



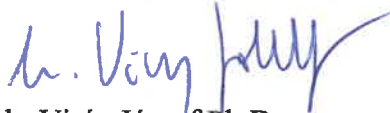


KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY  
2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,  
Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025  
www.tatabanyakorhaz.hu

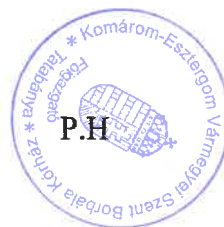
KEVSOZDK/2554-1/2026

## PANASZOK ÉS KÖZÉRDEKŰ ADATOK BEJELENTÉSÉNEK SZABÁLYZAT

### 9. számú szabályzat

Készítette:	 dr. Csajági Sára orvos-igazgató helyettes
Jogi szempontból ellenőrizte:	 dr. Novák Zoltán jogász
Minőségirányítási szempontból ellenőrizte:	 Lovászi-Peszleg Zsófia minőségirányítási referens
Intézmény részéről jóváhagyta:	 dr. Virág József Ph.D Főigazgató

Tatabánya, 2025. október 30.



Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 1 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**  
2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,  
Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025  
www.tatabanyakorhaz.hu

<b>Módosítások jegyzéke</b>		
Változat	Dátuma	A módosítás rövid leírása
2.	2023.11.06.	Kötelező módosítás névváltozás miatt
3.	2025.10.17	Teljes dokumentum tartalmi és szerkezeti felülvizsgálat, aktualizálás. Mellékletek módosítása.

A szabályzat a Komárom-Esztergom Vármegyei Szent Borbála Kórház, mint középírányító megyei intézmény szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. A szabályzatban szereplő információt csak a minőségirányítási rendszer működtetéséhez lehet felhasználni és az ellenőrző hatóság részére átadni.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 2 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



## Tartalom

1	Szabályzat célja	4
2	A Szabályzat hatálya	4
3	Jogszabályi hivatkozások	4
4	Fogalom-meghatározások	5
5	Az intézménybe érkező panaszügyek csoportosítása	6
6	A panaszkezelés általános rendje	6
7	A panaszkezelés részletes szabályai	8
8	A foglalkoztatottak által, jogviszonyukkal összefüggésben benyújtott panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének rendje	10
9	Közérdekű bejelentés	10
10	Az egészségügyi ellátással, annak körülményeivel összefüggő panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének és nyilvántartásának rendje	11
10.1	Orvosszakmát érintő panaszok	11
10.2	Ápolásszakmát érintő panaszok	13
10.3	Kártérítési igényt tartalmazó panasz	13
11	A panaszok kezelésének folyamata	14
12	Az egészségügyi törvény szerint érvényesíthető betegjogok és kötelezettségek	15
12.1	Betegjogok biztosítása	15
12.2	Beteg kötelezettségei	15
13	Panaszok és közérdekű bejelentések értékelése, megelőzése	15
14	Indikátorok mutatók alkalmazása	16
15	Záró rendelkezés	17
16	Mellékletek	18



## 1 Szabályzat célja

A Szabályzat célja, hogy a Komárom-Esztergom Vármegyei Szent Borbála Kórházban (a továbbiakban: Intézmény) egységes szinten szabályozza az Intézmény bármely vezetőjének vagy döntési jogkörrel rendelkező foglalkoztatottjának címzett, vagy tartalmilag nekik szóló panasz ügyintézésének és kezelésének módját, illetve rögzítse a panaszkezelés során követendő alapvető elvárásokat, követelményeket és alapelveket.

A jelen szabályzat további célja, hogy meghatározza a beérkezett panaszok nyilvántartásának, kezelésének és megválaszolása rendjét.

## 2 A Szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden olyan bejelentésre, amely az Intézmény működésével összefüggésben merül fel.

1. Az egészségügyi ellátással és annak egyes körülményeivel összefüggő ellátotti, vagy az ellátott hozzátartozójától, meghatalmazottjától érkező panasz (a továbbiakban: betegpanasz).
2. Panaszügynek tekintendő az Intézmény betegeinek, volt betegeinek, vagy az általuk teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással rendelkező személyeknek az egészségügyi ellátás során tapasztaltak tekintetében tett kritikai észrevételt tartalmazó, postai vagy elektronikus úton érkezett levele, szóbeli jelzése.
3. Az Intézmény foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személy által a jogviszonyával összefüggésben benyújtott panasz (a továbbiakban: foglalkoztatotti panasz).
4. Minden olyan egyéb panasz, amely nem tartozik a fenti kettő kategóriába, azonban az Intézmény működésével összefüggésben kerül megfogalmazásra, esetlegesen kérést tartalmaz, jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
5. Panaszügynek minősül továbbá minden olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más — úgy különösen bírósági, közigazgatási — eljárás hatálya alá.
6. Panasznak minősül az a megkeresés is, amely kérést nem tartalmaz, azonban valós/vélt jog- vagy érdeksérelemet fogalmaz meg az Intézmennyel szemben, ezért annak kivizsgálása indokolt.

## 3 Jogszabályi hivatkozások

- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütev.),
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.),
- 1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről,
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről (a továbbiakban: Eüak.),
- 2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítói eljárásról,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.),
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: Ptk.),
- 2020. évi C. törvény az egészségügyi szolgálati jogviszonyról (a továbbiakban: Eszjvt.),

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 4 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



## KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY

2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,

Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025

www.tatabanyakorhaz.hu

- 528/2020. (XI. 28.) Korm. rendelet az egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. törvény végrehajtásáról (a továbbiakban: Eszjvt. Vhr.),
- 381/2016. (XII.2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról.

