

PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS



	Név	Beosztás	Aláírás/Dátum
Készítette	Kállay Mária	Minőségirányítási munkatárs	2026.06.18.
Ellenőrizte	Dr. Ruzsvánszkyné Kocsis Ildikó Erika	Minőségirányítási vezető	2026.06.18.
Jóváhagyta	Prof. Dr. Becker Dávid	Általános igazgató helyettes	2026.06.18.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	A SZABVÁNY MŰVELETI ELŐÍRÁS CÉLJA.....	3
2.	A SZABVÁNY MŰVELETI ELŐÍRÁS ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE	3
3.	FELELŐSÖK	3
4.	FOGALMAK és MEGHATÁROZÁSOK	3
5.	A FOLYAMAT LEÍRÁSA – PDCA ELV ALAPJÁN	3
5.1.	LÉTREHOZÁS (P)	3
5.2.	FENNTARTÁS, FELÜGYELET (D-C)	4
5.3.	FEJLESZTÉS (A)	4
6.	HIVATKOZÁSOK, FELHASZNÁLT IRODALOM.....	4
7.	MELLÉKLETEK, ADATLAPOK.....	5

1. A SZABVÁNY MŰVELETI ELŐÍRÁS CÉLJA

Az eljárás célja a panaszok egységes, dokumentált és nyomon követhető kezelése a Semmelweis Egyetem Városmajori Szív- és Érgyógyászati Klinikán.

2. A SZABVÁNY MŰVELETI ELŐÍRÁS ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE

Az eljárás hatálya kiterjed a Klinika valamennyi szervezeti egységére és munkatársára.

3. FELELŐSÖK

Szerepkör	Felelősség
klinikaigazgató vagy klinikaigazgató helyettes	panaszkezelési rendszer felügyelete, válaszlevél jóváhagyása
szervezeti egység vezetők, osztályvezetők	panasz kivizsgálás, intézkedések
panaszkezelési adminisztrációval megbízott munkatárs	panasz átvétele, továbbítása, nyilvántartása

4. FOGALMAK ÉS MEGHATÁROZÁSOK

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog-vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

A bejelentés a Klinika működésére vonatkozó, figyelemfelhívást tartalmazó olyan észrevétel, amelynek a megszüntetése egyetemi, de amennyiben az közfeladat nyújtásával kapcsolatos, akár társadalmi érdeket is szolgálhat.

Nyomon-követhetőség: A panasz teljes életútjának dokumentált visszakövethetősége.

5. A FOLYAMAT LEÍRÁSA – PDCA ELV ALAPJÁN

5.1. LÉTREHOZÁS (P)

A panasz bejelentése történhet szóban, vagy írásban.

A szóban (telefonon) előadott panaszról, bejelentésről kétpéldányos jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyv egy példányát a panaszos, bejelentő részére át kell adni, vagy meg kell küldeni.

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.

A panasz, bejelentés az alábbi címen nyújtható be:

Postai úton:

Semmelweis Egyetem Városmajori Szív-és Érgyógyászati Klinika 1122 Budapest,
Városmajor utca 68.

5.2. FENNTARTÁS, FELÜGYELET (D-C)

Minden panasz egyedi azonosítót kap és kivizsgálásra kerül.

A panasz kivizsgálásának folyamata: panasz rögzítése, tartalmi besorolás, kivizsgálás, javító- megelőző intézkedések meghatározása, lezárás és archiválás.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos, vagy bejelentő által tett, érdemben új tényállási elemet nem tartalmazó, a bejelentőt érintő, vagy tudomására jutásától hat hónap után előterjesztett panasz vagy bejelentés vizsgálata mellőzhető.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

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.

A panaszokat és bejelentéseket a Klinika tartja nyilván és gondoskodik a panasz, bejelentés kivizsgálásával összefüggő iratok 5 évig történő megőrzéséről.

A panasz kivizsgálója a vizsgálat eredményéről a panaszost, bejelentőt legfeljebb hatvan munkanapon belül írásban tájékoztatja.

5.3. FEJLESZTÉS (A)

Javító és megelőző intézkedések a panaszok elemzése során: az esetlegesen ismétlődő problémák azonosítása, javító intézkedések bevezetése, intézkedések hatékonyságának értékelése.

A panasz, bejelentés alapján - amennyiben az alaposnak bizonyult - a kivizsgáló javaslatot tehet a klinikaigazgató részére:

- a) a közérdeknek megfelelő, jogszerű állapot helyreállítására,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetésére,
- c) a sérelem orvoslására,
- d) belső szabályozási javaslatra,
- e) indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezésére

6. HIVATKOZÁSOK, FELHASZNÁLT IRODALOM

Semmelweis Egyetem Felelős szervezetirányítási szabályzat - III. könyv - Panaszok, bejelentések, betegpanaszok kezelésének eljárásrendje

7. MELLÉKLETEK, ADATLAPOK

Betegpanaszok és bejelentések kivizsgálásának folyamata

	folyamat lépései	előkészítés lépései	feladat-gazda	ellenőrző	ellenőrzés módja	jóváhagyó	jóváhagyás módja	folyamat eredményeként keletkezett dokumentum
1	Betegpanasz vagy bejelentés fogadása	a beadvány megvizsgálásához szükséges információk vizsgálata	kijelölt ügyintéző	érintett szervezeti egység vezetője	dokumentum ellenőrzés	klinika-igazgató vagy klinika-igazgató helyettes	aláírás	indokolt esetben hiánypótlás kérése
2	Betegpanasz vagy bejelentés vizsgálatának előkészítése	érintett szervezeti egység bevonása, adat- és információ kérés	kijelölt ügyintéző	érintett szervezeti egység vezetője	bekért adatok és információk vizsgálata	n.é.	n.é.	adatkérő dokumentum
3	Adatok, információk összegyűjtése	adatszolgáltatás előkészítése	kijelölt ügyintéző	érintett szervezeti egység vezetője	teljességi ellenőrzés	érintett szervezeti egység vezetője	aláírás	adatszolgáltató levél a klinikaigazgató részére
4	Válaszlevél tervezetének előkészítése	Adatszolgáltatás és a beadvány alapján információk, adatok vizsgálata, szükség szerint konzultáció az érintett	kijelölt ügyintéző	érintett szervezeti egység vezetője	válaszlevél tervezetének és a megalapozó dokumentumok vizsgálata	érintett szervezeti egység vezetője	aláírás	válaszlevél tervezete

		szervezeti egységgel						
5	Válaszlevél tervezetének megküldése a klinika- igazgatónak	dokumentum ellenőrzése	kijelölt ügyintéző	érintett szervezeti egység vezetője	levéltervezet vizsgálata	klinika- igazgató vagy klinika- igazgató helyettes	aláírás	levéltervezet
6	Válaszlevél megküldése a panaszosnak, bejelentőnek és tájékoztatásul az érintett szervezeti egységnek	a beadványos által választott útvonalon a válaszlevél kiküldése	kijelölt ügyintéző	n.é.	n.é.	n.é.	n.é.	válaszlevél megküldése a panaszos, bejelentő részére
7	Betegpanaszok, bejelentések nyilvántartása	a nyilvántartás adatainak megfelelő rögzítés	kijelölt ügyintéző	kijelölt ügyintéző	a bejegyzés meglétének ellenőrzése	n.é.	n.é.	betegpanaszok nyilvántartása