

Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár Egyetemi Oktató
Kórház
9002 Győr, Vasvári Pál. u. 2-4.
Tel.:+36(96)507-900



OLDALAK SZÁMA: 1/9
VERZIÓ: 6.
Érvénybelépés dátuma: 2006.05.01.

MINDEN SZERVEZETI
EGYSÉG

Panaszkezelési Szabályzat

AZONOSÍTÓ: PAEOK-FIG_SZ_109

Panaszkezelési Szabályzat


Készítő
Dr. Lakos Júlia
ügyvéd


Ellenőrző
Kaproncai Gabriella
minőségirányítási felelős


Jóváhagyó
Dr. Jávor László
főigazgató


FELÜLVIZSGÁLAT/MÓDOSÍTÁS

Felülvizsgálta/Módosítás helye, rövid leírása	Aláírás	Dátum	Jóváhagyta	Aláírás
		2009. január 1.		
Dr. Lakos Júlia - felülvizsgálat		2012. május 31.	Dr. Tamás László János	
Dr. Lakos Júlia – felülvizsgálat		2018. október 17.	Dr. Tamás László János	
Dr. Lakos Júlia - felülvizsgálat		2025. április 7.	Dr. Jávor László	
Dr. Lakos Júlia		2026. március 05.	Dr. Jávor László	

A példány sorszáma:

Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár Egyetemi Oktató
Kórház
9002 Győr, Vasvári Pál. u. 2-4.
Tel.:+36(96)507-900

MINDEN SZERVEZETI
EGYSÉG



Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár
Egyetemi Oktató Kórház

Panaszkezelési Szabályzat

OLDALAK SZÁMA: 2/9
VERZIÓ: 6.

Érvénybelépés dátuma: 2006.05.01.

AZONOSÍTÓ: PAEOK-FIG_SZ_109

TARTALOMJEGYZÉK

1.	<i>A SZABÁLYZAT célja:</i>	3
2.	<i>A SZABÁLYZAT HATÁLYA</i>	3
3.	<i>Illetékesség és felelősség meghatározása</i>	3
4.	<i>Fogalmak meghatározása, RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE</i>	4
5.	<i>A SZABÁLYZAT leírása</i>	4
5.1.	<i>A panaszügyekkel kapcsolatos eljárás</i>	4
5.1.1.	<i>Az Intézetbe érkező panaszügyek csoportosítása</i>	4
5.1.2.	<i>A panaszvizsgálás részletes szabályai</i>	4
5.1.3.	<i>A szóban jelzett panaszok kezelése</i>	4
5.1.4.	<i>Az írásban benyújtott panaszok kezelése</i>	4
5.1.5.	<i>Panaszkivizsgálást befejező irat</i>	5
5.1.6.	<i>A kárigényt is tartalmazó panaszok kezelése</i>	6
5.1.7.	<i>Kártérítési ügyek intézése</i>	6
5.2.	<i>A panaszügyek nyilvántartása</i>	6
6.	<i>ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK</i>	6
7.	<i>Hivatkozások</i>	6
8.	<i>MELLÉKLETEK ÉS ADATLAPOK JEGYZÉKE</i>	7

Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár Egyetemi Oktató
Kórház
9002 Győr, Vasvári Pál. u. 2-4.
Tel.:+36(96)507-900



Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár
Egyetemi Oktató Kórház

OLDALAK SZÁMA: 3/9
VERZIÓ: 6.
Érvénybelépés dátuma: 2006.05.01.

MINDEN SZERVEZETI
EGYSÉG

Panaszkezelési Szabályzat

AZONOSÍTÓ: PAEOK-FIG_SZ_109

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA:

A beteg egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálásra vonatkozó szabályok rögzítése annak érdekében, hogy a kivizsgálás eredménye, ill. az eredmények alapján hozott intézkedések megfelelően alátámasztottak és szakmailag indokoltak legyenek.

