


MIN/2-1/2025

Sátoraljaújhelyi Erzsébet Kórház

3980 Sátoraljaújhely, Mártírok útja 9.

Főigazgatói Szabályzat Panaszkezelési szabályzat

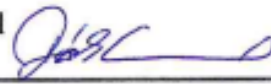
Készítette:



Dr. Juhász Gizella
Orvosigazgató

Dátum

Minőségügyi szempontból
ellenőrizte:



Rák István
Minőségirányítási vezető

Dátum

Érvénybe léptette:



Bereiné dr. Jakab Beáta
Főigazgató

Dátum

A dokumentum kódja:	FISZ-002-1
Kiadás száma:	1
Érvénybelépés időpontja:	2024.07.02.

EZT A DOKUMENTUMOT FÉNYMÁSOLNI ÉS NYOMTATNI CSAK ENGEDÉLLEL LEHETSÉGES!

A példány sorszáma:


A példány tulajdonosa:

Nyilvántartott példány:

Munkapéldány:

Az egyes példányok tulajdonosait az Elosztási lista tartalmazza sorszám szerint.


A Főigazgatói szabályzat a Sátoraljaújhelyi Erzsébet Kórház szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása engedélyhez kötött. A Főigazgatói szabályzatban szereplő információkat csak a minőségirányítási rendszer működtetéséhez lehet felhasználni.

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal:3/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

TARTALOMJEGYZÉK

Oldal

1.	A SZABÁLYZAT CÉLJA	4
2.	A SZABÁLYZAT HATÁLYA	4
2.1	Területi hatály	4
2.2	Személyi hatály	4
3.	FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA.....	5
4.	A KÓRHÁZI PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA.....	6
4.1	Panaszbejelentés.....	6
4.1.1.	<i>Panaszt tehet.....</i>	6
4.1.2.	<i>A panaszbejelentés módja.....</i>	7
4.1.2.1.	<i>Szóban tett panaszbejelentések megtételének lehetősége</i>	7
4.1.2.2.	<i>Írásban tett panaszbejelentések megtételének lehetősége</i>	8
4.2	A panaszkezelési vizsgálatot végző személyek jogai és kötelességei.....	8
4.3	A panaszkezelési folyamatba bevont szervnek/személynek, illetve szervezeti egység vezetőjének és alkalmazottainak jogai és kötelességei	10
4.4	Az eljárásra vonatkozó határidők.....	10
4.5	A panasz kivizsgálásának mellőzése.....	11
4.6	A panasz kivizsgálásának általános folyamata.....	11
4.7	A személyes adatok kezelése a panasz kivizsgálás keretei között	12
4.8	A rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közlő személy	13
4.9	A vizsgálat dokumentumainak nyilvántartása.....	14
5.	A BETEGPANASZ KIVIZSGÁLÁSA A KÓRHÁZON KÍVÜL	14
5.1	Kórházunk fenntartója.....	14
5.2	A panaszos az alábbi jogorvoslati utakat is választhatja	15
6.	HIVATKOZÁSOK.....	15

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal:4/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

Jelen szabályozott tevékenység körében, kötelezően minden Kórházi dolgozót oktatásban kell részesíteni, melynek megtörténtét Oktatási Naplóban dokumentálni kell.

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Sátoraljaújhelyi Erzsébet Kórház (a továbbiakban: Kórház) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29.§-ban foglaltak alapján és a 2023. évi XXV. a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló törvény vonatkozó rendelkezéseinek való megfelelés érdekében a betegek és egyéb érdekelt panaszainak kivizsgálása érdekében az alábbi részletes szabályozást készítette.

A **FISZ-002 Panaszkezelési Szabályzat** megnevezésű Főigazgatói Szabályzat, minden érintett számára a Kórházi weboldal felületén az alábbi linken:

<https://www.ujhelykorhaz.hu/szabalyzatok-hazirend> hozzáférhető, és „.PDF” file formátumban letölthető.

