a valóságnak megfelelően írásba foglalni, és azt az annak alapjául szolgáló elegendő és megfelelő bizonyítékkal alátámasztani;
- ha a vizsgálatnál kapcsolatban vagy személyére nézve összeférhetlenségi ok tudomására jut, akkor haladéktalanul jelentést tenni a Főigazgatónak, melynek késedelmes teljesítéséért vagy elmulasztásáért felelősséggel tartozik;
- a birtokába került eredeti dokumentumokat a vizsgálat lezárását követően hiánytalanul visszaadni a vizsgált szervezeti egység/osztály vagy személy részére;
- a vizsgált szervezeti egységnél/osztálynál a biztonsági előírásokat maradéktalanul betartani.

- a tudomására jutott minősített adatot, üzleti titkot megőrizni, a vizsgálati tevékenységet megfelelően dokumentálni. A vizsgálat során elkészült iratokat vagy iratmásolatokat az adatvédelmi és a minősített adatok védelmére vonatkozó előírások megtartásával a vizsgálat dokumentációjához csatolni.

VI. A panasz kivizsgálása során keletkezett határozat

VI.1. A panasz kivizsgálásával megbízott vezető vagy helyettese a vizsgálat során vagy a vizsgálatot követően köteles a JÜI-vel a panasz kivizsgálása és a vizsgálat eredménye tekintetében is egyeztetni. A panasz kivizsgálásának eredményét, vagyis a határozat tervezetét a JÜI felülvizsgálja, szükség esetén azt módosíthatja, kiegészítheti. Majd ezt követően a panasz kivizsgálásával megbízott vezető vagy helyettese által a panasz elbírálása tárgyában hozott határozati javaslat és a dokumentáció megküldésre kerül a Gyermekkorház Főigazgatója részére.

VI.2. A Főigazgató a megküldött dokumentumok ismeretében alakítja ki végleges álláspontját az érintett kérdésben és a **panasznak helyt adó vagy a panaszt elutasító határozatot hoz.**

VI.3. A panasznak helyt adó határozat alapján – amennyiben az peren kívüli egyezségekre irányul – a Gyermekkorház a Kórház felelősségbiztosítójának bevonásával peren kívüli egyezségi megállapodást köt a panaszossal. Az egyezségi megállapodás előkészítésében, illetőleg megkötésében a Gyermekkorház jogi képviselője működik közre. A kisebb súlyú panaszügyek kezelésében a JÜI vesz részt.

Amennyiben a **panasznak helyt adó határozat alapján**, a panasz megalapozottnak bizonyul, a Főigazgató – az illetékes szervezeti egység vezetőjének a közreműködésével – *intézkedik:*

- a) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről; a panaszos érdekét sértő esemény orvoslásáról/ megszüntetéséről;
- b) az okozott sérelem orvoslásáról;
- c) indokolt esetben kezdeményezi az Mt. szerinti fegyelmi és/vagy anyagi felelősségre vonást, illetve az Eütv. szerinti etikai eljárás megindítását;
- d) ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértési cselekmény elkövetésének gyanúja merül fel – az eljárásra illetékes hatóság mielőbbi értesítéséről.

VI.4. Az intézmény Főigazgatója vagy az általa megbízott személy köteles a panaszbejelentés időpontjától számított 30 munkanapon belül a belső vizsgálat eredményéről a panasz bejelentőjét panaszügyben keletkezett határozat megküldésével írásban, elektronikus formában vagy postai úton térítvevényes levéllel tájékoztatni.

VI.5. A határozatban rögzítésre kerül:

- a panaszvizsgálás eredménye,
- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések,
- valamint a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat. A panaszvizsgálást lezáró határozat 3 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos, illetve törvényes képviselője vagy jogi képviselője számára elektronikus vagy postai úton térítvevényes levél formájában kell megküldeni.

VI.6. A panasz elbírálását követően – annak eredménye alapján – a Gyermekkorház megvizsgálja a lehetséges munkajogi, illetőleg polgári jogi következmények alkalmazásának lehetőségét. Indokolt esetben felülvizsgálja belső eljárásrendjét, szabályzatát, az

újrasszabályozás vagy a meglévő szabályzat maradéktalan betartására történő figyelemfelhívás érdekében.

VI.7. A fentiekre vonatkozó javaslatot a panasz kivizsgálásával megbízott vezető tesz, a javaslatát bejelenti a Főigazgatónak.

