



**PARÁDFÜRDŐI
KÓRHÁZ**

Parádfürdői Állami Kórház

Panaszkezelési Szabályzat

oldal 1 / 15

Hatályba lépés:
2026.04.01

Verzió szám
V.4.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Elosztási lista		
Sorszám	Név	Beosztás
1.	Dr. Stankovics Éva	főigazgató
2.	Dr. Rabóczki Anita	orvosigazgató
3.	Bak-Melher Marianna	ápolási igazgató
4.	Pintérné Csontos Ildikó	intézményi koordinációs vezető
5.	Csontos Zsuzsanna	betegirányítási és dokumentációs osztályvezető
6.	Mihályné Fónad Annamária	humánpolitikai főelőadó
7.	Takács Tamás	élelmezési. csop. vezető
8.	Parma-Gyergyói Krisztina	fizioterápiás csoportvezető
9.	Horváthné Nagy Ibolya	csoportvezető főnővér
10.	Dr. Szilágyiné Kádár Irén	csoportvezető főnővér
11.	Irattár	

Készítette:  Pabolkov-Kozma Rozi titkársági asszisztens	Minőségügyi felülvizsgáló:  Bak-Melher Marianna minőségügyi megbízott	Jóváhagyó:  Dr. Stankovics Éva főigazgató
---	---	---

Tartalom

Általános rendelkezések	3
1. A Szabályzat tárgyi, területi és személyi hatálya	3
1.1 Tárgyi hatály.....	3
1.2 Területi hatály.....	3
1.3 Személyi hatály	3
2. A Szabályzat hozzáférhetősége, megismerhetősége.....	3
3. Irányadó jogszabályok	4
Különös rendelkezések	4
4. A Szabályzattal kapcsolatos fontosabb kifejezések, fogalmak	4
5. Egyéb rendelkezések	5
6. A Panaszok fajtái	5
7. A panaszvizsgálás részletes szabályai, az eljárás menete	6
7.1 A szóban előadott, illetve írásban benyújtott panaszok.....	6
7.2 Kártérítést is igénylő panaszok	9
7.3 A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok.....	9
7.4 Az Etikai bizottságon keresztül érkező panaszok.....	9
7.5 Névtelen panasztétel, bejelentés esetén az eljárás.....	9
7.6 A panaszos értesítése, a panaszvizsgálás lezárása	9
Záró rendelkezés.....	10
1.számú melléklet	11
2.számú melléklet	12
3.számú melléklet	13
4.számú melléklet	14

 PARÁDFÜRDŐI KÓRHÁZ	Parádafürdői Állami Kórház Panaszkezelési Szabályzat	oldal 3 / 15 Hatályba lépés: 2026.04.01 Verzió szám V.4.
---	--	--

A Parádafürdői Állami Kórház (a továbbiakban: Kórház) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29.§-ban foglaltak alapján, valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény vonatkozó rendelkezéseinek való megfelelés érdekében a beteg és hozzátartozók egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszvizsgálása érdekében az alábbi szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki:

I.

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A Szabályzat tárgyi, területi és személyi hatálya

1.1 Tárgyi hatály

A Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Kórház egészségügyi szolgáltatóként végzett tevékenységével összefüggésben bejelentett bármilyen panasz kivizsgálása és elbírálása során.

1.2 Területi hatály

A Szabályzat területi hatálya kiterjed a Kórház székhelyére, továbbá telephelyére, ahol a Kórház nevében tevékenység végzésére kerül sor.

1.3 Személyi hatály

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Kórházzal egészségügyi szolgálati jogviszonyban, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre, illetve a Kórháznál tevékenységet végző önkéntesekre/gyakornokokra, továbbá a Kórház egészségügyi szolgáltatásait igénybe vevő személyekre, hozzátartozóikra, törvényes képviselőikre, valamint a Kórház területén tartózkodó más személyekre.

2. A Szabályzat hozzáférhetősége, megismerhetősége

A Szabályzat minden érintett számára hozzáférhető. A Szabályzat egy eredeti példánya a Kórház főigazgatói titkárság kezelésében van, emellett a Szabályzat megtalálható a Kórház alábbi területén:

- Fekvőbeteg osztályok (I. és II. emelet nővérszoba előtti falitábla),
- Portaszolgálat,
- Diszpécserpult,
- Labor.

