

Járóbeteg-Ellátó Centrum

PANASZKEZELÉSI, KÖZÉRDEKŰ- ÉS VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI SZABÁLYZATA

2. kiadás

Kiadás dátuma: 2026. 08. 10.

Készítette:

Guba Tamás
minőségirányítási megbízott

Jóváhagyta:

Böcsödi István
intézményvezető



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

Tartalom

I. A SZABÁLYZAT TÁRGYI, TERÜLETI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA	3
1.1. Tárgyi hatály	3
1.2. Területi hatály	3
1.3. Személyi hatály	3
II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
III. A BETEGJOGI KÉPVISELŐ	3
IV. A PANASZ-, KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS ÉS VISSZAÉLÉSBEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK RÉSZLETES SZABÁLYAI, AZ ELJÁRÁS MENETE	4
IV.1. A panasz és a közérdekű bejelentés vizsgálata	5
IV:2. Visszaélések bejelentése	8
V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	11
VI. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	11
VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉS	12
MELLÉKLETEK	13



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

A gyógyintézetek működési rendjéről, illetve szakmai vezető testületéről szóló 43/2003. (VII. 29.) ESzCsM rendelet 9. § (2) bekezdésének f) pontja szerinti tevékenységgel összefüggésben, az ugyanezen jogszabály 9. § (2) bekezdésének d) pontjában foglalt felhatalmazás alapján a hajdúszoboszlói **Járóbeteg Ellátó Centrumban** (rövidítve és a továbbiakban: JEC) érvényes panaszvizsgálási rendről az alábbi szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki:

I. A Szabályzat tárgyi, területi és személyi hatálya

Jelen szabályzat alapját a „2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról” képezi.

1.1. Tárgyi hatály

A Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a JEC egészségügyi szolgáltatóként végzett tevékenységével összefüggésben bejelentett bárminemű panasz, közérdekű bejelentés, valamint visszaélés-bejelentés kivizsgálása és elbírálása során.

1.2. Területi hatály

A Szabályzat hatálya kiterjed a JEC székhelyére, a hatályos működési engedélyben nevesített telephelyekre, továbbá valamennyi olyan helyszínre, ahol a JEC, mint egészségügyi szolgáltató nevében, tevékenység végzésére kerül sor.

1.3. Személyi hatály

A Szabályzat hatálya kiterjed a JEC-el alkalmazotti és egyéb jogviszonyban álló személyekre, továbbá a JEC egészségügyi szolgáltatásait igénybe vevő betegekre, azok hozzátartozóira.

II. Általános rendelkezések

A beteg az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29. §-ában foglaltaknak megfelelően jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban a JEC-nél, mint egészségügyi szolgáltatónál panaszt tenni.

A JEC köteles a panaszt kivizsgálni és annak eredményéről a beteget írásban tájékoztatni.

A JEC-hez benyújtott panasz kivizsgálása és elintézése a JEC vezetőjének kizárólagos hatáskörébe tartozik. A vezető a panaszt a JEC egyéb dolgozóinak bevonásával vizsgálja ki.

III. A betegjogi képviselő

A betegjogi képviselő elláthatja a betegek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.

A betegjogi képviselő tevékenysége különösen az alábbiakat foglalja magában:

- segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- segít a betegnek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

- 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,
- rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról, illetve a betegjogok érvényesüléséről az egészségügyi szolgáltatónál.

A betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei között járhat el.

A betegjogi képviselő a tevékenysége során az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra köteles felhívni a szolgáltató vezetőjét, illetve fenntartójának a figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz. A felhívás eredménytelensége esetén a betegjogi képviselő jogosult az illetékes szervhez, illetve személyhez fordulni.

A betegjogi képviselő különös figyelmet fordít az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők betegjogi védelmére, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatos panaszokra, meghatalmazás alapján képviseli a beteget a követelmény megsértésének megállapítására irányuló hatósági eljárás során.

A betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult:

- az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,
- a vonatkozó iratokba betekinteni,
- az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni.

A betegjogi képviselő köteles a betegre vonatkozó orvosi titkot megtartani, és a beteg személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.

A betegjogi képviselő a külön jogszabály szerinti szervezet keretei között látja el feladatait.