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

2.1 Területi hatály


A Szabályzat területi hatálya kiterjed a Sátoraljaújhelyi Erzsébet Kórház székhelyére, telephelyeire.

A működési területre vonatkozó részletes leírást, a Kórház *Szervezeti és Működési Szabályzata* tartalmazza <https://www.ujhelykorhaz.hu/szabalyzatok-hazirend>

2.2 Személyi hatály

Akikre nézve a szabályzat jogokat és köteleességeket állapít meg:

- a Kórház egészségügyi szolgáltatásait igénybevevő személyek,
- azok törvényes képviselői,
- a hozzátartozók,
- egyéb a vizsgálati eljárás során jogosult személynek tekinthető érintettek,
- a Kórház, mint foglalkoztató által foglalkoztatottak,
- munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatottak,
- a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornokok és önkéntesek,
- szerződött partnerek.

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal:5/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

3. FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

a) *Panasz:*

A panasz olyan közlés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Az egészségügyben minden olyan információ, amely valamely ügyrendi, betegjogi, etikai, vagy szakmai hibára, hiányosságra, röviden panaszhelyzetre hívja fel a figyelmet, és amelynek megszüntetése az ellátást igénybe vevő egyén, vagy a Kórház érdekét szolgálja.

Irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogi, etikai, erkölcsi szabályba ütközik, ezáltal zavarja, sérti vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet, a gyógyulást.

b) *Panaszos:*

Az egészségügyi ellátás során vagy azzal kapcsolatban észlelt problémáról beszámoló beteg, illetve hozzátartozója, vagy törvényes képviselője, egyéb érintettje.

c) *Feljegyzés:*

Személyes adatok nélkül, probléma rögzítésével készülő irat. Ilyen lehet pl. a vizitrendről, a látogatásról, az étkezésről, a tisztaságról, meghibásodásról, stb.

d) *Jegyzőkönyv:*


A panaszos személyes adatainak megadásával, a konkrét személyt vagy személyeket érintő sérelemről készült szabályosan hitelesített leirat.

e) *Ügyintéző:*

A panasz kivizsgálásában résztvevő, a jegyzőkönyv elkészítésében kompetens személy, és mindazok, akik a panaszos ügygel érdemben foglalkoznak.

f) *Panaszkezelési vizsgálatot végző:*

A panasz kivizsgálását elvégző személy vagy személyek, akik a jegyzőkönyv megfelelő tartalmáért és a pontos ügyviteli rendért felelősek.

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal:6/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

4. A KÓRHÁZI PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA

Az érintett panaszos, jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban vagy azzal összefüggésben az egészségügyi szolgáltatónál szóban vagy írásban panaszt tenni.

A Kórház a panasz elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

4.1 Panaszbejelentés

4.1.1. *Panaszt tehet*

- a) a Kórház egészségügyi szolgáltatásait igénybe vevő személyek,
- b) azok törvényes képviselői,
- c) a sérelemben érintett személy.

Panasz csak magyar nyelven tehető.

A Kórház kapcsolatot tart a panaszossal, ennek keretében a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. A Kórház a panaszost meghallgatja, ha azt a panasz tartalma szükségessé teszi.

Ha a Kórház a panasz vizsgálata keretében észleli, hogy a panasz elintézése más eljárás hatálya alá tartozik,


- a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
 - b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről
- haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost értesíti.

Kórházon belül más eljárás hatálya alá tartozást indokoló esetek:

- Etikai Bizottsághoz való áthelyezés,
- Belső-visszaélés bejelentési rendszerhez áthelyezés.

Az alábbi személyek panaszbejelentéseire, a Kórház által fenntartott és működtetett Belső Visszaélés-bejelentési rendszer szabályai (FISZ-003) vonatkoznak:

- a) a Kórház, mint foglalkoztató által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- c) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
- d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- e) a foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is,

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal:7/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

- f) a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- g) a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- h) a foglalkoztatóval az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- i) az a személy, akinek az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt.

