



Felelős szervezetirányítási szabályzat

Hatálybalépés napja:

III. könyv – Panaszok, bejelentések, betegpanaszok kezelésének eljárásrendje

Dokumentum adatlap

I.

Szervezet neve: Semmelweis Egyetem

Dokumentum címe: Felelős szervezetirányítási szabályzat III. könyv – Panaszok, bejelentések, betegpanaszok kezelésének eljárásrendje

Elfogadó: Szenátus

Elfogadások száma:/2022. (.....) sz. szenátusi határozat

Hatálybalépés napja:

II.

Előkészítő szakmai szervezeti egység	ügyintéző	vezető
Jogi és Igazgatási Főigazgatóság	Ágh Ágnes	Dr. Kovács Zsolt főigazgató
Jogi előkészítő	ügyintéző	vezető
Jogi és Igazgatási Főigazgatóság		

Tartalom

I. Fejezet	5
Az egyetem működésével kapcsolatos külső bejelentések, panaszok fogadása és központi kivizsgálása	5
1. Általános rendelkezések.....	5
1.1. A szabályozás célja.....	5
1.2. A dokumentum hatálya.....	5
2. Részletes rendelkezések.....	5
2.1. A panasz vagy bejelentés benyújtása.....	6
2.2. A panasz vagy a bejelentés megtétele és válaszadás elektronikus rendszer útján.....	6
2.3. Válaszadás a panaszra, bejelentésre	6
2.4. A panasz, bejelentés vizsgálatát követő intézkedések.....	6
2.5. Személyes adatok kezelése	7
II. Fejezet.....	8
Betegpanaszok és bejelentések központi kivizsgálása	8
3. Általános rendelkezések.....	8
3.1. A szabályozás célja.....	8
3.2. A dokumentum hatálya.....	8
4. Részletes rendelkezések.....	8
4.1. A panasz vagy bejelentés benyújtása.....	10
4.2. A panasz vagy a bejelentés megtétele és válaszadás elektronikus rendszer útján....	10
4.3. Válaszadás a panaszra, bejelentésre	10
4.4. A panasz, bejelentés vizsgálatát követő intézkedések.....	10
4.5. Személyes adatok kezelése	11
5. Mellékletek felsorolása	11

I. Fejezet

Az egyetem működésével kapcsolatos külső bejelentések, panaszok fogadása és központi kivizsgálása

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. A szabályozás célja

Jelen szabályozás célja a szervezeti integritást sértő események körébe tartozó, egyetemi működésre vonatkozó - egészségügyi ellátást közvetlenül nem érintő - külső bejelentések és panaszok központi kivizsgálására vonatkozó speciális eljárásrend meghatározása.

1.2. A dokumentum hatálya

Jelen dokumentum hatálya kiterjed az Egyetemmel munkaviszonyban, egészségügyi szolgálati jogviszonyban vagy olyan egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban együttesen: foglalkoztatott), akiknek feladata az Egyetem alapító okirat szerinti tevékenységeinek ellátásával, működésével, fenntartásával, összefüggő feladatok biztosítása.

2. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

- (1) A Semmelweis Egyetem működésével kapcsolatos külső bejelentések, panaszok, fogadására és azok megválaszolására kijelölt szervezeti egység a Jogi és Igazgatási Főigazgatóság (a továbbiakban: JIF).
- (2) Amennyiben a bejelentés, panasz az Egyetem más szervezeti egységéhez érkezik, azt a JIF-nek kell továbbítani.
- (3) A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.
- (4) A (3) bekezdésnek nem megfelelő beadvány nem tekinthető panaszbejelentésnek, azt az Egyetem a bejelentésre előírtak szerint vizsgálja.
- (5) A bejelentés az Egyetem működésére vonatkozó, figyelemfelhívást tartalmazó olyan észrevétel, amelynek a megszüntetése egyetemi, de amennyiben az közfeladat nyújtásával kapcsolatos, akár társadalmi érdeket is szolgálhat.
- (6) Az azonosíthatatlan személy által tett panaszt vagy bejelentést abban az esetben kell kivizsgálni, ha az súlyos jog- vagy érdeksérelemet tartalmaz.
- (7) A JIF a panasz, bejelentés kivizsgálásába bevonja az érintett, valamint a szakmai kompetenciával rendelkező szervezeti egységet, amely köteles a panasz, bejelentés kivizsgálásában a JIF által megjelöltek szerint közreműködni.
- (8) A JIF vizsgálata eredményéről a panaszost, bejelentőt legfeljebb hatvan munkanapon belül írásban tájékoztatja.
- (9) A panaszos, bejelentő részére küldött válaszlevelet a JIF főigazgató kiadmányozza.
- (10) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, vagy bejelentő által tett, érdemben új tényállási elemet nem tartalmazó, a bejelentőt érintő, vagy tudomására jutásától hat hónappal után előterjesztett panasz vagy bejelentés vizsgálata mellőzhető.

