

Iktatószám: 1443-1/2026.

ME 08-03
PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK
KEZELÉSE
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS

Készítette: Dr. Zsirai Erzsébet Jogi Irodavezető, jogtanácsos



Ellenőrizte: Dr. Fejes Gábor orvosigazgató

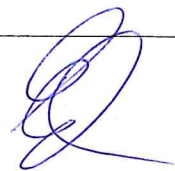
Szalayné Pausits Ibolya minőségirányítási vezető




Jóváhagyta: Dr. Molnár Sándor PhD. főigazgató

Jóváhagyás dátuma: 2026.03.31.

Kiadás dátuma: 2026.03.31.



Jelen intézményi szabályzat mindenkor **hatályos** változata a számítógépes hálózaton érhető el.
A kinyomtatott példány nem hivatalos, csak a nyomtatás időpontjában igazolható annak
hatályossága, ezért felhasználás előtt a belső dokumentumok mesterlistáján ellenőrizze az
utolsó kiadás dátumát.

Tartalom

1.	A szabályzat célja.....	3
2.	Jogszabályi alapok.....	3
3.	Érvényességi terület	3
3.1.	Területi hatály.....	3
3.2.	Személyi hatálya.....	3
3.3.	Időbeli hatálya	3
4.	Fogalom meghatározások.....	3
5.	Alapelvek	5
6.	Panaszok.....	6
6.1.	Általános szabályok.....	6
6.2.	A panaszkezelés részletes szabályai, eljárása.....	7
6.3.	Intézkedések	9
6.4.	Nyilvántartás.....	10
7.	Közérdekű bejelentés	10
8.	Adatkezelés	11
9.	Mellékletek:.....	11
10.	Módosítások jegyzéke	12

1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy meghatározza Soproni Gyógyközpontban a közérdekű bejelentések és panaszok kezelését.

2. Jogszabályi alapok

A szabályzat a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasztörvény) által meghatározott panaszok és közérdekű bejelentések kezeléséről rendelkezik.

Ezen túlmenően alkalmazott jogszabályok:

- Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

3. Érvényességi terület

3.1. Területi hatály

A szabályzat rendelkezései a Soproni Gyógyközpont teljes területére vonatkozik.

3.2. Személyi hatálya

Jelen szabályzat a Soproni Gyógyközponttal foglalkoztatási jogviszonyban egészségügyi szolgálati jogviszonyban- és (munkavégzésre irányuló) egyéb jogviszonyban álló valamennyi munkavállalóra állókra terjed ki, valamint az Intézményhez panasszal és/vagy közérdekű bejelentéssel forduló bármely személyre (a továbbiakban: panaszos vagy közérdekű bejelentő).

3.3. Időbeli hatálya

Jelen Szabályzat 2026. március 31. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a 2021.04.13. napján 1525-1/2021. iktatószámon kiadott „ME 08-03 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁS REKLAMÁCIÓKEZELÉS SZABÁLYOZÁSA” 7. kiadása, valamint a 2023.09.01. napján 2974-1/2023. iktatószámon kiadott KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA 2. kiadása a belső visszaélés bejelentési rendszerre vonatkozó részek kivételével hatályát veszti. Jelen eljárás szabályait a hatályba lépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Érvényes: Visszavonásig

4. Fogalom meghatározások

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.

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.

Foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a Soproni Gyógyközpont számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez.

Panaszos Az a természetes személy (vagy törvényes képviselője, meghatalmazottja), aki a panaszbejelentést tette.

Törvényes képviselő: az a természetes személy, aki cselekvőképességében részlegesen vagy teljesen korlátozó gondnokság alatt álló más személy, vagy korlátozottan cselekvőképes kiskorú vagy cselekvőképtelen kiskorú nevében eljár, illetve nevében és képviseletében a vonatkozó jogszabályban nevesített módon jogosult nyilatkozatot tenni. Törvényes képviselő a kiskorú gyermek szülője, gyámja, a nagykorú gondnoka. Nem törvényes képviselő, azaz nem képez törvényes képviselői jogosultságot az „eltartói”, „gondozói”, „gondviselői” (stb.) minőség.

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

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

Beteg: Az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy.

Betegjogi képviselő: A betegek Eütv.-ben meghatározott jogainak védelmét ellátó személy, aki segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében. A betegjogi képviselő segít a betegnek panaszja megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, valamint a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.

Egészségügyi ellátás: A beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.

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 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 meddővé tételt, 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

Ügyintézési határidő: amennyiben napként kerül megjelölésre, azon naptári napot kell érteni

5. Alapelvek

5.1. Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a Soproni Gyógyközponthoz, mint a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. A panaszjog korlátozása TILOS.

5.2. A panaszügy és a közérdekű bejelentés kivizsgálását végző köteles biztosítani, hogy a panasszal és a közérdekű bejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban ne vegyen részt olyan személy, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett. Az ügyintézés során az érintett terület vezetője is köteles biztosítani az ügyintézés ellátó terület munkatársainak elfogulatlanságát, összeférhetetlenségét.

5.3. A vizsgálat eredményeként hozott érdemi döntést pontos, közérthető és egyértelmű indoklással kell ellátni és írásba foglalva továbbítani a panaszos részére.

5.4. A panaszok, közérdekű bejelentések ügyintézése során a törvényben és a jelen szabályzatban előírt határidőket be kell tartani.

5.5. A panasz vagy a közérdekű bejelentés Soproni Gyógyközponthoz történő benyújtása nem érinti a panaszosnak/ közérdekű bejelentőnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint más szervekhez is forduljon.

5.6. A Panasztörvény alapján az azonos közérdekű bejelentőtől/panaszostól, azonos tartalommal érkezett, korábban már lefolytatott, megválaszolt panasz eljárás újbóli kivizsgálására a Soproni Gyógyközpont nem köteles.

5.7. A panaszok valamint a közérdekű bejelentések kivizsgálása és a válaszadás során a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi szabályokat, valamint a vonatkozó hatályos jogszabályban, jelen szabályzatban, illetve az igazgatói utasításban foglalt határidőket betartva kell eljárni, fokozottan ügyelni kell a személyes (különösen egészségügyi) adatok védelmére.

5.8. A Panasztörvény 6.§-ában foglaltak szerint a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a bejelentés vagy a panasztétel miatt semmilyen kár, hátrány vagy megkülönböztetés nem érheti.

