



PANASZKIVIZSGÁLÁSI SZABÁLYZAT

Készítette:


.....
Dr. Ujvári Györgyi
jogi és igazgatási
osztályvezető

Dátum:
2023.12.19.

Minőségügyi
szempontból
ellenőrizte:


.....
Dohnál Erika
minőségirányítási
irodavezető

Dátum:
2023.12.19.

Jóváhagyta:


.....
Dr. Vályi-Nagy István
főigazgató

Dátum:
2023.12.19.



A dokumentum kódja	SZ-13
Változat száma	09
File név	SZ-13
Oldalak száma	14
Mellékletek száma	0
Hatálybalépés időpontja	2023.12.22.

Nyilvántartott példány:

Munkapéldány:

A példány sorszáma:

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította Aláírás/Dátum	Változat száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta Aláírás/Dátum	Kibocsátás időpontja

TARTALOMJEGYZÉK

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA	4
2. ALKALMAZÁSI TERÜLET	4
3. AZ ILLETÉKESÉG ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA	4
4. FOGALMAK, DEFINÍCIÓK	4
5. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA	5
5.1. A PANASZ KIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	5
5.2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁS BEFEJEZÉSE.....	7
5.3. ETIKAI VÉTSÉG.....	8
5.4. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	9
5.5. HATÁRIDŐK, JOGKÖVETKEZMÉNYEK.....	9
5.6. PANASZNYILVÁNTARTÁS.....	10
5.7. BELSŐ VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI RENDSZER ÉS A BEJELENTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS.....	11
5.7.1. <i>A bejelentés megtételének helye, formája, kötelező tartalma</i>	11
5.7.2. <i>A bejelentés kivizsgálása</i>	12
5.7.3. <i>Adatkezelés</i>	12
5.7.4. <i>Tájékoztatás a vizsgálat eredményéről</i>	13
6. HIVATKOZÁSOK	14
7. MELLÉKLETEK, ADATLAPOK JEGYZÉKE	14

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény alapján a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni, továbbá a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény alapján panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez, illetve az arra jogosultak bejelentést tehetnek a foglalkoztató által működtetett belső visszaélés-bejelentési rendszerben.

A szabályzat célja, hogy meghatározza a **Dél-pesti Centrumkórház – Országos Hematológiai és Infektológiai Intézet** (továbbiakban: **DPC**) területén a panaszvizsgálással, közérdekű bejelentéssel, valamint a visszaélések bejelentésével kapcsolatos követelményeket, illetve rögzítse a fentiekkel összefüggő folyamatokat, illetve kapcsolódó feladatokat, az ezekben való illetékességet, a szükséges dokumentumokat.

2. ALKALMAZÁSI TERÜLET

A szabályzatot alkalmazni kell a **DPC** szervezeti egységeiben. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a **DPC** alkalmazottaira, megbízási jogviszonyban álló foglalkoztatottjaira.

Az eljárási rend nem zárja ki a betegeknek azon jogát, hogy panaszaikkal más szervhez (pl.: MOK Területi Etikai Bizottsága, betegjogi képviselő, Vármegyei Etikai Bizottság (VEB), Fenntartó (Országos Kórházi Főigazgatóság - OKFŐ) közvetlenül forduljanak. A beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését.

3. AZ ILLETÉKESÉG ÉS FELELŐSSÉG MEGHATÁROZÁSA

A szabályzatban megfogalmazott tevékenységek végrehajtásában az alábbiak illetékesek, illetve felelősek.

- A szabályzat készítéséért: jogi és igazgatási osztályvezető.
- A szabályzat alkalmazásáért: főigazgató, munkáltatói jogkör gyakorlók, szervezeti egységek vezetői.
- A szabályzat alkalmazása ellenőrzéséért: főigazgató, munkáltatói jogkör gyakorlók, szervezeti egységek vezetői, minőségirányítási irodavezető.
- A szabályzat szétosztásáért: minőségirányítási dokumentáció-felelős.

