



BUDAI EGÉSZSÉGGŐZPONT

Élet. Minőség.

Panaszkezelési szabályzat páciensek és hozzátartozók részére	Verziószám: 8.	Dátum: 2026.08.01.
	Szervezeti egység: BEK	Felülvizsgálat: évente
	Készítő: dr. Gachályi Bence	
Szabályzat	Véleményezők: Reiter Ágnes, Jordán-Török Anna, Dr. Nagy László Nóra	
	Jóváhagyó: Dr. Csernavölgyi István	

Verzió	Módosította/rövid leírás/dátum	Módosított oldalak, fejezetek száma
5.	Dr. Gachályi Bence 2022.06.10. Szalkáné Lukács Ágnes 2022.06.10.	3. oldal 1.; 2.; 3. pont 4. oldal 5. pont 5. oldal 5.; 6. pont 6. oldal 7. pont
6.	Szalkáné Lukács Ágnes 2023.05.31.	4. oldal 5. pont
7.	Dr. Gachályi Bence 2025.10.01.	éves audit során történő felülvizsgálat; módosítás nem történt
8.	Dr. Gachályi Bence 2026.05.11.	pontosított jogszabályi hivatkozások, illetve az 5. és 7. pont módosítása



BUDAI EGÉSZSÉGGÖZPONT

Élet. Minőség.

Tartalom

1. A panaszkezelés általános szabályai, célja	3
2. A szabályzat hatálya	3
3. Jogszabályi hivatkozások	3
4. Fogalom meghatározások	4
5. A panaszbejelentés módja, az eljárás megindítása	5
6. A panaszok kivizsgálása	6
7. Záró rendelkezések	7



BUDAI EGÉSZSÉGGŐZPONT

Élet. Minőség.

1. A panaszkezelés általános szabályai, célja

A jelen szabályzat célja, hogy akár a [Fogyasztóvédelmi törvény](#), akár az Egészségügyi törvény alapján az egészségügyi szolgáltatóhoz beérkezett panaszokat – a panaszosok jogainak és törvényes érdekeinek védelme érdekében – az egészségügyi szolgáltató valamennyi intézkedésre feljogosított szervezeti egysége egységes, jogszerű és pontosan meghatározott eljárás keretében vizsgálja meg, bírálja el és hozzon benne érdemi döntést.

A panasz megnyugtató rendezése javítja az intézmény megítélését, csökkenti a vitás esetek számát.

A Budai Egészségközpont Zrt. szervezeti egységei együttműködésre törekednek a panaszosokkal a teljes panaszkezelési eljárás során és az érdemi elintézését követően is.

Célunk:

- A panaszbejelentések kivizsgálása.
- A vizsgálat során esetlegesen feltárt sérelem orvoslása.
- Az ügyfélbarát tájékoztatás.
- Gyors, szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása.
- A panaszos/bejelentő és az egészségügyi ellátó között felmerült vitáskérdések rendezése.
- A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.

2. A szabályzat hatálya

A jelen Panaszkezelési szabályzat hatálya kiterjed a Budai Egészségközpont Zrt. minden telephelyére, minden egészségügyi ellátását végző egységére, a Budai Egészségközpontra és az Országos Gerincgyógyászati Központ a Budai Egészségközpont Szakkórházára.

A szabályzat hatálya azon panaszosi beadványokra terjed ki, amelyek a [Fogyasztóvédelmi törvény](#), vagy az Egészségügyi törvény alapján panasznak minősülnek. A szabályzat hatálya nem terjed ki bírósági vagy közigazgatási eljárás hatálya alá tartozó ügyekkel összefüggésben benyújtott beadványokra, kérelmekre, egyéb iratokra.

3. Jogszabályi hivatkozások

A panaszok kivizsgálásáról, illetve az eljárás lefolytatásáról, menetéről elsősorban a következő jogszabályok rendelkeznek:

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről;
- 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (azaz az általános adatvédelmi rendelet, GDPR);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet.

Jelen szabályzat megalkotásával a fenti jogszabályoknak való megfelelésre és a betegek és egyéb panaszosok, bejelentők elégedettségének javítására törekedtünk.

A Budai Egészségközpont honlapján elérhető jelen Panaszkezelési szabályzat, ugyanakkor papír alapon is megtekinthető az Igazgatóságokon, Recepciókon és a Központi Betegfelvételi pultban.



