Iktatószám: ALT/13-9/2026.
BKAKR Iktatószám: A2026/545-1/2026.
PMK Iktatószám: MIN/6-1/2026.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

(Az egészségügyi ellátó rendszert érintő panasz- és közérdekű bejelentések vizsgálatára.)

Készítette: ..... Dátum: 2026. január 30.
Dr. Varga Erzsébet
orvosigazgató

Szakmai szempontból
ellenőrizte: ..... Dátum: 2026. január 30.
Dr. Juhász Lilla
Jogi Iroda vezető

Jóváhagyta

Vármegyei Intézményvezető: ..... Dátum: 2026. január 30.
Dr. Laczkó Tamás
főigazgató

A költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 6. § (2) bekezdése alapján a szabályzat kiadását tudomásul vette, a városi intézményt érintő kapcsolatrendszerének kiterjesztését elfogadja és végrehajtatja:

Városi intézményvezető: ..... Dátum: 2026. február 02.
Dr. Tandel Beáta
mb. főigazgató

Városi intézményvezető: ..... Dátum: 2026. február 02.
Dr. Varga Erzsébet
mb. főigazgató

A Szabályzat a Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház tulajdona.

A dokumentum hatályos változata az informatikai hálózaton található.

Nyomtatott példány alkalmazása előtt kérjük, hogy ellenőrizze a dokumentum hatályosságát!

Rövidítések jegyzéke 2
I. BEVEZETŐ 3
II. A SZABÁLYZAT CÉLJA 3
III. A SZABÁLYZAT HATÁLYA 4
3.1. Területi hatály 4
3.2. Személyi hatály 4
IV. FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA 4
V. A KÓRHÁZAK PANASZKEZELÉSI FOLYAMATAINAK LEÍRÁSA 5
5.1. Panaszbejelentés 5
5.1.1. Panasz benyújtására jogosult 5
5.1.2. A panaszbejelentés módja 5
5.1.2.1. Szóban tett panaszbejelentések megtételének lehetősége 5
5.1.2.2. Írásban tett panaszbejelentések megtételének lehetősége 6
5.1.3. Panaszbejelentéshez kapcsolódó nyomtatványok 7
5.2. A panaszkezelési vizsgálatot végző személyek jogai és kötelességei 7
5.3. A panaszkezelési folyamatba bevont szervnek/személynek, illetve szervezeti egység vezetőjének és alkalmazottainak jogai és kötelességei 9
5.4. Az eljárásra vonatkozó határidők 10
5.5. A panasz kivizsgálásának mellőzése 10
5.6. A panasz kivizsgálásának általános folyamata (a panaszbejelentés tartalma szerint, a kivizsgálás folyamata eltérhet a jelen leírástól) 10
5.7. Adatkezelés 11
5.8. A rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közlő személy 12
5.9. A vizsgálat dokumentumainak nyilvántartása 13
VI. A BETEGPANASZ KIVIZSGÁLÁSA A KÓRHÁZON KÍVÜL 13
VII. HIVATKOZÁSOK 16
VIII.ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK 16
1. számú melléklet 17
2. számú melléklet 23
3. számú melléklet 26

Rövidítések jegyzéke

Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház-Rendelőintézet Pásztói Margit Kórház	Kórházak
Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház	Irányító vármegyei

	intézmény
Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház-Rendelőintézet, Pásztói Margit Kórház	Városi intézmények
a Kórházak Szervezeti és Működési Szabályzata	SZMSZ
A munkamegosztás és felelősségvállalás rendjéről szóló Munkamegosztási Megállapodás	Megállapodás

I. BEVEZETŐ

1. A Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház az egészségügyi intézmények irányításának egyes szabályairól szóló 285/2023. (VI. 30.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdése szerint irányító vármegyei intézmény. Az intézmény által irányított és fenntartott városi intézmények:

   a. Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház – Rendelőintézet (2660 Balassagyarmat, Rákóczi út 125-127.),

   b. Pásztói Margit Kórház (3060 Pásztó, Semmelweis utca 15-17.).