### 4 Fogalom-meghatározások

- **Alapvető munkáltatói jogkör gyakorlója:** a foglalkoztatási jogviszony létrehozása és megszüntetése, a munkavégzés helyének kijelölése, a vezetői megbízás adása és visszavonása, az illetmény megállapítása és módosítása.
- **Belső visszaélés-bejelentési rendszer:** jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információ bejelentésére alkalmazott rendszer.
- **Beteg:** Az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy.
- **Betegjogi képviselő:** A betegek Eütv.-ben meghatározott jogainak védelmét ellátó személy, aki segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében. A betegjogi képviselő segít a betegnek panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, valamint 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.
- **Egészségügyi ellátás:** A beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.
- **Egészségügyi szolgáltatás:** Az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott működési engedély birtokában vagy — törvényben meghatározott esetben — az egészségügyi államigazgatási szerv által történő nyilvántartásba vétel alapján végezhető egészségügyi tevékenységek összessége, amely az egyén egészségének megőrzése, továbbá a megbetegedések megelőzése, korai felismerése, megállapítása, gyógykezelése, életveszély elhárítása, a megbetegedés következtében kialakult állapot javítása vagy a további állapotromlás megelőzése céljából a beteg vizsgálatára és kezelésére, gondozására, ápolására, egészségügyi rehabilitációjára, a fájdalom és a szenvedés csökkentésére, továbbá a fentiek érdekében a beteg vizsgálati anyagainak feldolgozására irányul, ideértve a gyógyszerekkel, a gyógyászati segédeszközökkel, a gyógyászati ellátásokkal kapcsolatos külön jogszabály szerinti tevékenységet, valamint a mentést és a betegszállítást, a szülészeti ellátást, az emberi reprodukcióra irányuló különleges eljárásokat, a művi meddővé tételt, az emberen végzett orvostudományi kutatásokat, továbbá a halottvizsgálattal, a halottakkal kapcsolatos orvosi eljárásokkal, — ideértve az ehhez kapcsolódó a halottak szállításával összefüggő külön jogszabály szerinti tevékenységeket is.
- **Egyéb munkáltatói jogkör gyakorlója:** mindazon munkáltatói jogkörök, amelyek nem minősülnek alapvető munkáltatói jogoknak (pl. munkaszervezési, utasításadási jogkör, felügyeleti jogkör, munkaidő-beosztás stb.).
- **Foglalkoztatásra irányuló jogviszony:** minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez.
- **Foglalkoztató:** aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 5 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**  
2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,  
Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025  
www.tatabanyakorhaz.hu

- **Foglalkoztatott:** az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez.
- **Hozzá tartozó:** A közeli hozzátartozó, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa.
- **Közeli hozzátartozó:** A házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér, valamint az élettárs.
- **Közérdekű bejelentés:** Olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a kórházi közösséget, a betegeket, azok hozzátartozóit, a dolgozókat vagy a társadalom egy meghatározó csoportjának érdekét szolgálja. A bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- **Panasz:** Az egészségügyi ellátás nyújtása során a betegjogokkal, az egészségügyi tevékenység végzésével, az egészségügyi ellátást nyújtók kommunikációjával, viselkedésével, mulasztásával, a személyes (és különösen az egészségügyi) adatok kezelésével kapcsolatosan előterjesztett szóbeli vagy írásbeli kérelem, amely egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más (pl. közigazgatási, bírósági) eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is megfogalmazhat.
- **Panaszos:** Az a természetes személy (vagy törvényes képviselője, meghatalmazottja), aki a panaszbejelentést tette.
- **Törvényes képviselő:** az a természetes személy, aki cselekvőképességében részlegesen vagy teljesen korlátozó gondnokság alatt álló más személy, vagy korlátozottan cselekvőképes kiskorú vagy cselekvőképtelen kiskorú nevében eljár, illetve nevében és képviselőként a vonatkozó jogszabályban nevesített módon jogosult nyilatkozatot tenni. Törvényes képviselő a kiskorú gyermek szülője, gyámja, a nagykorú gondnoka. Nem törvényes képviselő, azaz nem képez törvényes képviselői jogosultságot az „eltartói”, „gondozói”, „gondviselői” (stb.) minőség.

## 5 Az intézménybe érkező panaszügyek csoportosítása

1. Az egyes szervezeti egységeknél a panaszos (vagy meghatalmazottja) által benyújtott panaszok.
2. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
3. Felettes felügyeleti szerv, illetve a hatóságok megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
4. Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítő eljárás kezdeményezése esetén.
5. Etikai szabályok megsértésének felmerülése esetén etikai, ápolói kamarai megkeresés.
6. Közérdekű bejelentések.
7. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok csoportja.

## 6 A panaszkezelés általános rendje

1. A panaszjog intézménynél történő gyakorlása nem érinti a panaszosnak azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint más szervekhez is forduljon.
2. A 2023. évi XXV. törvény 4§ (1) bekezdése alapján az azonos bejelentőtől/panaszostól, azonos tartalommal érkezett, korábban már lefolytatott, megválaszolt panasz eljárás újbóli kivizsgálására az Intézmény nem köteles.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 6 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**