5.9. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés beérkezését követően annak tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy elintézése más vizsgálatra jogosult szervhez tartozik, a Főigazgató 8 napon belül gondoskodik a Titkárság útján a vizsgálatra jogosult szervhez való áttételről és ezzel egyidejűleg a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

6. Panaszok

6.1. Általános szabályok

6.1.1. A panasz benyújtása történhet:

- szóban és személyesen a Soproni Gyógyközpont székhelyén (9400 Sopron, Győri út 15. III. épület 3. emelet Titkárság), a panaszt ez esetben az Orvosigazgató, amennyiben nem elérhető a Főigazgató fogadja
- írásban levélpostai úton a Soproni Gyógyközpont székhelyére a Főigazgató részére címzett megkereséssel
- elektronikus úton - emailen az igazgatosag@sopronigyogykozpont.hu címen tehető meg.
- hivatali kapun/ügyfélkapun keresztül: a Soproni Erzsébet Oktató Kórház és Rehabilitációs Intézet részére, a 15367716 tárhelyre küldéssel

Figyelemmel arra, hogy a Soproni Gyógyközpont telefonvonalai hangrögzítésre nem alkalmasak, a szóbeli bejelentést a minőségirányítási vezető írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja, vagy postai úton tértivevényes levélben megküldi.

Jelen panaszkezelési szabályzatban írott kivizsgálási rend kizárólag az írásban (postai vagy elektronikus úton) benyújtott panaszok esetére vonatkozik.

A szóban előterjesztett panaszok esetén fel kell hívni a panaszos figyelmét a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik, továbbá arra, hogy a panaszt írásban szükséges előterjeszteni. Írásképtelen vagy a panasz írásbeli benyújtására más ok miatt nem képes személy részére fel kell ajánlani az írásba foglaláshoz való segítséget (a panaszos a panaszát lediktálhatja, amit két tanú jelenlétében a saját nyilatkozatának ismerhet el). Ez esetben az írásbeli panaszról felvett... melléklet szerinti panaszbejelentési űrlap másolati példányát a panaszosnak át kell adni.

Amennyiben a szóbeli panasz elbírálása egyszerű és a címzett személy a jog- vagy érdeksérelem megoldására hatáskörrel rendelkezik, az indokolt és szükséges intézkedéseket jogosult és köteles megtenni. Ebben az esetben a panasz írásba foglalása nem szükséges, de arról feljegyzést kell készíteni az esetleges későbbi jogviták megelőzésre és a foglalkoztatott saját védelme érdekében.

6.1.2. A Soproni Gyógyközpontban konkrét szervezeti egység megjelölése nélkül postai úton érkező panaszok, továbbá a Soproni Gyógyközpont honlapján elérhető e-mail címek valamelyikén keresztül érkező panaszokat a Soproni Gyógyközpont Főigazgatójához kell továbbítani, és a Soproni Gyógyközpont mindenkor hatályos iratkezelési szabályainak megfelelően kell kezelni.

6.1.3. A panaszos különösen az alábbi személyeknél, testületeknél és hatóságoknál jogosult panasza benyújtására:

- a főigazgatónál;
- az orvosigazgatónál;
- az ápolási igazgatónál;
- a betegjogi-, ellátottjogi-, gyermekjogi képviselőnél - az Integrált Jogvédelmi

Szolgáltatnál

- a Soproni Gyógyközpont fenntartójánál
- a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központnál (továbbiakban: NNGYK, egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén);
- az Egészségügyi Tudományos Tanácsnál (továbbiakban: ETT) orvosetikai szabály megsértése felmerülése esetén;
- a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamaránál (továbbiakban: MESZK) szakdolgozót érintő etikai szabály megsértésének felmerülése esetén;
- a területileg illetékes egészségügyi államigazgatási szervnél (egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén);
- a beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését a közvetítői tanácsnál;
- kártérítési vagy más bírói úton érvényesíthető igény az illetékes bíróságnál benyújtott kereseti kérelem útján érvényesíthető.

6.2. A panaszkezelés részletes szabályai, eljárása

6.2.1. A Főigazgató a beérkezett panaszokat a Jogi Irodára és a Panaszkezeléssel megbízott főorvosra (amennyiben nem elérhető, bármilyen jogcímen távol van – az Orvosigazgatóra) szignálja.

Amennyiben a panaszlevélből a panasztevő személye, a sérelmezett körülmények nem beazonosítható módon szerepelnek, akkor is meg kell tennie a szükséges intézkedéseket a panasz megfelelő kivizsgálásra érdekében. A szükséges intézkedések – melyet a Jogi Iroda feladattal megbízott munkatársa kell megtegyen - az adott eset függvényében eltérő lehet, azonban elsődlegesen fel kell venni a kapcsolatot a panasztevő személlyel (postai, vagy elektronikus levelezőrendszer útján, esetleg telefonon keresztül), hogy a panaszát a kivizsgálás megkezdhetősége érdekében megfelelően, konkrét beazonosítható tényállításokkal, személyének, a sérelmet szenvedett fél esetleges megnevezésével, személyes adatai indokolt mértékű felfedésével, valamint a panasz benyújtásával kapcsolatban hiányzó képviseleti jogának igazolásával (pl.: Meghatalmazás csatolása) pontosítsa.

Amennyiben az előző bekezdésben nevesített szükséges intézkedései nem vezetnek eredményre, abban az esetben is dokumentálni kell a megtett intézkedéseket, a beérkezett panasz megfelelő nyilvántartása érdekében, de ez esetben a panasz érdemi vizsgálata mellőzhető, erről a Főigazgató dönt.

Amennyiben a panasz valamennyi szükséges információt tartalmazza a panaszkezelési eljárás elindításához, a panaszost erről a tényről és az ügyintézési határidőről tájékoztatni kell. A tájékoztatás papír alapon vagy elektronikus úton is történhet, annak függvényében, hogy a panasz benyújtására milyen módon került sor.