4. Fogalom meghatározások

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

Egészségügyi panasz: Az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjogokkal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban előterjesztett kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Panasszal kapcsolatos eljárás: olyan speciális eljárás, amelyben az eljáró szervezeti egységnek a feladata, hogy a panaszban foglaltak kivizsgálását követően a megtett intézkedésről vagy az intézkedés mellőzésének indokairól az érdekelteket értesítse.

Panaszos, vagy bejelentő: Az a személy, aki a panaszt vagy panasznak nem minősülő bejelentést tette.

Képviselő: Az a személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a keltezést (a kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

Betegjogi képviselő: Az egészségügyi törvényben foglaltaknak megfelelően ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében.

A betegjogi képviselő tevékenysége különösen az alábbiakat foglalja magában:

- a) segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- b) segít a betegnek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- c) a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve – a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben – eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget, d) rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról, illetve a betegjogok érvényesüléséről az egészségügyi szolgáltatónál.

A betegjogi képviselő egyedi ügyekben – a beteg tartós, a betegjogi képviselő eljárásának megindítását is korlátozó, egészségügyi okból történő akadályoztatása esetét kivéve – kizárólag a betegről kapott meghatalmazás keretei között járhat el.

A betegjogi képviselő a tevékenysége során az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra köteles felhívni a szolgáltató vezetőjét, illetve fenntartóját a figyelmébe, és azok megszüntetésére javaslatot tesz. A felhívás eredménytelensége esetén a betegjogi képviselő jogosult az illetékes szervhez, illetve személyhez fordulni.

A betegjogi képviselő különös figyelmet fordít az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékoságuk,



BUDAI EGÉSZSÉGGKÖZPONT

Élet. Minőség.

egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévő betegek jogainak védelmére, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatos panaszokra, meghatalmazás alapján képviseli a beteget a követelmény megsértésének megállapítására irányuló hatósági eljárás során.

A betegjogi képviselő a beteg tartós, a betegjogi képviselő eljárásának megindítását is korlátozó, egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén a beteg hozzátartozójának meghatalmazása alapján is eljárhat.

A betegjogi képviselő – az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve – illetékességi körében jogosult:

- a) az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,
- b) a vonatkozó iratokba betekinteni,
- c) az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni.

A betegjogi képviselő köteles a betegre vonatkozó orvosi titkot megtartani, és a beteg személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.

Közei hozzátartozó: A házastárs, a bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és anevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér.

5. A panaszbejelentés módja, az eljárás megindítása

Panaszával a következő helyekre fordulhat szóban és írásban:

- Budai Egészségközpont Zrt. Vezérigazgatójához,
- Országos Gerincgyógyászati Központ Főigazgatójához,
- Országos Gerincgyógyászati Központ Főigazgató helyetteséhez,
- Várpark Klinika telephelyvezető főorvosához
- Országos Gerincgyógyászati Központ Ápolási igazgatójához,
- Budai Egészségközpont telephelyvezető Orvosigazgatóihoz,
- Budai Egészségközpont Ügyfélkapcsolati igazgatójához
- Részlegek középvezetőihez,
- Bármely ellátói szinten közvetlen munkatárshoz,
- Panaszát bejelentheti e-mailben, magánegészségügyi ellátás esetén az info@bhc.hu címen, közfinanszírozott ellátás esetén az info@ogk.hu címen
- A felügyeleti szervhez: Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ cím: 1097 Budapest, AlbertFlórián út 2-6., e-mail: igazgatas@nngyk.gov.hu, telefonszám: 06-1 -476-1100
- A Budai Egészségközpont Zrt. illetékes betegjogi képviselőjéhez, Megléczné Ocsenás Máriához munkaidőben, telefon: 06/20-4899-658, e-mail: maria.ocsenas@ijb.emmi.gov.hu
- Integrált Jogvédelmi Szolgálathoz (levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646), +36 (1) 8969-000, www.ijsz.hu, zöld szám: 06-80-620-055, e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

Amennyiben a páciensnek vagy közei hozzátartozójának az intézményi ellátással, vagy jogainak érvényesülésével kapcsolatban panasa van, azt jelezheti írásban vagy szóban a Budai Egészségközpont Zrt.-nél vagy akár a betegjogi képviselőnél is.