2. Az irányító vármegyei intézmény és a városi intézmények közötti kapcsolatrendszert rögzíti az SZMSZ, valamint a Megállapodás.

3. Az irányító vármegyei intézmény saját gazdasági szervezettel rendelkező költségvetési szerv, a gazdasági szervezetet a gazdasági igazgató irányítja.

II. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Kórházak az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. §-ában foglaltak alapján és a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény vonatkozó rendelkezéseinek való megfelelés érdekében a betegek és egyéb érdekeltek panaszainak kivizsgálása érdekében az alábbi részletes egységes szabályozást készítették.

A Panaszkezelési Szabályzat elnevezésű dokumentum, minden érintett számára elérhető a Kórházak honlapján, ahol az alábbi linkeken hozzáférhető, és „.PDF" file formátumban letölthető:

Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház:
https://szlmk.hu/kozerdeku/tevekenysegekre-vonatkozo-adatok-ii-1/

Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház:
https://kenessey.hu/tevekenysegekre-vonatkozo-adatok-ii-1/

Pásztói Margit Kórház:
https://pkorhaz.hu/belso-mukodesi-rend-alapszabalyzatai/

III. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

3.1. Területi hatály

A Szabályzat területi hatálya kiterjed a Kórházakra.
A működési területre vonatkozó részletes leírást, a Kórházak SZMSZ-ei tartalmazzák.

3.2. Személyi hatály

Akikre nézve a szabályzat jogokat és kötelességeket állapít meg:

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

IV. FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

4.1. 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.

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

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

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

4.5. Ügyintéző: A panasz kivizsgálásában résztvevő, a jegyzőkönyv elkészítésében kompetens személy, és mindazok, akik a panaszos üggyel érdemben foglalkoznak.

4.6. Panaszkezelési vizsgálatot végző: A panasz kivizsgálását elvégző személy vagy személyek, akik a jegyzőkönyv megfelelő tartalmáért és a pontos ügyviteli rendért felelősek.

V. A KÓRHÁZAK PANASZKEZELÉSI FOLYAMATAINAK LEÍRÁSA

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

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

5.1. Panaszbejelentés

5.1.1. Panasz benyújtására jogosult

a) a Kórházak egészségügyi szolgáltatásait igénybevevő személy(ek),

b) az érintett törvényes képviselője,

c) a sérelemben érintett személy,

A Kórházak kapcsolatot tartanak a panaszossal, ennek keretében a szükség esetén felhívhatják a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására. A Kórházak a panaszost meghallgatják, ha azt a panasz tartalma indokolttá teszi. Amennyiben a Kórházak a panasz vizsgálata keretében észlelik, hogy a panasz elintézése más eljárás hatálya alá tartozik, erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról, 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.

5.1.2. A panaszbejelentés módja

A bejelentő a panaszbejelentést szóban vagy írásban, illetve kép vagy hanghordozó igénybevételével is előterjesztheti.

5.1.2.1. Szóban tett panaszbejelentések megtételének lehetősége

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

Szóban megtett panaszbejelentés esetén kezdeményezni kell a panaszosnál, hogy panaszát írásban nyújtsa be. Amennyiben ennek bármilyen – akár szándék hiánya, akár egyéb (pl.írástudatlanság) akadálya van, úgy szóban megtett panaszról jegyzőkönyvet, vagy feljegyzést kell készíteni. A

jegyzőkönyvnek vagy feljegyzésnek tartalmaznia kell a panasz megtételének körülményeit, a panaszos személyes adatait, a panaszos elérhetőségét és a panasz részletes tartalmát, valamint a panaszolt eljárás szempontjából releváns körülményeket. A szóban megtett panaszbejelentés során a panaszossal közölni kell, hogy az eljárás eredményéről az általa közölt elérhetőségen a részére tájékoztatás megküldésre került.