6.2.2. A panasz kivizsgálása során a panaszban foglalt körülményekkel érintett személyektől, az érintett szervezeti egység vezetőjétől a Panaszkezeléssel megbízott főorvos határidő tűzésével írásbeli igazoló jelentést kér be. Az igazoló jelentés kérése iránt a panasz beérkezését követően 5 napon belül köteles a Panaszkezeléssel megbízott főorvos (távolléte/akadályoztatása esetén az Orvosigazgató, együttes távollétük/akadályoztatásuk esetén a Főigazgató) intézkedni. Az igazoló jelentés kérését az érintettnek elküldheti akár emailen, akár papír alapon a Panaszkezeléssel megbízott főorvos. Az emailen elküldött igazoló jelentés kérés nyomtatásáról, iktatásáról a Jogi Iroda gondoskodik, ahogy a papír alapú dokumentumok előkészítéséről és iktatásáról is.

6.2.3. A kivizsgálással érintett szervezeti egység vezetője, vagy az érintett személy(ek) kötelesek az előírt határidőn belül az írásbeli igazoló jelentését az igazgatosag@sopronigyogykozpont.hu email címre elektronikus úton, valamint papír alapon aláírással ellátva megküldeni a Titkárságra. Amennyiben az igazoló jelentés kérésében további kézbesítési címek, személyek megjelölésre kerülnek, úgy az igazoló jelentés megküldése a részükre is kötelező. Késedelmesen vagy egyáltalán meg nem küldött, vagy nem az előírt formában, követelmények szerint megírt igazoló jelentés munkavállalói kötelezettségszegésnek minősül, amely magával vonhatja az érintett munkavállaló irányában - szükséges és arányos mértékben - munkajogi következmény alkalmazását.

6.2.4. A panasszal érintett osztály vezetője (vagy helyettese) az osztály keretében történt ellátást köteles részletesen kivizsgálni. Az osztályos belső vizsgálat lefolytatására az osztályvezetőnek az igazoló jelentés kérésben meghatározott ésszerű határidő – minimum 2, de maximum 8 nap áll rendelkezésére. Amennyiben a kiszabott határidő alatt a kért írásbeli igazoló jelentés - a napi munkafeladatok mennyiségére tekintettel - nem teljesíthető, az érintett személy határidő hosszabbítást kérhet. Ezesetben is figyelemmel kell azonban lenni arra, hogy a panasz a törvényi határidőn belül megválaszolásra kerüljön - azaz az igazoló jelentéseknek kellő időben rendelkezésre kell álljanak. Amennyiben azonban a hatósági vagy fenntartói megkeresésben foglalt határidő, vagy az ügy sürgős körülményei ezt indokolják, úgy ennél rövidebb, akár azonnali határidő is meghatározható az igazoló jelentés kérése során.

6.2.5. A panasz kivizsgálása során- amennyiben a panasz terjedelme, bonyolultsága indokoltá teszi - az érintett személyek személyes meghallgatása is foganatosítható. Az írásbeli igazoló jelentések bekérése azonban személyes meghallgatás foganatosítása esetén sem mellőzhető.

6.2.6. Ha a panaszban foglaltak kivizsgálásához bármely dokumentum, szakmai iránymutatás, protokoll, bizonyíték megvizsgálása is szükséges, ez is bekérésre kerül a kivizsgálással érintett munkavállaló(k)tól.

6.2.7. Amennyiben a panaszlevélben foglaltak tekintetében tények megállapítása további személyek nyilatkozatának megkérése nélkül, nyomban megvalósítható és a panasz orvoslására intézkedés haladéktalanul megtehető, abban az esetben a Főigazgató, vagy az Orvosigazgató, vagy a Panaszkezeléssel megbízott főorvos kivételesen elrendelheti, hogy a szükséges intézkedések haladéktalanul kerüljenek foganatba vételre. Ebben az esetben is szükséges azonban a panaszosnak egy rövid, lényegre törő válaszlevél – amennyiben a panasz emailen érkezett – akár emailen történő - megfogalmazása, amelyben a megtett intézkedésekről tájékoztatásra kerül.

6.2.8. Amennyiben már a panaszlevél beérkezésekor látható, hogy annak kivizsgálására és megválaszolására a jogszabály szerinti határidő (nem egészségügyi ellátással összefüggő panasz esetén 30 nap; egészségügyi ellátással összefüggő panasz esetén 30 munkanap) nem elegendő, minden esetben szükséges erről a körülményről a panaszost tájékoztatni és a belső kivizsgálást késedelem nélkül lefolytatni.

A panaszlevél határidőben történő megválaszolásáért a Panaszkezeléssel megbízott főorvos és a Jogi Iroda ügyintézésre kijelölt munkatársa a felelős. A Panaszlevelet a panasz kivizsgálását követő döntés (6. sz. melléklet) Főigazgató (távolléte esetén az Orvosigazgató) általi aláírását, a szükséges intézkedések megtételéről szóló döntések meghozatalát követően írja alá a Panaszkezeléssel megbízott főorvos.

6.2.9. A panasz kivizsgálása és annak eredményeként megfogalmazandó válaszlevél megírása során törekedni kell arra, hogy minden feltett kérdés, lényeges körülmény megválaszolásra kerüljön, de az ne legyen indokolatlanul terjengős. Az intézményt sértő, lekicsinylő, indokolatlanul bántó kijelentések vonatkozásában lehetőség szerint kerülni kell a

konfrontálódást - elegendő a megalapozatlan és indokolatlanul bántó kifejezéseket visszautasítani, részletes terjedő válasz megfogalmazása kerülendő.

A Soproni Gyógyközponti betegellátással, annak körülményeivel szemben megfogalmazott általános kritikára, észrevételre is kizárólag a legindokoltabb mértékben szükséges válaszolni.

6.2.10. Amennyiben a vizsgálat során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a Panaszkezeléssel megbízott főorvos és a Jogi Iroda kijelölt ügyintézője kezdeményezheti a Főigazgatónál a panasz további vizsgálatának mellőzésével az eljárás befejezését. Amennyiben a Főigazgató ezt jóváhagyja a panaszost erről írásban értesíti a Panaszkezeléssel megbízott főorvos.

6.2.11. Amennyiben a panasz olyan állításokat fogalmaz meg a Soproni Gyógyközponttal szemben, amely valamely bűncselekmény törvényi tényállását is kimeríti, vagy kifejezetten sérelmesek a Soproni Gyógyközpont jóhírnevére, megbecsültségére, a kivizsgálás lefolytatására a Panaszkezeléssel megbízott főorvos és/vagy a Jogi Iroda munkatársa köteles ezt jelezni a Főigazgató részére - aki gondoskodik a szükséges jogi és egyéb intézkedések megtétele iránt.