	Parádfürdői Állami Kórház Panaszkezelési Szabályzat	oldal 4 / 15 Hatályba lépés: 2026.04.01 Verzió szám V.4.
--	---	--

A Szabályzat digitálisan a belső elektronikus információs hálózaton – intraneten – érhető el. A Szabályzat bármely munkavállaló számára – kérésre – a főigazgatói titkárságon – papír alapon is– kézbe adható.

3. Irányadó jogszabályok

- Az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényt (a továbbiakban: Eüak.),
- Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényt (a továbbiakban: Eütv.),
- A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényt (a továbbiakban: Panasztörvény),
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényt (a továbbiakban: Infotv.),
- A természetes személyek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet: GDPR) szóló az Európai parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. 04. 27.),
- A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényt,
- A gyógyintézetek működési rendjéről, illetve szakmai vezető testületéről szóló 43/2003. (VII. 29.) ESzCsM rendelet.

II.

KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK

4. A Szabályzattal kapcsolatos fontosabb kifejezések, fogalmak

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: tulajdoni formától és fenntartótól függetlenül minden, egészségügyi szolgáltatás nyújtására az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedély alapján jogosult egyéni egészségügyi vállalkozó, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet;

Fenntartó: költségvetési szerv egészségügyi szolgáltató esetén az alapító okiratban irányító szervként megjelölt állami szerv;

 PARÁDFÜRDŐI KÓRHÁZ	Parádafürdői Állami Kórház Panaszkezelési Szabályzat	oldal 5 / 15 Hatályba lépés: 2026.04.01 Verzió szám V.4.
---	--	---

Irányító Vármegyei Intézmény: irányítói jogkört gyakorló egészségügyi intézmény (Heves Vármegyei Markhot Ferenc Oktatókórház és Rendelőintézet);

Panasz: az egészségügyben olyan információ, amely valamely ügyrendi, betegjogi, etikai, vagy szakmai hibára, hiányosságra, röviden panaszhelyzetre hívja fel a figyelmet, s amelynek megszüntetése az egyén vagy a Kórház helyzetét szolgálja. Irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, az egészségügyi etika normáiba, vagy szakmai szabályokba ütközik, ezáltal zavarja, sérti vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet;

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

5. Egyéb rendelkezések

A Kórházhoz benyújtott panasz vizsgálása és elintézése a Kórház főigazgatójának hatáskörébe tartozik. A főigazgató a panaszt a Kórház érintett szervezeti egységeinek bevonásával vizsgálja ki.

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 Eüak. és a GDPR rendelkezéseire.

6. A Panaszok fajtái

A Kórházhoz érkező panaszügyek csoportosítása:

- Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon, szakrendeléseken, és adminisztrációs területen) szóban előadott, illetve írásban benyújtott panaszok;
 - A Kórház Főigazgatóságán személyesen szóban, vagy telefonon előadott, illetve írásban benyújtott panaszok;
 - A betegjogi képviselő által közvetített panaszok;
- Felettes, felügyeleti, fenntartói szervek (Országos Kórházi Főigazgatóság), a hatóságok (Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ, rendőrség stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán;
- Az Etikai Bizottsághoz érkező panaszok.

7. A panaszvizsgálás részletes szabályai, az eljárás menete

A beteg az Eütv. 29. §-ában foglaltaknak megfelelően jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban a Kórháznál, mint egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak Fenntartójánál szóban, írásban panaszt tenni.

A beteg a Kórházzal szembeni, az egészségügyi ellátásával összefüggésben felmerült panaszának kivizsgálását kérheti. A panaszt a beteg elsősorban írásos formában köteles benyújtani a Kórház főigazgatójának, vagy Fenntartójának címezve. A panasz benyújtható a Kórház, illetve Fenntartó székhelyének címére címezve postai úton, vagy személyesen a Kórház főigazgatói titkárságán, melynek pontos elérhetősége a következő:

Parádafürdő,
Kossuth u. 221.
3244
Igazgatóság

A panasz személyesen benyújtható az alábbi személyeknél is:

- ápolási igazgatónál;
- főigazgatói titkárságon;
- csoportvezetőknél;
- betegjogi képviselőnél.

A panasz személyes benyújthatóságának ideje:

Hétfő-péntek – 8:00-tól 16:00-ig.

A Kórház főigazgatója a panaszt köteles a benyújtást követően a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálni, és annak eredményéről a beteget a benyújtást követő 30 munkanapon belül írásban tájékoztatni.