4. FOGALMAK, DEFINÍCIÓK

- **reklamáció:** olyan, panasznak nem minősülő, szóban előterjesztett kifogás a **DPC** tevékenységével, működésével kapcsolatban, amely nem igényli jelen szabályzat szerinti eljárás lefolytatását;
- **panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat;

- **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;
- **beteg:** az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy;
- **közeli hozzátartozók:** a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbe fogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és a nevelőszülő, a testvér, valamint az élettárs (Eütv. 3. § r) pont);
- **kezelőorvos:** a beteg adott betegségével, illetve egészségi állapotával kapcsolatos vizsgálati és terápiás tervet meghatározó, továbbá ezek keretében beavatkozásokat végző orvos, illetve orvosok, akik a beteg gyógykezeléséért felelősséggel tartoznak;
- **egészségügyi ellátás:** a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége;
- **egészségügyi dolgozó:** az orvos, a fogorvos, a gyógyszerész, az egyéb felsőfokú egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, az egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, továbbá az egészségügyi tevékenységben közreműködő egészségügyi szakképesítéssel nem rendelkező személy;
- **fenntartó:** a DPC alapító okiratában irányító szervként megjelölt állami szerv.
- **korrupciós bűncselekmény:** A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (Btk.) XXVII. korrupciós bűncselekmények fejezetben szereplő bűncselekmények közül a vesztegetés, a vesztegetés elfogadása, vesztegetés bírósági vagy hatósági eljárásban, vesztegetés elfogadása bírósági vagy hatósági eljárásban.

5. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

5.1. A PANASZ KIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

1.) Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. A panaszt szóban vagy írásban lehet megtenni. A beteg, illetve - írásképtelensége, cselekvőképtelensége vagy halála esetén - közeli hozzátartozója, az egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszát a betegjogi képviselő útján is közölheti.

2.) A panaszbejelentést az alábbi személyek kötelesek fogadni:

- főigazgató,
- ágazati igazgató,
- orvosigazgató-helyettes,
- osztályvezető főorvos,
- VEB elnöke,
- betegjogi képviselő.

Beosztott egészségügyi dolgozó köteles a panaszost a fogadásra jogosultak valamelyikéhez irányítani.

3.) A panaszos figyelmét fel kell arra hívni, hogy a szóbeli panaszbejelentést a DPC írásba foglalja és a panaszos számára másodpéldányban átadja.

Elektronikus úton (e-mail-ben) **érkezett panasz** esetén a panasz-tevőt tájékoztatni kell arról, hogy adatvédelmi okokból panaszát személyazonosító adatainak feltüntetésével és aláírásával

ellátottan is el kell juttatnia a Kórházhoz annak érdekében, hogy a panasz kivizsgálására sor kerülhessen.

Minden esetben vizsgálni kell a kérelmező jogosultságát és a panaszjog gyakorlása törvényi feltételeinek fennállását. A panasz megválaszolása kizárólag abban a körben tehető meg, amely adatokra vonatkozóan a panasztevő jogosultsággal rendelkezik.

A reklamációból panasszá váló eljárás intézésére az **ME08-02 A01** számú adatlap használható. Ha ennek megszerzésére a körülmények miatt nincs lehetőség, akkor egyszerű feljegyzésben kell rögzíteni a panaszt.

4.) Az 5.1. pont 2.) pontjában megjelölt, a panaszbejelentés fogadására köteles személy a hozzáérkező panaszt (amennyiben az nem közvetlenül a főigazgatóhoz érkezett) haladéktalanul megküldi a főigazgatónak. A főigazgató a panaszban foglaltaknak megfelelően utasítja az ágazati igazgatót - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztály bevonásával - a panasz kivizsgálására, aki a kivizsgálás eredményét, a panaszüggyel kapcsolatos véleményét, a javasolt intézkedést és az ügygel kapcsolatosan keletkezett összes dokumentációt, legkésőbb a panasz beérkezését követő 15 munkanapon belül megküldi a főigazgatónak.

Abban az esetben, ha a panaszbejelentés alapján korrupciós bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúja merül fel, az eljárásba kötelező a Jogi és Igazgatási Osztály bevonása. (Korrupciós bűncselekmény gyanúja merülhet fel pl. akkor, ha arról szól a bejelentés, hogy a **DPC** foglalkoztatottja nyíltan, vagy ráutaló magatartásával az ellátás megkezdése előtt vagy alatt a beteg tudomására hozza, hogy a betegnek egyébként térítésmentesen járó ellátásért pénzt vár el.)

5.) Ha a kivizsgálással és a javasolt intézkedéssel a főigazgató egyetért, ennek alapján tértivevényes ajánlott levélben tájékoztatja a panaszost - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztály bevonásával - és a dokumentációt a Központi Irattárban archiváltatja.