- (11) A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
- (12) Amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos, a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, az ügy kivizsgálása mellőzhető és személyes adatai bűncselekmény gyanúja esetén az eljárás lefolytatására jogosult szerv részére átadhatók.
- (13) A panaszokat és bejelentéseket a JIF tartja nyilván és gondoskodik a panasz, bejelentés kivizsgálásával összefüggő iratok 5 évig történő megőrzéséről.
- (14)¹A JIF minden év január 31-ig éves tájékoztatót készít a rektor és a kancellár részére az előző évi panaszok, bejelentések számáról, tartalmáról és a megtett intézkedésekről.

2.1. A panasz vagy bejelentés benyújtása

- (1) Az egyéni panasz, bejelentés érdemi vizsgálata érdekében a panaszosnak szükséges megadnia nevét, állandó lakcímét, postai levelezési címét, valamint, ha rendelkezik vele, e-mail címét. Ezen adatok hiányában a panasz érdemi vizsgálata elutasítható.
- (2) A panasz, bejelentés az alábbi címen nyújtható be:
Postai úton: Semmelweis Egyetem 1428 Budapest, Pf. 2.
Elektronikus úton: jog@semmelweis-univ.hu
- (3) A szóban (telefonon) előadott panaszról, bejelentésről két példányos jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyv egy példányát a panaszos, bejelentő részére át kell adni, vagy meg kell küldeni.

2.2. ²A panasz vagy a bejelentés megtétele és válaszadás elektronikus rendszer útján

- (1) Az Egyetem a panaszok, bejelentések fogadására, nyilvántartására és megválaszolására - a JIF útján - elektronikus rendszert alkalmaz.
- (2) Az elektronikus rendszer az Egyetem honlapján keresztül érhető el.
- (3) A panasz, bejelentés megtételéhez elektronikusan kitölthető felület áll rendelkezésre, amely tartalmazza az ügy vizsgálatához szükséges információkat, az ügyindításhoz szükséges tájékoztatást, amelynek része az adatkezelési tájékoztató is.

2.3. Válaszadás a panaszra, bejelentésre

- (1) A JIF a választ a panaszos, bejelentő által választott útvonallal egyező módon adja meg (postai út, elektronikus út).
- (2) Az elektronikus levélcímről küldött, azonosíthatatlan személy által tett panasz esetén a JIF a név és lakcím pótlását kéri a bejelentőtől.

2.4. A panasz, bejelentés vizsgálatát követő intézkedések

A panasz, bejelentés alapján – amennyiben az alaposnak bizonyult – a JIF javaslatot tehet a rektor, a kancellár, a Klinikai Központ elnök részére:

- a) a közérdeknek megfelelő, jogszerű állapot helyreállítására,

¹ Első alkalommal 2024. évben alkalmazandó.

² 2023. január 1. napjától hatályos szöveg.

- b) a feltárt hibák okainak megszüntetésére,
- c) a sérelem orvoslására,
- d) belső szabályozási javaslatra,
- e) indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezésére.