7.1 A szóban előadott, illetve írásban benyújtott panaszok

A szóbeli panasztétel történhet telefonon, illetve személyes megjelenés alkalmával. A beteg vagy más jogosult személy által szóban tett panaszt az adott szervezeti egység vezetője, távollétében a helyettese rögzíti – feljegyzést készít. A feljegyzés tartalmi elemeit az 1. sz. melléklet tartalmazza. A telefonon érkező panaszról – amennyiben a bejelentő azonosítja magát – ugyanúgy feljegyzést kell készíteni, mint a személyesen előterjesztett panaszokról.

A szóbeli panaszt rögzítő feljegyzést, valamint a szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt, beleértve a panaszládában benyújtott panaszra is, az egység vezetője haladéktalanul, 5 napon belül továbbítja a Főigazgatói Titkárságra.

 PARÁDFÜRDŐI KÓRHÁZ	Parádafürdői Állami Kórház Panaszkezelési Szabályzat	oldal 7 / 15 Hatályba lépés: 2026.04.01 Verzió szám V.4.
---	--	---

Amennyiben a szóbeli panasz csekély súlyú szabálytalanságot érint és a tényállás tisztázott, az adott szervezeti egység vezetője jogosult a panaszt saját hatáskörben intézni. Ilyen esetben is köteles feljegyzését a Főigazgatói Titkárságra megküldeni, jelölve azon, hogy a sérelem orvoslása megtörtént.

A Főigazgatói Titkárság a panaszt iktatja és továbbítja a főigazgató vagy megbízottja felé.

A kivizsgálását végző főigazgató vagy megbízottja a panasz kézhezvételét követően haladéktalanul köteles a panasszal érintett személyeket a panaszról értesíteni és a belső vizsgálatot megkezdeni. A belső vizsgálat lefolytatására az orvosigazgató, ápolási igazgató, vagy az adott részleg vezetője felkérhető, az érintettség, illetve összeférhetetlenség figyelembevételével. A kijelölt személy a panasz kivizsgálását nem bízhatja másra.

A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az ügyintéző a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.

A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő 15 napon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét a Kórház főigazgatójával vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.

A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat 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 ezt a beteggel és az intézmény főigazgatójával írásban is közli, vagy személyes meghallgatást kezdeményez, melyre a panaszost – hozzátartozó, 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 beteggel egyeztetett időpontra kell kitűzni. Amennyiben a beteg a meghallgatásra kitűzött napon nem jelenik meg, távolmaradását ki nem mentette, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.

A kivizsgálást vezető munkatárs a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

A belső vizsgálat során jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a résztvevők aláírásukkal hitelesítenek.

Ha a panasz a kivizsgálásra köteles szervezeti egység vezetője ellen irányul, a panaszt az illetékes vezető, vagy általa megbízott vizsgálja ki. Vezető elleni panasz esetén a főigazgató a

 PARÁDFÜRDŐI KÓRHÁZ	Parádafürdői Állami Kórház Panaszkezelési Szabályzat	oldal 8 / 15 Hatályba lépés: 2026.04.01 Verzió szám V.4.
---	--	---

kivizsgálót a többi vezető közül jelöli ki. A főigazgatót érintő panaszt, valamennyi kapcsolódó irattal egyetemben, haladéktalanul a munkáltatójához kell továbbítani.

A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell, egyebekben a személyes adatok kezelésének jogalapja a kórház közfeladatának ellátásához szükséges.

A Kórház a kivizsgált panasz teljes dokumentációját – a vizsgálati eredménnyel együtt - megküldi az Irányító Vármegyei Intézmény Jogi Irodájának, amelynek jogász munkatársa az iratokat megvizsgálja, és amennyiben szükséges előkészíti a panaszosnak küldendő válasz választervezetét vagy további kiegészítést kér a panasz tárgyával összefüggésben. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján a panasz kivizsgálás lezárható, úgy a panaszosnak küldendő választervezetet a Jogi Iroda legkésőbb 10 munkanapon belül megküldi a Kórháznak.

A panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó válasz irattári példányát a Kórház Főigazgatói Titkárságán – 2 munkanapon belül – a panasszal érintett szakterület vezetője (orvosigazgató vagy ápolási igazgató) egyetértéssel szignálja, ezt követően a választ a főigazgató kiadmányozza.

