

Iktatószám: 71/77-H/2026

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Készítette:



Tóth Ferencné
VDKO vezető

A kiadást elrendelte és jóváhagyta:



Dr. Takács Mária
főigazgató



Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29.§ (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni. Az Eütv. 29.§ (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A hivatkozott törvénynek megfelelően a Szolnoki MÁV Kórház és Rendelőintézetben (a továbbiakban: Kórház) előforduló panaszok ügyintézésének rendjét a következőképpen szabályozom:

1. A szabályzat célja

A betegek, hozzátartozók és/vagy egyéb személyek által tett panaszok kivizsgálásának, megválaszolásának, nyilvántartásának szabályozása.

2. Hivatkozások

- | | |
|--------------------------------------|---|
| – 1997. évi CLIV. törvény | az egészségügyről |
| – 1991. évi XI. törvény | az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről |
| – 2000. évi CXVI. törvény | az egészségügyi közvetítői eljárásról |
| – 2011. évi CXII. törvény | az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról |
| – 1997. évi XLVII. törvény | az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről |
| – 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet | az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról |
| – 2013. évi CLXV. törvény | A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről |
| – Iratkezelési Szabályzat | |

3. A szabályzat alkalmazási területe

3.1. Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Kórház valamennyi egységére, valamint a Kórház közreműködőire és az önkéntes segítői jogviszonyban foglalkoztatott dolgozóira.

3.2. Kórház székhelye: Szolnoki MÁV Kórház és Rendelőintézet (Szolnok, Verseghy út 6-8.)

3.3. Kórház telephelyei:

- 1) Szolnok, Verseghy park 2. (Tisza Szálló - Reumatológiai szakrendelés)
- 2) Martfű, Gesztenye sor 8. (Reumatológiai szakrendelés)
- 3) Szolnok, Városmajor út 26. (Orvoslakás, Nővérszálló)
- 4) Tiszaföldvár, Szondi Vezér út 30. (Reumatológiai szakrendelés)
- 5) Martfű, Ifjúság út 2. (Reumatológiai és fizioterápiás szakrendelés)
- 6) Jászkisér, Ladányi út 1. (Reumatológiai szakrendelés)

4. A Kórházba érkező panaszügyek csoportosítása

4.1. Az egyes szervezeti egységeknél (fekvőbeteg-ellátó osztályokon, járóbeteg szakrendeléseken, diagnosztikai osztályokon), továbbá a Kórház Igazgatóságain szóban előadott panaszok.

4.2. Az írásban benyújtott panaszok.

4.3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.

4.4. Felettes, felügyeleti szervek (Belügyminisztérium, Országos Kórházi Főigazgatóság, irányító vármegyei intézmény), illetőleg hatóságok (Nemzeti Népegészségügyi Központ, Rendőrség stb.) megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.

- 4.5. Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítói eljárás kezdeményezése esetén.
- 4.6. Az ETT JNSZ Vármegyei Etikai Bizottsághoz érkező panaszok.
- 4.7. Közérdekű bejelentések

5. A panaszügyek intézésének rendje

5.1. A szóban előadott panaszok

- 5.1.1. A szóbeli panasztétel történhet telefonon, illetve személyes megjelenés alkalmával. A beteg, a hozzátartozó vagy más személy által szóban tett panasz esetén az adott szervezeti egység vezetője, távollétében a helyettese tájékoztatja a panaszost, hogy jelen szabályzat értelmében Kórházunkban kizárólag az írásban beadott panaszok kerülnek kivizsgálásra.
- 5.1.2. Amennyiben azt az adott szervezeti egység vezetője, távollétében a helyettese szükségesnek ítéli, a szóban előadott panaszról írásos feljegyzést készít és tájékoztatásul megküldi a Főigazgató részére.