2.5. Személyes adatok kezelése

A személyes adatok kezelését az alábbi, honlapon elérhető adatvédelmi tájékoztatók tartalmazzák:

- a) a Semmelweis Egyetem panaszügyintézési tevékenységével összefüggő adatvédelmi tájékoztató
- b) a Semmelweis Egyetem működésére vonatkozó bejelentéseket kezelő tevékenységével összefüggő adatvédelmi tájékoztató

II. Fejezet

Betegpanaszok és bejelentések központi kivizsgálása

3. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

3.1. A szabályozás célja

Jelen szabályozás célja a szervezeti integritást sértő események körébe tartozó, az Egyetem egészségügyi szolgáltatóként végzett tevékenységével kapcsolatos betegpanaszok, valamint az egészségügyi szolgáltatást érintő bejelentések kivizsgálására vonatkozó, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29. § (3) szerinti szabályzat meghatározása.

3.2. A dokumentum hatálya

- (1) Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed az Egyetemen munkaviszonyban, egészségügyi szolgálati jogviszonyban vagy olyan egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személyekre (a továbbiakban együttesen: foglalkoztatott), akiknek feladata az Egyetem alapító okirat szerinti tevékenységeinek ellátásával, működésével, fenntartásával, összefüggő feladatok biztosítása.
- (2) Jelen szabályzat hatálya kiterjed a Semmelweis Egyetem, mint egészségügyi szolgáltató által nyújtott minden egészségügyi szolgáltatásra.

4. RÉSZLETES RENDELKEZÉSEK

- (1) Az Egyetemen - az Egyetem részeként - az egészségügyi szolgáltatói feladatok ellátására, a betegellátási feladatok koordinálására, képzési feladatok ellátására Klinikai Központ működik.
- (2) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, valamint fenntartójánál, az Egyetemenél panaszt tenni.
- (3) Az Egyetemen a betegpanaszok, bejelentések fogadására és azok kivizsgálására kijelölt szervezeti egység a JIF keretében működő Adatvédelmi és Betegjogi Központ (a továbbiakban: ABK), az ügyek kezelése egykapus ügyintézés elve megvalósulásával történik.
- (4) Amennyiben a betegpanasz, bejelentés az Egyetem más szervezeti egységéhez érkezik, azt az ABK-nak kell továbbítani.
- (5) A betegpanasz a beteg, továbbá a beteg teljes bizonyító erővel rendelkező (pl. két tanú által aláírt) magánokiratban, vagy ügyvédi meghatalmazásban megjelölt személy által tett, az egészségügyi ellátással kapcsolatos, írásbeli kifogása, amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul. A panasz benyújtójának igazolnia kell az eljárási jogosultságát. A fentieknek nem megfelelő beadvány nem tekinthető panaszbejelentésnek, azt az Egyetem a bejelentésre előírtak szerint vizsgálja.
- (6) A bejelentés az egészségügyi szolgáltató működésére vonatkozó, figyelemfelhívást tartalmazó észrevétel, amelynél a bejelentőre vonatkozó adatok esetlegesen nem

- teljeskörűek, vagy maga a bejelentő jelzi, hogy észrevételét bejelentésként, javaslatként kéri kezelni.
- (7) Az azonosíthatatlan személy által tett panaszt vagy bejelentést abban az esetben kell kivizsgálni, ha az súlyos jog-vagy érdeksérelmet tartalmaz.
 - (8) Az ABK a panasz, bejelentés kivizsgálásába bevonja a Klinikai Központot. Az érintett betegellátó szervezeti egység köteles a panasz, bejelentés kivizsgálásában az ABK által megjelöltek szerint közreműködni.
 - (9) A panaszost vagy bejelentőt az ABK meghallgathatja, amennyiben az az ügy kivizsgálásához szükséges, és a döntéshozatalt elősegíti.
 - (10) Az ABK vizsgálata eredményéről a panaszost, bejelentőt legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatja. A panaszra adott válasz tervezetét az ABK egyezteteti a Perképviselési Igazgatósággal.
 - (11) A Klinikai Központ fenntartójának benyújtott panaszra, bejelentésre adott válasz kiadmányozója a rektor, az egészségügyi szolgáltatónak benyújtott panaszra, bejelentésre adott válasz kiadmányozója a Klinikai Központ elnöke.
 - (12) A betegpanaszok megelőzése érdekében a betegellátó szervezeti egységek a helyben rendelkezésre álló eszközeikkel kezelik a betegek által jelzett észrevételeket.
 - (13) A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon. Erre a körülményre az egészségügyi szolgáltató a Házirend útján hívja fel a beteg figyelmét.
 - (14) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy bejelentő által tett, új tényállási elemet nem tartalmazó, vagy a tudomásra jutástól számított hat hónap után előterjesztett panasz vagy bejelentés vizsgálata mellőzhető.
 - (15) A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
 - (16) Amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos, a bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, az ügy kivizsgálása mellőzhető és személyes adatai bűncselekmény gyanúja esetén az eljárás lefolytatására jogosult szerv részére átadhatók.
 - (17) A panaszokat és betegellátással kapcsolatos bejelentéseket az ABK tartja nyilván és gondoskodik a panasz, bejelentés kivizsgálásával összefüggő iratok 5 évig történő megőrzéséről.
 - (18) ³Az ABK évente két alkalommal – január 1 - június 30. közötti időszakról július 31-ig, július 1 - december 31. közötti időszakról január 31-ig – összefoglaló tájékoztatót készít a betegpanaszok, bejelentések számáról, tartalmáról és a megtett intézkedésekről a Klinikai Központ elnöke, a rektor és a kancellár részére.