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

2.1. Szervezeti hatály

Jelen szabályzat szervezeti hatálya vonatkozik a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Petz Aladár Egyetemi Oktató Kórház (a továbbiakban: Kórház) valamennyi telephelyére, egységére, osztályára és a szakambulanciákra.

2.2. Időbeli hatály

Jelen 6. számú módosítás szabályai a hatálybalépést követően alkalmazandóak.

2.3. Tárgyi hatály

Jelen szabályzat tárgyi hatálya a panaszügyekkel kapcsolatos eljárásra terjed ki.

Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy az egészségügyi ellátással összefüggésben felmerülő panaszával - a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - más szervhez forduljon.

2.4. Személyi hatály

Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed a Kórházzal egészségügyi szolgálati, illetve egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló dolgozókra, valamint a Kórház egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő személyekre, azok hozzátartozóira vagy törvényes képviselőire – a továbbiakban: beteg.

3. ILLETÉKESSÉG ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

A dokumentum kidolgozásáért és a dokumentumban szabályozott tevékenység rendszerfelülvizsgálat alkalmával történő felülvizsgálatáért felelős:

Jogi Iroda, minőségirányítási felelős vezető

<p>Győr-Moson-Sopron Vármegyei Petz Aladár Egyetemi Oktató Kórház 9002 Győr, Vasvári Pál. u. 2-4. Tel.:+36(96)507-900</p>	 <p>Győr-Moson-Sopron Vármegyei Petz Aladár Egyetemi Oktató Kórház</p>	<p>OLDALAK SZÁMA: 4/9 VERZIÓ: 6. Érvénybelépés dátuma: 2006.05.01.</p>
<p>MINDEN SZERVEZETI EGYSÉG</p>	<p>Panaszkezelési Szabályzat</p>	<p>AZONOSÍTÓ: PAEOK-FIG_SZ_109</p>

4. FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA, RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

Panasz: Az a bejelentés, amikor a beteg vagy a hozzátartozó szóban vagy írásban kifogást emel. Panasz tárgya irányulhat az ellátást végző személyre, tárgyi környezetre, a betegellátáshoz kapcsolódó szolgáltatásra.

Nem minősül panasznak a névtelen levél, tekintettel arra, hogy betegeinknek jogában áll anonim módon véleményt nyilvánítani.

5. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

5.1. A panaszügyekkel kapcsolatos eljárás

5.1.1. Az Intézetbe érkező panaszügyek csoportosítása

- a.) Az egyes szervezeti egységeknél szóban előadott panaszok.
- b.) Az írásban benyújtott - kifejezett kárigényt nem tartalmazó - panaszok.
- c.) Kártérítési igényt is tartalmazó panaszbejelentések.

5.1.2. A panaszvizsgálás részletes szabályai

A beteg, a beteg hozzátartozója, törvényes vagy meghatalmazott képviselője kérheti, hogy az egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát e szabályzat szerinti eljárás keretében vizsgálják ki.

5.1.3. A szóban jelzett panaszok kezelése

A szóbeli panaszt a főigazgató, az orvos-igazgató, az ápolási igazgató, az osztályvezető főorvos, a Jogi Iroda vagy a Minőségirányítási Osztály jogosult megválaszolni.

A szóbeli panaszt a lehető legrövidebb időn belül meg kell vizsgálni, lehetőség szerint meg kell válaszolni, illetve orvosolni. A szóbeli panaszról írásbeli feljegyzést kell készíteni. (1. számú melléklet: PAMOK-IG-SZ-12-A-01)

Amennyiben a panasz szóban nem orvosolható vagy a beteg a szóbeli panaszkezelés eredményével nem elégedett, úgy fel kell hívni a figyelmét arra, hogy panaszát írásban megismételheti és azt a főigazgatónak címezve nyújthatja be. Ezt követően a panasz kivizsgálására az írásban benyújtott panaszra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Az ügyintézési határidő kezdő napja ebben az esetben a panasz írásbeli formában történő benyújtásának a napja.