4.1.2. A panaszbejelentés módja

A bejelentő a panaszbejelentést *szóban* vagy *írásban* illetve kép vagy hanghordozó igénybevételel teheti meg.

4.1.2.1. Szóban tett panaszbejelentések megtételének lehetősége

A szóbeli panaszbejelentést telefonon vagy más hangüzenetküldő rendszer útján, illetve személyesen lehet megtenni, munkaidőben.

1. A fekvőbeteg osztályok, járó beteg szakrendelések, diagnosztikai egységek, egyéb szervezeti egységek vezetőinél

- osztályvezető főorvos,
- szervezeti egység vezető,
- valamint helyetteseik.


Elérhetőségek: <https://www.ujhelykorhaz.hu/osztalykereso>

A Kórházi Szociális Munkás, amennyiben a kirendelt vizsgálatvezető részfeladattal bízta meg, úgy a kivizsgálás menetében részt vesz.

Az ügyintéző a szóbeli panaszbejelentést:

- a) a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az eljárási szabályokról,
- b) a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, *vagy*
- c) írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára (amennyiben az átadás feltételei fennállnak) másodpéldányban átadja.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal:8/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

4.1.2.2. Írásban tett panaszbejelentések megtételének lehetősége

Postacím:

Sátoraljaújhelyi Erzsébet Kórház
„Főigazgató részére s.k. felbontásra”
3980 Sátoraljaújhely, Mártírok útja 9.
(javasolt a levél tértivevényes megküldése)

E-mail cím: titkarsag@svoek.hu

Mind a szóbeli, mind az írásbeli panaszbejelentések befogadását segítő nyomtatványok, melyek a Panaszkezelési Szabályzat részét képezik:

- **FISZ-002/A01 adatkezelési tájékoztató adatlap**
(a panaszos részére igazoltan át kell adni, vagy meg kell küldeni)
- **FISZ-002/A02 panasz-bejelentési nyomtatvány adatlap**
(a nyomtatvány használata nem kötelező, de javasolt)

4.2 A panaszkezelési vizsgálatot végző személyek jogai és kötelességei

A betegpanaszok önálló kivizsgálására jogosultak:


- Főigazgató,
- Orvosigazgató,
- Ápolásigazgató,
- a Főigazgató által a kivizsgálásra kijelölt személy, bizottság
- a fekvőbeteg osztályok, járó beteg szakrendelések, diagnosztikai egységek, egyéb szervezeti egységek vezetői és helyettesei, a saját szervezeti egységük tekintetében (kivéve, ha a vezető személye is érintett).

A betegpanaszok kivizsgálása során utasítások, intézkedések meghozatalára jogosultak:

- Főigazgató,
- Orvosigazgató,
- Ápolásigazgató,
- a Főigazgató által a kivizsgálásra kijelölt személy,
- a fekvőbeteg osztályok, járó beteg szakrendelések, diagnosztikai egységek, egyéb szervezeti egységek vezetői és helyettesei, a saját szervezeti egységük tekintetében (kivéve, ha a vezető személye is érintett).

A panasz kivizsgálását végző személy jogosult a Kórház szervezetén belül:

- a) a Kórházi infrastruktúra és személyi állomány egészében, indokolt és írásban dokumentált vizsgálatokat végezni,


	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal:9/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

- b) a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység helyiségeibe belépni, figyelemmel a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység biztonsági előírásaira,
- c) a vizsgált szervnél/személynél, illetve szervezeti egységnél az vizsgálat tárgyához kapcsolódó, minősített adatot, üzleti és gazdasági titkot tartalmazó iratokba, a közszolgálati alapnyilvántartásba és más dokumentumokba, valamint elektronikus adathordozón tárolt adatokba betekinteni a külön jogszabályokban meghatározott adatvédelmi és minősített adatok védelmére vonatkozó előírások betartásával, azokról másolatot, kivonatot, illetve fotót, tanúsítványt készíteni/készíttetni, indokolt esetben az eredeti dokumentumokat másolat hátrahagyása mellett jegyzőkönyvben rögzítetten átvenni, illetve visszaadni,
- d) a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetőjétől és bármely alkalmazottjától írásban vagy szóban információt kérni,
- e) igazoló jelentést kell kérni a panaszok kivizsgálása során a panaszolt vagy a feltételezeten panaszolt személy illetve szervezeti egység vezetőjétől.

