



## BUDAI EGÉSZSÉGGKÖZPONT

|                                                          |      |      |      |                         |      |                              |      |      |
|----------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------------|------|------------------------------|------|------|
| Panaszkezelési szabályzat beteg és hozzátartozók részére |      |      |      | Verziószám:4            |      | Kiadás dátuma:<br>2021.04.15 |      |      |
|                                                          |      |      |      | Szervezeti egység: BEK  |      | Felülvizsgálat: évente       |      |      |
|                                                          |      |      |      | Készítő: Földvári Gyula |      |                              |      |      |
| Protokoll/szabályzat                                     |      |      |      | Véleményező:            |      |                              |      |      |
|                                                          |      |      |      | Jóváhagyó:              |      |                              |      |      |
| Felülvizsgálat éve:                                      | 2019 | 2020 | 2021 | 2022                    | 2023 | 2024                         | 2025 | 2016 |
| Jóváhagyás megtörtént:                                   | ✓    | ✓    | ✓    |                         |      |                              |      |      |

### ***Tartalom***

|                                                     |   |
|-----------------------------------------------------|---|
| 1. A panaszkezelés általános szabályai, célja ..... | 2 |
| 2. Az szabályzat alkalmazási területe .....         | 2 |
| 3. Hivatkozások.....                                | 2 |
| 4. Fogalom-meghatározások .....                     | 2 |
| 5. A panaszbejelentés módja .....                   | 3 |
| 6. A panaszok kivizsgálása .....                    | 4 |
| 7. Záró rendelkezések .....                         | 4 |



## BUDAI EGÉSZSÉGGKÖZPONT

### 1. A panaszkezelés általános szabályai, célja

Az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevők és hozzátartozóik jogosultak a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni, bejelentést tenni. A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató törvényi kötelezettsége. A panasz megnyugtató rendezése javítja az intézmény megítélését, csökkenti a vitás esetek számát.

A Budai Egészségközpont Zrt. szervezeti egységei együttműködésre törekednek a páciensekkel és hozzátartozóikkal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a választást követően is.

Célunk:

- A panaszbejelentések kivizsgálása.
- A vizsgálat során esetlegesen feltárt sérelem orvoslása.
- Az ügyfélbarát tájékoztatás.
- Gyors, szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása.
- A páciens vagy hozzátartozója és az egészségügyi ellátó között felmerült vitás kérdések rendezése.
- A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.

### 2. Az szabályzat alkalmazási területe

A Panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed a Budai Egészségközpont Zrt. minden telephelyére, minden egészségügyi ellátását végző egységére, a Budai Egészségközpontra és az Országos Gerincgyógyászati Központ a Budai Egészségközpont Szakkórházára.

### 3. Hivatkozások

A betegek panaszainak kivizsgálásáról, illetve az eljárás lefolytatásáról, menetéről a következő jogszabályok rendelkeznek:

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről, 29.§
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 7. §
- az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központtról szóló 214/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet

Jelen szabályzat megalkotásával a fenti jogszabályoknak való megfelelésre és a betegek elégedettségének javítására törekedtünk.

### 4. Fogalom-meghatározások

**Panasz:** Az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjogokkal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban előterjesztett 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.



## BUDAI EGÉSZSÉGGKÖZPONT

**Panasznak nem minősülő bejelentés:** Az épülettel, infrastruktúrával kapcsolatos igény, kérés, kifogás.

**Panaszos:** Az a természetes személy (vagy meghatalmazottja, hozzátartozója, gondviselője), aki a panaszt vagy panasznak nem minősülő bejelentést tette.

**Képviselő:** Az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a keltezés (a kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

**Betegjogi képviselő:** Az egészségügyi törvényben foglaltaknak megfelelően ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében.

- a) 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.
- b) Egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás alapján és annak keretei között járhat el.
- c) Az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra felhívja az intézmény vezetőjének, illetve fenntartójának figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz.