2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,

Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025

www.tatabanyakorhaz.hu

3. A panaszok kivizsgálása és a válaszadás során a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi szabályokat, valamint a vonatkozó hatályos jogszabályban, jelen szabályzatban foglalt határidőket betartva kell eljárni, fokozottan ügyelni kell a személyes (különösen egészségügyi) adatok védelmére.
4. Jelen szabályzatban foglalt kivizsgálási rend kizárólag az írásban (postai vagy elektronikus úton) benyújtott panaszok esetére vonatkozik.
5. A szóban előterjesztett panaszok esetén fel kell hívni a panaszos figyelmét arra, hogy a panaszt írásban szükséges előterjeszteni. Írásképtelen vagy a panasz írásbeli benyújtására más ok miatt nem képes személy részére fel kell ajánlani az írásba foglaláshoz való segítséget (a panaszos a panaszát lediktálhatja, amit két tanú jelenlétében a saját nyilatkozatának ismerhet el).
6. Amennyiben a szóbeli panasz elbírálása egyszerű és a címzett személy a jog- vagy érdeksérelem megoldására hatáskörrel rendelkezik, az indokolt és szükséges intézkedéseket jogosult és köteles megtenni. Ebben az esetben a panasz írásba foglalása nem szükséges, de arról javasolt feljegyzést készíteni az esetleges későbbi jogviták megelőzésére és a foglalkoztatott saját védelme érdekében.
7. A panaszost a bejelentés vagy a panasztétel miatt semmilyen kár, hátrány vagy megkülönböztetés nem érheti.
8. Az Intézményhez konkrét szervezeti egység megjelölése nélkül postai úton érkező panaszok, továbbá az Intézmény honlapján megadott e-mail címek valamelyikén keresztül érkező panaszok az illetékes ágazati igazgatóhoz, egészségügyi ellátással, annak körülményeivel összefüggő panasz esetén az Orvosigazgatóságra kerülnek továbbításra.
9. A főigazgató, illetve az ágazati igazgatók a nekik címzett egészségügyi ellátással, annak körülményeivel összefüggő panaszleveleket az Orvosigazgatóságra továbbítják.
10. A panaszos különösen az alábbi személyeknél, testületeknél és hatóságoknál jogosult panasza benyújtására:
  - a főigazgatónál;
  - gazdasági igazgatónál
  - az orvosigazgatónál;
  - az ápolási igazgatónál;
  - az osztályvezetőknél;
  - a betegjogi képviselőnél (egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén);
  - az intézmény fenntartójánál;
  - a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központnál (a továbbiakban: NNGYK, egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén);
  - az Egészségügyi Tudományos Tanácsnál (a továbbiakban: ETT) orvostikai szabály megsértése felmerülése esetén;
  - a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamaránál (a továbbiakban: MESZK) szakdolgozót érintő etikai szabály megsértésének felmerülése esetén;
  - a területileg illetékes egészségügyi államigazgatási szervnél (egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén);
  - az Integrált Jogvédelmi Szolgálatnál;
  - a beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését a közvetítői tanácsnál;
  - kártérítési vagy más bírói úton érvényesíthető igény az illetékes bíróságnál benyújtott kereseti kérelem útján érvényesíthető.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 7 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



## 7 A panaszkezelés részletes szabályai

1. Amennyiben a panaszlevélből a panasztevő személye, a sérelmezett körülmények nem beazonosítható módon szerepelnek, az illetékes ágazati igazgatónak akkor is meg kell tennie a szükséges intézkedéseket a panasz megfelelő kivizsgálásra érdekében.
2. A szükséges intézkedések megtétele az adott eset függvényében eltérő lehet, azonban elsődlegesen fel kell venni a kapcsolatot a panasztevő személlyel (postai, vagy elektronikus levelezőrendszer útján, esetleg telefonon keresztül), hogy a panaszát a kivizsgálás megkezdése érdekében megfelelően, konkrét beazonosítható tényállításokkal, személyének, a sérelmet szenvedett fél esetleges megnevezésével, személyes adatai indokolt mértékű felfedésével pontosítsa.
3. Amennyiben az ágazati igazgató jelen pontban nevesített szükséges intézkedései nem vezetnek eredményre, abban az esetben is dokumentálni kell a megtett intézkedéseket, a beérkezett panasz megfelelő nyilvántartása érdekében.
4. A panaszlevél beérkezését követően az illetékes ágazati igazgató (távolléte esetén az általa kijelölt, felhatalmazott vezető személy) haladéktalanul intézkedik a panasz kivizsgálása ügyében.
5. A panasz kivizsgálása során a panaszban foglalt körülményekkel érintett személyektől, az érintett szervezeti egység vezetőjétől az ágazati igazgató határidő kitűzésével írásbeli igazoló jelentést kér be. A kivizsgálással érintett személyek kötelesek az előírt határidőn belül az írásbeli igazoló jelentésüket az illetékes ágazati igazgató részére aláírással ellátva elküldeni. Késedelmesen vagy egyáltalán meg nem küldött, vagy nem az előírt formában, követelmények szerint megírt igazoló jelentés munkavállalói kötelezettségszegésnek minősül, amely magával vonhatja az érintett munkavállaló irányában — szükséges és arányos mértékben — munkajogi következmény alkalmazását.
6. A panasszal érintett szakmai osztály vezetője (vagy kijelölt helyettese) az osztály keretében történt ellátást köteles részletesen kivizsgálni. Az osztályos belső vizsgálat lefolytatására az osztályvezetőnek hat munkanap áll rendelkezésére, amennyiben a hatósági vagy fenntartói megkeresésben foglalt határidőre figyelemmel, vagy az ügy sürgős körülményeire tekintettel rövidebb határidő meghatározása nem indokolt a főigazgató részéről.
7. A panasz kivizsgálása során, amennyiben a panasz terjedelme, bonyolultsága indokolttá teszi az érintett személyek személyes meghallgatása is foganatosítható. Az írásbeli igazoló jelentések bekérése azonban személyes meghallgatás foganatosítása esetén sem mellőzhető.
8. Ha a panaszban foglaltak kivizsgálásához bármely dokumentum, bizonyíték megvizsgálása is szükséges, ezt az illetékes ágazati igazgató bekéri a kivizsgálással érintett munkavállaló(k)tól.
9. Amennyiben a panaszlevélben foglaltak tekintetében tények megállapítása további személyek nyilatkozatának megkérése nélkül, nyomban megvalósítható és a panasz orvoslására intézkedés haladéktalanul megtehető, abban az esetben az ágazati igazgató kivételesen elrendelheti, hogy a szükséges intézkedések haladéktalanul kerüljenek foganatba vételre. Ebben az esetben is szükséges azonban a panaszosnak egy rövid, lényegre törő válaszlevél megfogalmazása, amelyben a megtett intézkedésekről történik a tájékoztatás.
10. A panasz belső kivizsgálása során észszerű határidőt szükséges biztosítani a nyilatkozattételre felhívott személyek részére. Amennyiben a kiszabott határidő alatt a kért írásbeli igazoló jelentés — a napi munkafeladatok mennyiségére tekintettel — nem

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 8 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**