VI.8. Amennyiben a panasz kivizsgálása során munkavégzéssel kapcsolatos hiányosság, vétkes kötelességszegés igazolódik, úgy a Főigazgató gondoskodik a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról, hogy a hátrányt szenvedett panaszos megfelelő elégtételt kapjon, továbbá indokolt esetben a felelősségre vonást kezdeményezheti az érintett munkavállalóval szemben.

VI.9. A panasz kivizsgálásának eredményét (határozatot) az érintett szervezeti egységek, (szükség esetén a JÜI) másolatban megkapják, amely az érintett panaszos (beteg) egészségügyi dokumentációjában kerül elhelyezésre.

VII. Eljárás kártérítési igényt is tartalmazó panaszoknál

VII.1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is tartalmaz, vagy erre utaló egyértelmű kijelentést tesz, a Főigazgató haladéktalanul megküldi a Kórház felelősségbiztosítójának, a Gyermekkorházat képviselő jogi képviselőnek és a JÜI-nek az ügy kivizsgálására való felhívással. A Főigazgató távollétében vagy akadályoztatása esetén a Főigazgatói Titkárság köteles ennek megfelelően eljárni.

VII.2. A Gyermekkorházban lefolytatott belső vizsgálat eredménye továbbításra kerül a Gyermekkorházat képviselő jogi képviselő és - szükség esetén - a Kórház felelősségbiztosítója részére. A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell. Az egészségi állapotra vonatkozó különleges adat abban az esetben kezelhető, ha ahhoz a panaszos írásban kifejezetten hozzájárul.

VII.3. A Gyermekkorház jogi képviselője a kárigény esetén köteles a kárigény nyilvántartásba vételéről és a belső vizsgálat megindításának tényéről tájékoztatni a panaszost. A kárigény elutasítása esetén az erről szóló határozatot a Gyermekkorház jogi képviselője küldi meg a panaszos részére.

VIII. Közösségi médiafelületeken érkező panaszok kezelése

VIII.1. A jelen fejezet célja, hogy meghatározza a Gyermekkorház Facebook- és Google-felületein (értékelések, vélemények, kommentek, üzenetek) érkező panaszok egységes, átlátható, a megbízhatóságot és az intézményi jóhírnevet védő kezelésének eljárásrendjét. Az eljárás minden olyan bejegyzésre kiterjed, amely a kórház működését érinti és panasz jellegű megjegyzést tartalmaz.

VIII.2. A panasz észlelése, monitorozás

VIII.2.1. A kommunikációs igazgató vagy az erre kijelölt munkatársa munkanapokon **naponta ellenőrzi:**

- a kórház hivatalos Facebook-oldalát,
- a Google értékeléseket,
- a beérkező üzeneteket és kommenteket.

- A panaszt minden esetben **rögzíteni kell** a 3. számú melléklet szerinti panasznyilvántartásban:
 - dátum,
 - platform,
 - panaszos megnevezése (ha ismert),
 - a panasz lényege,
 - link vagy képernyőkép.

VIII.3. A panasztípusok besorolása

A kommunikációs igazgató a panaszt a következő kategóriákba sorolja:

1. **Általános elégedetlenség vagy kommunikációs probléma**
(pl. hangnem, várakozási idő, félreértés)
2. **Szakmai tartalmú panasz**
(gyógyítás, ápolás, betegbiztonság – azonnali továbbítást igényel)
3. **Téves tájékoztatás, valótlan állítás**
(szükség esetén helyreigazítással, vezetői tájékoztatással)
4. **Jog- vagy személyiségi jogot sértő, gyűlöletkeltő**

VIII.4. A közösségi médiafelületen jelentkező panasz továbbítása

VIII.4.1. Szakmai jellegű panaszt a kommunikációs vezető azonnal továbbítja:

- az érintett osztályvezetőnek,
- a minőségirányítási vezetőnek,
- szükség esetén a főigazgatónak.
- A szakmai terület 3 munkanapon belül megküldi a szükséges információkat a válaszadás előkészítéséhez.
- Súlyos vagy betegbiztonsági kockázatra utaló panasz esetén a kommunikációs vezető azonnali vezetői értesítést ad.