Ha a vizsgálatot és az intézkedést nem tartja kielégítőnek, akkor a vizsgálat kiegészítését rendeli el - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztály közreműködése útján - azzal, hogy a kiegészítésre 3 munkanapos határidő áll az illetékes ágazati igazgató rendelkezésére.

6.) A belső vizsgálat lefolytatása során a vizsgálatot végző ágazati igazgató:

- áttanulmányozza a beteg kórtörténetét és azt megbeszéli a kezelőorvossal, szakdolgozói érintettség esetén az egészségügyi dokumentáció vonatkozó részeit tanulmányozza át és az érintett ápolásszakmai vezetővel egyeztet.
- kivizsgálja az írásban rögzített panaszokat, szükség szerint meghallgatja azon munkatársakat, akik ellen a panasztevő a panaszt bejelentette,
- kivizsgálja azokat az objektív tényezőket is, amelyek a panaszos által benyújtott írásos anyagban dokumentálva lettek és nem az orvosi tevékenységgel, vagy az ápolással voltak közvetlen összefüggésben,
- orvos-etikai vétség gyanúja esetén értesíti a VEB-t és bevonja a panaszos ügyének elbírálásába, valamint értesíti a területi szervezetnél működő etikai bizottságot (2006. évi XCVII. törvény 21. § (3) bek) v.ö. 5.3. 1.) pont.
- esetenként szakemberek bevonásával ad hoc bizottságot hoz létre a panasz kivizsgálásának pontos szakmai megítélésére és szükség esetén a Jogi és Igazgatási Osztályt bevonhatja az ügy kivizsgálásába,

- valamennyi panaszügyben beszerzi az érintett osztály osztályvezető főorvosa útján a kezelőorvos vagy – ápolásszakmai ügyben - a vezető szakdolgozó írásbeli jelentését, szakmai állásfoglalását, amelyben ki kell térni a panaszban foglalt minden egyes kérdésre.

7.) Az ágazati igazgató - a 6.) pontban foglaltak betartásával - a panaszt haladéktalanul továbbítja az illetékes osztálynak (ápolásszakmai érintettség esetén a telephelyi vezető ápolón keresztül) és belső vizsgálat lefolytatására, illetve a panasz véleményezésére kéri fel az osztályvezető főorvost/telephelyi vezető ápolót. A vizsgálat eredményét és szakmai véleményét az osztály vezetője/telephelyi vezető ápoló 10 munkanapon belül köteles az ágazati igazgatónak írásban megküldeni. Az ágazati igazgató - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztállyal egyeztetve - kialakítja a **DPC** szakmai álláspontját és ennek alapján a főigazgató - a panasz beérkezését követő 30 napon, betegpanasz esetén 30 munkanapon belül - a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével írásban tájékoztatja a panaszost, és ezzel egyidejűleg tájékoztatja az érintett szervezeti egység vezetőjét is. Ha a panaszbejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál, betegpanasz esetén 30 munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatja a Jogi és Igazgatási Osztály. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

8.) Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során a **DPC** alkalmazottjával szemben munkajogi fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, az ügy kivizsgálását végző ágazati igazgató javaslatára a főigazgató kezdeményezheti a munkáltatói jogkör gyakorlójának jogszabály szerinti intézkedését.

Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúja merül fel, a **DPC** köteles büntetőfeljelentést tenni az illetékes hatóságnál.

9.) A főigazgató saját hatáskörében dönt arról, hogy a jogos panaszok kivizsgálását figyelemfelkeltés és megelőzés céljából a következő főorvosi, vezető szakdolgozói értekezleten ismerteti. A panaszos által megjelölt osztályon osztályértekezletet tarthat, ahol hasonló célból ismerteti a panaszügyet.

10.) Amennyiben a panaszügyben büntetőeljárás is folyamatban van, úgy annak befejezését követően kerül sor a belső vizsgálat lefolytatására. Ha a **DPC** által megindított belső vizsgálat közben jut a **DPC** tudomására büntetőeljárás megindulása, akkor annak befejezéséig a belső vizsgálat szünetel.

5.2. A PANASZ KIVIZGÁLÁS BEFEJEZÉSE

1.) A panaszt a főigazgató válaszolja meg az ágazati igazgató és - szakterülettől függően - az orvosigazgató-helyettes vagy a telephelyi vezető ápoló állásfoglalása alapján, kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi és Igazgatási Osztály bevonásával.