Igény esetén a Kórházi Szociális Munkás a panaszvizsgálási folyamatban szükséges eredeti vagy másolati dokumentumokat határidőre beszerzi az érintettektől!

A panasz kivizsgálásával megbízott személy köteles a Kórház szervezetén belül:

- a) a vizsgálatról teljes és pontos feljegyzést vagy jegyzőkönyvet készíteni,
- b) tevékenységének megkezdéséről (amennyiben kizáró ok nem merül fel) a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetőjét tájékoztatni,
- c) a tevékenység megkezdésekor és kérésre a jogosultságát igazoló Kórházi fényképes azonosító kártyáját bemutatni,
- d) az objektív vélemény kialakításához elengedhetetlen dokumentumokat és körülményeket megvizsgálni,
- e) megállapításait, következtetéseit és javaslatait tárgyszerűen, a valóságnak megfelelően írásba foglalni, és azokat elegendő és megfelelő bizonyítékkal alátámasztani,
- f) ha a vizsgálat során büntető-, szabálysértési, kártérítési, illetve fegyelmi eljárás megindítására okot adó cselekmény, mulasztás vagy hiányosság gyanúja merül fel, haladéktalanul jelentést tenni a Borsod – Abaúj – Zemplén Vármegyei Központi Kórház és Egyetemi Oktatókórház Jogi Osztály (továbbiakban: Jogi Osztály) vezetőjének,
- g) a vizsgálatl kapcsolatban vagy személyére nézve összeférhetlenségi ok tudomására jutásáról haladéktalanul jelentést tenni a Főigazgatónak, amelynek elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi felelősséggel tartozik,
- h) az eredeti dokumentumokat a vizsgálat lezárásakor hiánytalanul visszaszolgáltatni, illetve ha a vizsgálat során büntető-, szabálysértési, kártérítési, illetve fegyelmi eljárás megindítására okot adó cselekmény, mulasztás vagy hiányosság gyanúja merül fel, az eredeti dokumentumokat a szükséges intézkedések megtétele érdekében a Jogi Osztály vezetője útján, a vizsgált szerv vezetőjének jegyzőkönyv alapján átadni,
- i) a vizsgált szervnél/személynél, illetve szervezeti egységnél, illetve annak részegységeiben a biztonsági szabályokat figyelembe venni,
- j) a tudomására jutott minősített adatot, üzleti és gazdasági titkot megőrizni,

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal:10/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

- k) a vizsgálati tevékenységet megfelelően dokumentálni, a vizsgálat során készített iratokat és iratmásolatokat - az adatvédelmi és a minősített adatok védelmére vonatkozó előírások betartásával - a vizsgálat dokumentációjához csatolni.

4.3 A panaszkezelési folyamatba bevont szervnek/személynek, illetve szervezeti egység vezetőjének és alkalmazottainak jogai és kötelességei

A panaszkezelési folyamatba bevont szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetője és alkalmazottai jogosultak:

- a) a panasz kivizsgálását végző személyek személyazonosság bizonyítására alkalmas okiratát, illetve Kórházi fényképes azonosító kártyájának bemutatását kéri, ennek hiányában az együttműködést megtagadni,
- b) amennyiben azt kizáró ok nem merül fel, a vizsgálat megállapításait megismerni, azokra észrevételeket tenni, és az észrevételekre választ kapni.