**Közei hozzátartozó:** A házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér.

### 5. A panaszbejelentés módja

Panaszával a következő helyekre fordulhat szóban és írásban (a helyszínen szóban tett panaszok esetén a panaszról jegyzőkönyv készül):

- Budai Egészségközpont Zrt. Ügyvezető igazgatóihoz,
- Országos Gerincgyógyászati Központ Főigazgatójához,
- Országos Gerincgyógyászati Központ Főigazgató helyetteséhez,
- Országos Gerincgyógyászati Központ Ápolási igazgatójához,
- Budai Egészségközpont Orvos igazgatóihoz,
- Budai Egészségközpont Ügyfélkapcsolati igazgatójához,
- Részlegek középvezetőihez,



## BUDAI EGÉSZSÉGGKÖZPONT

- Bármely ellátói szinten közvetlen munkatárshoz,
- Panaszát bejelentheti e-mailben, magánegészségügyi ellátás esetén az [info@bhc.hu](mailto:info@bhc.hu) címen, közfinanszírozott ellátás esetén az [info@ogk.hu](mailto:info@ogk.hu) címen.
- A felügyeleti szervhez: ÁNTSZ Országos Tisztifőorvosi Hivatala cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6., e-mail: [tisztifoorvos@oth.antsz.hu](mailto:tisztifoorvos@oth.antsz.hu), telefonszám: 06-1 -476-1100
- A Budai Egészségközpont Zrt. illetékes betegjogi képviselőjéhez, [Megléczné Ocsenás Mária](#)hoz munkaidőben, telefon: 06/20-4899-658, e-mail: [maria.ocsenas@ijsz.bm.gov.hu](mailto:maria.ocsenas@ijsz.bm.gov.hu)
- Integrált Jogvédelmi Szolgálathoz (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646), +36 (1) 9202 700, [www.ijsz.hu](http://www.ijsz.hu), zöld szám: 06-80-620-055

A Budai Egészségközpont honlapján elérhető jelen panaszkezelési szabályzat: <https://bhc.hu/magunkrol/panaszkezeles/>

A panaszokat, bejelentéseket 30 munkanapon belül kivizsgáljuk, s eredményéről, a hozott intézkedésekről szóban és írásban is tájékoztatjuk a bejelentőt.

Panaszok, bejelentések kapcsán nem hozhatók olyan intézkedések, amelyek a továbbiakban a páciens számára kedvezőtlen helyzetet vagy hátrányt jelentenek.

A névtelenül tett panaszok, bejelentések kivizsgálása - kellő mérlegelés után - mellőzhető.

A panaszkezelés részletes szabályozása megtekinthető az Igazgatóságokon, Recepciókon és a Központi Betegfelvételi pultban.

A 2013. évi CLXV. törvény értelmében az azonos bejelentőtől, azonos tartalommal érkezett panasz kivizsgálása újból nem történik meg.

### 6. A panaszok kivizsgálása

Az Budai Egészségközpont Zrt. ügyvezető igazgatója az Országos Gerincgyógyászati Központban keletkezett panaszok nyilvántartására az Ápolási igazgatót, míg a Budai Egészségközpontban keletkezett panaszok nyilvántartására az Ügyfélkapcsolati igazgatót jelöli ki.

A panaszokat, bejelentéseket 30 munkanapon belül kell kivizsgálni, a vizsgálat eredményéről, a hozott intézkedésekről szóban és írásban is a bejelentőt tájékoztatni kell.

Nem szükséges az írásbeli tájékoztatás, amennyiben az elintézésről a jelen lévő panaszost, illetve bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette, de ennek tényét a dokumentációban rögzíteni kell.

A panaszok kivizsgálása és a válaszadás során a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi szabályokat betartva kell eljárni, fokozottan ügyelni kell a személyes és egészségügyi adatok védelmére.

A panasszal, illetve a kivizsgálásával kapcsolatos dokumentáció 5 évig megőrzésre archiválásra kerül.

### 7. Záró rendelkezések



## BUDAI EGÉSZSÉGGKÖZPONT

A páciens az ellátás nyújtása során semmilyen kár, hátrány és/vagy megkülönböztetés nem érheti a bejelentés vagy a panasztétel miatt.

Károkozással, vagyoni kárral kapcsolatos bejelentések kivizsgálását a Budai Egészségközpont Zrt. ügyvezetése az összefogatótól függően az illetékes rendőrhatalóság bevonásával végzi.