VIII.5. Válaszadás a közösségi médiában

Az intézmény válaszában a célja a tiszteletteljes tájékoztatás, a helyzet megnyugtató rendezése, valamint a kommunikáció közvetlenebb csatornára terelése. Mindeközben maradéktalanul érvényesítésre kerül az információs önrendelkezési jogról és az információk szabadságáról szóló **2011. évi CXII. törvény (Infotv.)**, valamint az **Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)** előírásai. Erre tekintettel, valamint az érintett magánszférájának védelmében, személyes egészségügyi adatok nem biztonságos online csatornán nem kerülnek nyilvánosságra és nem kerülnek továbbításra.

Közösségi médiában nem folytatható:

- szakmai vita,
- betegellátási részletek ismertetése,
- személyes adatok megosztása.

Válaszadás szabálya:

A kommunikációs igazgató vagy az erre kijelölt munkatársa 48 órán belül rövid és empatikus választ ad a megkeresésre.

Alkalmazandó sablon szöveg:

„Köszönjük, hogy jelezte észrevételét. Panaszát továbbítjuk az illetékes kollégáknak kivizsgálásra. A részletek egyeztetése érdekében kérjük, írjon nekünk a [panaszkezelési e-mail címre], ahol személyre szabott választ tudunk adni.”

VIII.6. Moderálás – jogsértő és tiltott tartalmak kezelése

A kommunikációs igazgató vagy az erre kijelölt munkatársa jogosult:

- Törölni vagy elrejtetni minden olyan bejegyzést, amely:
 - személyes vagy egészségügyi adatot tartalmaz,
 - sértő, gyűlöletkeltő, rágalmazó,
 - hamis információt terjeszt,
 - jogszabályba vagy Facebook/Google irányelvekbe ütközik;
- szükség esetén jelenteni a tartalmat a platform üzemeltetőjének;
- a kommentelési lehetőséget időlegesen korlátozni, ha az indokolt.

Minden eltávolítást a panasznyilvántartásban is dokumentálni kell.

VIII.7. Visszacsatolás és értékelés

VIII.7.1. A kommunikációs igazgató vagy az erre kijelölt munkatársa havi összefoglalót készít a közösségi médiás panaszokról:

- a gyakoriságáról,
- a típuskategóriákról,
- az érintett osztályokról,
- a visszatérő problémákról.

VIII.7.2. Az összefoglaló jelentés a minőségirányítási igazgató és a Főigazgató részére kerül megküldésre.

VIII.8. Felelősség

VIII.8.1. A kommunikációs igazgató vagy az erre kijelölt munkatársa felelős a közösségi média folyamatos monitorozásáért, a válaszadásért és a moderálásért.

VIII.8.2. A szakmai panaszok tartalmi kivizsgálása az illetékes szakterület, szervezeti egység feladata.

VIII.8.3. A minőségirányítási igazgató gondoskodik a panaszok rendszerbe foglalt feldolgozásáról és dokumentálásáról.

IX. Egészségügyi közvetítői eljárás, mediáció

IX.1. A közvetítői eljárás célja az egészségügyi szolgáltató és a beteg, hozzátartozója vagy törvényes képviselője között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, ezáltal a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.

IX.2. Az eljárás kérésére jogosult fél a kérelmét az egészségügyi szolgáltatás helyéhez legközelebb eső területi igazságügyi szakértői kamaránál (a továbbiakban: Kamara) terjesztheti elő. A kérelmet a Kamara küldi meg a Kórháznak a kézhezvételt követő 15 napon belül.

IX.3. A Kórház a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához. A döntést a Főigazgató hozza meg, előzetesen egyeztetve a panaszban érintett személyekkel, az illetékes szervezeti egység vezetőjével.

IX.4. A döntés írásba foglalásában a Gyermekkórházat képviselő jogi képviselő a JÜI-vel egyeztetve működik közre. Az eljárásra egyébiránt az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény rendelkezései az irányadóak.

IX.5. Betegjogi képviselő

A panaszos az Eütv.-ben foglaltak szerint panaszának kivizsgálását a betegjogi képviselőnél is kezdeményezheti.

A Gyermekkórház betegjogi képviselője: Erhardtné dr. Gachályi Anikó

Elérhetősége: +36-20-489-9525 (a telefonszám elérhető hétfőtől csütörtökig 8:00-17:00; pénteken: 8:00-14:00 között)

E-mail címe: aniko.erhardtne@ijsz.bm.gov.hu

Külföldi betegek betegjogi kérdéseiben a +36-20-489-9614 telefonszám tárcsázandó.

Fogadóóra helye, ideje: telefonos egyeztetés alapján.