A panaszjogát gyakorló betegnek szóló írásbeli tájékoztatásban a kivizsgálás eredményének rögzítése mellett fel kell hívni a beteg figyelmét arra, hogy panaszának a Kórházzal szembeni érvényesítése nem érinti azt a jogát, hogy a jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez forduljon.

A panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó tájékoztatást postai úton, tértivevényes levél formájában kell megküldeni a panaszosnak. Amennyiben a panaszbejelentés elektronikus úton érkezett – és a személyes és egészségügyi adatok biztonsága így is biztosítható – a tájékoztatás titkosított módon elektronikus úton kerül megküldésre a panaszos részére.

Ha a panasz megalapozottnak bizonyul, akkor indokolt esetben gondoskodni szükséges az alábbiakról:

- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról, illetve, arra irányuló igény és megalapozottság esetén a hátrányt szenvedett személy megfelelő elégtételt kapjon, és az ügyből eredő anyagi kárát is megtérítsék,
- indokolt esetben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, illetve a Munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény szerinti anyagi felelősségre vonás, illetve etikai eljárás kezdeményezéséről,
- ha a panasz bűncselekmény alapos gyanújának megállapítására is alkalmas lehet, haladéktalanul közölni kell az illetékes, eljárásra jogosult hatósággal.

 PARÁDFÜRDŐI KÓRHÁZ	Parádfürdői Állami Kórház Panaszkezelési Szabályzat	oldal 9 / 15 Hatályba lépés: 2026.04.01 Verzió szám V.4.
---	---	---

Munkáltatói intézkedés esetében az adott szakterület vezetője (ápolási igazgató, orvosigazgató) egyéb munkáltatói jogkörében eljárva 15 munkanapon belül visszajelzéssel él a betegellátók részére és megteszi vagy elrendeli a szükséges intézkedéseket. Szükség esetén – fentebb foglaltak alapján – főigazgatói intézkedésre is sor kerülhet.

A szakterület vezetője a megtett intézkedésekről tájékoztatja az Irányító Vármegyei Intézmény Jogi Irodáját, valamint rögzíti azt a panasznyilvántartásban is.

7.2 Kártérítést is igénylő panaszok

Minden olyan panaszt, amely egyúttal kártérítési vagy sérelemdíj iránt igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, a főigazgató az Irányító Vármegyei Intézmény Jogi Irodájának adja át további intézkedésre. Az Irányító Vármegyei Intézmény jogász munkatársa a kárigényt haladéktalanul megküldi az intézmény szakmai felelősségbiztosítójának. A panasszal kapcsolatos belső vizsgálat lefolytatásáról ez esetben az Irányító Vármegyei Intézmény jogász munkatársa intézkedik, majd a vizsgálat eredményét – a főigazgatóval történő egyeztetés után továbbítja az intézmény szakmai felelősségbiztosítójához és a kárigényt benyújtó részére.

7.3 A betegjogi képviselőkön keresztül érkező panaszok

Ezen panaszok intézése hasonló módon történik, mint a 7.1. pontban leírtak, azzal, hogy a kivizsgálás eredményéről ez esetben a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.

7.4 Az Etikai bizottságon keresztül érkező panaszok

A Kórház Etikai Bizottságához érkezett panaszok intézése az adott bizottság ügyrendjében foglaltak szerint történik.

7.5 Névtelen panasztétel, bejelentés esetén az eljárás

Névtelenül, vagy aláírás nélkül tett bejelentések és panaszok észlelése esetén, amennyiben bármilyen elérhetőség rendelkezésre áll, úgy a Kórház felhívja a panaszos figyelmét arra, hogy nevét, illetve kapcsolattartói címét pótolja, további egyértelmű beazonosíthatóságra vonatkozó adatot adjon meg. Amennyiben a panaszos ennek nem tesz eleget, illetve semmilyen elérhetőség nem áll rendelkezésre úgy a főigazgató (vagy távollétében helyettese) a bejelentéssel, panasszal a belátása szerint foglalkozik.

Abban az esetben, ha feltételezhető, hogy a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál (pl.: bűncselekmény gyanúja merül fel, esetleg munkajogi intézkedés alkalmazásának szükségessége vélelmezhető) úgy a bejelentést, panaszt ki kell vizsgálni.