Valamely szervezeti egységhez írásban beadott panaszt haladéktalanul továbbítani kell a főigazgató titkárságára.

5.1.4. Az írásban benyújtott panaszok kezelése

Az írásos panaszt a főigazgató részére kell benyújtani, aki a benyújtott panaszok kivizsgálását kiszignálja a panasz tárgyától függően:

- ápolási ügyben az ápolási igazgatóra,
- orvosi kérdés esetén az orvos-igazgatóra,
- ha kárigény is felmerül, akkor az orvos-igazgatóra és a Jogi Irodára.

A panasz kivizsgálásra előírt 30 munkanapos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás intézményhez történő érkezését követő első nap.

A panasz beérkezését követően a panasz kivizsgálója írásban megkeresi a panasszal érintett osztályt, aki – fegyelmi felelősség terhe mellett – egy héten belül köteles írásban megküldeni a panaszra vonatkozó álláspontját a kivizsgáló részére.

Amennyiben a panaszbejelentés kivizsgálása során fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, az orvos-igazgató a főigazgatónál – vagy az ápolási igazgatónál – kezdeményezheti a fegyelmi kivizsgálást, illetve az ápolási igazgató saját hatáskörben végzi a fegyelmi kivizsgálást.

Ha a panaszbejelentés alapján orvostikai vétség gyanúja merül fel, az orvos-igazgató a panaszbejelentést továbbítja az illetékes Etikai Bizottsághoz.

Az Etikai Bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszost írásban kell értesíteni és egyidejűleg tájékoztatni arról, hogy a panaszára vonatkozó kivizsgálás befejezésére az Etikai Bizottság illetékes.

A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha a főigazgató főorvos szükségesnek tartja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, illetve a panasz kivizsgálásával bizottságot is megbízhat.

A panasz kivizsgálás eredményéről az írásbeli válasz tervezetét – a panasz kiszignálásának megfelelően – az orvos-igazgató, az ápolási igazgató, illetve a Jogi Iroda készíti el.

Az orvos-igazgató és az ápolási igazgató saját hatáskörben dönt arról, hogy a panasz intézmény nevében történő megválaszolását delegált jogkörben aláírja-e az intézmény képviselőjeként. Amennyiben nevezettek úgy döntenek, hogy a főigazgató legyen a hivatalos válaszadó, abban az esetben a válasz tervezetet szignójukkal ellátva továbbítják a főigazgató részére.

5.1.5. Panasz kivizsgálást befejező irat

A panaszbejelentés kivizsgálását követően a panaszos részére írásbeli válasz készül.

Ezen válaszban rögzítésre kerül a panasz kivizsgálás eredménye, szükségé szerint a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet.

Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár Egyetemi Oktató
Kórház
9002 Győr, Vasvári Pál. u. 2-4.
Tel.:+36(96)507-900



OLDALAK SZÁMA: 6/9
VERZIÓ: 6.
Érvénybelépés dátuma: 2006.05.01.

MINDEN SZERVEZETI
EGYSÉG

Panaszkezelési Szabályzat

AZONOSÍTÓ: PAEOK-FIG_SZ_109

A panaszvizsgálást befejező iratot a panaszos részére olyan formában kell átadni, amely formában a panasz benyújtásra került (személyesen/postai úton tértivevényes levélben/e-mail útján/egyéb elektronikus kapcsolattartási formában pl.: Ügyfélkapun, Cégkapun, Hivatali kapun).

5.1.6. A kárigényt is tartalmazó panaszok kezelése

Minden olyan panaszt, amely egyúttal kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, az orvos-igazgató és a Jogi Iroda részére kell átadni további intézkedésre. E panaszok kézhezvételét követően a Jogi Iroda intézkedik a kárigény bejelentéséről az Intézmény felelősségbiztosítója felé. Egyebekben az írásban benyújtott panaszokra vonatkozó általános rendelkezések irányadóak, azzal, hogy az ügy lezárásáról tájékoztatni kell a felelősségbiztosítót is.