2.) A panaszbejelentés kivizsgálását követően az eljárás befejezése a panaszos írásbeli tájékoztatásával történik, amelyben rögzítésre kerül:

- a panasz kivizsgálásának eredménye,
- a bejelentéssel összefüggésbe hozott vezetői intézkedések.

3.) A főigazgató a panasz kivizsgálás eredményéről legkésőbb a panasz beérkezését követő 30 napon, betegpanasz esetén 30 munkanapon belül – figyelemmel az 5.1.7. alpontban foglaltakra - írásban tájékoztatja a panaszost.

5.3. ETIKAI VÉTSÉG

1) A gyógykezelés folyamán felmerülő etikai vétség¹ gyanúja esetén az orvosokkal, fogorvosokkal, továbbá a nem orvosi- és egészségügyi felsőfokú szakirányú szakképzésben egészségügyi szakképesítést szerzett egészségügyi dolgozókkal (a továbbiakban együtt: orvos) szembeni szakmai-etikai eljárásban (a továbbiakban: etikai eljárás) első fokon Egészségügyi Tudományos Tanács (a továbbiakban: ETT) területileg illetékes Vármegyei Etikai Bizottság tagjaiból esetileg létrehozott Vármegyei Etikai Tanács (a továbbiakban: VET) jár el. Az etikai eljárás során másodfokon az ETT Országos Etikai Bizottság elnöke által az ETT Országos Etikai Bizottságának tagjai közül egyedileg kijelölt eljáró tanácsa (a továbbiakban: Országos Etikai Tanács) jár el.

Gyógyszerészek, illetve szakdolgozók egészségügyi tevékenységével kapcsolatban felmerülő etikai vétség gyanúja esetén mind az elsőfokú, mind pedig a másodfokú eljárások lefolytatása az illetékes szakmai kamara hatásköre. Amennyiben az etikai vétség gyanúja olyan dolgozóval szemben merül fel, aki nem kötelezett kamarai tagságra, a VEB illetékes annak kivizsgálására.

„2006. évi XCVII. törvény 21. §

(1) Etikai ügyben első fokon annak a területi szervezetnek az etikai bizottsága jár el, amelynél az etikai eljárás megindulásakor az eljárás alá vont tag szakmai kamarai tagsági jogviszonya fennáll. Több - eltérő területi szervezeti tagsággal rendelkező - kamarai tag érintettsége esetén az az etikai bizottság jár el, amely elsőként állapítja meg a panaszüggyel érintett valamelyik kamarai tag ügyében a területi illetékességét.

(2) A munkaviszonyban, közalkalmazotti, egészségügyi szolgálati, közszolgálati, kormányzati szolgálati, igazságügyi alkalmazotti jogviszonyban álló (a továbbiakban együtt: foglalkoztatott) kamarai tag által elkövetett etikai vétség gyanúja esetén a területi szervezet etikai bizottsága a munkáltatót írásban értesíti. A munkáltató az álláspontjáról, valamint a megtett intézkedéséről a kamarát köteles 30 napon belül, de legkésőbb - ha annak külön törvény szerint helye van - a fegyelmi eljárás lefolytatására irányadó határidő lejártát követő 5 napon belül tájékoztatni.

(3) A munkáltató a (2) bekezdés szerinti kötelezettségétől függetlenül is - az általa tett intézkedés közzétevése mellett - köteles a területi szervezetnél működő etikai bizottságot értesíteni, ha a foglalkoztatott kamarai tag olyan magatartást tanúsít, amely a munkáltató álláspontja alapján az e törvény szerinti etikai vétséget valósítja meg.”

2) A VEB elnöke a panaszbejelentés ismertetésére összehívja a VEB-et, mely megkezdi a panasz kivizsgálását vagy továbbítja az illetékes ágazati igazgatónak. A VEB által kivizsgált panasszal kapcsolatban tájékoztatja a főigazgatót és intézkedési javaslattal él felé. A keletkezett dokumentumok archiválása a DPC **SZ-48 Iratkezelési szabályzat**ában rögzítetteknek megfelelően történik.

¹ Az egészségügyben működő szakmai kamarákról szóló 2006. évi XCVII. törvény

2. § A szakmai kamara

c) a feladatköre szerinti egészségügyi szakma gyakorlására vonatkozó általános szakmai magatartási-etikai (a továbbiakban együtt: etikai) szabályokat (a továbbiakban: etikai kódex) alkot, és az e törvényben meghatározott esetekben a tagjával szemben etikai eljárást folytat le;

20. § A szakmai kamara etikai vétség gyanúja esetén etikai eljárást folytat le. E törvény alkalmazásában etikai vétség:

a) a 2. § c) pontja szerinti etikai kódexben foglalt szabályok vétkes megszegése,

b) az alapszabályban, illetőleg a szakmai kamara más belső szabályzatában foglalt vagy a választott tisztségből eredő kötelezettségnek a vétkes megszegése.