6.2.12. Ha a panaszos a Soproni Gyógyközpont által adott választ nem fogadja el, ismét panaszt nyújt be, abban azonban érdemben új körülményeket nem ismertet, úgy ismételt vizsgálatot lefolytatni nem szükséges. Ebben az esetben a panaszost erről a tényről tájékoztatni kell. A panasz érdemi vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát a Soproni Gyógyközpont mellőzi.

6.2.13. Abban az esetben, amikor egy korábbi írásbeli panasz tekintetében hatósági eljárás indul és az érintett hatóság az eset kivizsgálását, információ rendelkezésére bocsátását kéri, a Soproni Gyógyközpont az Orvosigazgató útján a szükséges mértékben köteles elrendelni az újbóli kivizsgálást.

6.2.14. A Főigazgató, illetve az Orvosigazgató bármely panaszügy kivizsgálását felügyelheti vagy magához vonhatja.

6.3. Intézkedések

6.3.1. A panasz elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésekről, vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost jelen szabályzatban rögzített határidőn belül a Titkárságon keresztül írásban, vagy elektronikus úton (a panasz benyújtásának módjától függően) értesíti a Panaszkezeléssel megbízott főorvos.

6.3.2. A panasz- ha alapos - a Panaszkezeléssel megbízott főorvos már a panasz kivizsgálás során bármikor, de a panasz kivizsgálását követően a jelen szabályzat 6. számú mellékleteként csatolt „Panasz / közérdekű bejelentés kivizsgálását követő döntés” nyomtatványon az Orvosigazgató és a Főigazgató felé javaslatot tehet olyan megelőző intézkedések bevezetésére, amelyek a hasonló panaszok újbóli előfordulásának esélyét minimalizálják, megszüntetik. A Főigazgató dönt és gondoskodik

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, az egyéb szükséges intézkedések megtételéről,

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

- az okozott sérelem orvoslásáról és

- indokolt esetben a felelősségre vonásról.

6.4. Nyilvántartás

6.4.1. A Jogi Iroda vezetője a január 1. napjától december 31. napjáig tartó időtartamra vonatkozó elektronikus nyilvántartást vezet az alábbi tartalommal:

- sorszám
- beadvány iktatószáma
- a panaszos neve
- a panaszos elérhetősége (amennyiben rendelkezésre áll: címe, emailcíme/telefonszáma)
- a beadvány minősítése (panasz vagy közérdekű bejelentés)
- a beadvány érkeztetésének időpontja
- a beadvány tárgya/rövid tartalma/jogsérelem
- a kivizsgálásba bevont szervezeti egységek
- a vizsgálat lezárásának a napja
- a panaszos részére a tájékoztató levél kiküldésének napja
- a kivizsgálást követően megtett intézkedések vagy amennyiben intézkedésre nem került sor, ennek indoka
- megjegyzés

6.4.2. A Panaszkezeléssel megbízott főorvos a Jogi Iroda adminisztrációja útján a panaszos részére megküldött értesítő levél másolatát elektronikus úton továbbítja a vizsgálatban résztvevő szervezeti egységek vezetője részére, valamint a Főigazgató és Orvosigazgató részére.

6.4.3. A Jogi Iroda vezetője tárgyét követő január 15. napjáig a Főigazgató részére megküldi a 6.4.1. pontban részletezett nyilvántartást. A Főigazgató a kézhez vett nyilvántartás alapján a soron következő Főorvosi értekezleten a panaszokról tájékoztatást ad a Főorvosok részére. A Főigazgató a tapasztalatokról az érintett dolgozók tájékoztatása és a további panaszok megelőzése érdekében – panaszkezelési tréningek, kommunikációs tréningek tartásával intézkedik a szervezeti egységet vezető Főorvos útján. Amennyiben indokolt és szükséges soron kívül is elrendeli az egyes osztályokon rendkívüli osztályértekezlet tartását a panaszos ügyek áttekintésére.

7. Közérdekű bejelentés

7.1. A Közérdekű bejelentések kezelésére, nyilvántartására, a közérdekű bejelentések kivizsgálására jelen szabályzat 6. Panaszok fejezetében leírtak az irányadók a közérdekű bejelentésre jelen fejezetben leírt eltérésekkel.

7.2. Közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv/Soproni Gyógyközpont).

7.3. A közérdekű bejelentést - ha a törvény eltérően nem rendelkezik - a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elintézni.

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

hónapot.

7.5. Ha a közérdekű bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről, ennek gyanúját a jogi iroda ügyintézésre kijelölt munkatársa a főigazgató felé jelzi.

8. Adatkezelés

8.1. A Panaszosnak/ Közérdekű bejelentőnek, a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait kizárólag a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezeli a Soproni Gyógyközpont és a panasz, közérdekű bejelentés kivizsgálásában közreműködők/külső szervezet részére továbbítja a Panasz törvény 6. § (2),(4) bekezdésében meghatározott keretek között.

8.2. A panaszost, közérdekű bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A panasz és a közérdekű bejelentés kezeléséhez kapcsolódó adatkezelés megnevezésű adatkezelési tájékoztató a <http://www.sopronigyogykozpont.hu/tajekoztatok> linken elérhető.

A természetes személyt megilleti a tájékoztatáshoz és az adatok hozzáféréséhez való jog, azzal, hogy a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő számára. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a panaszban, közérdekű bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A panaszban, közérdekű bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

8.3. A panaszt, közérdekű bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat - a panaszban, közérdekű bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével - a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

9. Mellékletek:

M1: Az ügyintézés folyamatábrája

M2: Adatkezelési Tájékoztató

M3: Panasz/közérdekű bejelentés formanyomtatványa

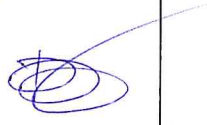
M4: Jegyzőkönyv szóbeli panaszról vagy közérdekű bejelentésről