A szóbeli panasz megtételére a következő elérhetőségeken van lehetőség:

Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház

Jogi Iroda

3100 Salgótarján, Füleki u.54-56. (Főépület, 9. emelet)

Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház-Rendelőintézet

Főigazgatói titkárság

2660 Balassagyarmat, Rákóczi u.125-127.

Pásztói Margit Kórház

Főigazgatói titkárság

3060 Pásztó, Semmelweis u.15-17.

Az ügyintéző a szóbeli panaszbejelentés során

a) a bejelentő részére általános tájékoztatást nyújt az eljárási szabályokról,

b) a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően a panaszt tartós és visszakereshető formában rögzíti,

c) a panaszt írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő részére (amennyiben az átadás feltételei fennállnak) másodpéldányban átadja.

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

5.1.2.2.Írásban tett panaszbejelentések megtételének lehetősége

Az írásbeli panasz benyújtására az alábbi intézményekben van lehetőség:

Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház

3100 Salgótarján, Füleki u. 54-56.

Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház-Rendelőintézet

2660 Balassagyarmat, Rákóczi u.125-127.

Pásztói Margit Kórház

3060 Pásztó, Semmelweis u.15-17.

A panaszt postai úton – lehetőség szerint tértivevényes küldeményként – a főigazgató részére „s.k. felbontásra" megjelöléssel javasolt küldeni.

E-mail cím:

A panasz elektronikus úton mindhárom kórház vonatkozásában a következő e-mail címen terjeszthető elő:

jogiiroda@szlmk.hu

5.1.3. Panaszbejelentéshez kapcsolódó nyomtatványok

Mind a szóbeli, mind az írásbeli panaszbejelentések befogadását segítő nyomtatványok jelen szabályzat mellékletét képezik, így különösen

- adatkezelési tájékoztató adatlap

  (a panaszos részére igazoltan át kell adni, vagy meg kell küldeni)
- panasz-bejelentési nyomtatvány adatlap

  (a nyomtatvány használata nem kötelező, de javasolt)
- adatkezelési nyilatkozat

  (a panaszos részére igazoltan át kell adni, vagy meg kell küldeni)

5.2. A panaszkezelési vizsgálatot végző személyek jogai és kötelességei

A betegpanaszok önálló kivizsgálására jogosultak:

- Főigazgató,
- a Főigazgató által a kivizsgálásra kijelölt személy, bizottság.

A betegpanaszok kivizsgálása során utasítások, intézkedések meghozatalára jogosultak:

- Főigazgató,
- a Főigazgató által a kivizsgálásra kijelölt személy, bizottság.

A panasz kivizsgálását végző személy jogosult a Kórházak szervezetén belül:

- a kórházi infrastruktúra és személyi állomány egészében, indokolt és írásban dokumentált vizsgálatokat végezni,
- a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység helyiségeibe belépni, figyelemmel a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység biztonsági előírásaira a vizsgált szervnél/személynél, illetve szervezeti egységnél a 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,
- a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetőjétől és bármely alkalmazottjától írásban vagy szóban információt kérni,
- igazoló jelentést kell kérni a panaszok kivizsgálása során a panaszolt vagy a feltételezetten panaszolt személy illetve szervezeti egység vezetőjétől.

A panasz kivizsgálására jogosult vagy megbízott személy köteles a Kórházak szervezetén belül:

- a vizsgálatról teljes és pontos feljegyzést vagy jegyzőkönyvet készíteni,
- tevékenységének megkezdéséről (amennyiben kizáró ok nem merül fel) a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egység vezetőjét tájékoztatni,
- az objektív vélemény kialakításához elengedhetetlen dokumentumokat és körülményeket megvizsgálni,
- megállapításait, következtetéseit és javaslatait tárgyszerűen, a valóságnak megfelelően írásba foglalni, és azokat elegendő és megfelelő bizonyítékkal alátámasztani,
- ha a vizsgálat során büntető-, szabálysértési, kártérítési, illetve fegyelmi eljárás megindítására okot adó cselekmény, mulasztás vagy hiányosság gyanúja merül fel, haladéktalanul jelentést tenni a Kórházak jogi képviselőjének,
- a vizsgálattal kapcsolatban vagy személyére nézve összeférhetetlenségi ok tudomására jutásáról haladéktalanul jelentést tenni a Főigazgatónak, amelynek elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi felelősséggel tartozik,
- az eredeti dokumentumokat/eredetivel mindenben megegyező hiteles másolatokat 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/eredetivel mindenben megegyező hiteles másolatokat a szükséges intézkedések megtétele érdekében a Kórházak jogi képviselője útján, a vizsgált szerv vezetőjének jegyzőkönyv alapján átadni,