A panaszkezelési folyamatba bevont szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetője és alkalmazottai kötelesek:

- a) a vizsgálat végrehajtását elősegíteni, együttműködni,
- b) a vizsgálat végrehajtását nem akadályozni,
- c) a vizsgálat során a szóban vagy írásban a kért tájékoztatást, felvilágosítást, nyilatkozatot megadni, a dokumentációkba a betekintést biztosítani, a dokumentummásolatokat a megadott határidőre átadni, kérés esetén az eredeti dokumentumokat - másolat és jegyzőkönyv ellenében - a megadott határidőre átadni,
- d) a vizsgáló személy részére a helyszínen a megfelelő munkakörülményeket biztosítani.

A fenti kötelezettségek vétkes megszegése esetén a munkáltató a kötelezettségszegés súlyával arányos hátrányos jogkövetkezményeket állapíthat meg.

(pl. vezető beosztású kötelezett esetében ilyen következmény lehet, a vezetői megbízás visszavonása.)

A kötelezett a kötelezettségének megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni, ha nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható (pl. ha a kötelezettség megszegése miatt vagy annak következtében a Kórházat kártérítés megfizetésére kötelezi az eljáró Hatóság)


A kártérítés mértékét és jellegét a hatályos jogszabályok alapján kell megítélni.

A vagyoni hátrányt megállapító jogkövetkezmény összességében nem haladhatja meg a munkavállaló egyhavi alapbére összegét.

4.4 Az eljárásra vonatkozó határidők

Az egészségügyi szolgáltató köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a panaszost a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 munkanapon belül írásban tájékoztatni.

Ha a panaszbejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell.

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal: 11/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a 6 hónapot.

4.5 A panasz kivizsgálásának mellőzése

A panasz kivizsgálása mellőzhető, ha

- a) a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- b) a bejelentést nem az arra jogosult személy tette meg,
(pl: cselekvőképes nagykorú beteg helyett a hozzátartozó kíván panaszt tenni),
- c) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés,
- d) a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjeszti elő a panaszát,
- e) a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túli az előterjesztett panasz.


Azonosíthatatlan bejelentő panaszát kivizsgálható, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt kivéve, ha a kivizsgálás során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, ilyenkor a panasz elintézését megalapozó vizsgálat, intézkedés mellőzésével befejezhető.

4.6 A panasz kivizsgálásának általános folyamata

(a panaszbejelentés tartalma szerint, a kivizsgálás folyamata eltérhet a jelen leírástól)

1. A panaszbejelentés rögzítése, azonosító számmal való ellátása.
2. A bejelentés teljes és pontos dokumentálása, a feljegyzés vagy a jegyzőkönyv elkészítése (szóbeli panaszbejelentés esetén).
Ide tartozik különösen a bejelentés tartalma, időpontja, bejelentő neve (ha ismert), valamint minden releváns tényező és információ, amely segíti a panaszbejelentés kivizsgálását.
3. A bejelentés áttekintése, amely során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát.
4. A vizsgálat során ellenőrizni kell a bejelentő által tett összes állítást és tény
Ebben az esetben különös figyelmet kell fordítani arra, hogy megállapításra kerüljön, hogy valós alapja van-e a panaszbejelentésnek.
5. Amennyiben indokolt és lehetséges, folyamatos kapcsolattartásra kell törekedni a bejelentővel.
6. Amennyiben indokolt a bejelentésben érintett vagy valószínűsíthetően érintett személy(ek) kórházi munkahelyre történő behívása előzetes időpont megadásával, tőlük részletes adatok és bizonyítékkal alátámasztott információk beszerzése.

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal: 12/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

7. Szükség esetén kapcsolatfelvétel a Kórházon belüli vagy külső, a bejelentéssel vagy a megállapított tényállással érintett szervezetek/szervezeti egységek vezetőivel, érintettjeivel.
8. A feltárt és bizonyítást nyert tényállás rögzítése (a bizonyítékok csatolása).
9. Az eljárás során figyelemmel kell lenni a vonatkozó jogi keretekre, illetve a Kórház által meghatározott eljárási és egyéb belső szabályzatok tartalmára.
10. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről a Jogi Osztály bevonásával.
11. Az eljárás lezárásakor, a panaszos írásos tájékoztatást kap.
12. Különösen fontos a független és pártatlan vizsgálat körülményeinek biztosítása a jóhiszemű bejelentő és az egyéb érintett személyek védelme érdekében, az eljárás minden folyamatában.