X. Adatkezelés

X.1. A személyes adatok kezelése a panasz kivizsgálás keretein belül a panaszbejelentőnek, annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott és annak a személynek, aki a bejelentés tartalmáról érdemi információkkal rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők. A Gyermekkórház az adatkezelés során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény (Eüak.), az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR), továbbá az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezelésének egyes kérdéseiről szóló 62/1997. (XII. 21.) NM rendelet szabályainak maradéktalan betartásával jár el.

X.2. A panaszvizsgálat keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell a X.1. pont közé nem tartozó személyes adatokat.

X.3. A panaszvizsgálat keretei között kezelt személyes adatok csak a panaszbejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatók át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatok továbbításához az adat tulajdonosa/birtokosa hozzájárult.

X.4. Ha a panaszbejelentés természetes személyre vonatkozik, e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára, kivéve, ha a bejelentő ehhez előzetesen hozzájárulását adta.

X.5. A panaszbejelentést kivizsgáló személy vagy személyek a panasz 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.

X.6. A panaszbejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban az őt megillető jogairól.

X.7. Az adatkezelési tájékoztató elérhetőségéről a panaszost tájékoztatni kell. Az adatkezelési tájékoztató elérhető a <https://www.bethesda.hu/> weboldalon.

X.8. A Gyermekkorház adatvédelmi tisztviselője: Dr. Egyed Andrea

Elérhetősége: 1146 Budapest, Bethesda u. 3.

E-mail címe: dpo@bethesda.hu

X.9. Az adatvédelmi tisztviselő elősegíti az Adatkezelő – a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogi előírásokban meghatározott – kötelezettségeinek teljesítését, így különösen:

- a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogi előírásokról naprakész tájékoztatást nyújt és azok érvényesítésének módjaival kapcsolatban tanácsot ad az adatkezelő, az adatfeldolgozó és az azok által foglalkoztatott, az adatkezelési műveleteket végző személyek részére;
- folyamatosan figyelemmel kíséri és ellenőrzi a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogi előírások, így különösen a jogszabályok és belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok érvényesülését, ennek keretei között az egyes adatkezelési műveletekhez kapcsolódó egyértelmű feladatmeghatározás, az adatkezelési műveletekben közreműködő foglalkoztatottak adatvédelmi ismereteinek bővítése és tudatosságnövelése, valamint a rendszeres időközönként lefolytatandó vizsgálatok megvalósulását;
- elősegíti az érintettet megillető jogok gyakorlását, így különösen kivizsgálja az érintettek panaszait és kezdeményezi az adatkezelőnél, illetve az adatfeldolgozónál a panasz orvoslásához szükséges intézkedések megtételét,
- szakmai tanácsadással elősegíti és figyelemmel kíséri az adatvédelmi hatásvizsgálat lefolytatását,
- együttműködik az adatkezelés jogszerűségével kapcsolatos eljárások lefolytatására jogosult szervekkel és személyekkel, így különösen kapcsolatot tart a Hatósággal az előzetes konzultáció és a Hatóság által lefolytatott eljárások elősegítése érdekében,
- közreműködik a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat megalkotásában.

X.10. Az adatvédelmi tisztviselő jogviszonyának fennállása alatt és annak megszűnését követően is titokként megőrzi a tevékenységével, annak ellátásával kapcsolatban tudomására

jutott személyes adatot, minősített adatot, illetve törvény által védett titoknak és hivatás gyakorlásához kötött titoknak minősülő adatot, valamint minden olyan adatot, tényt vagy körülményt, amelyet az őt alkalmazó Adatkezelő nem köteles törvény előírásai szerint a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tenni.

X.11. Az adatvédelmi tisztviselő feladatai ellátásával kapcsolatban utasításokat senkitől nem fogadhat el. Az adatvédelmi tisztviselő közvetlenül az Adatkezelő legfelső vezetésének tartozik felelősséggel.

XI. A szabályzat tartalmának megismertetése, hozzáférhetősége, oktatás

XI.1. A Panaszkezelési Szabályzatot a beteg hozzátartozója, törvényes képviselője részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni, és azt a Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkorháza honlapján megjelenteti. Jelen Szabályzat nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – panaszával más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához, Magyarországi Református Egyházhoz forduljon.