M5: Panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása

M6: Panasz / közérdekű bejelentés kivizsgálását követő döntés

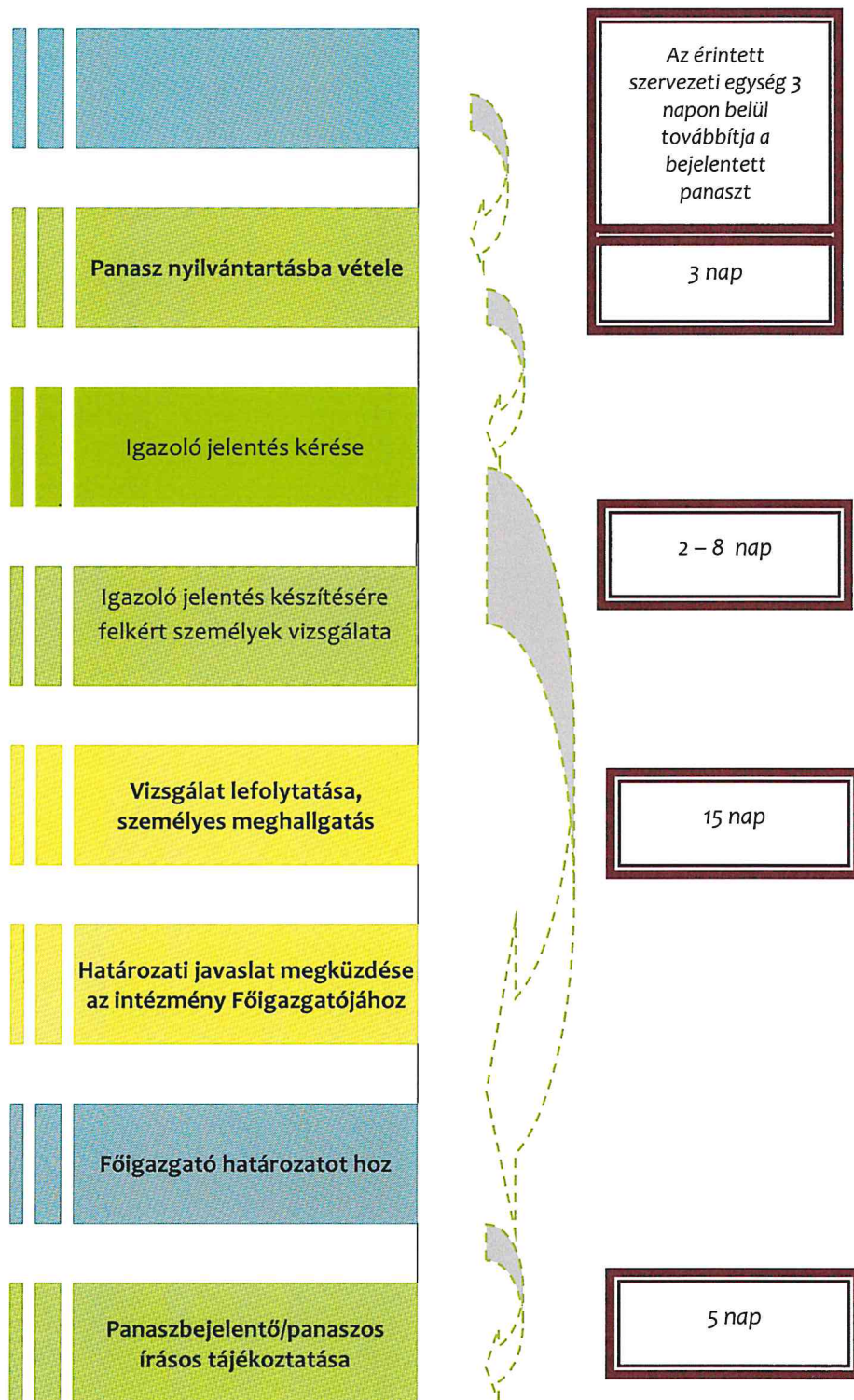
M7: Válaszlevél sablon

10. Módosítások jegyzéke

Módosította Aláírás	Változat száma	Módosított oldalszám	A kórház részéről jóváhagyta és kiadta Aláírás	Ellenőrizte Aláírás	Kiadás/ Hatálybalépés időpontja, iktatószáma
Szalayné Pausits Ibolya minőségirányítási vezető	7. kiadás	2-12. oldal	Dr. Molnár Sándor PhD főigazgató	Rádonyi Zsannett főigazgatói kabinetvezető Dr. Zsirai Erzsébet igazgatási főosztályvezető jogtanácsos	2021.04.15. 1525-1/2021
Dr. Zsirai Erzsébet jogi irodavezető jogtanácsos Aláírás: 	8. kiadás	Cím 1.-14. oldal, 1-7 melléklet	Dr. Molnár Sándor PhD. főigazgató Aláírás:  	Dr. Fejes Gábor orvosigazgató Aláírás:  Szalayné Pausits Ibolya minőségirányítási vezető Aláírás: 	1443-1/2026- 2026.03.31.

Panaszkezelés eljárásrendje

(Soproni Gyógyközpont)



Adatkezelési Tájékoztató

Panaszok és közérdekű bejelentések kezeléséhez

Soproni Erzsébet Oktató Kórház és Rehabilitációs Intézet az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatban az alábbi tájékoztatást nyújtja.

1. Az adatkezelő megnevezése és elérhetőségei: Soproni Erzsébet Oktató Kórház és Rehabilitációs Intézet

Székhely: 9400 Sopron, Győri út 15.

Levelezési cím: 9400 Sopron, Győri út 15.

Telefonszám: +3699514-200

Fax szám: +3699/514-250

Honlap: www.sopronigyogykozpont.hu

E-mail cím: igazgatosag@sopronigyogykozpont.hu

Az adatkezelő képviselőjének megnevezése és elérhetőségei

a Soproni Gyógyközpont mindenkori főigazgatója

E-mail cím: igazgatosag@sopronigyogykozpont.hu

Telefonszám: +3699/514-200

2. Az adatvédelmi tisztviselő megnevezése és elérhetőségei

Dr. Zsirai Erzsébet

E-mail cím: zsirai.erszebet@sopronigyogykozpont.hu

Telefonszám: +3699/514-398

3. Adatkezelés célja, jogalapja és a kezelt adatok köre

Kezelt személyes adatok (kötelező megadni)	Adatkezelés célja	Jogalapja
a panaszos/közérdekű bejelentő természetes személyazonosító adatai a panaszos/közérdekű bejelentő elérhetősége a panaszban/ közérdekű bejelentésben megadott további személyes adatai	Az adatkezelés célja a Soproni Gyógyközpontba beérkező olyan panaszok és közérdekű bejelentések elbírálása, amelyek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási egyéb hatósági – eljárás hatálya alá, figyelemmel a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasz törvény) 1-3. § előírásaira	Az adatkezelés az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 számú rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR) 6. cikk (1) bekezdés c) és e) pontján alapul, a Soproni Gyógyközpont jogi kötelezettségének teljesítéséhez és közérdekű feladatainak végrehajtása érdekében szükséges, tekintettel a Panasz törvény 1-3. §-ának rendelkezéseire, figyelembe véve a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) és g) pontját

3.1. Tájékoztatás módja

Elektronikus úton, a honlapon: www.sopronigyogykozpont.hu, illetve a Soproni Gyógyközpontban a Minőségirányítási vezetőnél elérhető papír alapú dokumentumon.

