

MAH/19-6/2024



FARKASGYEPÜI TÜDŐGYÓGYINTÉZET
8582 FARKASGYEPÜ, 049/2 HRSZ.

REKLAMÁCIÓ- ÉS PANASZKEZELÉS, VALAMINT VISSZAÉLÉS-BEJELENTÉS

A dokumentáció kódja:	ME 7.1.
Kiadás száma:	7.0
Kiadás dátuma:	2024.05.23.
Hatálybalépés időpontja:	2024.05.23.
Oldalak száma:	1 / 29

Készítette:

.....
dr. Radics Zsuzsanna Gabriella
intézeti jogász

.....
Reményiné Magasházi Henrietta
minőségirányítási vezető

.....
Dr. Király Zsolt Levente
főigazgató



Az eljárás a **Farkasgyepői Tüdőgyógyintézetnek** szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedélyhez kötött. Az eljárásban szereplő információt csak a minőségirányítási rendszer működtetéséhez lehet felhasználni. Ha másolatot igényel, vagy változtatási javaslata van, forduljon a minőségirányítási vezetőhöz.

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 2 / 29
---	---	--

Tartalom

I.	Reklamáció- és panaszkezelésre vonatkozó eljárás	4
1.	Az eljárás célja, tárgya.....	4
2.	Az eljárás alkalmazási területe	4
3.	Felelősség	4
4.	Fogalom meghatározások	5
4.1.	Panasz.....	5
4.2.	Reklamáció.....	5
4.3.	Panaszos	5
4.4.	A panaszkezelés	5
4.5.	A panasz minősítései.....	6
5.	A panaszkezelési eljárás során érvényesülő elvek.....	6
6.	A panaszkezelés eljárásrendje	6
6.1.	A betegek panaszainak ügyintézése	6
6.2.	Belső reklamáció	8
6.3.	Az alkalmazottak munkavégzéssel kapcsolatban tett panaszainak kezelése.....	8
6.4.	Partnerek, ügyfelek reklamációi.....	9
6.5.	Egyéb követelmények	9
6.6.	A panaszok elemzése, kiértékelése	10
6.7.	A panaszt tevők védelme.....	10
7.	Dokumentációs előírások.....	11
8.	Használt dokumentumok	11
9.	Hivatkozások/kapcsolódó dokumentumok	12
10.	Vonatkozó szabályozások (hivatkozások):.....	12
II.	Visszaélés bejelentés.....	13
1.	Az eljárás célja, tárgya.....	13
2.	Az eljárás személyi hatálya.....	13
3.	Fogalom meghatározások:	13
4.	Visszaélés kapcsán tett jogszerű bejelentés:	14
5.	A bejelentő védelmére vonatkozó rendelkezések:	15
6.	Titoktartási kötelezettség alóli mentesülés:	16
7.	Bejelentés megtétele:	16
8.	Bejelentések kezelése:	17
9.	Intézkedések a bejelentés kapcsán:.....	18
10.	Használt dokumentumok	20
11.	Vonatkozó szabályozások (hivatkozások):.....	20
III.	Mellékletek	21

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 3 / 29
---	--	--

1. számú melléklet: A minőségirányítási elvek alkalmazása a panaszok / reklamációk kezelésében.....	21
2.számú melléklet: A panaszkezelés/reklamációkezelés eljárásrendje (folyamatábra) ...	22
3.számú melléklet: Reklamáció/panaszkezelő lap	23
4.számú melléklet: Panaszkezelési nyilvántartás	24
5.számú melléklet: Panasz/reklamáció feldolgozás stratégiája.....	25
6. számú melléklet: A védelem alkalmazhatóságát meghatározó európai uniós jogi rendelkezések, többek között a következők:	26
7. számú melléklet: Megbízás belső visszaélés-bejelentési munkacsoportban történő részvételre.....	27
8. számú melléklet: Belső visszaélést bejelentő lap	28
9. számú melléklet: Tájékoztató a visszaélések bejelentéséről	29

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
--	-------------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 4 / 29
---	--	--

Az alábbiakban két eljárás került szabályozásra. Az alábbi eljárásrend elsőként a reklamáció- és panaszok kezelését, másodikként a visszaélések bejelentését tartalmazza.

I. Reklamáció- és panaszkezelésre vonatkozó eljárás

1. Az eljárás célja, tárgya

Az eljárás célja egyrészt a betegek panaszai kezelésének szabályozása, a betegek információinak visszacsatolása a diagnosztikus, gyógyító és betegellátó folyamatokba, a betegek bizalmának növelése, másrészt a partnerek reklamációinak a szabályszerű intézése. Az eljárás egyidejűleg kielégíti az MSZ EN ISO 9001:2015 minőségirányítási szabvány, a Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok 2.0 kézikönyv, a Minőségirányítási Kézikönyv, valamint a vonatkozó külső rendelkezések és belső eljárások, előírások követelményeit. A szabályzat kiadása a betegek által tett panaszok körében az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29.§. (3) bekezdésén alapul.

2. Az eljárás alkalmazási területe

Jelen eljárás hatálya kiterjed a Farkasgyepői Tüdőgyógyintézet (továbbiakban: Intézet) valamennyi egységére, beleértve a gazdasági-műszaki terület szervezeti egységeit, valamint az Intézettel egészségügyi szolgáltatás nyújtására szerződött félre (pl: közreműködő) is.

Az Intézet székhelye: 8582 Farkasgyepű, 049/2 hrsz

Az Intézet telephelye: 8500 Veszprém, Óvoda u. 2.

Az eljárást alkalmazni kell az Intézet mindazon területein, szervezeti egységeiben és személyek által, ahol és akik a betegellátási tevékenységekben részt vesznek, munkájuk során az eljárást alkalmazzák, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak.

3. Felelősség

Az eljárásban szabályozott tevékenységek végrehajtásában az alábbiak illetékesek, vagy felelősek:

- Az eljárás kidolgozásáért felelős: *minőségirányítási vezető*
- Az eljárás jóváhagyásáért felelős: *Intézet főigazgatója*
- Az eljárásban az adott területen alkalmazott formanyomtatványok nyilvántartásáért felelős: *az adott terület vezetője*
- Az eljárásban alkalmazott formanyomtatványok intézeti nyilvántartásáért felelős: *minőségirányítási vezető*
- Az eljárás alkalmazásának ellenőrzéséért felelős: *minőségirányítási vezető*
- A reklamációs rendszer felülvizsgálatának végrehajtásáért: *minőségirányítási vezető*

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 5 / 29
---	---	--

4. Fogalom meghatározások

Az eljárás megfogalmazása és alkalmazása során használatos kifejezések, fogalmak megfelelnek az MSZ EN ISO 9000:2005 (Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár) szabványban foglaltaknak, valamint a Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok kézikönyvben foglaltaknak.