A panasz 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.

A betegpanaszok kivizsgálása során kizárólag az arra feljogosított személyek adhatnak utasításokat, rendelhetnek el intézkedéseket.

Az eljárásban hozott intézkedéseket, döntéseket az érintettek a rájuk vonatkozó részben kötelesek végrehajtani.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a panasz kivizsgálója a panasz kivizsgálásáról a bejelentőt igazolható módon szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.


4.7 A személyes adatok kezelése a panasz kivizsgálás keretei között

Figyelemmel, a **FISZ-001 Adatvédelmi Szabályzatban** foglalt eljárási utasításokra <https://www.ujhelykorhaz.hu/szabalyzatok-hazirend>

- a) a panaszbejelentőnek,
- b) annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, és
- c) annak a személynek, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet,

a bejelentés kivizsgálásához *elengedhetetlenül szükséges* személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

A panaszvizsgálat keretei között kezelt adatok közül *haladéktalanul törölni kell* a fenti bekezdés hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal:13/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

A panaszvizsgálat keretei között kezelt személyes adatok csak a panaszbejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatok továbbításához az adat tulajdonosa hozzájárult.

Ha a panaszbejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a **bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára kivéve, ha a bejelentő megelőzően hozzájárulását adta.**

A panaszvizsgálati eljárás kialakítására úgy került sor, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más nem ismerheti meg kivéve, ha a bejelentő és az érintett megelőzően hozzájárulását adta.

A panaszbejelentést kivizsgáló személyek a panasz tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat az eljárásra jogosult szerv feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.

A panaszbejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

A **FISZ-002/A01 adatkezelési tájékoztató** adatlapot a panaszos részére igazoltan át kell adni, vagy meg kell küldeni.

A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a panaszbejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá.


A panaszbejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás meghiúsítaná a panaszbejelentés kivizsgálását.

A fejezet eljárási tartalma arra a személyre is alkalmazandó, aki a panaszbejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezik vagy rendelkezhet.

4.8 A rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közlő személy

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy az eljárásban érintett személy *rosszhiszeműen, valótlan adatot* vagy *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.

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1 Oldal: 14/15
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	

4.9 A vizsgálat dokumentumainak nyilvántartása

A panaszbejelentés kivizsgálója, annak szervezeti egysége köteles nyilvántartást vezetni az elvégzett vizsgálatokról és gondoskodni a vizsgálati dokumentumok megfelelő megőrzéséről.

A dokumentumok megőrzési ideje 5 év.

A nyilvántartás kötelező tartalmi elemei

- a) a vizsgálat azonosítója,
- b) a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egységek megnevezése,
- c) a vizsgálat tárgya,
- d) a vizsgálat kezdetének és lezárásának időpontja,
- e) a vizsgálat lefolytatásában részt vett személyek illetve az esetlegesen igénybe vett szakértő neve.

A panasz eredménye alapján a Kórház megvizsgálja a lehetséges munkajogi, büntető illetve polgári jogi következményeket. Indokolt esetben felülvizsgálja az érintett belső eljárásrendjét, szabályzatát, az újraszabályozás vagy a meglévő szabályzat betartására történő figyelemfelhívás érdekében. A vizsgáló a fentiekre vonatkozó javaslatát jelenti a Kórház Főigazgatójának.

5. 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.

5.1 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

	Főigazgatói Szabályzat	FISZ-002-1
	PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT (A FISZ érvénybelépésének időpontja: 2024.07.02.)	Oldal: 15/15

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

5.2 A panaszos az alábbi jogorvoslati utakat is választhatja

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

A *betegjogi képviselő* jelen szabályzat hatályba lépésekor:

Ombódi Zsuzsa

E-mail: zsuzsa.ombodi@ijsz.bm.gov.hu

Tel.: +36 20 489 9560

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

2. A panaszos a **Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ**hoz (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 (**bíróági**) úton magánjogi eljárásban igénnyel élhet a panaszos a Kórházzal szemben.