5.2. Az írásban benyújtott panaszok

- 5.2.1. A szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt az egység vezetője haladéktalanul, 1 munkanapon belül továbbítja a Főigazgatói Titkárságra.
- 5.2.2. A Főigazgatói Titkárság a panaszt iktatja és – amennyiben szükséges – érkeztető számmal is ellátja.
- 5.2.3. A Főigazgató a panaszt 2 munkanapon belül az illetékes igazgatóra (orvos-igazgató, ápolási igazgató) szignálja, megküldve részére az ügyben addig keletkezett valamennyi iratot.
- 5.2.4. Az illetékes igazgató a panaszt 2 munkanapon belül az adott szervezeti egység vezetőjéhez (vizsgálóbiztos) továbbítja, aki az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (pl.: betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, legfeljebb 10 munkanapon belül írásbeli igazoló jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről.
- 5.2.5. Ha a panasz a kivizsgálásra köteles szervezeti egység vezetője ellen irányul, a panaszt az illetékes igazgató vagy egy általa megbízott, másik szervezeti egység vezetője vizsgálja ki. Igazgató elleni panasz esetén a Főigazgató jelöli ki a vizsgálóbiztost a többi igazgató közül. A Főigazgatót érintő panaszt, valamennyi kapcsolódó irattal egyetemben, haladéktalanul a munkáltatójához (OKFŐ, irányító vármegyei intézmény) kell továbbítani.
- 5.2.6. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett ügyintéző a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.
- 5.2.7. Az igazoló jelentést a kivizsgáló igazgató részére kell megküldeni, aki az ügy iratait, saját véleményével ellátva, 3 munkanapon belül leadja a Főigazgatónak.

5.2.8. A kivizsgált panasz teljes dokumentációját, az előzetes főigazgatói döntéssel együtt, a Főigazgató 1 munkanapon belül átadja a vármegyei irányító Intézmény Igazgatási és Jogi Osztályának/Jogi Irodának, aki az iratokat esetleges jogi és formai hibák szempontjából megvizsgálja és előkészíti a panaszosnak küldendő választ. A válasz tervezetét legkésőbb 10 munkanapon belül átadja a Főigazgatónak.

5.2.9. A Főigazgató a vármegyei irányító Intézmény Igazgatási és Jogi Osztály/Jogi Iroda által előkészített választ legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. munkanapon megküldi a panaszos és az esetlegesen érintett személyek részére. Amennyiben az ügy tisztázása 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 panaszjog gyakorlása nem érinti a beteg azon jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a válaszlevélben a panaszos figyelmét fel kell hívni.

Amennyiben a válaszlevélben foglaltakat a Panaszos nem fogadja el, úgy

- a betegjogi képviselőhöz,
- intézetünk fenntartójához (Országos Kórházi Főigazgatóság),
- a területileg illetékes Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztályához,
- az ETT Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Etikai Bizottságához,
- az Magyar Orvosi-, Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságához,
- adatvédelmi ügyekben a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat további panaszával.

5.2.10. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, a Főigazgató – az illetékes igazgató közreműködésével – intézkedik:

- a) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- b) az okozott sérelem orvoslásáról;
- c) indokolt esetben az Mt. és az Eszjtv. szerinti felelősségre vonás, illetve az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről;
- d) ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel – az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről.

5.2.11. Az Országos Kórházi Főigazgatóságtól közvetlenül Intézetünkhöz beérkező panaszok esetében a panasz kivizsgálását a panasszal érintett szervezeti egység vezetője folytatja le.

5.3. Névtelen panasztétel

5.3.1. A név és / vagy aláírás nélkül tett panaszokkal tartalmuk mérlegelése után a Főigazgató belátása szerint foglalkozik. Névtelen panasznak minősül az elektronikus levélben tett, ismeretlen e-mail címről érkező panasz is.

