

### 3/2023. számú KK elnöki utasítás

#### a Pécsi Tudományegyetem Klinikai Központ egészségügyi szolgáltatóként végzett tevékenységével kapcsolatos panaszok, közérdekű bejelentések kivizsgálásának szabályairól

A Pécsi Tudományegyetem (a továbbiakban: PTE) Klinikai Központ (a továbbiakban: PTE KK) egészségügyi szolgáltatóként végzett tevékenységével kapcsolatos panaszok kivizsgálására vonatkozó, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29. § (3) bekezdés rendelkezése szerinti részletes szabályok meghatározása érdekében az alábbi utasítást adom ki:

#### Az utasítás hatálya

**1. § (1)** Az utasítás területi hatálya kiterjed a PTE KK valamennyi telephelyére.

(2) Az utasítás személyi hatálya kiterjed a PTE-vel egészségügyi szolgálati jogviszonyban, munkaviszonyban vagy egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre, akiknek feladata a PTE KK betegellátó tevékenységének ellátásával, működéssel összefüggő feladatok biztosítása.

(3) Az utasítás tárgyi hatálya kiterjed a PTE KK, mint egészségügyi szolgáltató működésével és az általa nyújtott egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálására és kezelésére.

#### Általános rendelkezések

**2. § (1)** A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

(2) A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

(3) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál panaszt vagy közérdekű bejelentést (a továbbiakban együttesen: panasz) tenni.

(4) A beteg életében a betegen kívül a törvényes képviselője vagy az általa meghatalmazott személy, cselekvőképtelen állapotban lévő vagy elhunyt beteg esetében a közeli hozzátartozója (a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbe fogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és nevelőszülő, valamint a testvér és az élettárs), örököse jogosult panaszt tenni (a továbbiakban együttesen: panaszos).

(5) A beteg/panaszos jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban a fenntartónál (Pécsi Tudományegyetem, 7622 Pécs, Vasvári Pál u. 4.) is panaszt tenni.

(6) A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek/panaszosnak azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez is forduljon, így különösen

- a) a betegjogi képviselőhöz,
- b) a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központhoz,
- c) az Egészségügyi Tudományos Tanács Vármegyei Etikai Bizottságához
- d) a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamarához,
- e) a PTE KK Etikai Bizottságához,
- f) az Alapvető Jogok Biztosához,
- g) jogsérelem esetén bírósághoz.

### **A panasz klinikai és kórházi betegellátó egységen belül történő kezelése**

**3. § (1)** A beteg/panaszos az ellátással kapcsolatos panaszával közvetlenül a betegellátó személyhez, a klinikai vagy kórházi betegellátó egység (a továbbiakban együttesen: betegellátó egység) vezetőjéhez vagy az ápolásszakmai igazgatóhelyetteshez/kórházi ápolási igazgatóhoz is fordulhat.

(2) Amennyiben a beteg panasza a betegellátó egységen belül elintézhető, a panasz kivizsgálása és intézése során az érintett betegellátó egység jár el. Amennyiben a panasz a betegellátó egységen belül nem elintézhető, vagy a panasz több betegellátó egységet érint, akkor a betegellátó egység vezetője a panaszt a kivizsgálás eredményével a PTE KK elnöke részére haladéktalanul, de legkésőbb a beérkezést követő 15 munkanapon belül továbbítja.

(3) A betegellátó egységen belül azonnal elintézhető, szóban előadott panasz esetében nem szükséges a beteget/panaszost írásban tájékoztatni, ha a panasz elintézéséről szóban tájékoztatták és azt tudomásul vette, ennek tényét azonban szükséges írásban rögzíteni.

(4) A betegellátó egység vezetője a betegellátó egységen belül elintézett panaszokról nyilvántartást vezet és azokról 3 havi rendszerességgel írásban beszámol a PTE KK elnöke felé.

(5) Az érkezett panaszok jellegéről, tartalmáról a betegellátó egység vezetője vagy az általa megbízott személy rendszeresen tájékoztatja a betegellátó egység munkatársait.

(6) Szakmai hiba miatt bekövetkező súlyos, maradandó egészségkárosodás, halál, illetve bűncselekmény gyanúja észlelése esetén a betegellátó egység vezetője haladéktalanul köteles tájékoztatni a PTE KK elnökét.

### **A panasz PTE KK elnöke részére történő benyújtása**

**4. § (1)** A beteg/panaszos az egészségügyi ellátással összefüggő panaszát írásban vagy szóban nyújthatja be.

(2) Az írásban előadott panaszt– személyesen, illetve postai vagy elektronikus úton – a PTE KK elnöke részére az alábbi címen lehet benyújtani:

Személyesen és postai úton: 7623 Pécs, Rákóczi út 2., G épület

E-mail útján: [kk.elnoki.hivatal@pte.hu](mailto:kk.elnoki.hivatal@pte.hu)

E-papír útján (ügyfélkapus bejelentkezéssel): [epapir.gov.hu](http://epapir.gov.hu)

(3) Amennyiben a panaszt a beteg által meghatalmazott személy nyújtja be, a panaszhoz teljes bizonyító erejű magánokirati formában meghatalmazást is szükséges csatolni.