2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,

Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025

www.tatabanyakorhaz.hu

- teljesíthető, az érintett személy határidő hosszabbítást kérhet. Ezesetben is figyelemmel kell azonban lenni arra, hogy a panasz a törvényi határidőn belül megválaszolásra kerüljön, azaz az igazoló jelentéseknek kellő időben rendelkezésre kell álljanak.
11. A kivizsgálást elrendelő ágazati igazgató (egyéni mérlegelése alapján) arra is felkérheti az írásbeli igazoló jelentések megtételére felszólított személyeket, hogy a panaszra vonatkozóan válaszlevél-tervezet javaslatukat is küldjék meg az előírt határidőn belül.
  12. Amennyiben már a panaszlevél beérkezésekor látható, hogy annak kivizsgálására és megválaszolására a jogszabály szerinti határidő:
    - **nem egészségügyi ellátással összefüggő panasz esetén 30 nap;**
    - **egészségügyi ellátással összefüggő panasz esetén 30 munkanap**nem elegendő, minden esetben szükséges erről a körülményről a panaszost tájékoztatni és a belső kivizsgálást késedelem nélkül lefolytatni.
  13. A panaszlevél határidőben történő megválaszolásáért a panasszal érintett ágazati igazgató vagy ágazati igazgató-helyettes felelős.
  14. A panasz kivizsgálása és annak eredményeként megfogalmazandó válaszlevél megírása során törekedni kell arra, hogy minden feltett kérdés, lényeges körülmény megválaszolásra kerüljön, de az ne legyen indokolatlanul terjengős. Az intézményt sértő, lekicsinylő, indokolatlanul bántó kijelentések vonatkozásában lehetőség szerint kerülni kell a konfrontálódást.
  15. A kórházi betegellátással, annak körülményeivel szemben megfogalmazott általános kritikára, észrevételre is kizárólag a legindokoltabb mértékben szükséges válaszolni.
  16. Amennyiben a panasz olyan állításokat fogalmaz meg az Intézménnyel szemben, amely valamely bűncselekmény törvényi tényállását is kimeríti, vagy kifejezetten sérelmesek az Intézmény jóhírnevére, megbecsültségére, a kivizsgálás lefolytatására illetékes ágazati igazgató köteles ezt jelezni a főigazgató részére — aki gondoskodik a szükséges jogi és egyéb intézkedések megtétele iránt.
  17. Ha a panaszos az Intézmény által adott választ nem fogadja el, ismét panaszt nyújt be, amiben azonban érdemben új körülményeket nem ismertet, úgy ismételt vizsgálatot lefolytatni nem szükséges.
  18. Abban az esetben, amikor egy korábbi írásbeli panasz tekintetében hatósági eljárás indul és az érintett hatóság az eset kivizsgálását, információ rendelkezésére bocsátását kéri, az Intézmény az illetékes ágazati igazgató útján a szükséges mértékben köteles elrendelni az újbóli kivizsgálást.
  19. A válaszlevél kiküldését megelőzően, véleményezés céljából a Jogi iroda részére szükséges megküldeni.
  20. A panasz kivizsgálását és a válaszlevél elküldését követően az illetékes ágazati igazgatónak szükség szerint gondoskodnia kell, olyan megelőző intézkedések bevezetéséről, amelyek a hasonló panaszok újbóli előfordulásának esélyét minimalizálják, megszüntetik.
  21. A panasz kivizsgálásában a határidő betartása mellett az illetékes ágazati igazgató távollétében az általa kijelölt, felhatalmazott vezető (ágazati igazgató-helyettes vagy szükség esetén kijelölt szervezeti egység vezető) munkavállaló jár el.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 9 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**

2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,

Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025

www.tatabanyakorhaz.hu

## **8 A foglalkoztatottak által, jogviszonyukkal összefüggésben benyújtott panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének rendje**

A jelen fejezetben a már leírt eljárás követendő a foglalkoztatotti panaszok kivizsgálása, ügyintézése során is, az alábbi eltérésekkel.

1. Amennyiben a foglalkoztatotti panasz szóban került előterjesztésre, azonban annak elbírálásához a részletes szakmai kivizsgálás elengedhetetlen, a panaszost fel kell szólítani a panasz írásba foglалására.
2. Azonnali intézkedéssel elbírálható (különösebb megfontolást nem igénylő) foglalkoztatotti panaszt nem szükséges írásban előterjeszteni, azonban arról javasolt feljegyzés készíteni az esetleges későbbi jogviták megelőzésére és a foglalkoztatott saját védelme érdekében.
3. A foglalkoztatotti panasz kivizsgálására és elbírálására az alábbi személyek jogosultak:
  - a) alapvető munkáltatói jogkör gyakorlója (főigazgató/ágazati igazgató): foglalkoztatási jogviszony létesítésével, módosításával, megszüntetésével, illetmény megállapításával, módosításával, munkavégzés helyének kijelölésével, vezetői megbízás adásával és visszavonásával összefüggésben,
  - b) egyéb munkáltatói jogkör gyakorlója (ágazati igazgató/szervezeti egység vezetője): munka megszervezése, napi munkavégzéssel, munkaidő-beosztással, egyéb, a foglalkoztatotti jogviszonyból eredő járulékos kérdésekkel.
4. Az alapvető munkáltatói jogkör gyakorlója a panasz tekintetében szükség esetén az egyéb munkáltatói jogkör gyakorló véleményének bekérése után dönt.
5. Minden esetben törekedni kell a panasz akként történő megválaszolására, amely a jogviszony fenntartását vagy amennyiben ez nem lehetséges, annak békés lezárását, elszámolását eredményezi.
6. Az írásbeli foglalkoztatotti panaszokat a Jogi Iroda tartja nyilván a jelen szabályzat 1. számú melléklete útján. Ennek során rögzítésre kerülnek az alábbi adatok: az iktatószám, a panaszos neve, a panasz alanya, a beadvány címzettje, a panaszolt osztály/személy, a panasz tárgyának lényegi összefoglalója, a belső vizsgálatot lefolytató személy, a vizsgálat megállapítása/a szükséges és megtett intézkedések, a panasz érkezése, a válaszadó neve, a panaszra küldött válaszlevél időpontja, az előzmény iktatószáma.
7. Az egyes szervezeti egységek vezetői felelősek azért, hogy az irányításuk alá tartozó foglalkoztatottak panaszai (foglalkoztatotti panaszok) nyilvántartásba vétel végett megküldésre kerüljenek a Jogi Iroda részére.
8. A Jogi Iroda nem felelős a panaszos részére elküldött válaszlevél tartalmáért, annak kiküldése nem a Jogi Iroda, hanem főszabályként az érintett szervezeti egység vezetőjének a feladata.
9. Amennyiben a válaszlevél előkészítéséhez jogi szakértelem is szükséges, akkor annak folyamatába az Intézményi jogász is bevonásra kerülhet.