5.4. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- 1.) Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál, illetve betegpanasz esetén 30 munkanapnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt - az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.
- 2.) Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- 3.) Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor - a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével - a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről - az indokok megjelölésével - a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.
- 4.) Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- 5.) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett, valamint a csak elektronikusan megküldött és felhívás ellenére írásban be nem nyújtott (v.ö.5.1.3.) pont) panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata nem mellőzhető abban az esetben, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

5.5. HATÁRIDŐK, JOGKÖVETKEZMÉNYEK

- 1.) A panasz vizsgálata mellőzhető az 5.4. bekezdés 5.) pontjában meghatározott eseteken kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- 2.) 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.
- 3.) A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az 5.5. bekezdés 5.) pontjában foglaltak kivételével - nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- 4.) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai - az 5.5. bekezdés 5.) pontjában foglaltak kivételével - csak a panasz vagy 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 panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

a) Ha a **DPC** számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

5.) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő 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.

5.6. PANASZNYILVÁNTARTÁS

1.) A **DPC** a kivizsgált és megválaszolt panaszokról külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a panasz

a) rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

b) benyújtásának időpontját,

c) rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

d) rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét, és végrehajtásért felelős személy megnevezését,

e) megválaszolásának időpontját.

2.) A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a **DPC**

a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;

b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;

c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra;

d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;

e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A kivizsgált és megválaszolt panaszokról történő nyilvántartást a Jogi és Igazgatási Osztály vezeti, az ágazati igazgatók által megküldött tájékoztató alapján. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell az 5.6. 1) pontjában foglaltakat.

3.) A **DPC** a panaszt és az arra adott választ - az annak mellékletét képező dokumentációval együtt - öt évig, illetve az elévülési időn belül a székhelyén megőrzi.

4.) A **DPC** a honlapján közzéteszi a felettes szerveknek a nevét és elérhetőségét, ahol a betegek esetleges panaszait előterjeszhetik.

5.7. BELSŐ VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉSI RENDSZER ÉS A BEJELENTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésére vonatkozó szabályokat a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Pkbtv.), valamint a **DPC SZ-60 Belső kontroll szabályzata**, az **SZ-71 Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata**, valamint az **SZ-79 Kockázatkezelés eljárásrendje** tartalmazza.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer a Pkbtv. 5. alcíme szerinti rendszer, amelyben a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni a **DPC** részére. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben a Pkbtv. 20. § (2) és (3) bekezdésében meghatározott személyek tehetnek bejelentést:

- a) a **DPC** foglalkoztatottja, vagy az a foglalkoztatott, akinek a **DPC**-nél fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, vagy a **DPC**-vel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött,
- b) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a **DPC**-vel szerződéses kapcsolatban áll, vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében a szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy a szerződéses kapcsolata a **DPC**-vel megszűnt,
- c) a **DPC**-vel szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- d) a **DPC**-nél tevékenységet végző gyakornok és önkéntes, vagy aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, vagy a jogviszonya a **DPC**-vel megszűnt.

5.7.1. A bejelentés megtételének helye, formája, kötelező tartalma

A **DPC**-ben az integritás tanácsadó működteti a belső visszaélés-bejelentési rendszert, akinél a bejelentést elsősorban írásban lehet megtenni a szabalytalansag@dpckorhaz.hu elektronikus levelezési címen keresztül. Bejelentést szóban is lehet tenni az integritás tanácsadónál, aki erről jegyzőkönyvet készít, amelyet a bejelentőnek – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – másodpéldányban átad.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a) a vélelmezett vagy észlelt jogellenes esemény, egyéb visszaélés leírását, észlelésének időpontját,
- b) az eseménnyel esetlegesen érintett személy nevét, valamint
- c) a Pkbtv. 20. § (2) és (3) bekezdése szerinti bejelentői minőség megjelölését.