(4) A panasz érdemi kivizsgálása érdekében a panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a panaszt bejelentő személy adatait (név, elérhetőség), a beteg személyazonosító adatait (név, születési név, születési hely és idő, anyja neve), a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket (ellátási hely és idő), továbbá a panaszos aláírását.

(5) Személyes panaszbejelentés során a betegnek/panaszosnak személyazonosító okmánya (fényképes igazolvány) bemutatásával szükséges személyazonosságát igazolnia.

(6) A személyesen előadott panaszról két példányban jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvben fel kell tüntetni a panaszt bejelentő személy adatait (név, elérhetőség), a beteg személyazonosító adatait (név, születési név, születési hely és idő, anyja neve), a panasz lényegének szöveges leírását és a lényeges körülményeket (ellátási hely és idő). A jegyzőkönyv egy példányát – a panaszos és a jegyzőkönyvet felvevő személyek aláírását követően - a beteg/panaszos részére át kell adni.

(7) E-mail útján küldött, nem azonosított személy által tett panasz esetén a PTE KK a beteg/panaszos által aláírt bejelentés személyes benyújtását vagy postai úton történő megküldését kéri, vagy ügyfélkapun keresztül történő azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítést (AVDH) kér. Ennek elmaradása esetén a PTE KK érdemi információt a beteg/panaszos részére nem közölhet, de a PTE KK elnöke dönthet a panaszbejelentés kivizsgálásáról.

(8) Telefonon előadott panasz csak abban az esetben kerül kivizsgálásra, ha azt a jelen §-ban foglaltak szerinti formában írásban is benyújtják.

(9) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon beteg/panaszos által tett ismételt, új tényállási elemet nem tartalmazó, vagy a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított öt év után előterjesztett panasz kivizsgálása mellőzhető.

(10) Amennyiben a panasz a PTE más szervezeti egységéhez érkezik, azt iktatást követően a PTE KK elnöke részére haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül továbbítani kell.

### **A PTE KK eljárása a panasz kivizsgálás során**

**5. § (1)** A panasz elbírálása során a döntési jogot a PTE KK elnöke gyakorolja azzal, hogy a panasz kivizsgálásában a PTE KK általános elnökhelyettese és a PTE KK ápolási igazgatója közreműködik. A panaszügyek koordinálását a PTE KK Adatvédelmi, Esélyegyenlőségi és Koordinációs Osztály végzi.

(2) Amennyiben a panasz jellege indokolja, a PTE KK elnöke a panasz kivizsgálására a beérkezést követő 3 munkanapon belül a 6. § szerinti bizottságot hoz létre.

(3) Kivizsgálás céljából a PTE KK Adatvédelmi, Esélyegyenlőségi és Koordinációs Osztály haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül írásban megkeresi a panasszal érintett szervezeti egység vezetőjét, aki a megkeresést követő 10 munkanapon belül a panaszt kivizsgálja és nyilatkozik a panasz megalapozottságáról.

(4) A panasz kivizsgálásával megbízott személy indokolt esetben további adatot, információt kérhet, a beteget/panaszost hiánypótlásra szólíthatja fel, a beteget, panaszost, vagy egyéb személyeket nyilatkoztathatja.

(5) A panasz kivizsgálására és megválaszolására 30 munkanap áll rendelkezésre. A határidő kezdő napja a panasz beérkezését követő nap.

(6) A PTE KK elnöke a panasz kivizsgálásával megbízott személy/bizottság javaslatának figyelembevételével dönt a panasz megalapozottságáról és szükség esetén megteszi a releváns szakmai és munkáltatói intézkedéseket.

(7) A panasz kivizsgálásával megbízott személy/bizottság különösen a következő intézkedési javaslatokat teszi a PTE KK elnöke részére:

- a) a feltárt hibák okainak megszüntetése,
- b) a sérelem orvoslása,
- c) belső szabályozás kialakítása vagy módosítása,
- d) munkáltatói intézkedés,
- e) feljelentés.

(8) A PTE KK elnöke a kivizsgálás eredményéről a beteget/panaszost írásban tájékoztatja tértivevényes levél formájában vagy elektronikus úton a biztonságos adatküldési előírásoknak megfelelően (pl.: titkosított adatküldő alkalmazás, hivatali kapu).

(9) Amennyiben az ügy kivizsgálása során bűncselekmény gyanúja merül fel, a PTE KK elnöke feljelentést tesz.