³ 2023. január 1. napjától hatályos szöveg.

4.1. A panasz vagy bejelentés benyújtása

- (1) Az egyéni betegpanasz, bejelentés érdemi vizsgálata érdekében a panaszosnak szükséges megadnia nevét, állandó lakcímét, postai levelezési címét, valamint, ha rendelkezik vele, e-mail címét. Ezen adatok hiányában a panasz érdemi vizsgálata elutasítható.
- (2) A betegpanasz, bejelentés az alábbi címen nyújtható be:
Postai úton: Semmelweis Egyetem 1428 Budapest, Pf. 2.
Elektronikus úton: jog@semmelweis-univ.hu
- (3) A szóban előadott panaszról, bejelentésről két példányos jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek mintáját a formanyomtatványtár tartalmazza. A jegyzőkönyv egy példányát a panaszos, bejelentő részére át kell adni vagy meg kell küldeni.

4.2. ⁴ A panasz vagy a bejelentés megtétele és válaszadás elektronikus rendszer útján

- (1) Az Egyetem a betegpanaszok, bejelentések fogadására, nyilvántartására és megválaszolására - az ABK útján - elektronikus rendszert alkalmaz.
- (2) Az elektronikus rendszer az Egyetem honlapján keresztül érhető el.
- (3) A panasz, bejelentés megtételéhez elektronikusan kitölthető felület áll rendelkezésre, amely tartalmazza az ügy vizsgálatához szükséges információkat, az ügyindításhoz szükséges tájékoztatást, amelynek része az adatkezelési tájékoztató is.

4.3. Válaszadás a panaszra, bejelentésre

- (1) Az ABK a választ a panaszos, bejelentő által választott útvonallal egyező útvonalon adja meg (postai út, elektronikus út, valamint külön kérésre szóbeli válaszadás útján, írásbeli válasz mellőzésével, az erre vonatkozó tény rögzítésével.)
- (2) Az elektronikus levélcímről küldött, azonosíthatatlan személy által tett betegpanasz esetén az ABK a név és lakcím pótlását kéri a bejelentőtől. Ennek hiányában a 4. pont (6) - (8) bekezdés szerint jár el azzal, hogy a bejelentő részére csak általános információ nyújtható.

4.4. A panasz, bejelentés vizsgálatát követő intézkedések

A panasz, bejelentés alapján – amennyiben az alaposnak bizonyult - az ABK a javaslatot tesz a Klinikai Központ elnöke részére intézkedések meghozatalára:

- a) a közérdeknek megfelelő, jogszerű állapot helyreállítása,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetése,
- c) a sérelem orvoslása,
- d) szabályozási javaslat megtétele,
- e) indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezése érdekében.

⁴ 2023. január 1. napjától hatályos szöveg.

4.5. Személyes adatok kezelése

A személyes adatok kezelését az alábbi, honlapon elérhető adatvédelmi tájékoztatók tartalmazzák:

- a) a Semmelweis Egyetem panaszügyintézési tevékenységével összefüggő adatvédelmi tájékoztató
- b) a Semmelweis Egyetem működésére vonatkozó bejelentéseket kezelő tevékenységével összefüggő adatvédelmi tájékoztató.