5.3.2. A Főigazgató elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg ha az súlyos szabálytalanságot érint.

5.3.3. Az eljárásra egyebekben az 5.2. pontban foglaltak értelemszerűen irányadóak.

5.4. A betegjogi képviselő

5.4.1. A betegjogi képviselő ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.

- 5.4.2. A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, a fogadó órák helye és ideje valamennyi betegellátó egységben kifüggesztésre kerül.
- 5.4.3. A betegjogi képviselón keresztül érkező panaszok intézése szintén az 5.1 pontban foglaltak szerint történik, azzal az eltéréssel, hogy az 5.1. pont szerinti határidők számításánál munkanap helyett naptári nap értendő. A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.
- 5.4.4. A főigazgató a betegjogi képviselőtől érkező:
- panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre 30 napon belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, 60 napon belül érdemben válaszol,
 - a Kórház működésével kapcsolatos észrevételre 15 napon belül érdemben válaszol,
 - a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, amennyiben a dokumentáció helyben rendelkezésre áll azonnal, egyéb esetben 5 munkanapon belül teljesíti.
- 5.5. Felettes, felügyeleti szervek, hatóságok megkeresései
- 5.5.1. A felügyeleti szervek, illetőleg hatóságok panaszüggyel kapcsolatos megkeresései alapján az 5.2. pontban írt eljárás értelemszerűen alkalmazandó.
- 5.5.2. A panasz kivizsgálás eredményéről a Főigazgató írásban tájékoztatni köteles a megkereső szervet is.
- 5.6. Egészségügyi közvetítői eljárás
- 5.6.1. A közvetítői eljárás célja az egészségügyi szolgáltató és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.
- 5.6.2. Az eljárás kérésére jogosult fél a kérelmét az egészségügyi szolgáltatás helyéhez legközelebb eső területi igazságügyi szakértői kamaránál (a továbbiakban: Kamara) terjesztheti elő. A kérelmet a Kamara küldi meg a Kórháznak a kézhezvételt követő 15 napon belül.
- 5.6.3. A Kórház a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül nyilatkozik arról, hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához. A döntést a főigazgató hozza meg, előzetesen egyeztetve a panaszban érintett személyekkel, az illetékes igazgatóval, valamint a Kórház egészségügyi felelősségbiztosítását nyújtó biztosítóval (a továbbiakban: Biztosító). A döntés írásba foglalásában az intézeti jogász működik közre.
- 5.6.4. Az eljárásra egyébiránt az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény rendelkezései az irányadóak.
- 5.7. Az ETT JNSZ Vármegyei Etikai Bizottság előtti panasz eljárása
- 5.7.1. Az ETT JNSZ Vármegyei Etikai Bizottsághoz érkezett panaszok intézése az adott bizottság ügyrendjében foglaltak szerint történik.

5.7.2. A bizottság eljárásának lezárását követően a bizottság titkára feljegyzést küld a Főigazgató részére. A Bizottság működése az egészségügyi szolgáltatótól független, azonban a személyi és tárgyi feltételek biztosítása a vármegyei irányító intézmény feladata.

5.8. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok

5.8.1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, a Főigazgató – az 5.8.2. pont szerinti hozzájárulás birtokában – haladéktalanul megküld a Biztosítónak. Ugyancsak továbbításra kerül a Biztosító felé az 5.2. pont szerinti belső vizsgálat eredménye. Hozzájárulás hiányában a Főigazgató a panaszos monogramja megjelölésével tájékoztatja a Biztosítót a kártérítési igény benyújtásáról és összegéről.

5.8.2. A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell. Egyéb személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz a panaszos hozzájárul. Az egészségi állapotra vonatkozó különleges adat abban az esetben kezelhető, ha ahhoz a panaszos írásban hozzájárul.

5.8.3. A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása az 5.2. pontban foglalt eljárás szerint történik.

5.8.4. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a Főigazgató –a Biztosítóval történt egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigénynek helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezségről készült megállapodást a vármegyei irányító Intézmény Igazgatási és Jogi Osztály/Jogi Iroda véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére a Főigazgató jogosult, az irányító vármegyei intézmény által kijelölt pénzügyi ellenjegyző ellenjegyzése mellett.