(10) A panasz kivizsgálásával kapcsolatos ügyiratot a panasz kivizsgálásában részt vevő személyeken kívül a PTE KK általános elnökhelyettese, a PTE KK ápolási igazgatója, a PTE KK Adatvédelmi, Esélyegyenlőségi és Koordinációs Osztály erre kijelölt munkatársai, valamint az ismerheti meg, akinek erre a PTE KK elnöke engedélyt ad.

(11) A PTE KK Adatvédelmi, Esélyegyenlőségi és Koordinációs Osztály vezetője a panaszokról negyedévente, szükség esetén soron kívül szóban beszámol a PTE KK elnöke által megjelölt vezetők részére.

### **A bizottság**

**6. §** (1) A panasz kivizsgálást végző bizottság legalább három tagból áll, tagjait a PTE KK elnöke a feladat elvégzésére írásban kéri fel. A bizottság egyik tagja a PTE KK jogász végzettségű munkatársa.

(2) A bizottságot a tagjai közül a PTE KK elnöke által kijelölt bizottsági elnök vezeti, a bizottság egyszerű szótöbbséggel dönt.

(3) A bizottság a létrehozását követő legfeljebb 10 napon belül ülészik.

(4) A bizottság eljárása során az érintetteket, a beteget, panaszost szükség esetén meghallgathatja. A bizottság a meghallgatásról jegyzőkönyvet vesz fel, illetve - az érintett hozzájárulásával - hangfelvételt készíthet.

(5) A bizottsági meghallgatásról készült jegyzőkönyveket kizárólag a PTE KK elnöke, a bizottság tagjai és a PTE KK elnöke által kijelölt személy(ek) ismerheti(k) meg.

### **Eljárás kártérítési igény, nemperes és peres eljárás esetén**

**7. §** (1) Ha a panasz kár megtérítésére, sérelemdíj fizetésére irányul, a PTE KK elnöke a panaszbejelentést haladéktalanul, de legfeljebb 3 munkanapon belül továbbítja a PTE Kancellária Kancellári Hivatal Jogi Főosztály (továbbiakban: Jogi Főosztály) részére további ügyintézés céljából.

(2) A Jogi Főosztály a panasszal érintett szervezeti egységgel történő egyeztetést követően, a szakmai álláspont ismeretében jogi véleményt alakít ki. Szükség esetén a beteggel, panaszossal, illetve jogi képviselőjével konzultál.

(3) A Jogi Főosztály jogi véleményét a beérkezést követő 21 napon belül megküldi a PTE KK elnökének, aki döntését a Jogi Főosztály véleménye alapján hozza meg.

(4) Peres eljárás esetén a Jogi Főosztály a keresetlevél beérkezését követően ennek tényéről a PTE KK elnökét a keresetlevél megküldésével értesíti. A Jogi Főosztály az ellenkérelmet, az eljárás során keletkezett szakértői véleményt és az eljárást lezáró bírósági ítéletet a PTE KK elnöke részére tájékoztatásul megküldi.

## A panaszok nyilvántartása

**8. §** A panaszokat a PTE KK Adatvédelmi, Esélyegyenlőségi és Koordinációs Osztály tartja nyilván és gondoskodik a panaszok és a kivizsgálásukkal összefüggő iratok 10 évig történő megőrzéséről. A bizottsági meghallgatásról készült hangfelvételt az ügy lezárását követő 1 évig kell tárolni.

## Összeférhetetlenség

**9. § (1)** A panasz kivizsgálásában nem vehet részt olyan személy,

- a) aki a panasszal érintett beteg vagy a panaszos hozzátartozója,
- b) aki a panasszal érintett PTE KK dolgozó hozzátartozója,
- c) akitől egyéb okból az ügy elfogulatlan elintézése nem várható.

(2) A 6. § szerinti bizottság tagja nem lehet az (1) bekezdésben megjelöltekén túl az a személy, aki

- a) a panasszal érintett beteg egészségügyi ellátásában részt vett,
- b) a panasszal érintett betegellátó egységben munkát végez.

(3) Az érintett személy az összeférhetetlenséget késedelem nélkül köteles bejelenteni. A bejelentést követően haladéktalanul gondoskodni kell az új személy kijelöléséről.

## A kórházi betegellátó egységekre vonatkozó eltérő rendelkezések

**10. § (1)** Jelen utasítás rendelkezéseit a kórházi betegellátó egységekben végzett tevékenységgel összefüggésben keletkezett panaszok esetében az alábbi eltérésekkel kell alkalmazni.

(2) A személyesen és írásban előadott panaszokat a kórházi betegellátó egység vezetője részére – személyesen, illetve postai vagy elektronikus úton – a 4. § (2) bekezdésben foglaltakon túl az alábbi elérhetőségen lehet benyújtani:

a) a Komlói Kórházban végzett tevékenységgel összefüggésben:

Személyesen és postai úton: 7300 Komló, Majális tér 1.