A b) pontban foglaltaktól eltérően a bejelentést névtelenül is lehet tenni, de ebben az esetben a bejelentés érdemi vizsgálatához szükséges adatok vagy ezek beszerezhetőségének hiánya miatt a névtelen bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A bejelentésben célszerű minden olyan adatot, tény, információt feltüntetni, amely az érdemi vizsgálat lefolytatását elősegítheti, illetve érdemes megjelölni azon személyeket is, akiktől releváns információ kérhető a bejelentésben szereplő esettel kapcsolatban. Bejelentést csak a

Pkbtv. 20. § (2) és (3) bekezdése szerinti személyi kör tehet, az egyéb személyektől vagy szervezetektől érkező bejelentés vizsgálata mellőzhető. A bejelentés kivizsgálása mellőzhető továbbá akkor is, ha tartalmában azonos egy korábban már vizsgált, ugyanazon bejelentőtől származó bejelentéssel, illetve a közérdek vagy nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

5.7.2. A bejelentés kivizsgálása

Az integritás tanácsadó a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentőnek és egyben tájékoztatja az eljárási és adatkezelési szabályokról. A vizsgálat során az integritás tanácsadó kapcsolatot tart a bejelentővel, amelynek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel.

A bejelentés kivizsgálására legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül sor kell kerülnön, amely határidő különösen indokolt esetben meghosszabbításra kerülhet – a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett -, azonban a vizsgálati határidő nem haladhatja meg a három hónapot.

Az integritás tanácsadó az érintett önálló szervezeti egység bevonásával a bejelentés kivizsgálása során értékeli a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, valamint a kockázatot, és magas hatású kockázat észlelése esetén haladéktalanul javaslatot tesz a főigazgatónak a kockázatkezelés módjára vonatkozóan, valamint meghozza azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélés orvoslására.

Az integritás tanácsadó a bejelentés vizsgálata során a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeként történő intézkedés kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl - más szervezeti egységgel vagy munkatárssal csak a vizsgálat lefolytatásához szükséges mértékben osztja meg. A bejelentésben érintett munkatárs a tájékoztatását követően a bejelentés tartalmát és a bejelentésben érintett, tudomására jutott személyek körét az eljárás lezárásáig köteles bizalmasan kezelni, azokat csak a személyének tisztázásához ill. a védekezéséhez szükséges mértékben oszthatja meg harmadik személlyel.

Ha a bejelentésben foglaltak értékelése nyomán az integritás tanácsadó megállapítja, hogy a bejelentésben foglaltak nyomán más, különösen munkajogi, büntető-, szabálysértési, valamint etikai eljárás lefolytatásának szükségessége merülhet fel, ennek észlelése esetén haladéktalanul javaslatot tesz a főigazgatónak a szükséges eljárás kezdeményezésére vonatkozóan.

5.7.3. Adatkezelés

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között

- a) a bejelentőnek,
- 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 kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell az a)-c) pontok hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

A bejelentő személyes adatai csak a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a bejelentő hozzájárult. A bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő 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.

Ha a bejelentés 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.

A belső visszaélés-bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a **DPC** más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

A bejelentésben 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 tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

A fenti rendelkezések arra a személyre is alkalmazandóak, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet.

5.7.4. Tájékoztatás a vizsgálat eredményéről

Az integritás tanácsadó az érintett munkatársat és a bejelentést tevő személyt haladéktalanul írásban tájékoztatja a bejelentés kivizsgálásának eredményéről, ennek keretében

- a) az általa kezdeményezett eljárásról vagy egyéb intézkedésről vagy
- b) az eljárás vagy intézkedés kezdeményezésének mellőzéséről és annak indokáról, valamint
- c) a bejelentés nyomán megtett vagy tervezett intézkedésről.

Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha az integritási tanácsadó a fentiekről a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

6. HIVATKOZÁSOK

- 1997. évi CLIV törvény az egészségügyről
- 2006. évi XCVII. törvény az egészségügyben működő szakmai kamarákról
- 2012. évi C. törvény Büntető Törvénykönyvről,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2020. évi C. törvény az egészségügyi szolgálati jogviszonyról
- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- 318/2023. (VII. 17.) Korm. rendelet az orvosokkal, fogorvosokkal, továbbá az egészségügyi felsőfokú szakirányú szakképzésben egészségügyi szakképesítést szerzett egészségügyi dolgozókkal szembeni etikai eljárás szabályairól
- ME08-02 Helyesbítő és megelőző tevékenység, nem megfelelés kezelés

7. MELLÉKLETEK, ADATLAPOK JEGYZÉKE

A szabályzat nem tartalmaz mellékleteket és adatlapokat.