## **9 Közérdekű bejelentés**

1. Közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez (a továbbiakban: eljárásra jogosult szerv/ intézmény).
2. A közérdekű bejelentést, ha a törvény eltérően nem rendelkezik a beérkezéstől számított 30 napon belül szükséges lezárni.
3. Az Intézmény részére érkező közérdekű bejelentéseket a Gazdasági igazgatóság tartja nyilván a jelen szabályzat 2. számú melléklete útján.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 10 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**

2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,

Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025

www.tatabanyakorhaz.hu

4. Ha a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével tájékoztatni kell. A közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
5. Az eljárásra jogosult szerv kapcsolatot tart bejelentővel, ennek keretében a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a bejelentőt meghallgatja, ha azt a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
6. A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján, ha alaposnak bizonyul, gondoskodni kell:
  - a. a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
  - b. a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
  - c. az okozott sérelem orvoslásáról és
  - d. indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
7. Az eljárásra jogosult szerv 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.
8. 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.
9. Amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy alaptalan a közérdekű bejelentés mert a bejelentő rosszhiszemű, valótlan adatot, vagy információt közölt az eljárásra jogosult szervvel, a bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot az eljárásra jogosult szerv az intézkedés mellőzésével befejezheti.

## **10 Az egészségügyi ellátással, annak körülményeivel összefüggő panaszok kivizsgálásának, ügyintézésének és nyilvántartásának rendje**

### **10.1 Orvosszakmát érintő panaszok**

1. A panaszok nyilvántartásba vételének megfelelőségéért, hiánytalanságáért, valamint a jelen pontban rögzített panaszok kivizsgálásáért az Orvosigazgató felelős.
2. Az Orvosigazgató távolléte esetén a panaszok kivizsgálását, szükséges nyilvántartás vezetését, illetve a válaszlevél előkészítését és a panaszos részére való megküldését az orvosigazgató-helyettes végzi.
3. A beérkezett panaszt az Orvosigazgatóság iktatja, nyilvántartásba veszi és továbbítja a panasszal érintett szervezeti egység osztályvezetője felé, valamint írásban, hitelt érdemlően tájékoztatja a jogi irodát.
4. Amennyiben a panaszlevélben megfogalmazott panaszról nem derül ki, hogy ki a panasszal érintett személy, azaz ki az egészségügyi ellátást igénybe vevő személy (akit a panaszlevél szerinti sérelem ért), úgy az Orvosigazgatóság postai, elektronikus úton, vagy telefonon felveszi a kapcsolatot a panaszossal és a hiányzó információkat, adatokat haladéktalanul tisztázza és ezen adatokat belső kórházi elektronikus levelezőrendszer útján megküldi a panasszal érintett szervezeti egység osztályvezetőjének.
5. Amennyiben nincs meghatalmazása a panaszosnak (vagy az jogi szempontból nem elfogadható), úgy meghatalmazás beszerzését is az Orvosigazgatóság végzi és továbbítja a

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 11 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**

2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,

Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025

www.tatabanyakorhaz.hu

panasszal érintett szervezeti egység osztályvezetőjének a belső kórházi elektronikus levelezőrendszer útján.

6. Az írásbeli panasz kivizsgálása mindenekelőtt írásbeli igazoló jelentések bekérésével történik. Ezt meghaladóan, amennyiben a panasz komplexitása indokoltá teszi szóbeli egyeztetés is elrendelhető.
7. A panasz kivizsgálására felhívó felkérésben rögzítésre kerülnek az alábbiak:
  - határidő,
  - panaszban közvetlenül érintett személyektől írásbeli igazoló jelentés bekérése,
  - válaszevél tervezet elkészítése az osztályvezető által.

A fentiek megküldése belső elektronikus levelezőrendszeren keresztül.

8. A beérkezett betegpanaszok nyilvántartását az Orvosigazgatóság végzi, jelen szabályzat 3. számú melléklete alapján.

Ennek során rögzítésre kerülnek az alábbi adatok:

- iktatószám,
  - a panaszos/hatóság neve,
  - a panasz érkezése,
  - a panasz alanya,
  - a hozzátartozói kapcsolat,
  - a beadvány címzettje,
  - a bepanaszolt szervezeti egység/személy,
  - a panasz tárgyának lényegi összefoglalója,
  - a belső vizsgálatot lefolytató személy,
  - a vizsgálat megállapítása/a szükséges és megtett intézkedések,
  - a válaszadó neve,
  - a panaszra küldött válaszevél időpontja,
  - az előzmény iktatószáma.
9. Az Orvosigazgatóság felelős az érdemi válaszáshoz szükséges adatok, információk összegyűjtéséért. Az Orvosigazgatóság kivizsgálja a panaszt és amennyiben a panasz megalapozottnak minősül megteszi a szükséges intézkedéseket a sérelmezett körülmények orvoslása érdekében.
  10. A vizsgálat lefolytatásáért felelős személy a kivizsgálás során más osztályokat is megkereshet. A megkeresett osztály pedig az előírt határidőn belül, indokolt esetben haladéktalanul köteles a kért információt megadni.
  11. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől nem várható el az ügy elfogulatlan elintézése.
  12. A panasszal érintett szervezeti egység vezetője (vagy helyettese) a szervezeti egység keretében történt ellátást köteles részletesen kivizsgálni. A szervezeti egység belső vizsgálat lefolytatására az osztályvezetőnek hat munkanap áll rendelkezésére, amennyiben a hatósági vagy fenntartói megkeresésben foglalt határidőre figyelemmel, vagy az ügy sürgős körülményeire tekintettel rövidebb határidő meghatározása a főigazgató részéről nem indokolt.
  13. A főigazgatóság, vagy az orvosigazgatóság írásbeli megkeresésétől számított hat munkanapon belül az osztályvezető köteles megküldeni az orvosigazgatóság részére a vizsgálat eredményéről szóló írásbeli igazoló jelentését, mely tartalmazza az osztályon történt ellátás részletes körülményeinek leírását, valamint az osztályos orvosszakmai