5. MELLÉKLETEK FELSOROLÁSA

1. számú melléklet: Ellenőrzési nyomvonalak

- a) Az Egyetem működésével kapcsolatos külső bejelentések, panaszok fogadása és központi kivizsgálása
- b) Betegpanaszok és bejelentések központi kivizsgálása

1. sz. melléklet: Ellenőrzési nyomvonalak

a) Az Egyetem működésével kapcsolatos külső bejelentések, panaszok fogadása és központi kivizsgálása

	folyamat lépései	előkészítés lépései	felelősségi szintek					folyamat eredményeként keletkezett dokumentum
			feladatgazda	ellenőrző	ellenőrzés módja	jóváhagyó	jóváhagyás módja	
1	Panasz vagy bejelentés fogadása	a beadvány megvizsgálásához szükséges információk vizsgálata	JIF kijelölt ügyintéző	JIF kijelölt igazgató	dokumentum-ellenőrzés	JIF kijelölt igazgató	aláírás	indokolt esetben hiánypótlás
2	Panasz vagy bejelentés vizsgálatának előkészítése	érintett szervezeti egység bevonása, adat és információkérés	JIF kijelölt ügyintéző	JIF kijelölt igazgató	bekért adatok és információk vizsgálata	n.é.	n.é.	ügy megvizsgálásához, válaszlevél tervezetéhez szükséges adatkérő dokumentum
3	Adatok, információk összegyűjtése	adatszolgáltatás előkészítése JIF részére	érintett szervezeti egység vezetője által kijelölt munkatárs	érintett szervezeti egység vezetője	teljességi ellenőrzés	érintett szervezeti egység vezetője	aláírás	adatszolgáltató levél JIF részére
4	Adatok, információk alapján a vizsgálat lefolytatása és a válaszlevél tervezetének előkészítése	Adatszolgáltatás és a beadvány alapján információk, adatok vizsgálata, értékelése, szükség szerint előzetes konzultáció az	JIF kijelölt ügyintéző	JIF kijelölt igazgató	válaszlevél tervezetének és a megalapozó dokumentumok vizsgálata	JIF kijelölt igazgató	aláírás	válaszlevél tervezete

	folyamat lépései	előkészítés lépései	felelősségi szintek					folyamat eredményeként keletkezett dokumentum
			feladatgazda	ellenőrző	ellenőrzés módja	jóváhagyó	jóváhagyás módja	
		érintett szervezeti egységgel, Perképviseleti Igazgatósággal						
5	Válaszlevél tervezetének megküldése az érintett szervezeti egységnek	n.é.	JIF kijelölt ügyintéző	JIF kijelölt igazgató	dokumentum ellenőrzés	JIF kijelölt igazgató	aláírás	válaszlevél tervezete
6	Válaszlevél kiadmányozása	n.é.	JIF kijelölt igazgató	JIF főigazgató	dokumentum ellenőrzés	JIF főigazgató	aláírás	válaszlevél
7	Válaszlevél megküldése panaszosnak, bejelentőnek és tájékoztatásul az érintett szervezeti egységnek	a beadványos által választott útvonalon a válaszlevél kiküldése	JIF asszisztens	n.é.	n.é.	JIF főigazgató	aláírás	válaszlevél a panaszos, bejelentő részére
8	Panaszok, bejelentések nyilvántartása	A nyilvántartás adatainak megfelelő rögzítés	JIF asszisztens – iktatószám, tárgy bejegyzése vonatkozásában	JIF kijelölt ügyintéző – egyéb információk bejegyzése vonatkozásában	iratkezelő rendszer adata alapján a bejegyzés meglétének ellenőrzése	n.é.	n.é.	folyamatosan vezetett nyilvántartás
9	Éves összesítő tájékoztató	A nyilvántartás adatai alapján	JIF kijelölt ügyintéző	JIF főigazgató	teljességi és tartalmi	JIF főigazgató	aláírás	Éves összesítő tájékoztató