7.6 A panaszos értesítése, a panaszvizsgálás lezárása

A főigazgató a panasz beérkezésétől számított 30 munkanapon belül a kivizsgálásról készült választ megküldi a panaszos és az esetlegesen érintett személyek részére. Amennyiben az ügy

	Parádfürdői Állami Kórház Panaszkezelési Szabályzat	oldal 10 / 15 Hatályba lépés: 2026.04.01 Verzió szám V.4.
--	---	---

hosszabb időt igényel és a válasz a panasz beérkezésétől számított 30 munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.

A válaszban rögzítésre kerül:

- a panaszvizsgálás eredménye,
- a panaszbejelentéssel összefüggésben esetlegesen meghozott vezetői intézkedések, valamint
- a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat.

A panaszvizsgálást lezáró válasz 3 példányban készül, melyből egy példányt a panaszos számára tértivevényes levél formájában kell megküldeni.

A Titkárság kitölti az ún. „Panaszos ügyek nyilvántartása” (2. számú melléklet) c. nyomtatványt.

Az intézményben előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a főigazgató titkársága készíti elő, és minden év január 20-ig átadja kiértékelés céljából a főigazgató számára.

III. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

A szabályzatban foglaltakat a szabályzat kiadásának időpontjától kell alkalmazni.

A szabályzatot évente felül kell vizsgálni és amennyiben indokolt módosítani kell.

A szabályzat jóváhagyási dátuma: 2026. március 25.

Jelen szabályzat 2026.04.01. napján lép hatályba. Ezzel egyidejűleg a V.3. számú verziója hatályát veszti.

Parádfürdő, 2026. március 25.

 PARÁDFÜRDŐI KÓRHÁZ	Parádfürdői Állami Kórház Panaszkezelési Szabályzat	oldal 11 / 15 Hatályba lépés: 2026.04.01 Verzió szám V.4.
--	--	---

1.számú melléklet

FELJEGYZÉS

ÍRÁSBAN TÖRTÉNŐ PANASZ, BEJELENTÉS FELVÉTELÉHEZ

Iktatószám:

- 1. Panaszfelvétel, bejelentés helye: (szervezeti egység, ellátóhely)
.....
- 2. Panasztevő, bejelentő adatai: (név, lakcím)
.....
.....
- 3. Panasztevő, bejelentő státusza: (aláhúzandó)
beteg, hozzátartozó, látogató, kísérő, betegjogi képviselő, meghatalmazott
egyéb:
- 4. A panasz, bejelentés rövid, tényyszerű leírása: (a panasz tárgyát képező esemény,
körülmény helyének, idejének pontos megjelölésével)
.....
.....
.....
.....
- 5. Egyéb lényeges megjegyzés, kiegészítés:
.....
.....
.....
- 6. panaszt, bejelentést rögzítette: (név. beosztás)
.....

Kelt:

.....	
Rögzítő olvasható aláírása	Panasztevő/bejelentő olvasható aláírása

	Parádfürdői Állami Kórház Panaszkezelési Szabályzat	oldal 12 / 15 Hatályba lépés: 2026.04.01 Verzió szám V.4.
--	---	---

2.számú melléklet

Panaszos ügyek nyilvántartása

Panasszal érintett szervezeti egység:

A panasz bejelentésének (érkezésének) időpontja:

A panasz kivizsgálási határideje:

Iktató száma:

Tárgya:

A beteg neve, szül. időpontja, TAJ-száma:

Bejelentő neve, elérhetősége:

Panasszal érintett esemény időpontja:

Érintett betegjog (egészségügyi ellátáshoz való jog, emberi méltósághoz való jog, kapcsolattartás joga, gyógyintézet elhagyásának joga, egészségügyi dokumentáció megismerésének joga, tájékoztatáshoz való jog, önrendelkezéshez való jog, ellátás visszautasításának joga, orvosi titoktartáshoz való jog):

A panaszt kivizsgáló neve és beosztása:

A panasz rendezésére tett intézkedés(ek):

A panasz lezárásának dátuma:

Tájékoztatás formája (*postai, elektronikus*):

Mellékletei:

1. Jegyzőkönyvek

 PARÁDFÜRDŐI KÓRHÁZ	Parádfürdői Állami Kórház	oldal 13 / 15
	Panaszkezelési Szabályzat	Hatályba lépés: 2026.04.01
		Verzió szám V.4.