Az eljárásban használatos speciális fogalmak meghatározása:

4.1. Panasz

Panasz: Természetes (vagy jogi) személy által, a betegellátás (egészségügyi szolgáltatás) nem megfelelő minőségével vagy a vonatkozó jogszabályok, illetve etikai normák megsértésével, valamint egyéb, az Intézet tevékenységével kapcsolatos szóban vagy írásban megtett bejelentés, *elégedetlenség, kifogás, jog- vagy érdeksérelem kifejezése*.

Panasznak kell tekinteni és annak kell kezelni minden olyan egyedi, írásban (akár levélben, faxon, vagy elektronikus úton) érkezett vagy szóbeli (akár személyes, akár telefonon történő) közlést, bejelentést, amelyben a panaszos az Intézet szolgáltatását (eljárását) kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha a beteg (partner) általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

4.2. Reklamáció

Reklamáció: Az Intézet, mint egészségügyi szolgáltató által nyújtott (értékesített) szolgáltatásra vagy ügyintézésre vonatkozó – intézkedést, helyesbítést, orvoslást kérő, vagy követelő – felszólamlás. A reklamáció a panaszok olyan részcsoportja, amely esetén a reklamáló a szolgáltatásra vonatkozó kifogásában a szolgáltatóval szemben jogi úton is érvényesíthető követelést (igény) fogalmaz meg.

4.3. Panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, vagy más szervezet, aki az Intézet szolgáltatását igénybe veszi. Amennyiben a panaszos panaszát meghatalmazott útján nyújtja be az Intézet jogosult a panaszbenyújtás jogosságát vizsgálni, melyet a benyújtó meghatalmazással igazol a panaszügyben.

4.4. A panaszkezelés

Panaszkezelés: Az Intézet szakmai alaptevékenységét érintően jelen eljárásrend szerint reklamációnak/panasznak minősülő, - intézkedést, helyesbítést, orvoslást kérő, vagy követelő – felszólamlásnak, bejelentésnek dokumentált, szabályozott kivizsgálási, illetve lezárási folyamatokkal meghatározott elintézése (továbbiakban: **panaszkezelés**).

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 6 / 29
---	---	--

4.5. A panasz minősítései

Jogos panasz: jogos a panasz akkor, ha a vizsgálat eredményeként alappal megállapítható, hogy a bejelentett kifogásért az Intézet felelős.

Nem jogos panasz: alaptalan a panasz abban az esetben, ha a bejelentett kifogás az Intézet működésére vonatkozó hatályos jogszabályok, szervezeti és működési szabályzat, illetve egyéb belső szabályzatok előírásain alapuló eljárásra vonatkozik, illetve, ha a kifogás nem vezethető vissza az Intézet tevékenységére.

5. A panaszkezelési eljárás során érvényesülő elvek

- Együttműködés az Intézet és az egészségügyi szolgáltatást igénybe vevők között;
- Az adott helyzetben elvárható jóhiszemű és tisztességes eljárás;
- A további elégedetlenség/érdekellentét megelőzésére való törekvés;
- Transzparencia – közérthetőség, átláthatóság, kiszámíthatóság.

A fenti elvek érvényesülése érdekében az Intézet biztosítja:

- a panaszok és a panaszosok megkülönböztetés nélküli, egyenlő kezelését azonos eljárási szabályok szerint,
- a felmerült panaszok/reklamációk teljes körű és tisztességes kivizsgálását a mindenkor a hatályos jogszabályok betartásával,
- az ügyet elintézők pártatlanságát és elfogulatlanságát.

A panaszok (reklamációk) kezelése során érvényesülő minőségirányítási elvek alkalmazását 1. számú melléklet foglalja össze (**A minőségirányítási elvek alkalmazása a panaszok / reklamációk kezelésében**).

6. A panaszkezelés eljárásrendje

Mivel a mindennapi gyakorlatban a panaszok (reklamációk) nem ritkán komplex tartalmúak, a reklamáció/panaszkezelés eljárása, lehetséges megoldási módszertana, folyamatai egységesek, felelősei azonosak. (2. számú melléklet: **A panaszkezelés/reklamációkezelés eljárásrendje**)

6.1. A betegek panaszainak ügyintézése

Ha a beteg az egészségügyi ellátásával összefüggésben a gyógyító, betegellátó és a kiszolgáló folyamatok minőségére nézve panaszt kíván tenni és panasza elsődlegesen az őt kezelő osztályon vagy ellátó egységben nem nyer elintézészt, a főigazgatónál, az Intézet etikai bizottságánál, illetve az Intézetben működő független betegjogi képviselőnél teheti meg (elérhetősége a betegellátást végző szervezeti egységeknél kifüggesztett táblákon

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 7 / 29
---	--	--

megtalálható). A panaszvizsgálás rendje nem érinti a beteg azon jogát, hogy a panaszával más szervhez is fordulhat.

1./ A személyesen vagy meghatalmazott útján szóban (ideértve a telefonon) előadott panaszt írásba (jegyzőkönyvbe, feljegyzésbe) kell foglalni. A panasz felvételére jogosult: az érintett szervezeti egység vezetője vagy általa felhatalmazott dolgozó, illetve amennyiben a panasz az Igazgatáson kerül bejelentésre a főigazgató által megbízott igazgatási ügyintéző.

Erre célszerűen a **Reklamáció/panaszkezelő lap** formanyomtatvány használható. (3. számú melléklet)

Ha ennek megszerzésére a körülmények miatt nincs lehetőség, akkor egyszerű feljegyzésben kell rögzíteni a panaszt.

A feljegyzésnek tartalmaznia kell:

- Feljegyzés tárgya: Panasztétel.
- A panaszos nevét, címét, aminek kezeléséhez a panaszos – a panaszának kivizsgálása céljából – hozzájárul (ha titoktartást, vagy névtelenséget kér a panaszos, akkor ezt a tényt is rögzíteni kell).
- A panasz okát, lényegét.
- Az érintett szervezeti egység és tevékenység megnevezését, ha konkrét személyre irányul, annak nevét.
- Az okot kiváltó esemény időpontját, helyszínét.
- A feljegyzés készítésének időpontját és a készítő aláírását.

A feljegyzést haladéktalanul át kell adni az intézkedésre jogosultnak, aki továbbítja az Intézet főigazgatójának.

2./ Az írásban benyújtott, illetve írásba foglalt, továbbá postán érkezett panaszt központi nyilvántartás, illetve kivizsgálás és intézkedés céljából a főigazgatónak kell eljuttatni.

3./ A panasz jogosságáról, elfogadásáról, valamint kivizsgálásáról, a szükséges intézkedések megtételéről, a felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről a főigazgató dönt.

4./ Nem vehet részt a panasz kivizsgálásában és elintézésében az, aki ellen a panasz irányul. Ilyen esetben az érintett személy munkahelyi felettese jár el.

5./ A panasz elintézése során meg kell tenni mindazt az intézkedést, ami a jogos sérelem megszüntetéséhez szükséges.