Szóban tett panasz esetén a recepció/betegfelvétel átadja a páciensnek a panaszkezelő nyomtatványt kitöltésre. Amennyiben a panaszos nem szeretné kitölteni a panaszkezelő nyomtatványt, a recepció/betegfelvétel kitölti helyette vagy kinyomtatja a szóban tett és az alapján leírt panaszt, amit a páciens aláír.



BUDAI EGÉSZSÉGGKÖZPONT

Élet. Minőség.

Telefonon keresztül érkezett panasz esetén a diszpécser összefoglalja a rögzített telefonhívás keretében elhangzottakat és e-mailen továbbítja a panaszkezelő munkatárs felé. Az e-mailben kötelezően meg kell adni a panaszos nevét, a páciens nevét (amennyiben eltér a panaszostól), a páciens azonosítóját, a rögzített telefonbeszélgetés egyedi azonosítószámát (amely az a telefonszám, amelyről a panaszos hívás érkezett, valamint a telefonbeszélgetés időpontja).

Az elektronikusan megküldött panaszt a panaszkezelő munkatárs rögzíti a belső ügyviteli rendszerben, ezzel együtt megtörténik az ügyfél értesítése a panasz kivizsgálásának megkezdéséről.

A postai úton megküldött panaszt a postázási munkatárs felbontja, szervezeti egységenként szétválogatja, iktatja, majd beszkennelve e-mailen továbbítja a panaszkezelő munkatárs felé, aki rögzíti azt a belső ügyviteli rendszerben, ezzel együtt megtörténik az ügyfél értesítése a panasz kivizsgálásának megkezdéséről.

Az Ügyfél-elégedettségi kérdőívre felvezetett negatív szöveges észrevételt a minőségbiztosítási és folyamat fejlesztési munkatárs eljuttatja a panaszkezelési munkatártnak (kivéve, ha a kitöltő kifejezetten rávezeti, hogy nem kér kivizsgálást). A panaszkezelő munkatárs a panaszt rögzíti a belső ügyviteli rendszerben, ezzel együtt megtörténik az ügyfél értesítése a panasz kivizsgálásának megkezdéséről.

Amennyiben a betegjogi képviselő az őt megkereső panaszos eset kivizsgálását kéri a BEK-től (a jogi osztályon keresztül), úgy a jogi osztály a panaszt eljuttatja a panaszkezelő munkatárs részére. A panaszkezelő munkatárs a panaszt rögzíti a belső ügyviteli rendszerben, ezzel együtt megtörténik a jogi osztály értesítése a panasz kivizsgálásának megkezdéséről.

Ezt követi a panasz kivizsgálásának folyamata.

Amennyiben a panaszt törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján nyújtották be, úgy a panaszkezelő munkatárs elsőként a képviselői jogosultságot vizsgálja meg.

Mikor mellőzhető a panasz kivizsgálása:

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vizsgálata mellőzhető.

A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a bejelentő a sérelmezett bejelentésről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálata mellőzhető.

Amennyiben meghatalmazott jár el a panaszos nevében, azonban meghatalmazását az erre való felhívás ellenére sem nyújtja be 8 napon belül, úgy a panaszügy érdemi vizsgálat nélkül lezárható.

Ugyanakkor a panaszkezelő munkatárs megvizsgálja a panaszt **fentiek** ellenére abban az esetben, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

6. A panaszok kivizsgálása

Az Budai Egészségközpont Zrt. Vezérigazgatója az Országos Gerincgyógyászati Központban és a Várpark Klinikán keletkezett panaszok nyilvántartására az Ápolási igazgatót, míg a Budai Egészségközpontban keletkezett panaszok nyilvántartására az Ügyfélkapcsolati igazgatót jelöli ki.

A panaszok kivizsgálását a kijelölt panaszkezelő munkatársak végzik.

A panaszokat, bejelentéseket a lehető legrövidebb időn belül, azonban legfeljebb 30 munkanapon belül el kell intézni.



BUDAI EGÉSZSÉGGŐZPONT

Élet. Minőség.