3.számú melléklet

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A „Panaszkezelési szabályzatban” foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Beosztás	Kelt	Aláírás
PINTERNE CSORTOS ILDIKÓ	Int. koordin. vez.		Pinterne!
CSORTOS ZSUZSANNA	betegp. oszt. vez.		Csontos Zsuzsanna
MIHALYNE TONAD ANIKAHÁRIA	hum. kapr.		MI!
HORVÁTHNE NÁFY BOGYA	főnövel		Horváthné Nagy Bolya
DR. SZILÁGYINE KADAR IREN	főnövel		Sz!
PADMA-HERPÉDI KRISTINA	fizioter. csoport m.		Pad!



**PARÁDFÜRDŐI
KÓRHÁZ**

Parádfürdői Állami Kórház

Panaszkezelési Szabályzat

oldal 14 / 15

Hatályba lépés:

2026.04.01

Verzió szám

V.4.

4.számú melléklet

Panaszkezelés ellenőrzési nyomvonal

	Folyamat lépései	Jogszabály vagy belső szabályozás	Előkészítés	Keletkezett dokumentum	Folyamatgazda	Határidő	Ellenőrzés
I./1	Panasz beérkezése	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adott szervezeti egység vezetője	Panaszbejelentés (levél, email, jegyzőkönyv)	Főigazgató	Haladéktalanul	Főigazgató
I./2	Panasz iktatása	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adminisztrátor	Panasznyilvántartás, iktatási szám	Főigazgató	Haladéktalanul	Főigazgató
I./3	Panasz kivizsgálása, belső vizsgálat koordinálása	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adott szakterület vezetője vagy adott részleg vezetője	Belső vizsgálat dokumentuma(i)	Főigazgató	Felkérést követő 15 napon belül	Főigazgató
I./4	Kivizsgálás eredményének összegzése, Döntéshozatal, Tájékoztatás	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adott szakterület vezetője vagy adott részleg vezetője	Belső vizsgálat dokumentuma(i)	Főigazgató	Haladéktalanul	Főigazgató
I./5	Válasz elkészítése, véglegesítése	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	a feladat elvégzésére kijelölt jogász	Írásbeli választervezet	Főigazgató Jogi Iroda	megküldésétől számított 10 munkanapon belül	Jogi Iroda vezetője
I./6	Válasz szakmai szignálása	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adott szakterület vezetője	Tájékoztatás a panaszvizsgálás eredményéről	Főigazgató	Megküldést követő 2 munkanapon belül	Főigazgató
I./7	Válasz főigazgatói aláírása	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	főigazgató	Tájékoztatás a panaszvizsgálás eredményéről	Főigazgató	Megküldést követő 2 munkanapon belül	Főigazgató

I./8	Válasz megküldése a panaszosnak	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adminisztrátor	Postai úton történő válaszadás esetén: iktatókönyv bejegyzése, Elektronikus úton történő megküldés esetén: titkosított email dokumentum	Főigazgató	főigazgatói aláírást követően haladéktalanul (legkésőbb a panasz beérkezésétől 30 munkanapon belül)	Főigazgató
I./9	Panasz lezárása, panasznyilvántartásba történő rögzítés	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adminisztrátor	Nyilvántartó lap	Főigazgató	tájékoztatás elküldését követően haladéktalanul	Főigazgató
I./10	Visszajelzés a betegellátók részére (adott esetben)	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adott szakterület vezetője	Munkáltatói intézkedés	Főigazgató Adott szakterület vezetője	tájékoztatás elküldését követő 15 munkanap	Főigazgató
I./11	Visszajelzés a betegellátók részére (minden esetben) és munkáltatói intézkedés megtétele (adott esetben)	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adott szakterület vezetője	Jogi Iroda részére írásbeli értesítés a megtett intézkedésekről és írásbeli munkáltatói intézkedés (adott esetben)	Főigazgató Adott szakterület vezetője	panasz lezárását követő 15 munkanap	Jogi Iroda Főigazgató
I./12	Szakigazgatói tájékoztatás nyilvántartásba történő rögzítése	1997. évi CLIV törvény, Panaszkezelés kivizsgálásának folyamata belső szabályzat	adminisztrátor	Írásbeli tájékoztatás	Főigazgató	tájékoztatás beérkezését követően haladéktalanul	Főigazgató
I./13	Riportálás/ elemzés/ statisztika	Adatkérés alapján	adminisztrátor	jelentés/kimutatás	Főigazgató Jogi iroda	kérés szerinti határidőben	Főigazgató Jogi Iroda