6./ A panaszost a kivizsgálás eredményéről 10 munkanapon belül írásban tájékoztatni kell. A tájékoztatás során ismertetni kell a beteggel, ha a panasz elintézésével elégedetlen, a további kivizsgálás érdekében milyen fórumok igénybevételére van lehetősége.

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 8 / 29
---	--	--

7./ A panaszokat gyűjtő-számon kell nyilvántartani a központi iktatónál. A panasz-iratokat 5 évig kell megőrizni.

8./ A reklamációkat és az azok megszüntetésére hozott intézkedéseket a minőségirányítási vezetőnek évente összesíteni („**Panaszkezelési nyilvántartás**” 4. számú melléklet) és elemezni kell.

9./ A főigazgató, vagy az Intézet minőségirányítási vezetője szükség esetén helyesbítő, adott esetben megelőző tevékenység lefolytatását kezdeményezik.

10./ Amennyiben a panaszt/reklamációt követően helyesbítő vagy megelőző intézkedés következik, akkor arra a **Helyesbítő/megelőző tevékenység lap** formanyomtatványt kell használni. (Az eltérések kezeléséről, helyesbítő, megelőző tevékenységekről nyilvántartást kell vezetni.) A kitöltött adatlapot a minőségirányítási vezetőhöz kell eljuttatni, aki továbbítja az Intézet főigazgatójához.

6.2. Belső reklamáció

Belső reklamációnak minősül a beszerzések nem megfelelőségéből eredő, a gyógyítást ellátó folyamatokban az Intézet főigazgatója, a kezelőorvos, az ápolási igazgató, a munkatársak által észlelt hibák feltárása, vagy a kisegítő szervezetek tevékenységében észlelt, beszerzésből eredő eltérések megállapítása.

A beszerzett anyaggal, eszközzel, berendezéssel kapcsolatos reklamációt, a környezetvédelemben és a munkafeltételekben előforduló zavart az észlelő szervezet szóban, súlyosabb esetben írásban jelzi a feladatot ellátó egységnek, amely azt kivizsgálja, és megállapításait feljegyzésben rögzíti.

Ez esetben is a Reklamáció/panasz kezelő lap formanyomtatvány, valamint az Helyesbítő/megelőző tevékenység lap használandó, mint feljegyzés. Ezeket a minőségirányítási vezetőhöz kell eljuttatni.

6.3. Az alkalmazottak munkavégzéssel kapcsolatban tett panaszainak kezelése

Az eljárás célja, hogy az Intézet **alkalmazottainak** a munkavégzése során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten lehessen feloldani, megoldani.

- Az alkalmazott panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki a felelőse annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal.

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 9 / 29
---	--	--

- Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal.
- Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést megállapodást írásban rögzítik és a panaszos elfogadja az abban foglaltakat. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult, amennyiben a panasz megoldásához türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a panaszos és a felelős a beválást.
- Ha a panaszos és a terület felelőse közötti egyeztetés nem vezetne eredményre, azaz a probléma nem oldódott meg, akkor a felelős a főigazgató felé jelez.
- Az Intézet főigazgatója 10 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik. Amennyiben türelmi idő szükséges, 1 hónap időtartam után közösen értékeli a beválást. Ha ekkor a probléma megnyugtatóan lezárult, a megoldást írásban rögzítik az érintettek.
- Ha a panaszos eddig nem fordult problémájával a munkaügyi bírósághoz, akkor most már csak oda fordulhat. Az eljárást a 2012. évi I. törvényben (Mt-ben) foglalt szabályok határozzák meg.

6.4. *Partnerek, ügyfelek reklamációi*

Az Intézet által vállalt szerződéses kötelezettségek, szolgáltatási tevékenységek miatt érkező reklamációkat – ha azok írásban érkeznek – minden esetben vizsgálni kell.

Ezek feljegyzésére is az 6.1. pontban hivatkozott adatlapok használandók, kezelésük is megegyezik azokkal.

6.5. *Egyéb követelmények*

A panaszokra írásban kell visszajelzést adni, a reklamáló felet tárgyyszerűen tájékoztatni az ügyben tett intézkedésről a panasz kivizsgálását követő 10 munkanapon belül. Az írásban és nevesítve érkezett reklamációkra minden esetben válaszolni kell: az intézkedést nem igénylő, vagy alaptalannak minősített esetekben is.

A panasz 10 munkanapos ügyintézési határideje indokolt esetben meghosszabbítható, de a 30 munkanapot nem haladhatja meg. (1997. évi CLIV. tv. 29.§. (2) bekezdés). A határidő meghosszabbításáról a panasztevőt értesíteni kell, ami történhet írásban, vagy telefonon. Az utóbbi esetben az értesítés megtörténtét az iratokra fel kell jegyezni.

Az eltéréseket, a helyesbítő megelőző intézkedéseket nyilván kell tartani, adataikat értékelni és a tapasztalatokat a vezetőségi átvizsgáláshoz fel kell használni (5.számú melléklet: **Panasz/reklamáció feldolgozás stratégiája**). Az előírások betartását a minőségirányítási vezető ellenőrzi. Az értékelést a vezetőségi átvizsgáláshoz a minőségirányítási vezető terjeszti elő.

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 10 / 29
---	--	---

6.6. A panaszok elemzése, kiértékelése

A panaszok elemzése folyamatos, melyet a minőségirányítási vezető vagy a főigazgató által kijelölt személyek végeznek. Az eredmények ismeretében, amennyiben szükséges a főigazgató saját hatáskörében intézkedik. A hozott intézkedések eredményét és hatékonyságát ellenőrzik.

6.7. A panaszt tevők védelme

Amennyiben a panaszt olyan körülmény, tevőleges, vagy mulasztásban megnyilvánuló emberi magatartás okozta, ami panaszos számára hátrányt, sérelmet jelent és ez az adott helyzetben azonnal és minden kétség nélkül megállapítható, haladéktalanul intézkedni kell a panaszra okot adó körülmény, magatartás megszüntetéséről. Ezen intézkedést írásban dokumentálni kell, majd az ezen szabályzatban meghatározott eljárási rendnek megfelelően ki kell vizsgálni a panaszt.

A panasz kivizsgálása során a személyes és egészségügyi adatok védelmére, azok kezelésére vonatkozó szabályokat be kell tartani.

A panaszost a panasztétel miatt semmilyen hátrány nem érheti.

A panaszost tájékoztatni kell arról, hogy panaszra kivizsgálását illetően, milyen további lehetőségek állnak rendelkezésére (betegjogi képviselő, felügyeleti szerv, stb).

A panasz kivizsgálása során biztosítani kell az objektivitást.

Szükség esetén a főigazgató a panasz kivizsgálására három fős bizottságot hozhat létre, külső személyt szakértőként történő közreműködésre kérhet fel. A bizottságnak nem lehet tagja az, aki ellen a panasz irányul.