5.9. Közérdekű bejelentések

5.9.1. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

5.9.2. A közérdekű bejelentést az e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.

5.9.3. A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

5.9.4. A közérdekű bejelentést - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálni megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

- 5.9.5. A vizsgálat befejezésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti kell. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a közérdekű bejelentés elintézéséről a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon közérdekű bejelentő által tett ismételt közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Az azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentés vizsgálatát a Kórház mellőzi.
- 5.9.6. A közérdekű bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
- 5.9.7. A közérdekű bejelentések intézésére egyebekben a jelen szabályzat 5. pontjában foglaltak az irányadók.

6. A panaszügyek nyilvántartása

- 6.1. A panaszok nyilvántartása a Főigazgatói Titkárságon rendszeresített füzetben, beérkezési sorrendben történik. A nyilvántartás (1. számú melléklet) tartalmazza a panasz:
- a) érkezésének időpontját,
 - b) bejelentőjének nevét,
 - c) tárgyát (mely szervezeti egység ellen irányul),
 - d) intézésére illetékes munkáltató nevét és beosztását,
 - e) kivizsgálójának nevét és beosztását,
 - f) rendezésére tett intézkedést (amennyiben van),
 - g) lezárásának dátumát,
 - h) iktatószámát.
- 6.2. A Kórházban előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Főigazgatói Titkárság készíti elő és minden év január 31-ig átadja a Főigazgató részére.
- 6.3. A panaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a Kórház Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább 5 évig kell megőrizni a panaszt intéző illetékes igazgató titkárságán.

7. A betegpanasz kivizsgálása a kórházon kívül

A panaszjog gyakorlása nem érinti a beteg azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon.

Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál szóban, írásban panaszt tenni.

7.1 Kórházunk fenntartója

Országos Kórházi Főigazgatóság

Székhely: 1125 Budapest, Diós árok 3.

Postacím: 1125 Budapest, Diós árok 3.

Tel.: +36 1 356 1522

E-mail: okfo@okfo.gov.hu

Honlap: <https://okfo.gov.hu/>

Ügyfélkapcsolat:

https://okfo.gov.hu/sites/okfo_portal/Kozerdeku_adatok/Szervezeti_adatok/ugyfelkapcsolat

A panasztételhez való jog nem érinti a beteg azon jogát, hogy a külön jogszabályokban leírtak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon.

7.2 A panaszos az alábbi jogorvoslati utakat is választhatja

1. A Belügyminisztérium Integrált Jogvédelmi Szolgálathoz (IJSZ) a betegek jogait érintő kérdésekben fordulhat („betegjogi jogsérelem” esetén).

A betegjogi képviselő jelen szabályzat hatályba lépésekor:

Köleszné Hanák Gabriella

E-mail: gabriella.hannak@ijsz.bm.gov.hu

Tel.: +36 20 489 9551

Honlap: <https://www.ijsz.hu/>

2. A panaszos a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (NNGYK) panaszokkal az ellátással összefüggő (elsősorban orvos-szakmai) kérdésekben fordulhat. Az NNGYK minden szakterületen egy szak-főorvosi rendszert működtet. Az NNGYK hatósági vizsgálatot folytat és határozatot hoz, majd a végeredményt közli a panaszossal.

Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ

Székhely: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6.

Postafiók: 1437 Budapest, Pf. 777

Tel.: +36 1 476 1100

Honlap: <https://www.nnk.gov.hu/>

3. Polgári peres (bírósi) úton magánjogi eljárásban igényelheti a panaszos a Kórházzal szemben.

Szolnoki Járásbíróság

Székhely: 5000 Szolnok, Kossuth Lajos út 1.

Tel.: +36 56 501 400

E-mail: birosags2@szolnokvb.birosag.hu

Honlap: <https://www.birosag.hu/szolnoki-torvenyszek/szolnoki-jarasbirosag>

8. Záró rendelkezések

- 8.1. Az érintetteket a panasz-bejelentési lehetőségekről jelen szabályzat nyilvános hozzáférhetőségével tájékoztatni kell. Ennek érdekében a szabályzat a 2. számú mellékletben jelölt szervezeti egységekben kihelyezésre (kifüggesztésre), a Kórház honlapján pedig megjelentetésre kerül.