A panaszkezelő munkatárs a kivizsgálás során kapcsolatot tart a panaszossal, ennek keretében a panasz/bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. A panasz kivizsgálása során a panaszkezelő munkatárs az egészségügyi szolgáltató szervezeti egységeitől iratokat, adatokat szerezhethet be; meghallgathat a panasz által érintett személyeket, akiknek nyilatkozatairól feljegyzést vagy jegyzőkönyvet készít.

Amennyiben a panasz által érintett személy nem adatkezelő foglalkoztatottja, hanem külső szerződő partnere, úgy az ő meghallgatása, illetve a panasz vele való közlése előtt a panaszkezelő munkatárs a **bejelentő hozzájárulását kéri**.

A vizsgálat befejezésekor a panaszkezelő munkatárs a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt haladéktalanul értesíti azzal, hogy minősített adatról, illetve a törvény által védett titokról nem tájékoztathatja. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. E ténytet je gy z ő k ö n y v b e n v a g y r ö v i d f e l j e g y z é s b e n r ö g z í t e n i s z ü k s é g e s .

A panasz alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

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

- a) erre vonatkozó feladat- és hatásköre esetén a más eljárás megindításáról,
- b) erre vonatkozó feladat- és hatásköre hiányában a más eljárás megindítására, illetve lefolytatására jogosult szervhez való áttételről

haladéktalanul gondoskodik, és ezzel egyidejűleg erről a panaszost értesíti.

Ha a panaszkezelő munkatárs számára a panasz kivizsgálásának eredményeképpen nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, úgy ennek tényéről a panaszost – egyéb intézkedés mellőzésével – tájékoztatja.

7. Záró rendelkezések

A panaszok kivizsgálása és a kommunikáció során a vonatkozó **adatkezelési és adatvédelmi szabályokat betartva kell eljárni**, fokozottan ügyelni kell a személyes (ezen belül az egészségügyi adatok), illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére.

A panasszal, illetve a kivizsgálásával kapcsolatos dokumentáció 5 évig megőrzésre, archiválásrakerül.

A panaszost – a szabályzatban fentebb már bemutatott törvényi kivételektől eltekintve – nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt.

A panaszos személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.



BUDAI EGÉSZSÉGGŐZPONT

Élet. Minőség.

A panaszos személyes adatai – az alábbi kivételtől eltekintve – **csak a panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv/személy részére adhatóak át, ha e szerv/személy annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos hozzájárult.** A panaszt 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 csak meg.

Ezzel szemben, amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,

b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

Adatkezelő önálló belső szabályzatban rendezi a panaszkezelés teljes folyamatának átfogó szabályozását.

A panaszkezelésre, egyben a rögzített vonalon történő telefonbeszélgetésekre vonatkozó adatkezelési információkat adatkezelő átfogó Adatkezelési Tájékoztatójának 5. és 15. pontjában ismerheti meg. Az Adatkezelési Tájékoztató a honlapon, a „Magunkról” menüpont alatt ismerhető meg.

.....
Dr. Csernavölgyi István
vezérigazgató



BUDAI EGÉSZSÉGGKÖZPONT

Élet. Minőség.

1. sz. melléklet
MEGHATALMAZÁS panaszkezeléshez

Alulírott (név:) (anyja neve:, TAJ:), születési hely és idő:, lakcíme:) a Budai Egészségközpont Zrt. (1126 Budapest, Királyhágó u. 1-3., Cg: 01-10-141707) által nyújtott gyógykezelésben részesülő/részesültem.

Kijelentem, hogy cselekvőképességem teljes birtokában állok, és jelen **meghatalmazás aláírásával meghatalmazom az alábbi Meghatalmazottat**

(név): (születési helye és idő:; anyja neve:), lakcíme:,

hogy a részemre a Budai Egészségközpont Zrt. által nyújtott gyógykezelés vonatkozásában a **Budai Egészségközpont Zrt.** előtt teljes jogkörben eljárjon, így egészségügyi dokumentumokat vegyen át, panaszügyben képviseljen, továbbá helyettem és nevemben jognyilatkozatot tegyen.

A jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Budapest, 202.....napján

.....
Meghatalmazó

A fenti meghatalmazást elfogadom:

.....
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név: Aláírás:

Lakcím
.....

Név: Aláírás:

Lakcím:
.....