A panasz kivizsgálása során a panaszt tévő emberi méltóságát tiszteletben kell tartani, személyiségi jogai nem sérülhetnek.

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 11 / 29
---	---	---

Elemzési-értékelési feladatok	Felelős
A panasz indokoltságának vizsgálata, a panasz okának pontos meghatározása, a felelős személy azonosítása	Főigazgató vagy az általa megbízott személy
A szükséges helyesbítések végrehajtása, jelentés a főigazgató felé	Érintett szakterület vezetője
A hozott intézkedések megfelelősége	Főigazgató
Az előfordulás ismétlődésének kizárása érdekében a szabályzatok átvizsgálása	Főigazgató vagy az általa megbízott személy
A szabályzatok módosítása szükség szerint	Minőségirányítási vezető; Főigazgató
A panaszos fél, szükség esetén a közvélemény tájékoztatása az intézkedésekről	Főigazgató

7. Dokumentációs előírások

A panaszokról a főigazgató által megbízott személy „Panaszkezelési nyilvántartás”-t köteles vezetni. A panaszkezelési eljárás során a következő adatoknak és dokumentumoknak kell rendelkezésre állnia:

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum)
4. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
5. A panasz kivizsgálásának módja, eredménye
6. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
7. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
8. A panasztevő tájékoztatásának időpontja
9. A tájékoztatás dokumentuma
10. Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
11. Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendő(k)ről.

8. Használt dokumentumok

- FO MIR 011 Reklamáció/panaszkezelő lap
- FO MIR 007 Helyesbítő/ megelőző tevékenység lap
- FO MIR 025 Panaszkezelési nyilvántartás

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 12 / 29
---	--	---

9. Hivatkozások/kapcsolódó dokumentumok

- Az MSZ EN ISO 9001:2015. Minőségirányítási rendszerek. Követelmények
- Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok 2.0 kézikönyv
- Minőségirányítási Kézikönyv
- ME 5.1. Vezetőségi átvizsgálás
- MSZ EN ISO 9000:2005 (Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár)
- ISO 9004 minőségirányítási elvei

10. Vonatkozó szabályozások (hivatkozások):

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről
- 2000. évi CXVI. törvény az egészségügyi közvetítői eljárásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
- 381/2016. Kormányrendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról (A szolgálat a 2.§. (1) bekezdés a.) pontja alapján az Eüv. 30.§. (1) bek. szerinti betegjogi képviselői feladatokat lát el.)

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 13 / 29
---	--	---

II. Visszaélés bejelentés

1. Az eljárás célja, tárgya

Az eljárás célja a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben (továbbiakban: Panasztörvény) foglaltaknak való megfelelés. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben európai uniós jogi aktusokkal kapcsolatos jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben európai uniós jogi aktusok tekintetében jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni, így különösen, amelyek a jelen eljárás 6. számú mellékletében felsorolt uniós jogi aktusokkal és területekkel kapcsolatosak. Egyéb bejelentéseket a foglalkoztató a visszaélés-bejelentő rendszeren keresztül nem fogad.

Megjegyzés: Visszaélés bejelentést az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala által működtetett közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében is meg lehet tenni.

2. Az eljárás személyi hatálya

A szabályzat Farkasgyepői Tüdőgyógyintézet (továbbiakban: foglalkoztató) által egészségügyi szolgálati munkaviszonyban vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatott személyekre, továbbá a bejelentés tételére jogosult egyéb személyekre terjed ki.

3. Fogalom meghatározások:

Foglalkoztatásra irányuló jogviszony: minden olyan jogviszony, amelyben a foglalkoztatott a foglalkoztató részére és annak irányítása alatt ellenérték fejében tevékenységet végez.

Foglalkoztató: Farkasgyepői Tüdőgyógyintézet, amely természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.

Foglalkoztatott: az a természetes személy, aki a foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez (a továbbiakban: foglalkoztatott).

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 14 / 29
---	--	---

4. Visszaélés kapcsán tett jogszerű bejelentés:

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll,
- a foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- a foglalkoztatóval a fentiek szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében a jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és az a személy, akinek a fentiek szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a foglalkoztatóval megszűnt,
- 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.

A bejelentés kezeléséhez szükséges, hogy a bejelentő adja meg nevét, elérhetőségét, a foglalkoztatóval fennálló kapcsolatát, illetve a jogsértés leírását.

A bejelentés megtétele jogszerű, ha

- a bejelentő a bejelentését a visszaélés-bejelentési rendszereken keresztül, a Panasztörvényben meghatározott szabályok szerint tette meg,
- a bejelentő a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információt a munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységével összefüggésben – ideértve a munkajogi vagy polgári jogi jogviszony létesítésére irányuló eljárást is – szerezte, és
- a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a bejelentés időpontjában valós volt.

Jogszerűen megtett bejelentésnek kell tekinteni, ha a bejelentő a bejelentését a feladat- és hatáskörrel rendelkező európai uniós intézményeknél, szerveknél, hivataloknál vagy ügynökségeknél teszi meg, és az együttes feltételek teljesülnek.

Továbbá jogszerűen megtett bejelentésnek kell tekinteni, ha a bejelentő a bejelentését nyilvánosságra hozza, és jogszerű bejelentésre előírt feltételek teljesülése mellett a következő feltételek valamelyike teljesül:

- a bejelentő a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett bejelentést követően a külső visszaélés-bejelentési rendszert igénybe vette, vagy közvetlenül külső visszaélés-bejelentési rendszert vette igénybe, és a visszaélés-bejelentési rendszer működtetője, illetve az eljárásra jogosult szerv a Panasztörvényben meghatározott intézkedéseket határidőben nem tette meg,
- a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a bejelentéssel érintett körülmény nyilvánvaló módon veszélyezteti a közérdeket – így különösen, ha visszafordíthatatlan kár bekövetkezésének kockázata áll fenn – vagy

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 15 / 29
---	---	---

- a bejelentő alapos okkal vélelmezte, hogy a külső szerinti visszaélés-bejelentési rendszer igénybevétele esetén a bejelentéssel érintett körülmény sajátos jellegzetességei miatt fennáll annak a nyilvánvaló lehetősége, hogy a bejelentővel szemben hátrányos intézkedést tesznek meg, vagy a bejelentésben foglaltak érdemi elintézésére nem kerül sor.

Megjegyzés: Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő 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,
- 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. A bejelentő védelmére vonatkozó rendelkezések:

A Panasztörvény csak bizonyos típusú bejelentések esetére biztosítja bejelentők védelmére vonatkozó rendelkezéseket.