9. Nyomtatványok

Panasz-bejelentési nyomtatvány

10. Mellékletek listája

1. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató panaszbejelentéssel kapcsolatban
2. sz. melléklet: Panaszos ügyek nyilvántartása
3. sz. melléklet: Panaszkezelési szabályzat kihelyezése

Iktatószám:...../20.....

PANASZ-BEJELENTÉSI NYOMTATVÁNY

A Szolnoki MÁV Kórház és Rendelőintézethez történő bejelentéshez.

Kérjük, hogy a bejelentést megelőzően tájékozódjon a kórházi HONLAPJÁN elérhető és letölthető

Panaszkezelési Szabályzat tartalmáról.

link: <https://mavkorhaz-szolnok.hu/panaszkezelesi-szabalyzat/>

Bejelentő személye és elérhetősége:

Név:* _____

Lakcím/székhely/levelezési cím: _____

E-mail cím: _____

Telefonszám: _____

A Bejelentő és a panasz vizsgálatát vezető személy közötti kapcsolattartás igényelt módja (csak az egyik választható):

postai levél: e-mail: egyéb: _____

Panaszos esemény időpontja dátum: _____

Bejelentésemhez bizonyítékot kívánok csatolni*:

igen: nem:

A panasz tényét alátámasztó bizonyítékok megjelölése:

Kérjük akkor is írja le, ha ezek nincsenek az Ön birtokában, de tudomása van a létezésükről, pontos fellelhetőségükről. pl.: tanúvallomások(ok), tárgyi és okirati bizonyítékok.

A panasz részletes leírása (részrtvevők, helyszínek, időpontok, stb.):

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Panaszbejelentéssel kapcsolatban

A Kórház, mint adatkezelő (a továbbiakban: Adatkezelő) jelen adatkezelési tájékoztatóban (a továbbiakban: Tájékoztató) tájékoztatja érintetteket a panaszbejelentéssel kapcsolatos adatkezelési tevékenységekről, összhangban a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-i 2016/679 (EU) európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: GDPR), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) és a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) előírásaival.

Jelen Tájékoztató a GDPR-ban, az Infotv.-ben, a Panasztörvényben, valamint Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott fogalmakat használja:

Személyes adat:

Azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

Adatkezelés:

A személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

Adatkezelő:

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.

Adatfeldolgozó:

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel; Bejelentő: aki bejelentést tesz.

1. A Kórház, mint Adatkezelő

Neve: Szolnoki MÁV Kórház és Rendelőintézet

Székhely: 5000 Szolnok, Versegly út 6-8.

Telefonszám: 56/524-633

E-mail cím: foig@mavkorhaz-szolnok.hu

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

Web: <https://mavkorhaz-szolnok.hu/adatvedelmi-kepviselo-adatai/>

E-mail: adatvedelem@mavkorhaz-szolnok.hu

2. Az adatkezelés célja és jogalapja, illetve a kezelt adatok és az érintettek köre

Adatkezelő a panaszkezeléssel kapcsolatos feladatai ellátásához szükséges mértékben kezeli a bejelentő, illetve annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, továbbá, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait.

Az adatkezelés célja:

A panaszkezeléssel kapcsolatos feladatok ellátása a Panasztörvény rendelkezései szerint.

Az érintettek köre:

- a bejelentő,
- az a személy, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott,
- az a személy, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet,
- az a személy, akire a vizsgálatban tett intézkedés kötelezettséget fogalmaz meg.

A kezelt adatok köre:

A bejelentésben esetlegesen előforduló és annak rögzítésekor megadott, továbbá a kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatok.

Az adatkezelés jogalapja:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja, az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése.