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 12 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



## KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY

2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,

Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025

www.tatabanyakorhaz.hu

véleményt, továbbá a panaszra adható szakmai válaszelevél tervezetet. A határidő esetleges elmulasztását indokolni kell.

14. A panaszügy kivizsgálása és annak megválaszolása, esetleges szabályzat, eljárási rend vagy vélemény, finanszírozási-, dokumentációs, informatikai kérdéskör tisztázása, állásfoglalás megismerése érdekében, írásban bármely szervezeti egység vezetője megkereshető.
15. Az orvosigazgató (távollétében az által kijelölt személy) elkészíti a válaszelevelet a panaszos és/vagy a panaszt továbbító felügyeleti szerv részére és egyeztet a jogi irodával a válaszelevél tartalmát illetően. Ezt követően az Eütv.-ben írt határidőn belül (panasz beérkezésétől számított 30 munkanap) és formában megküldi a panaszos és/vagy a panaszt továbbító felügyeleti szerv részére.
16. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, úgy az orvosigazgatóság előterjesztését figyelembe véve a főigazgató, az illetékes szakmai igazgató közreműködésével intézkedik:
  - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
  - az okozott sérelem orvoslásáról,
  - bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja esetén az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről,
  - indokolt esetben felelősségre vonás, illetve etikai eljárás kezdeményezéséről,
  - hasonló esetek előfordulásának megelőzése érdekében intézkedési tervet bekérni az észlelést követő legkésőbb 30 napon belül.

### 10.2 Ápolásszakmát érintő panaszok

1. Amennyiben a panasz az ápolásszakmai területet érinti, azaz közvetlenül nem érinti az orvosi besorolás alá eső és az Orvosigazgatóság által irányított munkavállalókat úgy az Ápolási igazgatónak kerül megküldésre a panaszzelevél, annak kivizsgálása és teljeskörű lefolytatása céljából.
2. A kivizsgálás folyamatában 11.1. pontban foglaltaknak megfelelően szükséges eljárni

### 10.3 Kártérítési igényt tartalmazó panasz

1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre utalást tesz, a főigazgató szignálása által a Jogi iroda haladéktalanul megküld az Intézmény felelősségbiztosítását ellátó biztosítónak (továbbiakban: Biztosító).
2. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a főigazgató a Jogi iroda, a Biztosítóval és a gazdasági igazgatóval történt egyeztetést követően úgy dönt, hogy a kárigényt megalapozottnak tekinti, a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására kerülhet sor az érintettek bevonásával.
3. Az esetleges peren kívüli egyezség alapját az orvosszakmai vélemény képezi, amelyben az érintett szakmának a kártérítés mértéke tekintetében is állást kell foglalnia, megjelölve, hogy a kárigény mekkora mértékben lehet megalapozott.
4. A kórházi költségvetési érdek és felelős gazdálkodás elvének figyelembevételével meg kell kísérelni egy olyan független szakmai vélemény beszerzését is, amely az Intézmény szakmai állásfoglalástól elkülönül.
5. A független szakvélemény beszerzése történhet a Biztosító állásfoglalásának megkérésével is.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 13 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



## 11 A panaszok kezelésének folyamata

1. **Panasz beérkezése:** amennyiben szükséges, a szóbeli panasz írásbeli rögzítése jelen szabályzat előírása szerint.
2. **Panaszok nyilvántartása:** az egészségügyi ellátással összefüggő panaszokat az Orvosigazgatóság, míg a foglalkoztatotti panaszokat a Jogi Iroda, illetve a közérdekű bejelentéseket a Gazdasági igazgatóság őrzi a panasztételtől számított 5 évig.
3. **Panaszok továbbítása:** szervezeti egység megjelölése nélkül beérkező írásbeli panasz továbbítása az ágazati igazgatóhoz, egészségügyi ellátással összefüggő panasz esetén az Orvosigazgatósághoz.
4. **Panaszkivizsgálás elindítása:** az illetékes ágazati igazgató elindítja a panasz kivizsgálását és felveszi a kapcsolatot a panasztevővel.
5. **Dokumentációs kötelezettség:** az illetékes ágazati igazgató, vagy az általa megbízott személy dokumentálja a megtett intézkedéseket a panaszos elérésének eredménytelenség esetén is.
6. **Írásbeli igazoló jelentések bekérése:** a panaszügyben érintett személyektől, valamint az érintett szervezeti egység vezetőjétől a panaszüggyel kapcsolatos körülmények, észlelések jelentésének bekérése, határidő megszabásával.
7. **Határidő hosszabbítás lehetősége:** amennyiben az érintett munkavállaló feladatai mennyisége miatt nem tudja határidőre elkészíteni a kért nyilatkozatot, akkor határidő hosszabbítást kérhet. Határidő hosszabbítás csak a vonatkozó jogszabályi előírások betartásának megvalósulásáig rendelkezésre álló ideig adható.
8. **Válaszlevél tervezet bekérése:** az illetékes ágazati igazgató felszólíthatja az érintett munkavállalókat, hogy a határidőn belül válaszlevél tervezetet is küldjenek a panaszra vonatkozóan.
9. **Jogi állásfoglalás:** amennyiben szükséges jogi állásfoglalás kérése a Jogi Irodától.
10. **Személyes meghallgatás lehetősége:** ha a panasz kivizsgálása bonyolult vagy terjedelmes vagy az illetékes ágazati igazgató véleménye szerint a teljeskörű kivizsgálás érdekében szükséges, akkor az érintettek személyes meghallgatása is foganatosítható.
11. **Szükséges dokumentumok bekérése az érintett munkavállalóktól.**
12. **Azonnali intézkedések:** amennyiben a panasz orvoslása további személyek nyilatkozata nélkül is megvalósítható, akkor azonnali intézkedés(ek) haladéktalanul elrendelhető(k).
13. **Panaszos tájékoztatása határidő túllépése esetén:** amennyiben már a panasz beérkezésekor látható, hogy a panasz kivizsgálására nem elegendő a vonatkozó jogszabály által előírt időtartam, akkor erről a panaszost írásban tájékoztatni kell és a panasz kivizsgálását mielőbb lefolytatni.
14. **Panaszkivizsgálás eredményének elküldése a panaszosnak:** a panasz kivizsgálásának eredményéről az illetékes ágazati igazgató, illetve helyettese vagy az általuk megbízott személy köteles válaszlevelet küldeni a panaszosnak, jelen szabályzat 4. és 5. számú melléklete alapján.
15. **Főigazgató értesítésének kötelezettsége:** amennyiben a panasz jogszabálysértő vagy a Kórház jóhírnevét sértő állításokat tartalmaz, akkor az illetékes ágazati igazgató köteles a Kórház Főigazgatójának ezt jelezni.
16. **Főigazgató kötelezettsége:** előbbi esetben a Főigazgató köteles gondoskodni a panasszal kapcsolatos jogi és egyéb intézkedések megtétele iránt.
17. **Nem szükséges a panaszt újra kivizsgálni:** akkor, ha a panaszos azonos tárgykörben ismét panaszt nyújt be, amelyben nem fogadja el a kórházi panasz kivizsgálás eredményét, de új körülményeket nem ismertet.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 14 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