A védelem így teljeskörűen akkor illeti meg a bejelentőt, ha a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a fent meghatározott európai uniós jogi aktusok vagy azok végrehajtását, az azoknak való megfelelést biztosító jogszabályi rendelkezések hatálya alá tartozik, vagy a bejelentő ennek fennállását alapos okkal feltételezi. A bejelentő védelmére vonatkozó rendelkezések irányadóak a bejelentésre jogosultakon kívül arra a bejelentőre is, aki személyazonosságának felfedése nélkül – így különösen neve, azonosításához szükséges személyes adatai megadása nélkül – tesz jogszerű bejelentést és későbbi azonosítását követően vele szemben hátrányos intézkedést tesznek.

A bejelentőre vonatkozó védelemben részesül az is, aki a jogszerű bejelentést tevő bejelentő részére segítséget nyújt a bejelentés megtétele során, valamint a jogszerű bejelentést tevő bejelentővel kapcsolatban álló olyan személy – így különösen a bejelentő munkatársa vagy családtagja –, akit hátrányos intézkedés érhet.

Jelen pontban leírt védelem kizárólag akkor illeti meg a bejelentőt, ha

- a bejelentéssel érintett körülményekre vonatkozó, bejelentett információ a 6. számú mellékletében szereplő európai uniós jogi aktusok vagy azok végrehajtását, az azoknak való megfelelést biztosító jogszabályi rendelkezések hatálya alá tartozik, vagy
- a bejelentő az a) pont szerinti körülmény fennállását alapos okkal feltételezi.

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 16 / 29
---	--	---

6. Titoktartási kötelezettség alóli mentesülés:

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentő nem tekinthető a Panasztörvény által védett titok nyilvánosságra hozatalával összefüggő korlátozást vagy más, az információfelfedésre vonatkozó jogszabályi korlátozást megszegőnek, és az ilyen bejelentés tekintetében nem terheli felelősség, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához.

A bejelentés jogszerű megtétele esetén a bejelentőt nem terheli felelősség a bejelentésben szereplő információk megszerzése vagy az azokhoz való hozzáférés tekintetében kivéve, ha a bejelentő az információk megszerzésével vagy az azokhoz való hozzáféréssel bűncselekményt követett el.

A bejelentő a bejelentés jogszerű megtételéért nem vonható felelősségre, ha a bejelentő alapos okkal feltételezte azt, hogy a bejelentés szükséges volt a bejelentéssel érintett körülmények feltárásához. A bejelentő a jelen pontban leírt mentesülésre valamennyi hatósági vagy bírósági eljárás során – a bejelentés megtétele jogszerűségének bizonyítása mellett – hivatkozhat.

7. Bejelentés megtétele:

A belső visszaélés-bejelentési rendszert a foglalkoztató szervezetén belül a **belső visszaélés-bejelentési munkacsoportot** működtet. A munkacsoport tagjai: intézeti jogász, minőségirányítási vezető és igazgatási ügyintéző. A munkacsoport tagjait a főigazgató bízta meg a 7. számú mellékletben foglaltak szerint a 2023. évi XXV. törvényben és jelen szabályzatban meghatározott feladat ellátásával.

A bejelentő a **belső visszaélés-bejelentési munkacsoport** felé a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg. Bejelentés benyújtásáról az igazgatási ügyintéző értesíti a munkacsoport többi tagját.

A szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyv készül. A szóbeli bejelentést személyesen lehet megtenni. Személyes bejelentés esetén a szóbeli bejelentés – a személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatást követően – írásba foglalásra kerül és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára a felvett jegyzőkönyv másodpéldányban átadásra kerül. 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.

Az írásbeli bejelentés megtehető postai úton az **FO MIR 026 Belső visszaélést bejelentő lapon** – 8.számú melléklet - (levelezési cím: **Farkasgyepői Tüdőgyógyintézet, Belső visszaélés-bejelentési munkacsoport; 8582 Farkasgyepű, 049/2. hrsz.)** vagy elektronikus úton (email cím: viszxaelesbejelentes@fgyepu-tudokorhaz.hu)

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 17 / 29
---	--	---

A bejelentés megtétele kapcsán a Foglalkoztató honlapján a9. számú mellékletben foglalt tájékoztató kerül közzétételre.

8. Bejelentések kezelése:

A **belső visszaélés-bejelentési munkacsoport** minden egyes beérkezett bejelentésnek egyedi azonosító számot ad és a bejelentésekről elektronikus nyilvántartást vezet. A postai úton érkezett dokumentumokat kulccsal zárt szekrényben köteles őrizni, amelyhez kizárólag a **belső visszaélés-bejelentési munkacsoport** munkatársai jogosultak hozzáférni. Az elektronikus úton érkező dokumentumok egy külön fájlmappában kerülnek tárolásra, amelyekhez hozzáférési jogosultsággal kizárólag a **belső visszaélés-bejelentési munkacsoport** munkatársai rendelkeznek.

A foglalkoztató az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást nyújt az eljárási és adatkezelési szabályokról.

A bejelentéseket a **belső visszaélés-bejelentési munkacsoport** vizsgálja ki, de amennyiben a bejelentés kivizsgálásához más terület is kapcsolódik, akkor az eljárásba, az adott eset kivizsgálásába az adott terület bevonásra kerül. 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 foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

A bejelentésben érintett személyt, illetve azt, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezik, a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai kezelésére vonatkozó szabályokról, érintetti jogairól. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását. A bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejezheti, és azt bizonyítékokkal alátámaszthatja. 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 munkacsoport** a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja. A **belső visszaélés-bejelentési munkacsoport** bejelentés kivizsgálása során kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében szükség esetén a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 18 / 29
---	--	---

A határidőt különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett meg lehet hosszabbítani. A bejelentő ebben az esetben a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól tájékoztatásra kerül. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a 3 hónapot.

A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és a főigazgató jóváhagyásával meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a visszaélés(ek) orvoslására. Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről. Ha a bejelentés a főigazgató cselekményével vagy mulasztásával függ össze, a munkacsoport az irányító intézet vezetőjét köteles a bejelentésről haladéktalanul értesíteni. A **belső visszaélés-bejelentési munkacsoport** a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja. Az írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

A bejelentés kivizsgálása a következő esetekben mellőzhető: Ha a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg, vagy a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg, vagy a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

Megjegyzés: Az azonosíthatatlan (névtelen) személy által tett bejelentés nem kerül kivizsgálásra.

9. Intézkedések a bejelentés kapcsán:

Hátrányos intézkedések:

A bejelentő számára hátrányosnak minősül az az intézkedés,

- amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és
- amelyet a jelen eljárásban meghatározott jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben valósítanak meg.