XI.2. A Szabályzat valamennyi fekvőbeteg ellátó osztályon, járóbeteg szakrendelésen, és a Gyermekkorház minden telephelyén a betegek/hozzátartozók, törvényes képviselők számára elérhető, nyilvános, és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni. A betegjogi képviselő elérhetőségét tartalmazó hirdetmény mellett kifüggesztve megtalálható az a tájékoztatás, hogy hol tehet panaszt a beteg, illetve, hogy a Panaszkezelési eljárásrend hol található meg az intézetben.

XI.3. A Szabályzatot tartalmának megismerhetősége érdekében közzé kell tenni a Gyermekkorház www.bethesda.hu honlapján is.

XI.4. A Szabályzat elektronikus úton hozzáférhető a közös meghajtó: SZABÁLYZATOK mappában elmentve, papír alapon a Főigazgatói Titkárságon valamint a betegellátó-gyógyító szervezeti egységeknél.

XI.5. A szabályzat oktatása: minden új szabályzat, valamint módosítás és aktualizálás ismertetésre és oktatásra kerül a felhasználói célcsoportnak, és az osztályra érkező új munkatársnak, melynek megtörténte oktatási naplóban kerül dokumentálásra. Az oktatásról, valamint a szükséges továbbképzési események lefolytatásáról jegyzőkönyv kerül kitöltésre. A jegyzőkönyvhöz mintaként a Szabályzat 4. számú mellékletét képező Oktatási/továbbképzési esemény jegyzőkönyv sablon alkalmazandó.

XI.6. Aktualizálás, módosítás: a szabályzat készítője a szakirodalom és jogszabályok folyamatos nyomon követése mellett módosítási, aktualizálási tervet készít, és elvégzi a szükséges módosításokat, valamint ismerteti a munkatársakkal.

XII. Záró rendelkezések

XII.1. Jelen szabályzat 2026. január 1. napján lép hatályba és 2030. december 31. napjáig érvényes. Jelen Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg a 2016. november 10. napján hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Panaszbejelentési nyomtatvány
2. számú melléklet: Panaszkezelési jegyzőkönyv
3. számú melléklet: Táblázat panaszos ügyek nyilvántartásához
4. számú melléklet: Oktatási/továbbképzési esemény jegyzőkönyve

1. számú melléklet

Iktatószám:.....(a Gyermekkorház tölti ki)

PANASZBEJELENTÉSI NYOMTATVÁNY

A Bethesda Gyermekkorház irányába történő bejelentéshez

Kérjük, hogy a bejelentés benyújtását megelőzően szíveskedjék a Gyermekkorház honlapján elérhető Panaszkezelési Szabályzat tartalmáról tájékozódni.

Honlap: www.bethesda.hu

Bejelentő neve és elérhetősége:

Anonim bejelentés (név nélküli bejelentés):igen/nem (megfelelő aláhúzendó)

Nem anonim bejelentés esetén:

(kérjük, hogy a dokumentumot nyomtatott betűkkel, jól olvashatóan töltsse ki)

Név:

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

Lakcím/tartózkodási hely:.....

e-mail cím:.....

telefonszám:.....

A bejelentő és a vizsgálatvezető közötti kapcsolattartás módja (egy forma választható)

postai levél:

e-mail cím:

egyéb:

2. számú melléklet

Panaszkezelési jegyzőkönyv

Intézmény: Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekkórháza
Panasz iktatószáma:
Panasz benyújtásának dátuma:
Panaszos minősége: (beteg / hozzátartozó / dolgozó)
Panasz tárgya röviden:
Panasz részletes leírása:
Vizsgálat megállapításai:
Intézkedések / válasz:
Határidő a válaszadásra:

Készült: Budapest, év.....hó.....napján

Aláírás:.....

3. számú melléklet

Panaszos ügyek nyilvántartása

PANASZ									
Beérkezés időpontja	Bejelentő neve	Tárgya	Intézésre jogosult munkatárs neve:	Intézésre jogosult munkatárs beosztása:	Kivizsgáló neve:	Kivizsgáló beosztása:	kezelésére hozott intézkedés	lezárás dátuma	Iktatószám

4. számú melléklet

Oktatási/továbbképzési esemény jegyzőkönyv

Intézmény:
Oktatás megnevezése:
Időpont / helyszín: Előadó(k):
Résztevők létszáma:
Oktatás tartalma röviden:
Szakmai következtetések / felhasználhatóság:

Kelt: Budapest,év.....hó.....nap

Aláírás:.....