A betegjogi képviselő nem állhat azzal az egészségügyi szolgáltatóval munkavégzésre irányuló jogviszonyban, amely az általa képviselendő betegek részére egészségügyi szolgáltatást nyújt.

Az egészségügyi szolgáltató biztosítja, hogy a betegek és hozzátartozóik a betegjogok képviseletét ellátó személy(ek) kilétét és elérésük módját megismerhessék.

Az egészségügyi szolgáltató vezetője 10 munkanapon belül, a fenntartó 30 munkanapon belül - ha a fenntartó önkormányzati képviselő-testület vagy közgyűlés, a soron következő testületi ülésen - érdemben megvizsgálja a betegjogi képviselő észrevételeit és azzal kapcsolatos állásfoglalásáról őt tájékoztatja.

IV. A panasz-, közérdekű bejelentés és visszaélésbejelentés kivizsgálásának részletes szabályai, az eljárás menete

A szabályzata alapját képező jogszabály rendelkezési alapján az azonosíthatatlan személy által (név nélkül, vagy becenév, álnév használatával) tett bejelentés vizsgálatát a JEC mellőzheti, kivéve, ha annak alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

Ügytípus	Bejelentés módja	Bejelentés formái
panasz	szóban/ személyesen	a bejelentes@szoboszlorendelo.hu e-mail címen előre egyeztetett helyen és időben (ebben az esetben jegyzőkönyv felvétele kötelező)
	postai úton	ajánlott küldeményben, az alábbi postai címen: Járóbeteg Ellátó Centrum (Bejelentés-kezelési csoport, 226. iroda) Hajdúszoboszló Szilfákajla u. 1-3. 4200
	elektronikus	a bejelentes@szoboszlorendelo.hu e-mail címen vagy https://www.ajbh.hu/ugyinditas-azonositas-nelkul
közérdekű bejelentés	szóban/ személyesen	a bejelentes@szoboszlorendelo.hu e-mail címen előre egyeztetett helyen és időben (ebben az esetben jegyzőkönyv felvétele kötelező)
	postai úton	ajánlott küldeményben, az alábbi postai címen: Járóbeteg Ellátó Centrum (Bejelentés-kezelési csoport, 226. iroda) Hajdúszoboszló Szilfákajla u. 1-3. 4200
	elektronikus	a bejelentes@szoboszlorendelo.hu e-mail címen vagy https://www.ajbh.hu/ugyinditas-azonositas-nelkul
visszaélés bejelentés	szóban/ személyesen	a bejelentes@szoboszlorendelo.hu e-mail címen előre egyeztetett helyen és időben (ebben az esetben jegyzőkönyv felvétele kötelező)
	postai úton	ajánlott küldeményben, az alábbi postai címen: Járóbeteg Ellátó Centrum (Bejelentés-kezelési csoport, 226. iroda) Hajdúszoboszló Szilfákajla u. 1-3. 4200
	elektronikus	a bejelentes@szoboszlorendelo.hu e-mail címen

1. táblázat – A bejelentés módjai

IV.1. A panasz és a közérdekű bejelentés vizsgálata

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



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

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

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a JEC Bejelentés-kezelési csoportjához (továbbiakban: Bejelentéskezelő). A szóbeli panaszt vagy a szóbeli közérdekű bejelentést az Bejelentéskezelő írásba foglalja és a panaszos vagy a közérdekű bejelentő számára másodpéldányban átadja.

Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem a Bejelentéskezelőhöz tették meg (lásd: 1. táblázat), a panaszt vagy a közérdekű bejelentést **a beérkezésétől számított nyolc napon belül a Bejelentéskezelőhöz át kell tenni.** Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

A panaszt és a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Bejelentéskezelőhöz történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.

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

A Bejelentéskezelő kapcsolatot tart a panaszossal és a közérdekű bejelentővel, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. A Bejelentéskezelő a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

Ha a Bejelentéskezelő a panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más eljárás hatálya alá tartozik, erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a bejelentés JEC vezetőségéhez való áttételről haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.