Minden ilyen intézkedés jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Hátrányos intézkedésnek minősül a bejelentő számára hátrányos cselekmény vagy mulasztás, különösen

- a felfüggesztés, a csoportos létszámcsökkenés, a felmondás vagy ezekkel egyenértékű intézkedések,
- a lefokozás vagy az előléptetés megtagadása,

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 19 / 29
---	---	---

- c) a munkaköri feladatok átruházása, a munkavégzés helyének megváltoztatása, a bércsökkentés, a munkaidő megváltoztatása,
- d) a képzés megtagadása
- e) a negatív teljesítményértékelés vagy munkareferencia,
- f) a foglalkoztatásra irányuló jogviszonyára vonatkozó törvény szerinti bármely hátrányos jogkövetkezmény – így különösen fegyelmi intézkedés, megrovás, pénzügyi szankció – alkalmazása,
- g) a kényszerítés, a megfélemlítés, a zaklatás vagy a kiközösítés,
- h) a hátrányos megkülönböztetés, hátrányos vagy tisztességtelen bánásmód,
- i) a határozott idejű foglalkoztatásra irányuló jogviszony határozatlan idejűvé átalakításának elmulasztása, ha a foglalkoztatott jogszerű elvárása az volt, hogy foglalkoztatásra irányuló jogviszonyát határozatlan idejűvé változtatják,
- j) egy határozott idejű munkaszerződés megújításának elmulasztása vagy annak idő előtti megszüntetése,
- k) a károkozás, amely magában foglalja a személy jóhírnevének megsértését vagy a pénzügyi veszteséget, beleértve az üzleti lehetőség elvesztését és a bevételkiesést is,
- l) az olyan intézkedés, amelynek eredményeképpen okkal következik, hogy az adott személy a jövőben foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt a foglalkoztatásra irányuló jogviszonya szerinti ágazatban nem létesíthet,
- m) az egészségügyi alkalmassággal összefüggő vizsgálat előírása,
- n) az áru- vagy szolgáltatási szerződés idő előtti megszüntetése vagy felmondása, és
- o) az engedély visszavonása.

A fenti hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a bejelentő a bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja vélelmezni kell, hogy a hátrányos intézkedésre a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor, és a hátrányos intézkedést hozó személyt terheli annak bizonyítása, hogy a hátrányos intézkedés megtételére alapos indokkal és nem a bejelentés jogszerű megtétele miatt került sor.

Minden, a bejelentő tulajdonában álló jogalany vagy a bejelentővel foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban vagy más, szerződéses jogviszonyban álló jogalany sérelmére hozott hátrányos intézkedés, amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor, jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne. Ebben az esetben a hátrányos intézkedéssel összefüggő hatósági vagy bírósági eljárás során – ha a jogalany a bejelentővel fennálló kapcsolatát, valamint a bejelentő a bejelentés megtétele jogszerűségét bizonyítja – akkor az előző bekezdés rendelkezései alkalmazandók.

Aki szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 160/A §-a értelmében, aki a Panasztörvény szerinti visszaélés-bejelentés miatt a visszaélés bejelentőjével szemben a Panasztörvény szerinti hátrányos intézkedést tesz, szabálysértést követ el. Aki a Panasztörvény szerinti visszaélés-bejelentés megtételét akadályozza vagy megkísérli akadályozni, szabálysértést követ el.

Megjegyzés: Jogi Segítségnyújtó Szolgálatról segítség kérhető.

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 20 / 29
---	--	---

10. Használt dokumentumok

- FO MIR 026 Belső visszaélést bejelentő lap
- Tájékoztató a visszaélések bejelentéséről

11. Vonatkozó szabályozások (hivatkozások):

- 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
- 2012. évi II. törvény a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 21 / 29
---	---	---

III. Mellékletek

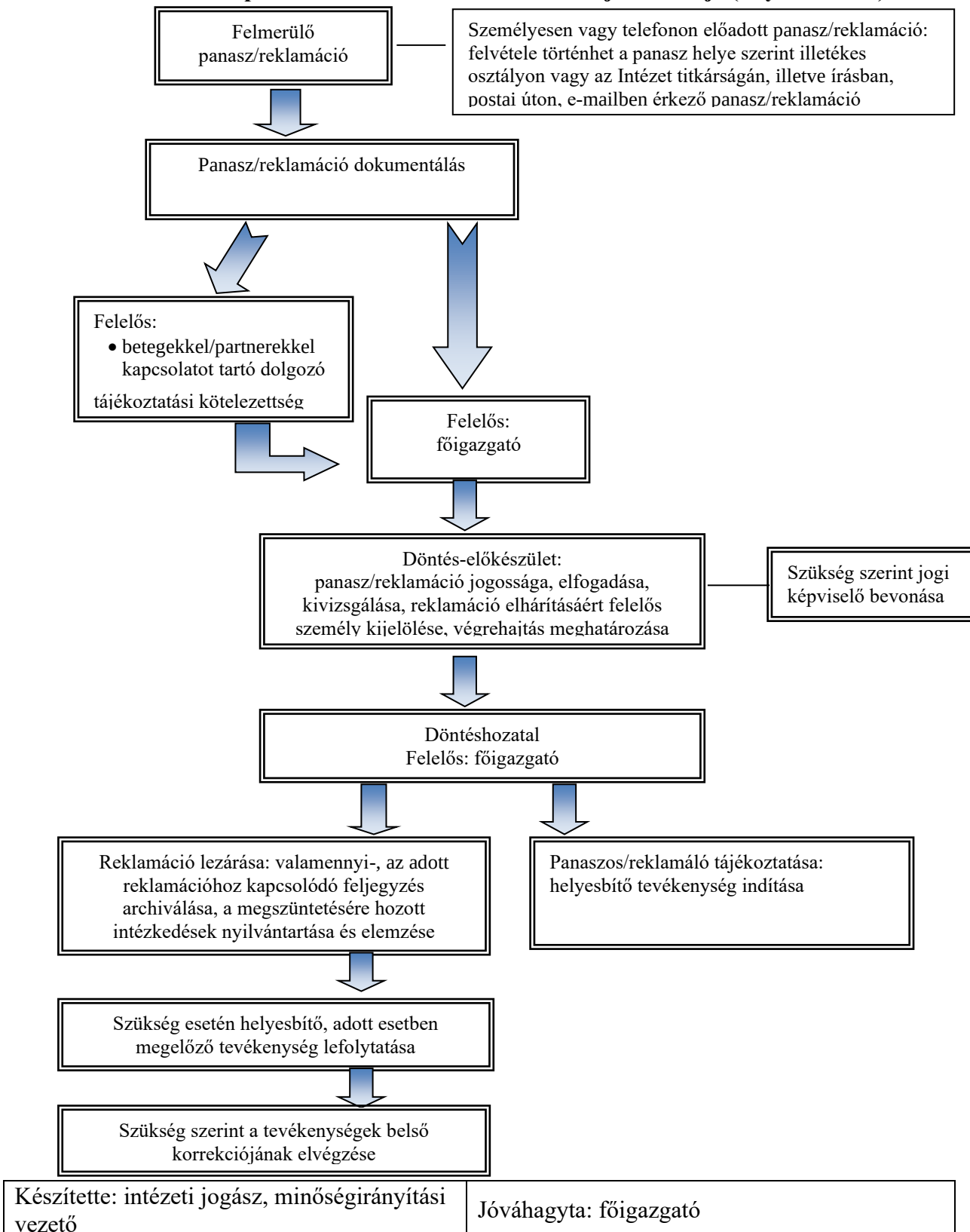
1.számú melléklet: A minőségirányítási elvek alkalmazása a panaszok / reklamációk kezelésében

