

701/673-1/2025.

HÉVÍZI SZENT ANDRÁS REUMAKÓRHÁZ ÉS GYÓGYFÜRDŐ

H-8380 Hévíz, Dr. Schulhof Vilmos sétány 1. Pf. 111.



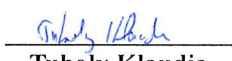
Panaszkezelési szabályzat

Készítette:


Dr. Cseh Bujtor Éva
intézeti jogász

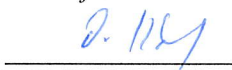
2025.05.30.
Dátum

Ellenőrizte


Tuboly Klaudia
minőségirányítási
felelős

2025.05.30
Dátum

Jóváhagyta:


Dr. Holléné Dr. Mándó
Zsuzsanna
főigazgató

2025 JUN 02.
Dátum

A dokumentáció kódja:	SZ-16
Változat száma:	3
File név:	SZ-16.doc
Oldalak száma:	7
Mellékletek száma:	1
Érvénybelépés időpontja:	2025.05.30.

EZT A DOKUMENTUMOT FÉNYMÁSOLNI ÉS NYOMTATNI CSAK ENGEDÉLLEL SZABAD!

Felülvizsgálta:	Felülvizsgálat dátuma:	Felülvizsgáló aláírása:

Az egyes példányok tulajdonosait a szétosztási lista tartalmazza sorszám szerint.

Nyilvántartott példány: 3

Munkapéldány: 3

A példány sorszáma : 0 3

A szabályzat a Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő szellemi tulajdona.
Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. Az Szabályzatban szereplő információkat csak a minőség- és környezetközpontú irányítási rendszer működtetéséhez lehet felhasználni.



Tartalom

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
1.1. A szabályozás célja.....	3
1.2. A dokumentum hatálya	3
2. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	4
2.1. A panaszokra, bejelentésekre vonatkozó általános szabályok	4
2.2. A panasz vagy bejelentés benyújtása.....	5
3. A PANASZOK ÉS BEJELENTÉSEK KIVIZSGÁLÁSÁRA VONATKOZÓ RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK.....	6
3.1. A panaszvizsgálás intézményi folyamata	6
3.2. Válaszadás a panaszra, bejelentésre.....	6
3.3. A panasz, bejelentés vizsgálatát követő intézkedések	7



Az Intézmény működésével kapcsolatos külső bejelentések, panaszok fogadása és központi kivizsgálása

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1.1. A szabályozás célja

Jelen szabályozás célja a Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő által egészségügyi szolgáltatóként végzett tevékenységével kapcsolatos betegpanaszok, valamint az egészségügyi szolgáltatást érintő bejelentések kivizsgálására vonatkozó, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29. § (3) szerinti szabályzat továbbá az intézményi működésre vonatkozó és a szervezeti integritást sértő események körébe tartozó külső bejelentések és panaszok kivizsgálására vonatkozó, a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (Panasztv.) szerinti eljárásrend meghatározása (tárgyi hatály).

1.2. A dokumentum hatálya

Személyi hatály: Jelen dokumentum hatálya kiterjed az Intézménnyel munkaviszonyban, egészségügyi szolgálati jogviszonyban vagy olyan egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban együttesen: foglalkoztatott), akiknek feladata az Intézmény alapító okirat, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzat (SzMSz) szerinti tevékenységeinek ellátásával, működésével, fenntartásával, összefüggő feladatok biztosítása.

Területi hatály: A dokumentum területi hatálya kiterjed a Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő teljes területére, beleértve a Hévízi Tófürdőt, a Szent András Reumakórházat, a Festetics Fürdőházat, a Fedettfürdő és Terápiás Centrumot, valamint a Hotel Spa Hévíz**** területét.

Időbeli hatály: A Szabályzat 2025. május 30-án lép hatályba és egyúttal hatályát veszti a 2019. június 26. napján hatályba lépett K/830-1/2019. iktatószámú szabályzat.



2. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

2.1. A panaszokra, bejelentésekre vonatkozó általános szabályok

- (1) A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A betegpanasz a beteg, továbbá a beteg teljes bizonyító erővel rendelkező (pl. két tanú által aláírt) magánokiratban, vagy ügyvédi meghatalmazásban megjelölt személy által tett, az egészségügyi ellátással kapcsolatos, írásbeli kifogása, amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panasz benyújtójának igazolnia kell az eljárási jogosultságát. A fentieknek nem megfelelő beadvány nem tekinthető panaszbejelentésnek, azt az Intézmény a bejelentésre előírtak szerint vizsgálja.
- (2) A bejelentés az Intézmény működésére vonatkozó, figyelemfelhívást tartalmazó olyan észrevétel, amelynek a megszüntetése intézményi, de amennyiben az közfeladat nyújtásával kapcsolatos, akár társadalmi érdeket is szolgálhat.
- (3) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, valamint fenntartójánál, az Országos Kórházi Főigazgatóságnál (OKFŐ) panaszt tenni. Az azonosíthatatlan személy által tett panaszt vagy bejelentést abban az esetben kell kivizsgálni, ha az súlyos jog- vagy érdeksérelmet tartalmaz.
- (4) A Hévízi Szent András Reumakórház és Gyógyfürdő működésével kapcsolatos külső bejelentések, panaszok megválaszolását minden esetben a főigazgató végzi.
- (5) Amennyiben a bejelentés, panasz az Intézmény más szervezeti egységéhez érkezik, azt - a Főigazgatói Titkárságon keresztül, iktatást követően – a Főigazgatói Titkárságra kell továbbítani.
- (6) A panasznak és bejelentésnek megfelelő beadványt az Intézmény az előírtak, azonos eljárásrend szerint vizsgálja.
- (7) A panasz, bejelentés kivizsgálásába be kell vonni a szakmai kompetenciával rendelkező szervezeti egységet, amely köteles a panasz, bejelentés kivizsgálásában közreműködni.
- (8) A vizsgálat eredménye alapján a főigazgató a panaszost, bejelentőt legfeljebb 30 napon belül írásban tájékoztatja. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel (további vizsgálat esetén) és a válasz a panasz beérkezésétől számított 30 munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.
- (9) Betegjogi képviselő által bejelentett panasz esetén a határozatot egy példányban a betegjogi képviselőnek is meg kell küldeni.