Ha a Bejelentéskezelő számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

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

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát a Bejelentéskezelő mellőzi.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát a Bejelentéskezelő mellőzi. A Bejelentéskezelő ettől eltekint, és a panaszt vagy közérdekű



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

Ha nagykorú személy esetén más (hozzátartozó, gyám, gondnok) személy jár el a panasz ügyében, az ilyen panaszt a JEC abban az esetben vizsgálja ki, ha a nagykorú személy nevében eljáró igazolja, hogy a nagykorú személy törvényes képviselője és a nagykorú személy nem képes a saját nevében eljárni (pl. gondokság alatt áll). Annak a tényét, hogy a panasztevő a nagykorú személy nevében törvényes képviselőként eljárhat, hitelt érdemlően kell bizonyítani és be kell mutatni a panasszal érintett beteg hozzájárulását is a panasztételhez. Abban az esetben, ha a panasz alapján az érintett páciens nem azonosítható be (nem szerepel a beteg neve, TAJ száma vagy születési adatai) a bejelentés vizsgálatát a JEC mellőzi. Abban az esetben, ha a panaszban nem szerepel legalább 2 azonosításra alkalmas adat arra a betegre vonatkozóan, akiről a panasz szól a JEC a panaszvizsgálatát mellőzi.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – a JEC gondoskodik

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

A Bejelentéskezelő a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt – kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt – csak a JEC részére adhatóak át, ha az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést kivizsgáló személyek a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat a Bejelentéskezelővel, mint feladat- és hatáskörrel rendelkezővel oszthatják meg.

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



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

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

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

A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere

A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni, közvetlenül az Alapvető Jogok Biztosa részére. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az alapvető jogok biztosa gondoskodik.

Az elektronikus rendszerben személyes adat kizárólag a közérdekű bejelentés kivizsgálása, valamint a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás céljából kezelhető.

Az elektronikus rendszerben a közérdekű bejelentő azonosításához a közérdekű bejelentő nevét és lakcímét kötelezően tárolják.

Az elektronikus rendszeren keresztül benyújtott közérdekű bejelentés rövid, személyes és egyedi intézményi adatok nélküli tartalmi kivonatát és elintézésének állását az egyedi azonosító szám alapján az alapvető jogok biztosa a hivatala honlapján mindenki számára hozzáférhetővé teszi.

A közérdekű bejelentők védelme

Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt – jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek minősül a – kivéve, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt – az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt fenyegető hátrányok.

IV.2. Visszaélések bejelentése

A belső visszaélés-bejelentési rendszert a foglalkoztatónál egy erre a célra kijelölt, pártatlan egység működteti. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésével szerződés keretében külső szervezet került megbízásra. A JEC esetében ez a Bejelentés-kezelési csoport, mely alvállalkozói minőségben végzi ezen tevékenységet. A csoport tagjai nincsenek alkalmazotti jogviszonyban a JEC-nél.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.
- az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,
- a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- a foglalkoztatóval jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és a), b) vagy d) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg.

A szóbeli bejelentést előre egyeztetett helyen és időben teheti meg az 1. táblázatban jelzett módon. Ebben az esetben a Bejelentéskezelő a szóbeli bejelentést – a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, azaz írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.

Szóbeli bejelentés esetén a Bejelentéskezelő felhívja a bejelentő 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.

A Bejelentéskezelő az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A Bejelentéskezelő a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja.

A fenti határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett **lehet meghosszabbítani.** A bejelentőt ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

bejelentő tájékoztatásának határideje **a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.**

A bejelentés kivizsgálása során a Bejelentéskezelő kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- **a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,**
- **a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg,**
- **a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve**
- **a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.**

A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélések orvoslására.

Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről.

A Bejelentéskezelő a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a Bejelentéskezelő a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A Bejelentéskezelő világos és könnyen hozzáférhető információt nyújt a belső visszaélés-bejelentési rendszer működésére, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra, valamint az e törvény szerinti visszaélés-bejelentési rendszerekre és eljárásokra vonatkozóan.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között

- **a bejelentőnek,**
- **annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, és**
- **annak a személynek, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és továbbíthatóak.**

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt személyes adatok kezelésére a „A panasz és a közérdekű bejelentés vizsgálata” fejezetben leírt szabályokat kell és lehet alkalmazni.

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



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok nem kerülnek továbbításra harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer úgy került kialakításra, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben osztják meg.