- vizsgált szervnél/személynél, illetve szervezeti egységnél, illetve annak részegységeiben a biztonsági szabályokat figyelembe venni
- a tudomására jutott minősített adatot, üzleti és gazdasági titkot megőrizni 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

5.3. 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 panasz kivizsgálását végző személyek személyazonosság bizonyítására alkalmas okiratát kérni, ennek hiányában az együttműködést megtagadni 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 vizsgálat végrehajtását elősegíteni, együttműködni,
- a vizsgálat végrehajtását nem akadályozni,
- 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,
- 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 Kórházakat 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.

5.4. Az eljárásra vonatkozó határidők

Az egészségügyi szolgáltató köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről az irányító vármegyei intézmény székhelyén működő Jogi Iroda a panaszost a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon 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.

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

5.5. A panasz kivizsgálásának mellőzése

A panasz kivizsgálása mellőzhető, ha

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

Azonosíthatatlan bejelentő - vagy nem a panaszra jogosultsággal bíró személy által megtett - panasza 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.

5.6. A panasz kivizsgálásának általános folyamata (a panaszbejelentés tartalma szerint, a kivizsgálás folyamata eltérhet a jelen leírástól)

- A panaszbejelentés rögzítése, azonosító számmal (iktatószámmal) való ellátása.
- 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.
- A bejelentés áttekintése, amely során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát.

- A vizsgálat során ellenőrizni kell a bejelentő által tett összes állítást és tényt.
- Ebben az esetben különös figyelmet kell fordítani arra, hogy megállapításra kerüljön, hogy valós alapja van-e a panaszbejelentésének.
- Amennyiben indokolt és lehetséges, folyamatos kapcsolattartásra kell törekedni a bejelentővel.
- 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.
- Szükség esetén kapcsolatfelvétel a Kórházakon belüli vagy külső, a bejelentéssel vagy a megállapított tényállással érintett szervezetek/szervezeti egységek vezetőivel, érintettjeivel.
- A feltárt és bizonyítást nyert tényállás rögzítése (a bizonyítékok csatolása).
- Az eljárás során figyelemmel kell lenni a vonatkozó jogi keretekre, illetve a Kórházak által meghatározott eljárási és egyéb belső szabályzatok tartalmára.
- Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről a jogi képviselő bevonásával.
- Az eljárás lezárásakor, a panaszos írásos tájékoztatást kap.

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 jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- 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.

5.7. Adatkezelés

A személyes adatok kezelése a panasz kivizsgálás keretei között a panaszbejelentőnek, annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, és 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.

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 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.

Az 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.

5.8. A rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közlő személy

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy az eljárásban érintett személy rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni vagy 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. 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 vizsgálat azonosítója,
- a vizsgált szerv/személy, illetve szervezeti egységek megnevezése,
- a vizsgálat tárgya,
- a vizsgálat kezdetének és lezárásának időpontja,
- a vizsgálat lefolytatásában részt vett személyek illetve az esetlegesen igénybe vett,
- szakértő neve.

A panasz eredménye alapján a Kórházak megvizsgálják 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 Kórházak Főigazgatóinak.

VI. 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.

Kórház fenntartója:

Országos Kórházi Főigazgatóság

Székhely: 1125 Budapest, Diós árok 3.

Postacím: 1125 Budapest, Diós árok 3.

Tel.: +36 1 356 1522

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.