Sátoraljaújhelyi Járásbíróság

Székhely: 3980 Sátoraljaújhely, Kossuth Lajos tér 7.

Postacím: 3980 Sátoraljaújhely, Pf. 42.

Tel.: +36 47 523 530

E-mail: birosag@saujhely.birosag.hu

Honlap: <https://miskolcitorvenyszek.birosag.hu/>

6. HIVATKOZÁSOK

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- FISZ-001 Adatvédelmi Szabályzat
- FISZ-003 Belső Visszaélés-bejelentési rendszer

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

panaszbejelentéssel kapcsolatban

A Kórház, mint adatkezelő (a továbbiakban: Adatkezelő) jelen adatkezelési tájékoztatóban (a továbbiakban: Tájékoztató) tájékoztatja érintetteket a panaszbejelentésekkel 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 a FISZ-002 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: Sátoraljaújhelyi Erzsébet Kórház
Székhely: 3980 Sátoraljaújhely, Mártírok útja 9.
Telefonszám: 47/525-300
E-mail cím: titkarsag@svoek.hu

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

Web: <https://www.bazmkorhaz.hu/adatvedelmi-tisztviselo>
E-mail: adatvedelem@bazmkorhaz.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 panaszvizsgálója rendelkezik hozzáféréssel az Ön által megadott személyes adatokhoz.

A bejelentésben foglalt személyes adatokat kizárólag a panaszvizsgáló ismerheti meg.

A panaszvizsgáló 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 FISZ-001 Adatvédelmi Szabályzatában foglaltak az irányadóak.

A Szabályzati dokumentum letölthető a Kórház honlapjáról:

<https://www.ujhelykorhaz.hu/szabalyzatok-hazirend>

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 3980 Sátoraljaújhely, Mártírok útja 9. szám alatti címén,
- elektronikus levélben az adatvedelem@bazmkorhaz.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 Önnre 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 Sátoraljaújhelyi Járásbíróság előtt indítható meg.

A Sátoraljaújhelyi Járásbíróság elérhetősége:

- cím: 3980 Sátoraljaújhely, Kossuth Lajos tér 7.
- postacím: 3980 Sátoraljaújhely, Pf. 42.
- telefon: +36-47/523-530;
- e-mail: birosag@saujhely.birosag.hu
- web: <https://miskolcitorvenyszek.birosag.hu/>

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.

Sátoraljaújhely, 2024. július 02.

azonosító jel: □□□□□□□□□□

A Kórház tölti ki!

PANASZ-BEJELENTÉSI NYOMTATVÁNY
A Sátoraljaújhelyi Erzsébet Kórházhoz történő bejelentéshez.

Kérjük, hogy a bejelentést megelőzően tájékozódjon a kórházi HONLAPJÁN elérhető és letölthető
FISZ-002 Panaszkezelési Szabályzat tartalmáról.

link: <https://www.ujhelykorhaz.hu/szabalyzatok-hazirend>

Bejelentő személye és elérhetősége:

Anonim (név nélküli) bejelentés: (ha név nélkül kíván bejelentést tenni kérjük, jelölje x-el!)

Nem anonim bejelentés esetén:

(Kérjük, hogy a dokumentumot jól olvashatóan, nyomtatott betűkkel töltsse ki!)

Név: * _____

Lakcím/székhely/levelezési cím: * _____

E-mail cím: _____

Telefonszám: _____

A Bejelentő és a Vizsgálatvezető közötti kapcsolattartás igényelt módja (csak az egyik választható):

postai levél: e-mail: egyéb: _____

Mikor szerzett tudomást a bejelentés alapját képező panaszról? 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.: tanúvallomás(ok), tárgyi és okirati bizonyítékok.

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

*Kötelezően kitöltendő részek (kivéve: anonim bejelentés)!