18. Újabb kivizsgálás elrendelése szükséges abban az esetben: ha egy korábbi panasz tekintetében felügyeleti szervi, hatósági, bírósági eljárás indul.

## **12 Az egészségügyi törvény szerint érvényesíthető betegjogok és kötelezettségek**

### **12.1 Betegjogok biztosítása**

A betegellátás során a betegek számára biztosítani kell, hogy jogszabályban meghatározott jogaik maradéktalanul érvényesüljenek. Így:

- a) az egészségügyi ellátáshoz való jog,
- b) az emberi méltósághoz való jog,
- c) a kapcsolattartás joga,
- d) az intézet elhagyásának joga,
- e) a tájékoztatáshoz való jog,
- f) az önrendelkezéshez való jog,
- g) az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga,
- h) az orvosi titoktartáshoz való jog,
- i) a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban, az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

### **12.2 Beteg kötelezettségei**

A beteg az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles a jogszabályban előírt módon kötelezettségeinek eleget tenni, így:

- a) a vonatkozó jogszabályokat és intézeti rendet tiszteletben tartani,
- b) a jogszabályban előírt módon egészségügyi ellátása tekintetében releváns körülményekről tájékoztatást adni,
- c) a gyógykezelésével kapcsolatosan kapott rendelkezéseket betartani,
- d) az intézmény házirendjét betartani,
- e) az előírt térítési díjat megfizetni,
- f) jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.

A beteg és hozzátartozói jogaik gyakorlása során kötelesek tiszteletben tartani más betegek jogait, a beteg és hozzátartozói jogainak gyakorlása nem sértheti az egészségügyi dolgozóknak törvényben foglalt jogait.

## **13 Panaszok és közérdekű bejelentések értékelése, megelőzése**

1. A nyilvántartott panaszokat évente egy alkalommal, lehetőség szerint Auditot megelőzően összesíteni szükséges összesíteni és megküldeni a Minőségirányítás részére értékelés, elemzés és minőségfejlesztés céljából.
2. Az éves értékelés a megküldött adatok alapján a Vezetői átvizsgálás keretében történik meg.
3. A panaszok és közérdekű bejelentések számának csökkentése érdekében fejlesztendő területek meghatározása.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 15 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



4. Lehetséges intézkedések megtétele annak érdekében, hogy hasonló esemény lehetőleg ne alakuljon ki, illetve a kialakulás előtt megelőzhető legyen:
- Intézményi szabályzások folyamatszemplétű kialakítása a munkatársak bevonásával.
  - Dokumentációs és kommunikációs gyakorlat fejlesztése.
  - Feladatok, felelősségek, a hatáskörök pontosítása, felülvizsgálata és szükség esetén átszervezése
  - Munkafolyamatok és a tevékenységek felülvizsgálata, ellenőrzése, fejlesztése.
  - A szabályozók szerinti működés rendszeres felülvizsgálata, értékelése, a szükséges intézkedések meghozatala.
  - Célzott oktatás, az elsajátított ismeretek visszaellenőrzésével.
  - A tevékenységhez szükséges, szakmailag megfelelő tárgyi és környezeti feltételek biztosítása.
  - A betegbiztonságot támogató szervezeti kultúra kialakítása, fejlesztése.
  - A nemkívánatos események jelentése, elemzése, megbeszélése, intézkedések.

## 14 Indikátorok mutatók alkalmazása

1. Az adott évben az Intézménybe beérkező egészségügyi ellátással kapcsolatos betegpanaszok száma viszonyítva az előző évben az Intézménybe beérkező egészségügyi ellátással kapcsolatos betegpanaszok számához.
2. Az adott évben az Intézménybe beérkező közérdekű bejelentések száma viszonyítva az előző évben az Intézménybe beérkező közérdekű bejelentések számához.
3. Az adott évben az Intézményben a foglalkoztatottak által benyújtott panaszok száma viszonyítva az előző évben az Intézményben a foglalkoztatottak által benyújtott panaszok számához.

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 16 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**  
2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,  
Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025  
www.tatabanyakorhaz.hu

## 15 Záró rendelkezés

Jelen Szabályzatot az Intézmény minden szervezeti egysége számára hozzáférhetővé kell tenni.