A panaszos az alábbi jogorvoslati utakat is választhatja:

- A Belügyminisztérium Integrált Jogvédelmi Szolgálathoz (IJSZ) a betegek jogait érintő kérdésekben fordulhat („betegjogi jogsérelem" esetén).
- A betegjogi képviselő jelen szabályzat hatályba lépésekor:

Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház
Cseh Szabolcs
Telefonszám: 20/489 9539
E-mail: szabolcs.cseh@bm.gov.hu

Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház Rendelőintézet
Cseh Szabolcs
Telefonszám: 20/489 9539
E-mail: szabolcs.cseh@bm.gov.hu

Pásztói Margit Kórház
Cseh Szabolcs
Telefonszám: 20/489 9539
E-mail: szabolcs.cseh@bm.gov.hu

A panaszos a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központhoz (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.nnyk.gov.hu/

Polgári peres (bírósági) úton magánjogi eljárásban igénnyel élhet a panaszos a Kórházakkal szemben.

- Salgótarjáni Járásbíróság:

  Cím: 3100 Salgótarján, Kossuth Lajos utca 3.

  Levelezési cím: 3101 Salgótarján, Pf.: 33

Központi Telefonszám: (32) 410-777

Email cím: birosag@starjan.birosag.hu

- Balassagyarmati Járásbíróság:

  Cím: 2660 Balassagyarmat, Köztársaság tér 2-4.

  Levelezési cím: 2661 Balassagyarmat, Pf.: 59

  Központi Telefonszám: (35) 501-200

  Email cím: birosag@bgyarmat.birosag.hu

- Pásztói Járásbíróság:

  Cím: 3060 Pásztó, Fő u. 36.

  Levelezési cím: 3061 Pásztó, Pf.: 164

  Központi Telefonszám: (32)/460-059

  Email cím: birosag@paszto.birosag.hu

- Balassagyarmati Törvényszék:

  Cím: 2660 Balassagyarmat, Köztársaság tér 2-4.

  Levelezési cím: 2661 Balassagyarmat, Pf.: 59.

  Központi Telefonszám: (35) 501-200

  Email cím: birosag@balassagyarmatit.birosag.hu

VII. 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

Adatvédelmi Szabályzat

Panaszkezelési Szabályzat

VIII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat a 2026. február 02. napján lép hatályba.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti

- az irányító vármegyei intézmény 2025. február 01. napjától hatályos, ALT/4–15/2025. iktatószámú Panaszkezelési szabályzata,
- a Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház-Rendelőintézet 2025. március 14. napjától hatályos, A2025/1635-1/2025. iktatószámú Panaszkezelési Szabályzata,
- a Pásztói Margit Kórház 2023. július 01. napjától hatályos, MIN/57-1/2023. iktatószámú Panasz-közérdekű bejelentés kivizsgálásának szabályzata.

1. számú melléklet

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-070 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.

A Kórház, mint Adatkezelő

Neve:

Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház
3100 Salgótarján, Füleki u.54-56
Az adatvédelmi tisztségviselő neve: Sótér Ádám
Web: https://szlmk.hu/
E-mail: soter.adam@szlmk.hu

Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház-Rendelőintézet
2660 Balassagyarmat, Rákóczi u.125-127.
Az adatvédelmi tisztségviselő neve: Sótér Ádám
Web: https://kenessey.hu/
E-mail: soter.adam@szlmk.hu

Pásztói Margit Kórház
3060 Pásztó, Semmelweis u.15-17
Az adatvédelmi tisztségviselő neve: Pintérné Telek Hajnalka
Web: https://pkorhaz.hu/
E-mail: integritas@pkorhaz.hu[1]

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 a bejelentő 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.

[1] Adott kórházra megfelelően alkalmazandó

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.

A személyes adatok címzettjei, harmadik országbeli címzettek.

Az Adatkezelő panaszkivizsgálója rendelkezik hozzáféréssel az Ön által megadott személyes adatokhoz.

A bejelentésben foglalt személyes adatokat kizárólag a panaszkivizsgáló ismerheti meg.

A panaszkivizsgáló 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.

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://szlmk.hu/

www.kenessey.hu/

https://pkorhaz.hu/

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.