ISO 9004 minőségirányítási elvei	A minőségirányítási elvek helyes alkalmazása a betegpanaszok kezelésében
Vevőközpontúság	A panaszkezelést a betegek igényeire és elvárásaira kell összpontosítani.
Az emberek bevonása	A betegellátást végző alkalmazottakat ki kell képezni a panaszosokkal való foglalkozásra, és motiválni kell őket ezen képességeik fejlesztésére.
Folyamatok szerinti megközelítés	A panaszkezelést folyamatként kell irányítani.
Rendszerszemlélet az irányításban	Meg kell állapítani, hogy a panaszkezelési eljárás milyen interaktív kapcsolatban van más szakellátási/üzleti folyamatokkal az irányítási rendszerben.
Folyamatos tökéletesítés	Folyamatosan javítani kell a panaszkezelési eljárás hatékonyságát és hatásosságát.
Tényeken alapuló döntéshozatal	Elemezni kell a panaszkezelésből származó információkat és adatokat a fejlesztési döntések meghozatalához.
Kölcsönösen előnyös kapcsolatok a beszállítókkal	Amennyiben beszállítókat érint panasz, alkalmas információkkal kell őket ellátni, hogy képesek legyenek a javításokat megvalósítani.

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 22 / 29
---	---	---

2.számú melléklet: A panaszkezelés/reklamációkezelés eljárásrendje (folyamatábra)



	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 23 / 29
---	---	---

3.számú melléklet: Reklamáció/panaszkezelő lap

Panaszt kezdeményező neve*:	
Címe*:	
Telefonszáma, e-mail címe*:	

* A panaszt kezdeményező a fenti adatokat önként adta meg annak ismeretében, hogy ezen adatai a panaszvizsgálás céljából kezelésre kerülhetnek.

Reklamáció érkezett (dátum):	
Reklamáció formája (személyes, telefon, írásos):	
Reklamációt rögzítette:	

Reklamáció rövid leírása:

Továbbítva (kinek / mikor):

Szükséges / megtett intézkedések (felelős és határidő):

Ügyfél értesítve:

Lezárva:

Megjegyzések (pl. kártérítés, jogi következmény stb.)

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 24 / 29
---	---	---

4.számú melléklet: Panaszkezelési nyilvántartás

PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS
20....év

	Panasz							
iktatószáma	érkezésének időpontja	bejelentőjének neve	tárgya	kivizsgálójának		rendezésére intézkedés(ek)	panasztevő tájékoztatásának időpontja	lezárásának dátuma
				neve	beosztása			

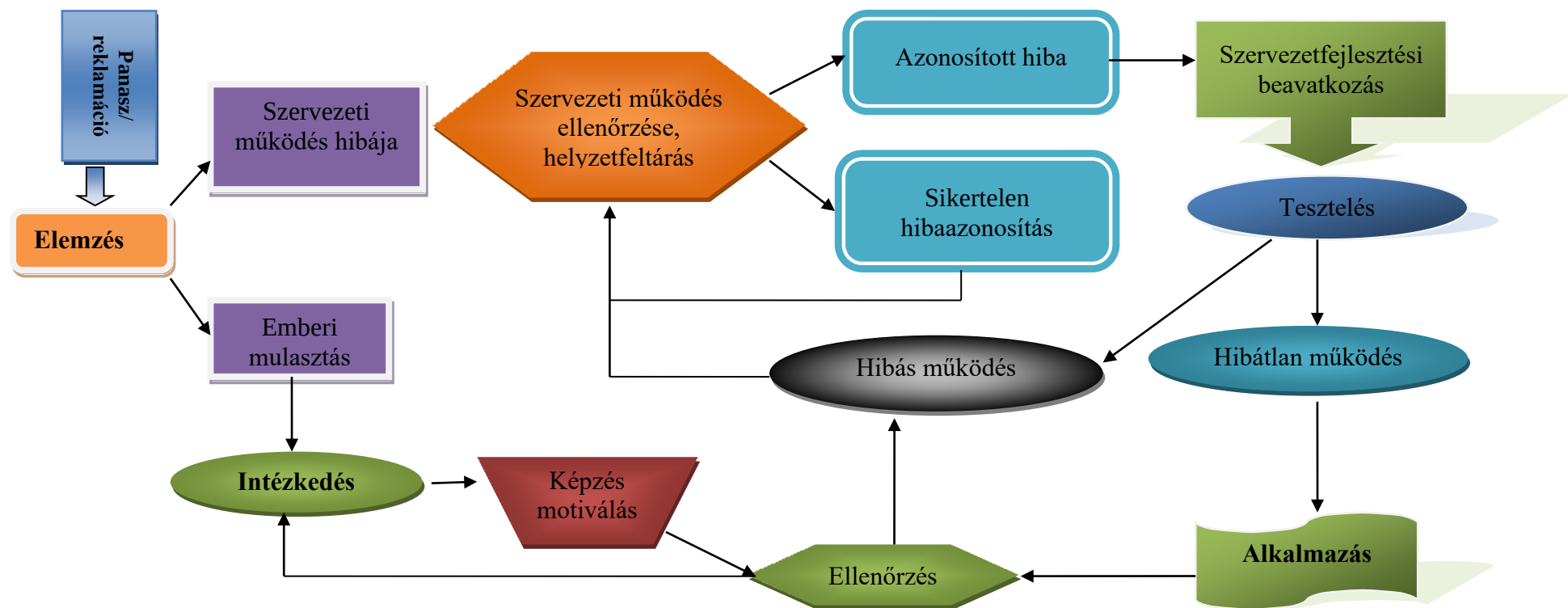
Készítette:

Jóváhagyta:

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 25 / 29
---	--	---

5.számú melléklet: Panasz/reklamáció feldolgozás stratégiája



Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
--	-------------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 26 / 29
---	---	---

6. számú melléklet: A védelem alkalmazhatóságát meghatározó európai uniós jogi rendelkezések, többek között a következők:

Termékbiztonság és termékmegfelelőség

Az alábbiak által meghatározott és szabályozott, az uniós piacon forgalmazott termékekkel kapcsolatos biztonsági és megfelelési követelmények:

1. Az Európai Parlament és a Tanács 2001/95/EK irányelve (2001. december 3.) az általános termékbiztonságról
2. A piacfelügyeletről és a termékmegfelelőségről, valamint a 2004/42/EK irányelv, továbbá a 765/2008/EK és a 305/2011/EU rendelet módosításáról szóló, 2019. június 20-i (EU) 2019/1020 európai parlamenti és tanácsi rendelet I. és II. mellékletében szereplő, az élelmiszerektől, a takarmányoktól, az emberi, illetve az állatgyógyászati felhasználásra szánt gyógyszerektől, az élő növényektől és állatoktól, az emberi eredetű termékektől, valamint a növények és az állatok jövőbeli reprodukciójához közvetlenül kapcsolódó növényi és állati termékektől eltérő, gyártott termékekre vonatkozó, a címkézési követelményekre is kiterjedő uniós harmonizációs jogszabályok