3. Az adatkezelés időtartama

- A vizsgálat lefolytatásához nem szükséges személyes adatokat az Adatkezelő haladéktalanul törli.
- Adatkezelő – amennyiben további eljárás a vizsgálat alapján nem indult – a vizsgálat befejezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül a vizsgálati dokumentációból a személyes adatokat törli, vagy felismerhetetlenné teszi oly módon, hogy azok helyreállítása többé ne legyen lehetséges.

4. A személyes adatok címzettjei, harmadik országbeli címzettek

Az Adatkezelő panasz kivizsgálója rendelkezik hozzáféréssel az Ön által megadott személyes adatokhoz.

A bejelentésben foglalt személyes adatokat kizárólag a panasz kivizsgáló ismerheti meg.

A panasz kivizsgáló akkor adja át a bejelentő személyes adatait a vizsgálatban érintett egyéb személy részére, ha ahhoz a bejelentő írásban hozzájárult.

Az Adatkezelő főszabály szerint ebben a tárgykörben, nem továbbít adatokat harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére. Ilyen adattovábbításra a panaszvizsgálat keretei között kezelt adatok tekintetében kizárólag kivételes esetben, a továbbítás címzettje által tett, a bejelentésre vonatkozó, Panasztörvényben foglalt szabályok betartására irányuló jogi kötelezettségvállalás esetén és a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások figyelembevételével kerülhet sor.

5. Az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések

Az adatkezelési folyamatokban a Kórház Adatvédelmi Szabályzatában foglaltak az irányadóak.

A Szabályzati dokumentum letölthető a Kórház honlapjáról:

<https://mavkorhaz-szolnok.hu/panaszkezelesi-szabalyzat/>

Az Adatkezelő az adatkezelés módjának meghatározásakor és az adatkezelés során olyan megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz, melyek alkalmasak az adatvédelem elveinek hatékony megvalósítására, a jogszabályokban foglalt követelmények teljesítésére, az érintettek jogainak védelmére, valamint arra, hogy kizárólag olyan személyes adatok kezelésére kerüljön sor, amelyek a konkrét adatkezelési cél szempontjából szükségesek. Ennek érdekében az Adatkezelő megfelelő jogi, adminisztratív, fizikai és informatikai biztonsági megoldásokat alkalmaz.

Az Adatkezelő garantálja, hogy a személyes adatokhoz hozzáférő közreműködői titoktartási kötelezettség hatálya alatt állnak. Az Adatkezelőnél az adatok biztonságát a következő informatikai biztonsági megoldások szolgálják: vírusvédelem, tűzfal, jelszóvédelem.

6. Az érintettek jogai

Ön érintetti jogait az adatkezeléssel kapcsolatban az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatja:

- személyesen a KÓRHÁZ által meghatározott ügyfélfogadási időben, előre egyeztetett időpontban a KÓRHÁZ székhelyén,
- postai úton a KÓRHÁZ 5000 Szolnok, Verseghy út 6-8. szám alatti címén.
- elektronikus levélben az adatvedelem@mavkorhaz-szolnok.hu e-mail címen.

Az érintetti jogok – kizárólag az érintett azonosíthatósága esetén – a jelen Tájékoztatóban meghatározott, bejelentés tételére biztosított módon gyakorolhatóak. Kérelem benyújtása esetén az Adatkezelő haladéktalanul, de legkésőbb egy hónapon belül válaszol.

Hozzáférési jog:

Ön tájékoztatást kérhet az adatkezelőtől arról, hogy mely személyes adatait milyen célból, milyen módon kezeljük, esetlegesen kinek adjuk át, valamint másolatot kérhet az adatkezelő által tárolt adatokról. E kéréseit – adatonként az első alkalommal – ingyenesen teljesítjük. Rendelkezési és hozzáférési jogait – éppen adatainak védelme érdekében – csak előzetes személyazonosítást követően tudjuk biztosítani.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a Panasztörvény alapján a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog gyakorlása során a bejelentő, mint érintett személyes adatai nem tehetőek megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

A helyesbítéshez való jog:

Ön, mint érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat, továbbá kérheti a hiányos személyes adatok kiegészítését is. Az adatkezelő és az adatfeldolgozók kiemelt érdeke, hogy Önről pontos, mindig aktuális adatokat kezeljenek, ezért kérjük, hogy adatai megváltozásáról, illetve, ha az adatait pontatlanul, helytelenül kezeljük, az adatkezelőt haladéktalanul értesítse.