3.2. Az adatok tárolásának módja

Papír alapú dokumentumon és elektronikusan

3.3. Az adatok tárolásának időtartama

Az adatokat tartalmazó iratot a Soproni Gyógyközpont a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésére vonatkozó hatályos jogszabályi követelmények szerint iktatja, és az iktatott iratok között a mindenkor hatályos irattári tervben meghatározott selejtezési időig, illetve – ennek hiányában – levéltárba adásáig kezeli. Ezt követően a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény szerint a levéltárba adandó iratokban foglalt adatok kivételével – a Soproni Gyógyközpont az adatot törli.

3.4. A kezelt adatok köre és forrása

A Soproni Gyógyközpont csak olyan személyes adatokat kezel, amelyeket az érintett – vagy az érintett helyett és nevében eljáró törvényes képviselő vagy az érintett által meghatalmazott személy bocsátott a rendelkezésére.

4. Adattovábbítási tevékenységek Magyarországon belül

Személyes adattovábbítása csak abban az esetben fordul elő, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy elintézése más vizsgálatra jogosult szervhez tartozik, a vizsgálatot végző szervhez kerül továbbításra.

5. Személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítása

Nem releváns

6. Profilalkotáson alapuló automatizált döntéshozatal

Az intézményben nincs profilalkotáson alapuló automatizált döntéshozatal.

7. Az Önt személyes adatai kezelésével kapcsolatban megillető jogok az alábbiak:

7.1. A hozzáféréshez való jog

E jog alapján Ön tájékoztatást kérhet az általunk kezelt személyes adatairól, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos körülményekről, így különösen, de nem kizárólagosan személyes adatai kezelésének céljáról, az adatok tárolásának időtartamáról, azok más részére történő továbbítása esetén az adatok címzettjeiről, automatizált döntéshozatal alkalmazása esetén annak részleteiről.

7.2. A helyesbítéshez való jog

Ha személyes adatait önhibánkból vagy azon kívül pontatlan tartalommal kezeljük, e jog alapján Ön kérheti az általunk kezelt adatai helyesbítését, ha az adatkezelés célja lehetővé teszi, hiányos adatai kiegészítését.

7.3. A törléshez való jog

Ön kérheti, hogy személyes adatait töröljük, ha az alábbi esetek valamelyike áll fenn:

- személyes adatai kezelésére már nincs szükség az adatkezelés céljának eléréséhez

- ha az adatkezelés az Ön hozzájárulásán alapult, e hozzájárulását visszavonja, feltéve, hogy személyes adatai kezelésének nincs más jogalapja
- Ön tiltakozik személyes adatai kezelése ellen
- személyes adatait nem jogszerűen kezeltük
- jogszabály kötelez minket személyes adatai törlésére
- személyes adatait információs társadalommal összefüggő szolgáltatáshoz kapcsolódóan, az Ön nagykorúvá válását megelőzően gyűjtöttük.

Személyes adatai törlése iránti kérelmének az alábbi esetekben nem áll módunkban eleget tenni:

- az adatok kezelése szükséges mások szabad véleménynyilvánításához vagy tájékozódásához
- az adatok kezelésére jogszabály kötelez Bennünket
- az adatok kezelése valamely, népegészségügyi célból szükséges
- az adatok kezelése levéltári, tudományos vagy történelmi kutatási, illetve statisztikai célból szükséges
- az adatok kezelése valamely jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükséges.

7.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Ön kérheti, hogy személyes adatainak kezelését kizárólag az adatok tárolására korlátozzuk, ha az az alábbi esetek valamelyike áll fenn:

- Ön vitatja az általunk kezelt személyes adatok pontosságát, ebben az esetben a korlátozás az adatok pontossága tisztázásának időtartamára vonatkozik
- személyes adatait nem jogszerűen kezeltük, de azok törlése helyett Ön az adatkezelés korlátozását kéri
- a továbbiakban nincs szükségünk személyes adataira az általunk folytatott adatkezelés céljából, de Ön kifejezetten kéri azok megtartását valamely jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez
- Ön tiltakozik személyes adatai kezelése ellen, ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg a tiltakozási igényével kapcsolatos döntést meghozzuk.

Ha kérelme alapján személyes adatai kezelését korlátozzuk, a korlátozás feloldásáról Önt előzetesen tájékoztatjuk. A korlátozás időtartama alatt az Ön személyes adatait azok tárolásán kívül egyéb módon nem kezeljük, kivéve, ha az alábbi esetek valamelyike áll fenn:

- Ön az adatok kezeléséhez hozzájárult
- az adatok kezelése valamely jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükséges
- az adatok kezelése valamely fontos közérdekből szükséges.

7.5. A tiltakozáshoz való jog

Ha személyes adatait a saját jogos érdekünk vagy valamely más személy jogos érdeke alapján, továbbá, ha közfeladatunk ellátásának keretei között kezeljük, Ön bármikor tiltakozhat az adatkezelés ellen.

Tiltakozása esetén személyes adatai kezelését megszüntetjük, kivéve, ha az alábbi esetek valamelyike áll fenn:

- az adatok kezelését kényszerítő erejű jogos okok indokolják
- a levéltári, tudományos vagy történelmi kutatási, illetve statisztikai célból folytatott adatkezelés valamely közérdek miatt szükséges.

7.6. Az adathordozhatósághoz való jog

Ha személyes adatait az Ön hozzájárulása vagy az Önnel kötött szerződés teljesítése érdekében automatizált módon kezeljük, Ön kérheti, hogy az Ön által rendelkezésünkre bocsátott személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban

- Önnek átadjuk, vagy
- lehetővé tegyük, hogy azt más adatkezelő részére akadálymentesen továbbítsa, vagy
- ha annak műszaki feltételei adottak, az Ön által megjelölt adatkezelő részére közvetlenül továbbítsuk.