A bejelentésben érintett személyt a JEC a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatja a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítja, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

Ha a foglalkoztató a munkavállalóira a közérdeket vagy nyomós magánérdeket védő magatartási szabályokat állapít meg, ezek megsértése a belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelenthető.

V. Egyéb rendelkezések

A panaszvizsgálásban érintett személyek a tevékenységük során tudomásukra jutott egészségügyi adatokat a hatályos jogszabályok szerint kötelesek kezelni és titokban tartani, különös tekintettel az Eütv., az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

A panasszal összefüggésben keletkezett iratokat 5 éven keresztül meg kell őrizni.

A Szabályzat egy másolt példányát a JEC területén el kell helyezni, melyet a Szabályzat hatálya alá tartozó panasz felmerülése esetén a panaszos részére meg kell mutatni.

VI. Értelmező rendelkezések

Jelen Szabályzat vonatkozásában az alább felsorolt fogalmakon az itt meghatározottakat kell érteni.

- *Beteg*: az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy.
- *Egészségügyi ellátás*: a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.
- *Egészségügyi szolgáltató*: a tulajdoni formától és fenntartótól függetlenül minden, egészségügyi szolgáltatás nyújtására és az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

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

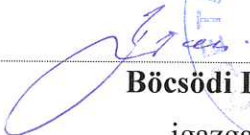
- *Foglalkoztatásra irányuló jogviszony:* minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez vagy önmaga foglalkoztatását végzi,
- *Foglalkoztató:* aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat,
- *Foglalkoztatott:* az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, vagy önmaga foglalkoztatását végzi.

VII. Záró rendelkezés

Jelen Szabályzat 2026. augusztus 10. napjával lép hatályba.

Ezzel egy időben, a 2022. december.15-el hatályos Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

Hajdúszoboszló, 2026. 08. 07.


Böcsödi István
igazgató



	Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat
--	--

Mellékletek

1. melléklet

1. Közérdekű bejelentés, panasz bejelentésére szolgáló űrlap ¹

I.	Címzett	
	Eljárásra jogosult:	
	Panasszal érintett:	
II.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
	értesítés módja:	
III.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	helye:	
	ideje	
IV.	A bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	

Kelt:, 20.....év hó nap

.....
bejelentő

¹ Az eljárásra jogosult szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni. E-mailben megküldött panaszbeadványról kérjen beérkezési visszaigazolást, A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

2. melléklet

Jegyzőkönyv szóbeli közérdekű bejelentés, panasz felvételéről

I.	A bejelentő	
	neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail-címe:	
II.	A bejelentés előterjesztésének	
	helye:	
III.	A bejelentés rövid összefoglalása	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok	
V.	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:	

Kelt:, 20.....év hó nap

.....
eljáró személy

.....
bejelentő

A jegyzőkönyv felvételét az indokolta, miszerint az intézmény Panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálási szabályzatában foglaltaknak megfelelően betegpanaszt csak írásos formában lehet benyújtani.

A felvett jegyzőkönyv alapján a panasz kivizsgálásra kerül, amelynek eredményéről a jogosult írásbeli tájékoztatást kap.

/Tájékoztatjuk a panaszost, hogy panasszal csak a beteg élhet az Intézmény felé, vagy annak jogszabály szerint meghatalmazott, avagy törvényes képviselője, így felhívjuk a panaszos figyelmét, hogy ha a fenti feltételek nem állnak fenn, úgy a panasza elutasításra fog kerülni./ (Ez a bekezdés akkor szükséges, amennyiben a panaszos és a beteg személye nem egyezik)



Panaszkezelési, közérdekű- és visszaélés-bejelentési szabályzat

3. melléklet

HOZZÁJÁRULÁS a panasz vagy a közérdekű bejelentés személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

Alulírott

.....
.....(panaszos, közérdekű bejelentő neve, címe) a(z)
.....

.....
szemben (közérdekű bejelentés, panasz címzettjének megnevezése) 20..... év hó
napon

.....tárgyban
benyújtott közérdekű bejelentésem, panaszom ügyében kijelentem, hogy annak áttétele esetére a
személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Kelt:, 20.....év hó nap

.....
bejelentő