A törléshez való jog:

Ön kérheti az adatkezelőtől a kezelt személyes adatok törlését,

- ha a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- ha Ön visszavonta hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- ha Ön tiltakozott az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; vagy ha álláspontja szerint a személyes adatokat jogellenesen kezelik; vagy
- ha a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

Az adatkezelés korlátozásához való jog:

Ön kérheti az adatkezelés korlátozását,

- ha vitatja a kezelt személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, mely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát);
- ha álláspontja szerint a személyes adatokat jogellenesen kezelik, de ellenzi azok törlését, és ehelyett kéri az adatok felhasználásának korlátozását;
- ha álláspontja szerint a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- ha Ön tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben).

Az adatkezelés korlátozása esetén a személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Európai Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

A tiltakozáshoz való jog:

Ön a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat az adatkezelő jogos érdekén alapuló adatkezelés ellen. Tiltakozás esetén az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

A felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga:

Ha az érintett szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése sérti a GDPR vagy a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseit, panaszt tehet a saját szokásos tartózkodási helye, munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban illetékes felügyeleti hatóságnál, Magyarországon a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetősége:

- postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.
- cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
- telefon: +36 (1) 391-1400
- fax: +36 (1) 391-1410
- e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
- web: www.naih.hu

A panasztételi jogtól függetlenül az érintett bírósághoz is fordulhat személyes adatai jogellenes kezelése, illetve az információs önrendelkezési jogához kapcsolódó jogai sérelme miatt. Magyarországon a per az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt, vagy az adatkezelő székhelye alapján a Szolnoki Járásbíróság előtt indítható meg.

A Szolnoki Járásbíróság elérhetősége:

Székhely: 5000 Szolnok, Kossuth Lajos út 1.

Tel.: +36 56 501 400

E-mail: birosags2@szolnokvb.birosag.hu

Honlap: <https://www.birosag.hu/szolnoki-torvenyszek/szolnoki-jarasbirosag>

Ha az érintett szokásos tartózkodási helye az Európai Unió másik tagállamában van, akkor az eljárást megindíthatja a szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is.

Panaszos ügyek nyilvántartása

Panasz									
érkezésének időpontja	bejelentőjének neve	tárgya	intézésére illetékes munkáltató		kivizsgálójának		rendezésére tett intézkedés(ek)	lezárásának dátuma	iktatószáma
			neve	beosztása	neve	beosztása			

Panaszkezelési szabályzat kihelyezése

-  Főigazgatói Titkárság
-  Vármegyei döntéselőkészítő és koordinációs osztály Titkárság
-  Ápolási Igazgatói Titkárság
-  Orvos-igazgatói Titkárság
-  Intézeti jogtanácsos
-  Rendelőintézet vezető főorvos
-  Rendelőintézet vezető asszisztens
-  Portaszolgálat
-  Ügyfélszolgálati Iroda
-  Sürgősségi Betegfogadó Hely
-  Fekvőbeteg osztályok
-  Vérvételi Hely
-  Képkeltő Diagnosztika
-  Központi Fizioterápia, Gyógytorna
-  Reumatológiai szakrendelés, Martfű, Gesztenye sor 8.
-  Reumatológiai szakrendelés, Tiszaföldvár, Szondi Vezér út 30.
-  Reumatológiai szakrendelés, Martfű, Ifjúság út 2.
-  Reumatológiai szakrendelés, Jászkisér, Ladányi út 1.