Kérelmének azonban nem áll módunkban eleget tenni, ha az alábbi esetek valamelyike áll fenn:

- az adatok kezelése valamely fontos közérdekből szükséges
- a kérelem teljesítése mások jogait hátrányosan érintené.

7.7. A hozzájárulás visszavonásához való jog

Ha személyes adatait az Ön hozzájárulása alapján kezeljük, annak visszavonására Ön bármikor jogosult. A hozzájárulás visszavonása esetén az adatkezelést megszüntetjük, személyes adatait töröljük, feltéve, hogy személyes adatai kezelésének nincs más jogalapja.

A hozzájárulás visszavonása Önre nézve nem jár következményekkel. A hozzájárulásának visszavonása azonban nem érinti az azt megelőzően hozzájárulása alapján folytatott adatkezelésünk jogszerűségét.

7.8. A panasz benyújtásához való jog

Az adatkezeléssel összefüggő kérdéseivel, kifogásaival, panaszaival az adatvédelmi tisztviselőjéhez (lásd a jelen tájékoztató 1. oldal) fordulhat.

Ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése nem felel meg az arra alkalmazandó jogi előírásoknak, az Európai Unió bármelyik tagállamának adatvédelmi felügyeleti hatóságához panaszt nyújthat be.

Magyarországon az adatvédelmi felügyeleti hatóság a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, amelynek elérhetőségei az alábbiak:

levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://naih.hu>

Ön a jogait bírósági úton is érvényesítheti. A peres eljárás lefolytatása a törvényszék hatáskörébe tartozik, a perre a Fővárosi Törvényszék illetékes. A per az

Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek elérhetősége az alábbi linken található: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

PANASZ/ KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS

¹Az alábbiak figyelembe vételével a négyzetben kérjük x-el jelölni a beadvány jellegét.

☐ **Panasz¹:** 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.

☐ **Közérdekű bejelentés¹:** bejelentés, mely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

NÉV ² :	
Amennyiben nem az Érintett nyújtja be a panaszt/közérdekű bejelentést, úgy PANASSZAL/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSSEL érintett neve, címe, születési helye, ideje ² :	Neve: Lakcíme: születési helye, ideje:
A Panaszt/közérdekű bejelentést benyújtó képviseleti jogosultsága (jogosultság igazolását kérjük alátámasztani) ²	☐ Törvényes képviselő ☐ Meghatalmazott ☐ Egyéb:.....
LAKCÍM ³ :	
LEVELEZÉSI CÍM ³ :	
E-MAIL CÍM ³ :	

²Kötelező kitölteni.

³Az egyik mezőt kötelező kitölteni

Amennyiben nem tölti ki azonosítatlan személynek minősül, ebben az esetben panaszát vagy közérdekű bejelentését a kivizsgálásra jogosult szerv kizárólag abban az esetben vizsgálja ki, amennyiben beadványa alapjául súlyos jog-vagy érdeksérelem szolgál.

A panasz vagy közérdekű bejelentés tartalmának részletes leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Javaslat:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A panasz, vagy bejelentés tartalmát alátámasztó és becsatolt dokumentumok, bizonyítékok felsorolása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Felelősségem teljes tudatában kijelentem, hogy a panaszban vagy közérdekű bejelentésben szereplő adatok, információk, dokumentumok, bizonyítékok tartalma a valóságnak megfelelnek. (Kérjük x-el jelölje).
- Tudomásul veszem, hogy a rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt tartalmazó panasz vagy közérdekű bejelentés esetén az elbírálásra jogosult a vizsgálatot intézkedés

mellőzésével befejezheti, vagy amennyiben ezáltal bűncselekmény vagy szabálysértés valósul meg, úgy hatósági vagy bírósági eljárás lefolytatását kezdeményezheti. (Kérjük x-el jelölje).

- Nyilatkozom, hogy a Soproni Erzsébet Oktató Kórház és Rehabilitációs Intézet honlapján (<http://www.sopronigyogykozpont.hu/>) elérhető Panasz és közérdekű bejelentés kezelésének szabályzatában foglaltakat, a honlap és a „panasz és közérdekű bejelentés kezeléséhez kapcsolódó adatkezelés” megnevezésű, a linken elérhető

http://www.sopronigyogykozpont.hu/download/panaszkezeles/ME08-03_M2.pdf

adatvédelmi tájékoztató tartalmát megismertem. (Kérjük x-el jelölje).

- Kifejezetten hozzájárulok személyes adataimnak a kezeléséhez és szükség esetén továbbításához a bejelentés kivizsgálása érdekében a kivizsgálásban jogosultak számára (Kérjük x-el jelölje).

Kelt:, év hónap nap

.....
Aláírás

Iktatószám:

PANASZ –/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS FELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV		
SZERVEZETI EGYSÉG MEGNEVEZÉSE: EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ ORVOS/SZAKDOLGOZÓ/ EGYÉB DOLGOZÓ NEVE	HELY/DÁTUM	PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ Névtelen ☐ A szolgáltatást igénybevevő érintett személy ☐ Hozzá tartozó ☐ Törvényes képviselő ☐ Betegjogi képviselő ☐ Egészségügyi hatóság ☐ Egyéb ☐ , mint
A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐ ÉRINTETT SZEMÉLY ADATAI		
Név:		
Születési hely, idő:		
TAJ szám:		
Ellátás időpontja és helye:		
Telefonszám (mobil):		
Lakóhely/Értesítési cím (email-cím):		
PANASZ/KÖZÉRDEKŰ BEJELENTŐ ADATAI (kivéve betegjogi képviselő , hatóság)		
Név:		
Születési hely, idő:		
Telefonszám (mobil):		
Lakóhely/Értesítési cím (email-cím):		
A panaszt fogadó ☐ Főigazgató ☐ Orvosigazgató ☐ Panaszkezeléssel megbízott főorvos ☐ Jogi Irodavezető ☐	Neve (olvasható):	Panaszt fogadó aláírása:
A panasz kivizsgálásának valamint a válasz várható ideje:	☐ 30 nap ☐ 30 munkanap (egészségügyi tárgyú panasz esetén)	

Iktatószám:

2. Panasz/ közérdekű bejelentés² tartalma részletes leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. A panasz/közérdekű bejelentés² tartalmát alátámasztó és becsatolt dokumentumok, bizonyítékok felsorolása:

.....