Jelen Szabályzat az Intézmény főigazgatója által történő jóváhagyását és aláírását követő 5. napon lép hatályba

Jelen Szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg, valamennyi azonos tárgykörben kiadott szabályzat hatályát veszti.

Jelen Szabályzat visszavonásig hatályos.

Tatabánya, 2025. 10. 30.

  
Főigazgató



Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 17 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**  
2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,  
Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025  
[www.tatabanyakorhaz.hu](http://www.tatabanyakorhaz.hu)

## 16 Mellékletek

1. számú melléklet- Foglalkoztatotti panaszok nyilvántartása
2. számú melléklet- Közérdekű bejelentések nyilvántartása
3. számú melléklet- Betegpanaszok nyilvántartása
4. számú melléklet- Panasznak helyt adó válaszlevél minta
5. számú melléklet- Panaszt elutasító válaszlevél minta

Változat	3.	Azonosító	9. számú szabályzat	Oldalszám 18 / 18
Kiadás időpontja: 2025. október 30.				









Iktatószám:

**Panaszok és közérdekű adatok bejelentésének szabályzat 4. számú melléklet**

**Válaszlevél minta – panasznak helyt adó**

Bejelentő neve: .....

Bejelentő lakcíme: .....

**Tisztelt Asszonyom/ Uram!**

Mindenekelőtt a Komárom-Esztergom Vármegyei Szent Borbála Kórházban vezetősége nevében szeretnénk sajnálatunkat kifejezni az Önt/ hozzátartozóját ért kellemetlenségek miatt. Ezúton szeretnénk tájékoztatni, hogy az Ön által tett (panasz, bejelentés, közérdekű bejelentés\*)-a megfelelő rész kiválasztásával-, mely az Intézmény részére (postai, elektronikus úton, személyes megkeresés\*)-a megfelelő rész kiválasztásával-, érkezett, köszönettel vettük, melynek kivizsgálása megtörtént.

**A vizsgálat kapcsán a következőket állapítottuk meg:**

*(A tények érthető felsorolása mellett, a szakkifejezések mellőzésével a vizsgálat megállapításai, a lehetséges kiváltó okok kifejtése kerüljön megfogalmazásra)*

**A vizsgálat megállapításai alapján a következő intézkedéseket hoztuk:**

*(Felsorolva, csoportosítva a vizsgálat eredményeivel összhangban az alábbiak szerint, a személyazonosításra alkalmas adatok használatának mellőzésével:*

- szervezeti szintű intézkedések, amelyek az ismétlődés megelőzését szolgálják, pl.: utasítások, ellenőrzések, oktatások, szabályzatok, eljárásrendek, protokollok változtatása,
- amennyiben személyi felelősség is megállapításra került, akkor annak minősítését, okát, pl.: ismerethiány, szabálymegtörés, figyelmetlenség,
- a meghozott intézkedések, amelyek lehetnek munkajogi szankciók, figyelmeztetések, kötelező oktatások.



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**  
2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,  
Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025  
www.tatabanyakorhaz.hu

**A fenti intézkedést azért hoztuk, hogy lehetőség szerint megelőzzük a hasonló eredmények megismétlődését.**

*(Amennyiben nem történt intézkedés, azt is fel kell tüntetni és indokolni szükséges)*

Szeretnénk tájékoztatni, hogy feladataink ellátása során, minden igyekezetünkkel azon vagyunk, hogy igénybe vevőink ellátása, megelégedésükre szolgáljon.

Erőfeszítéseink ellenére is előfordulhatnak azonban, olyan események, körülmények (utalás a panasz tárgyára), amelyek (kellemetlenséget, nemkívánatos eseményt, hibát, eltérést – panasz alapján) okozhatnak, ezek miatt ismételten sajnálatomat szeretném kifejezni.

Egyben köszönjük a türelmét és mindenekelőtt jelzését, mellyel a panasztételében felhívta a figyelmünket.

További kérdés esetén készséggel állunk rendelkezésére!

Budapest, ..... év ..... hó ..... nap

Tisztelettel:

.....

igazgató



**KOMÁROM-ESZTERGOM VÁRMEGYEI  
SZENT BORBÁLA INTÉZMÉNY**  
2800 Tatabánya, Dózsa György út 77.,  
Tel: 34/515-488 Fax: 34/317-025  
www.tatabanyakorhaz.hu

Iktatószám:

**Panaszok és közérdekű adatok bejelentésének szabályzat 5. számú melléklet**

**Válaszlevél minta – Panaszt elutasító**

Bejelentő neve: .....

Bejelentő lakcíme: .....

**Tisztelt Asszonyom/ Uram!**

Mindenekelőtt a Komárom-Esztergom Vármegyei Szent Borbála Kórházban vezetősége nevében szeretnénk sajnálatunkat kifejezni az Önt/ hozzátartozóját ért kellemetlenségek miatt.

Ezúton szeretnénk tájékoztatni, hogy az Ön által tett (panasz, bejelentés, közérdekű bejelentés)-a megfelelő rész kiválasztásával- mely az Intézmény részére (postai, elektronikus úton, személyes megkeresés\*)-a megfelelő rész kiválasztásával-, érkezett, köszönettel vettük, melynek kivizsgálása megtörtént.

**A vizsgálat kapcsán a következőket állapítottuk meg:**

*(A tények érthető felsorolása mellett, a szakkifejezések mellőzésével a vizsgálat megállapításai, valamint az elutasítás indoklása kerüljön megfogalmazásra).*

Ezennel szeretnénk tájékoztatni, hogy panasztételével fordulhat az Intézmény fenntartójához, Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központhoz, az Egészségügyi Tudományos Tanácshoz, Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamarához, a területileg illetékes egészségügyi államigazgatási szervhez, valamint az Integrált Jogvédelmi Szolgálatnál

További kérdés esetén készséggel állunk rendelkezésére!

További kérdés esetén készséggel állunk rendelkezésére!

Tatabánya, ..... év ..... hó ..... nap

Tisztelettel:

.....

igazgat