5.1.7. Kártérítési ügyek intézése

Kártérítési per megindítása esetén a Kórház képviselőjét a meghatalmazott jogi képviselő látja el.

5.1.8 A betegjogi képviselő által betervezett panasz

A vonatkozó törvényi felhatalmazás alapján a betegjogi képviselő is jogosult az intézményt panaszbejelentéssel megkeresni. Ez esetben a panaszügy kivizsgálására és megválaszolására a betegjogi képviselő eljárásához kapcsolódó törvényi előírások figyelembevételével kerül sor.

5.2. A panaszügyek nyilvántartása

Jelen szabályzat hatálybalépését követően a szóbeli panaszokról készült feljegyzéseket, az írásos panaszok kivizsgálását követő írásbeli dokumentumokat az ügyintéző szervezeti egység köteles megőrizni.

6. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A jelen szabályzat 5. számú verziója 2026.március 4. napján hatályát veszti. A szabályzat jelen 6. számú verziója 2026. március 5. napján lép hatályba.

7. HIVATKOZÁSOK

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban Eütv.), különösen az alábbi rendelkezések:

Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár Egyetemi Oktató
Kórház
9002 Győr, Vasvári Pál. u. 2-4.
Tel.:+36(96)507-900



Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár
Egyetemi Oktató Kórház

OLDALAK SZÁMA: 7/9
VERZIÓ: 6.
Érvénybelépés dátuma: 2006.05.01.

MINDEN SZERVEZETI
EGYSÉG

Panaszkezelési Szabályzat

AZONOSÍTÓ: PAEOK-FIG_SZ_109

Az Eütv. 29.§ 1. bek. alapján:

„A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál panaszt tenni.”

Az Eütv. 29.§ 2. bek. alapján:

„Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 munkanapon belül írásban tájékoztatni.”

„A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.”

Az Eütv. 29.§ 3. bek. alapján:

„A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.”

Az Eütv. 29.§ 4. bek. alapján:

„A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat öt évig meg kell őrizni.”

8. MELLÉKLETEK ÉS ADATLAPOK JEGYZÉKE

- PAMOK-IG-SZ-12-A-01 – Panaszfelvételi adatlap

Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár Egyetemi Oktató
Kórház
9002 Győr, Vasvári Pál. u. 2-4.
Tel.:+36(96)507-900



OLDALAK SZÁMA: 8/9
VERZIÓ: 6.
Érvénybelépés dátuma: 2006.05.01.

MINDEN SZERVEZETI
EGYSÉG

Panaszkezelési Szabályzat

AZONOSÍTÓ: PAEOK-FIG_SZ_109

1. számú melléklet

Feljegyzés szóbeli panasz bejelentéséről

A panasz felvételének helye (szervezeti egység) és dátuma:

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

A panaszt felvevő személy neve, beosztása:

.....

Az egészségügyi szolgáltatást igénybe vevő érintett adatai

Név:

Szül. hely, idő:

TAJ szám:

Ellátás időpontja, helye:

Telefonszám:

Lakhely / értesítési cím:

A panasz bejelentőjének adatai (kivéve betegjogi képviselő, egészségügyi hatóság)

Név:

Szül. hely, idő

Telefonszám:

Lakhely / értesítési cím:

Az eset rövid leírása:

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

Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár Egyetemi Oktató
Kórház
9002 Győr, Vasvári Pál. u. 2-4.
Tel.:+36(96)507-900



Győr-Moson-Sopron Vármegyei
Petz Aladár
Egyetemi Oktató Kórház

OLDALAK SZÁMA: 9/9
VERZIÓ: 6.
Érvénybelépés dátuma: 2006.05.01.

MINDEN SZERVEZETI
EGYSÉG

Panaszkezelési Szabályzat

AZONOSÍTÓ: PAEOK-FIG_SZ_109

Kelt:

.....
A panaszt bejelentő aláírása