	folyamat lépései	előkészítés lépései	felelősségi szintek				folyamat eredményeként keletkezett dokumentum	
			feladatgazda	ellenőrző	ellenőrzés módja	jóváhagyó		jóváhagyás módja
	készítése a rektor és a kancellár részére a panaszok, bejelentések nyilvántartása adatai alapján	összesítés, releváns információk összefoglalása			ellenőrzés			dokumentum

b) Betegpanaszok és bejelentések központi kivizsgálása

	folyamat lépései	előkészítés lépései	felelősségi szintek					folyamat eredményeként keletkezett dokumentum
			feladatgazda	ellenőrző	ellenőrzés módja	jóváhagyó	jóváhagyás módja	
1	Betegpanasz vagy bejelentés fogadása	a beadvány megvizsgálásához szükséges információk vizsgálata	ABK kijelölt ügyintéző	ABK igazgató	dokumentum-ellenőrzés	JIF főigazgató	aláírás	indokolt esetben hiánypótlás
2	Betegpanasz vagy bejelentés vizsgálatának előkészítése	érintett szervezeti egység bevonása, adat és információkérés	ABK kijelölt ügyintéző	ABK igazgató	bekért adatok és információk vizsgálata	n.é.	n.é.	ügy megvizsgálásához, válaszlevél tervezetéhez szükséges adatkérő dokumentum
3	Adatok, információk összegyűjtése	adatszolgáltatás előkészítése ABK részére	érintett szervezeti egység vezetője által kijelölt munkatárs	érintett szervezeti egység vezetője	teljességi ellenőrzés	érintett szervezeti egység vezetője	aláírás	adatszolgáltató levél ABK részére
4	Válaszlevél tervezetének előkészítése	Adatszolgáltatás és a beadvány alapján információk, adatok vizsgálata, szükség szerint konzultáció az érintett szervezeti egységgel,	ABK kijelölt ügyintéző	ABK igazgató	válaszlevél tervezetének és a megalapozó dokumentumok vizsgálata	ABK igazgató	aláírás	válaszlevél tervezete

	folyamat lépései	előkészítés lépései	felelősségi szintek					folyamat eredményeként keletkezett dokumentum
			feladatgazda	ellenőrző	ellenőrzés módja	jóváhagyó	jóváhagyás módja	
		Perképviselési Igazgatóság bevonása						
5	Válaszlevél tervezetének megküldése a Klinikai Központnak	n.é.	ABK kijelölt ügyintézője	ABK igazgató	levéltervezet vizsgálata	ABK igazgató	aláírás	levéltervezet
6	Kiadmányozás rektor vagy a Klinikai Központ elnöke által és a kiadmányozott levél visszaküldése a JIF-nek	n.é.	n.é.	kiadmányozó	levéltervezet vizsgálata	kiadmányozó	aláírás	kiadmányozott levél
7	Válaszlevél megküldése panaszosnak, bejelentőnek és tájékoztatásul az érintett szervezeti egységnek	a beadványos által választott útvonalon a válaszlevél kiküldése	ABK asszisztens	n.é.	n.é.	n.é.	n.é.	válaszlevél megküldése a panaszos, bejelentő részére
8	Betegpanaszok, bejelentések nyilvántartása	A nyilvántartás adatainak megfelelő rögzítés	ABK asszisztens iktatószám és tárgy	ABK kijelölt ügyintéző további adatok	iratkezelő adata alapján a bejegyzés	n.é.	n.é.	folyamatosan vezetett nyilvántartás

	folyamat lépései	előkészítés lépései	felelősségi szintek					folyamat eredményeként keletkezett dokumentum
			feladatgazda	ellenőrző	ellenőrzés módja	jóváhagyó	jóváhagyás módja	
			vonatkozásában	vonatkozásában	megléteinek ellenőrzése			
9	Féléves összefoglaló tájékoztató készítése a rektor és a kancellár részére a betegpanaszok, bejelentések nyilvántartása adatai alapján	A nyilvántartás adatai alapján összesítés, releváns információk összefoglalása	ABK kijelölt ügyintéző	ABK igazgató	teljességi és tartalmi ellenőrzés	JIF Főigazgató	aláírás	Féléves összefoglaló tájékoztató dokumentum