- (10) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, vagy bejelentő által tett, érdemben új tényállási elemet nem tartalmazó, a bejelentőt érintő, vagy tudomására jutásától hat hónap után előterjesztett panasz vagy bejelentés vizsgálata mellőzhető.
- (11) A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- (12) Amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos, a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, az ügy kivizsgálása mellőzhető és személyes adatai bűncselekmény gyanúja esetén az eljárás lefolytatására jogosult szerv részére átadhatók.
- (13) A panaszokat és bejelentéseket a Főigazgatói Titkárság tartja nyilván és gondoskodik a panasz, bejelentés kivizsgálásával összefüggő iratok 5 évig történő megőrzéséről. A Minőségirányítás vezetője minden év március 31-ig éves tájékoztatót készít a főigazgató részére az előző évi panaszok, bejelentések számáról, tartalmáról és a megtett intézkedésekről.
- (14) Az Intézmény Fedettfürdő és Terápiás Centrumában, valamint a Tófürdőn Vásárlók könyvét vezet. A Vásárlók Könyvébe tett bejegyzéseket a panaszokkal és bejelentésekkel azonos módon kezeli és vizsgálja ki.

2.2. A panasz vagy bejelentés benyújtása

(1) Az egyéni panasz, bejelentés érdemi vizsgálata érdekében a panaszosnak szükséges megadnia nevét, állandó lakcímét, postai levelezési címét, valamint, ha rendelkezik vele, e-mail címét. Ezen adatok hiányában a panasz érdemi vizsgálata elutasítható.

(2) A panasz, bejelentés az alábbi címen nyújtható be:

Postai úton: 8380 Hévíz, Dr. Schulhof Vilmos sétány 1.

Elektronikus úton: titkarsag@spaheviz.hu

info@spaheviz.hu

(3) A szóban előadott panaszról, bejelentésről két példányos jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyv egy példányát a panaszos, bejelentő részére át kell adni, vagy meg kell küldeni.



3. A PANASZOK ÉS BEJELENTÉSEK KIVIZSGÁLÁSÁRA VONATKOZÓ RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

3.1. A panaszvizsgálás intézményi folyamata

- (1) A panaszvizsgálás a Főigazgató hatáskörébe tartozik, aki a panasz tárgyára és az érintett szervezeti egységre tekintettel kijelöli a panasz ügyintézőjét. Amennyiben a panasz tárgya, súlya indokolja, a főigazgató ad hoc bizottság kijelöléséről, létrehozásáról dönthet. Nem lehet a bizottság tagja az Intézmény azon munkavállalója, aki a panaszügyben érintett.
- (2) A Főigazgató, vagy az általa kijelölt bizottság a panaszost indokolt esetben személyesen is meghallgathatja, akit a meghallgatás időpontjáról írásban értesítenek. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni.
- (3) Ha a panaszbejelentés tárgya alapján egészségügyi dolgozó által elkövetett etikai vétség gyanúja merül fel, a főigazgató a panaszbejelentés tényéről értesíti az illetékes etikai bizottságot, a panaszbejelentés egyidejű átadásával. Az etikai bizottság részére történő panasztovábbítás tényéről a panaszost írásban kell értesíteni, és egyidejűleg tájékoztatni kell arról, hogy a panaszára vonatkozó kórházi kivizsgálás befejezésére az etikai bizottság döntését követően kerül sor.
- (4) Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajogi kötelezettségszegés vagy fegyelemsértés gyanúja merül fel, a munkáltatói jogkör gyakorlójának javaslata alapján, az esetleges munkajogi intézkedések megtételéről a Főigazgató dönt.
- (5) A panaszra, bejelentésre küldeni tervezett és az Intézmény érdemi álláspontját tartalmazó válaszlevelet az érintett szervezeti egység vezetője vagy a kivizsgálásra kijelölt ügyintéző elkészíti és az intézeti jogász részére küldi meg. Jogi véleményezést követően lehet a levelet főigazgatói aláírásra küldeni.
- (6) Betegjogi képviselő által bejelentett panasz esetén a választ egy példányban a betegjogi képviselőnek is meg kell küldeni.

3.2. Válaszadás a panaszra, bejelentésre

- (1) Az Intézmény a választ a panaszos, bejelentő által választott útvonallal egyező módon adja meg (postai út, elektronikus út).
- (2) Az elektronikus levélcímről küldött, azonosíthatatlan személy által tett panasz esetén az intézmény a név és lakcím pótlását kéri a bejelentőtől.



3.3. A panasz, bejelentés vizsgálatát követő intézkedések

A panasz, bejelentés alapján – amennyiben az alaposnak bizonyult – a szervezeti egység vezetője javaslatot tehet a főigazgató részére:

- a) a közérdeknek megfelelő, jogszerű állapot helyreállítására,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetésére,
- c) a sérelem orvoslására,
- d) belső szabályozási javaslatra,
- e) indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezésére.