E-mail útján: [komlo.titkarsag@pte.hu](mailto:komlo.titkarsag@pte.hu)

b) a Mohácsi Kórházban végzett tevékenységgel összefüggésben:

Személyesen és postai úton: 7700 Mohács, Szepessy tér 7.

E-mail útján: [mohacs.titkarsag@pte.hu](mailto:mohacs.titkarsag@pte.hu)

c) a Szigetvári Kórházban végzett tevékenységgel összefüggésben:

Személyesen és postai úton: 7900 Szigetvár, Szent István ltp. 7.

Email útján: [szigetvar.titkarsag@pte.hu](mailto:szigetvar.titkarsag@pte.hu)

(3) A kórházi betegellátó egységeket érintő panaszokat a kórházi betegellátó egység vezetője, a kórházi és klinikai betegellátó egységeket együttesen érintő panaszokat a kórházi betegellátó egység vezetője és a PTE KK elnöke által kijelölt személy együttesen vizsgálja ki.

(4) A kórházi betegellátó egységen belül nem elintézhető panaszokat a kórházi betegellátó egység vezetője a kivizsgálást követően, de legfeljebb a beérkezést követő 15 munkanapon belül a panaszos részére készített választervezettel a PTE KK elnöke részére megküldi.

(6) A kórházi betegellátó egységeket érintő panaszokat a kórházi betegellátó egység tartja nyilván. A kórházi betegellátó egységet érintő panaszok és a kivizsgálásukkal összefüggő iratok 10 évig történő megőrzéséről a kórházi betegellátó egység gondoskodik.

### A védőnőkre vonatkozó eltérő rendelkezések

**11. § (1)** Jelen utasítás rendelkezéseit a védőnői ellátással összefüggésben keletkezett panaszok esetében az alábbi eltérésekkel kell alkalmazni.

(2) A védőnői ellátásban részesülő/törvényes képviselője (a továbbiakban: gondozott) a védőnői ellátással kapcsolatos panaszával közvetlenül a védőnőhöz is fordulhat.

(3) Amennyiben a gondozott panasza a védőnő által elintézhető, a panasz kivizsgálása és intézése során a védőnő jár el. Amennyiben a panasz a védőnő által nem elintézhető, akkor azt a városi kollegiális védőnői mentor útján a vármegyei kollegiális védőnői mentor részére haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül továbbítja. A városi kollegiális védőnői mentor és a vármegyei kollegiális védőnői mentor a panaszt együttesen kivizsgálják, a kivizsgálást követően, de legfeljebb a beérkezést követő 15 munkanapon belül a kivizsgálás eredményét és a panaszos részére készített választervezetet az ápolási igazgató egyidejű tájékoztatásával, a PTE KK elnöke részére megküldik.

(4) A védőnő által azonnal elintézhető, szóban előadott panasz esetében nem szükséges a gondozottat írásban tájékoztatni, ha a panasz elintézéséről szóban tájékoztatták és azt tudomásul vette, ennek tényét azonban szükséges írásban rögzíteni.

(5) A védőnői ellátással kapcsolatos panaszokat a vármegyei kollegiális védőnői mentor tartja nyilván és a nyilvántartást 3 havi rendszerességgel megküldi a PTE KK elnöke részére. A védőnői ellátással kapcsolatos panaszok és a kivizsgálásukkal összefüggő iratok 10 évig történő megőrzéséről a vármegyei kollegiális védőnői mentor gondoskodik.

### A közérdekű bejelentésekre vonatkozó eltérő rendelkezések

**12. § (1)** Közérdekű bejelentést a 2. § (3)-(4) bekezdésében foglaltaktól eltérően bárki tehet.

(2) A közérdekű bejelentés a 4. § (3)-(9) bekezdésekben foglaltaktól eltérően, anonim módon is benyújtható. Ez esetben a kivizsgálás eredményéről nem kerül sor a bejelentő tájékoztatására.

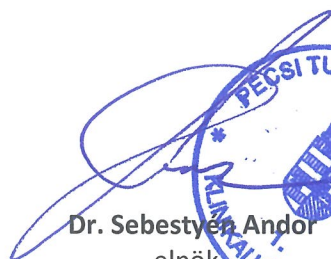
### Záró rendelkezések

**13. § (1)** Jelen utasítás az aláírás napján lép hatályba.

(2) Jelen utasítás hatályba lépésével hatályát veszti a panaszvizsgálás rendjéről szóló 4/2013. sz. Klinikai Főigazgatói Utasítás, továbbá a kórházi betegellátó egységek e tárgyban érvényben lévő belső szabályozói.

(3) Jelen utasítás a PTE KK honlapján közzétételre kerül.

Pécs, 2023. október 3.

  
Dr. Sebestyén Andor  
elnök