Az érintettek jogai

Ön érintetti jogait az adatkezeléssel kapcsolatban az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatja:

- személyesen a Kórházak által meghatározott ügyfélfogadási időben,
- előre egyeztetett időpontban a Kórházak székhelyén,
- postai úton a Kórházak címén,
- elektronikus levélben a jogiiroda@szlmk.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:

1363 Budapest, Pf. 9.

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

+36 (1) 391-1400

+36 (1) 391-1410

ugyfelszolgalat@naih.hu

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 Balassagyarmati Törvényszék előtt indítható meg.

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.

2. számú melléklet

azonosító jel: _____ (A Kórházak töltik ki!)

PANASZ-BEJELENTÉSI NYOMTATVÁNY

Nógrád Vármegyei Szent Lázár Kórház
3100 Salgótarján, Füleki u.54-56
Telefonszám: +36 32 522 000
E-mail cím: jogiiroda@szlmk.hu

Balassagyarmati Dr.Kenessey Albert Kórház-Rendelőintézet
2660 Balassagyarmat, Rákóczi u.125-127.
Telefonszám: +36 35 505 000
E-mail cím: jogiiroda@szlmk.hu

Pásztói Margit Kórház
3060 Pásztó, Semmelweis u.15-17
Telefonszám: +36 32 561 000
E-mail cím: jogiiroda@szlmk.hu[2]

részére történő bejelentéshez.

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

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, nyomtatot betűkkel töltse ki!)

Név: *

_____

_____

_____

_____

Lakcím/székhely/levelezési cím:*

- E-mail cím:
- Telefonszám:

[2] Adott kórházra megfelelő alkalmazandó

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 (résztvevők, helyszínek, időpontok, stb.):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Alulírott,

•_____

*Nyilatkozom arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen, olyan körülményekről teszem, amelyekről tudomásom van vagy legalább kellő alappal feltételezem, hogy azok valósak. Tudomással bírok arról, hogy a nyilvánvalóan rosszhiszemű, szándékosan valótlan tartalommal tett bejelentés esetén a Kórház mérlegelheti munkáltatói intézkedés, illetve polgári jogi vagy büntetőjogi eljárás kezdeményezését a rosszhiszemű bejelentővel szemben.

*Nyilatkozom arról, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot, valamint az annak részét képező adatkezelési tájékoztatást megismertem.

*Kifejezetten hozzájárulok személyes adataimnak az adatkezelési tájékoztató szerinti kezeléséhez.

Dátum: * _____

bejelentő aláírása: _____

*Kötelezően kitöltendő részek (kivéve: anonim bejelentés)!

3. számú melléklet

NYILATKOZAT

Alulírott,
•_____

*Nyilatkozom arról, hogy a bejelentést jóhiszeműen, olyan körülményekről teszem, amelyekről tudomásom van vagy legalább kellő alappal feltételezem, hogy azok valósak. Tudomással bírok arról, hogy a nyilvánvalóan rosszhiszemű, szándékosan valótlan tartalommal tett bejelentés esetén a Kórház mérlegelheti munkáltatói intézkedés, illetve polgári jogi vagy büntetőjogi eljárás kezdeményezését a rosszhiszemű bejelentővel szemben.

*Nyilatkozom arról, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot, valamint az annak részét képező adatkezelési tájékoztatást megismertem.

*Kifejezetten hozzájárulok személyes adataimnak az adatkezelési tájékoztató szerinti kezeléséhez.

Dátum: * _____

bejelentő aláírása: _____

*Kötelezően kitöltendő részek (kivéve: anonim bejelentés)!

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

NÓGRÁD VÁRMEGYEI SZENT LÁZÁR KÓRHÁZ			
NÉV NYOMTATOTTAN	BEOSZTÁS	KELT	ALÁÍRÁS

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

BALASSAGYARMATI DR. KENESSEY ALBERT KÓRHÁZ-RENDELŐINTÉZET			
NÉV NYOMTATOTTAN	BEOSZTÁS	KELT	ALÁÍRÁS

MEGISMERÉSI NYILATKOZAT

A Panaszkezelési szabályzatban foglaltakat megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

PÁSZTÓI MARGIT KÓRHÁZ			
NÉV NYOMTATOTTAN	BEOSZTÁS	KELT	ALÁÍRÁS