.....

.....

4. A panaszos/közérdekű bejelentő² esetleges javaslati:

.....

.....

.....

5. A panaszos/közérdekű bejelentő² egyéb nyilatkozatai

Alulírott, büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy az általam megadott, személyazonosításra alkalmas személyes adataim megfelelnek a valóságnak.

Kijelentem továbbá, hogy a jelen jegyzőkönyvben rögzített panaszt/közérdekű bejelentést a személyes adataim védelmére vonatkozó előírások szerint megtett **szóbeli/írásbeli³** tájékoztatás, továbbá a panaszok és közérdekű bejelentés kezeléséhez kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztató (egyebekben az intézmény honlapján elérhető az alábbi linken:

<http://www.sopronigyogykozpont.hu/WebPageShow.aspx?PN=panaszkezeles&MN=Betegtajekoztatok>

ME 08-03 PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK KEZELÉSE

Minőségirányítási eljárás

M4 melléklet

Iktatószám:

megismerését követően tettem meg. E tájékoztatás megtörténtét, a tájékoztatás tudomásul vételét jelen jegyzőkönyv aláírásával tanúsítom.

Aláírással tanúsítom, hogy a jegyzőkönyvvezető az általam elmondottakat a jelen jegyzőkönyvben írásba foglalta és annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőséget számomra az aláírásomat megelőzően biztosította és a jelen jegyzőkönyv egy példányát részemre átadta.

Kijelentem, hogy szóbeli panaszomat/közérdekű bejelentésem megtételét megelőzően a jegyzőkönyvvezető felhívta a figyelmemet a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a jelen szóbeli bejelentésemnek tudatában tettem meg. A jegyzőkönyvvezetőtől a kivizsgálásra irányadó eljárási szabályokra vonatkozó teljes körű tájékoztatást megkaptam és tudomásul vettem. E tájékoztatás kiterjedt arra is, hogy személyazonosságomat a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

Sopron,

.....
panaszos/közérdekű bejelentő

.....
panaszt/közérdekű bejelentést felvevő

1 másolati példányát a jegyzőkönyvnek a mai napon átvettem:

.....
panaszos/közérdekű bejelentő

¹Az egyik elérhetőséget elég megadni

²A megfelelőt kérjük aláhúzni, vagy a feleslegest törölni

³A megfelelőt kérjük aláhúzni, vagy a feleslegest törölni

Panasz / közérdekű bejelentés kivizsgálását követő döntés

(egyediesítendő, az adott ügyben nem releváns részek törlendők!)

A(z) (intézmény megnevezése) főigazgatója

a (..... ügyvéd által képviselt)

igénybevevő/beteg által indított iktatószámú panaszvizsgálási eljárásban

- az **előterjesztett panasz**,
- a kivizsgálást vezető munkatárs **jelentése**, valamint
- a napján megtartott **panaszvizsgálási meghallgatás** alapján a Főigazgató felé az alábbi javaslattal élek:

A panaszvizsgálás során megállapított tényállás és javaslat

Kelt:

.....
Panaszkezeléssel megbízott Főorvos

Főigazgatói döntés

A panasz/ közérdekű bejelentés kivizsgálása alapján:

A panasznak/közérdekű bejelentésnek helyt adok ☐

A panaszt/közérdekű bejelentést elutasítom ☐

Helyesbítő tevékenység szükséges: ☐ Igen ☐ Nem

Erre tekintettel helyesbítő tevékenységként az alábbi **vezetői döntést és intézkedést** hoztam:

Panasz/közérdekű bejelentések kezelése eljárásrend alapján jelen irat a Főigazgatói döntés alapidokumentuma.

Kelt:

.....
Főigazgató



Soproni Erzsébet Oktató Kórház és Rehabilitációs Intézet • 9400 Sopron, Győri út 15. • Tel.: +36 99 514 200 • Fax: +36 99 514 250 • www.sopronigyogykozpont.hu

Igazgatóság
igazgatosag@sopronigyogykozpont.hu

Iktatószám:

Tárgy: Tájékoztatás/Válaszlevél

Bejelentő neve:

Bejelentő elérhetősége (lakcíme/elektronikus levelezési címe)

Tisztelt Asszonyom/Uram!

Mindenekelőtt szeretném sajnálatomat kifejezni az Önt/hozzá tartozóját ért kellemetlenségek miatt. *(amennyiben fennáll)*

Tájékoztatom, hogy az Intézményünkhöz érkezett panasz/közérdekű bejelentésének *(értelemszerűen választandó)* kivizsgálása megtörtént. A vizsgálat alapján az alábbiakról tájékoztatom:

(Soroljuk fel tényyszerűen, közérthetően, a szakkifejezések mellőzésével a vizsgálat megállapításait, az eset leírását, amennyiben szükséges az orvosszakmai-jogi összefoglalót, a lehetséges kiváltó okokat.

Amennyiben a vizsgálat felelősséget állapított meg, ennek kapcsán hozott intézkedéseket felsorolva, csoportosítva a vizsgálat eredményeivel összhangban, az alábbiak szerint:

szervezeti szintű intézkedések, amelyek az ismétlődés megelőzését szolgálják, pl.: utasítások, ellenőrzések, oktatások, eljárásrend változtatás stb.;

amennyiben személyi felelősség is megállapításra került akkor annak minősítését, okát, pl: ismerethiány, szabály megszegése, stb. a meghozott intézkedések, amelyek lehetnek munkajogi szankciók, figyelmeztetések, kötelező oktatások, stb., de személyazonosításra alkalmas adatot nem szabad beleírni)

Összefoglalva:

(rövid összefoglaló az intézményi álláspontról, amennyiben a panasz/közérdekű bejelentés megalapozott az érintettől elnézés kérés, együttérzés kifejezése, a bizalom erősítése intézményünk iránt)

Amennyiben releváns a további tájékoztatás: Tájékoztatom arról, hogy a panasz/közérdekű bejelentés kivizsgálása érdekében jogszabályban meghatározottak szerint más szervhez, illetve közvetlenül az intézmény fenntartójához is fordulhat.

Bejelentését megteheti a betegjogi képviselőnél, a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központnál, illetve az illetékes szerveknél (pl: ETT, MESZK), illetékes hatóságoknál.

Kérem tájékoztatásom szíves tudomásul vételét!

Kelt:

Tisztelettel:

aláírás
(név, beosztás)