Közegészségügy

I. Az emberi eredetű szervek és anyagok magas szintű minőségi és biztonsági előírásainak megállapítására vonatkozó, az alábbiak által szabályozott intézkedések:

1. Az Európai Parlament és a Tanács 2002/98/EK irányelve (2003. január 27.) az emberi vér és vérkomponensek gyűjtésére, vizsgálatára, feldolgozására, tárolására és elosztására vonatkozó minőségi és biztonsági előírások megállapításáról, valamint a 2001/83/EK irányelv módosításáról
2. Az Európai Parlament és a Tanács 2004/23/EK irányelve (2004. március 31.) az emberi szövetek és sejtek adományozására, gyűjtésére, vizsgálatára, feldolgozására, megőrzésére, tárolására és elosztására vonatkozó minőségi és biztonsági előírások megállapításáról

II. A gyógyszerek és a gyógyászati célú eszközök magas szintű minőségi és biztonsági előírásainak megállapítására vonatkozó, az alábbiak által szabályozott intézkedések:

1. Az Európai Parlament és a Tanács 141/2000/EK rendelete (1999. december 16.) a ritka betegségek gyógyszereiről
 2. Az Európai Parlament és a Tanács 2001/83/EK irányelve (2001. november 6.) az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről
 3. Az Európai Parlament és a Tanács 1394/2007/EK rendelete (2007. november 13.) a fejlett terápiás gyógyszerkészítményekről, valamint a 2001/83/EK irányelv és a 726/2004/EK rendelet módosításáról
 4. Az Európai Parlament és a Tanács 1394/2007/EK rendelete (2007. november 13.) a fejlett terápiás gyógyszerkészítményekről, valamint a 2001/83/EK irányelv és a 726/2004/EK rendelet módosításáról
- 8.2.7. Az Európai Parlament és a Tanács 536/2014/EU rendelete (2014. április 16.) az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek klinikai vizsgálatairól és a 2001/20/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 27 / 29
---	--	---

7. számú melléklet: Megbízás belső visszaélés-bejelentési munkacsoportban történő részvételre

Ikt. szám:/20....

MEGBÍZÁS

belső visszaélés-bejelentési munkacsoportban történő részvételre

(A megbízás/20.... iktatószámú MUNKAKÖRI LEÍRÁS kiegészítése.)

..... (név) (anyja neve:; munkakör:)
megbízom a 2023. évi XXV. törvény és Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés eljárásrendjében foglalt belső visszaélés-bejelentése kapcsán **a belső visszaélés-bejelentési munkacsoportban történő részvétellel, és az ennek keretében történő feladatok ellátásával.**

A megbízás(év, hó, nap) -tól visszavonásig hatályos.

Kelt: Farkasgyepű,

.....
munkáltatói jogkör gyakorlója

A fenti megbízást átvettem és a tevékenység ellátását vállalom.

Kelt: Farkasgyepű,

.....
megbízott

Kapja:

1. Megbízott
2. Munkaügy

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 28 / 29
---	---	---

8. számú melléklet: Belső visszaélést bejelentő lap

Belső visszaélést bejelentő neve*:	
Címe*:	
Telefonszáma, e-mail címe*:	
Bejelentés érkezett (dátum):	
Bejelentés (személyes, telefon, írásos):	
Bejelentést rögzítette:	

* A belső visszaélést bejelentő a fenti adatokat önként adta meg annak ismeretében, hogy ezen adatai a belső visszaélés kivizsgálása céljából kezelésre kerülhetnek.

Belső visszaélés rövid leírása:

Továbbítva (kinek / mikor):

Szükséges / megtett intézkedések (felelős és határidő):

Ügyfél értesítve:

Lezárva:

Megjegyzések (pl. kártérítés, jogi következmény stb.)

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető	Jóváhagyta: főigazgató
---	------------------------

	ME 7.1. Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés	Kiadás száma: 7.0 Kiadás dátuma: 2024.05.23. Hatálybalépés időpontja: 2024.05.23. Oldalszám: 29 / 29
---	--	---

9. számú melléklet: Tájékoztató a visszaélések bejelentéséről

TÁJÉKOZTATÓ A VISSZAÉLÉSEK BEJELENTÉSÉRŐL

A Farkasgyepői Tüdőgyógyintézet belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet a jogsértések felderítése, megelőzése és felszámolása érdekében a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény előírásai szerint. A belső visszaélés-bejelentési rendszerben **európai uniós jogi aktusok** tekintetében jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni. A bejelentőrendszer nem fedi le egyéb panaszok kezelését.

A belső visszaélés-bejelentési rendszert az Intézetben belül a **belső visszaélés-bejelentési munkacsoport** működteti. A vizsgálat valamennyi szakaszában szigorúan bizalmasan kezelünk minden bejelentést, a bejelentő személyazonosságát is. A bejelentés kivizsgálása az Intézet „Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés” szabályzatában került szabályozásra.

Visszaélés kapcsán tett jogszerű bejelentés szóban vagy írásban tehető meg.

A **szóbeli bejelentést** személyesen lehet megtenni. Személyesen bejelentés esetén a szóbeli bejelentés – a személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatást követően – írásba foglalásra kerül és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára a felvett jegyzőkönyv másodpéldányban átadásra kerül.

Az **írásbeli bejelentés** megtehető postai úton a „Reklamáció- és panaszkezelés, valamint visszaélés-bejelentés” szabályzat 8. számú mellékletében foglalt, **FO MIR 026 Belső visszaélést bejelentő lapon** a következő levelezési címre: Farkasgyepői Tüdőgyógyintézet, Belső visszaélés-bejelentési munkacsoport, 8582 Farkasgyepű, 049/2.; vagy elektronikus úton a következő email címre: visszaelesbejelentenes@fgyepu-tudokorhaz.hu .

Tájékoztatjuk, hogy a **bejelentés kivizsgálása mellőzhető**, ha a bejelentést azonosíthatatlan vagy azt nem az erre jogosult személy tette meg; továbbá, ha a bejelentés a bejelentő korábbi bejelentésével azonos tartalmú, valamint, amennyiben a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

Végezetül felhívjuk szíves figyelmét a **rosszhiszemű bejelentés következményeire**. Eszerint, ha nyilvánvalóvá vált, hogy a bejelentő 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,
- 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.

Farkasgyepű, 2024. május 23..

Dr. Király Zsolt
főigazgató

Készítette: intézeti jogász, minőségirányítási vezető

Jóváhagyta: főigazgató