

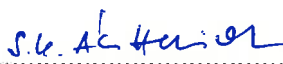
Beteg/gondozott panaszügyek, reklamációk kezelésének eljárásrendje

A szabályzatot készítette:



Dr. Jelinek Benjamin Gábor
orvosigazgató

Minőségirányítási szempontból ellenőrizte:



Margetin Gyöngyi
minőségirányítási vezető

Jóváhagyó:
2026.08.13.



Ungár Klára Éva
igazgató

Elektronikus formában elérhető az intraneten

Nyilvántartott aláírt példány: 1 db MIR vezetőnél

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 2 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

T A R T A L O M

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA, ALAPELVEI	3
II. PANASZKEZELÉS JOGSZABÁLYI HÁTTERE, HATÁLYA	3
III. ALAPFOGALMAK	4
IV. BEJELENTÉSI MÓDOK, ELÉRHETŐSÉGEK	5
1. SZÓBELI PANASZ	5
2. ÍRÁSBELI PANASZ	5
V. A PANASZ RÖGZÍTÉSE, KIVIZSGÁLÁSA, VÁLASZADÁS	5
1. A SZÓBAN ELŐADOTT PANASZOK	5
2. AZ ÍRÁSBAN BENYÚJTOTT PANASZOK	6
3. AZ EGÉSZSÉGÜGYI DOLGOZÓK EMBERI MÉLTÓSÁGÁT ÉS SZEMÉLYISÉGI JOGAIT ÉRINTŐ PANASZOK	8
4. A PANASZOS AZONOSÍTÁSA ÉS A NÉVTELEN PANASZTÉTEL	9
5. A BETEGJOGI KÉPVISELŐ	9
6. FELETTES, FELÜGYELETI SZERVEK, HATÓSÁGOK MEGKERESÉSEI	10
7. EGÉSZSÉGÜGYI KÖZVETÍTŐI ELJÁRÁS	10
8. KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYT IS TARTALMAZÓ PANASZOK	10
VI. A PANASZÜGYEK NYILVÁNTARTÁSA	11
VII. VEGYES RENDELKEZÉSEK	11
VIII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	11
1. SZ. MELLÉKLET	13

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 3 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

Beteg/gondozott panaszügyek, reklamációk kezelésének eljárásrendje
(a továbbiakban: „Szabályzat”)

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: „Eütv.”) 29. § (1) bekezdése értelmében a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál szóban, írásban panaszt tenni. Az Eütv. 29. § (3) bekezdése szerint a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti. A hivatkozott törvénynek megfelelően a Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálatnál (a továbbiakban: „FESZ”) előforduló panaszok ügyintézésének rendjét a következőképpen szabályozom:

I. A Szabályzat célja, alapelvei

1. A FESZ alapvető törekvése, hogy a betegellátással és szolgáltatásaival a betegek és hozzátartozóik elégedettek legyenek, a korlátozott lehetőségek mellett a lehető legmagasabb szintű egészségügyi ellátást nyújtson, mind szakmai-, mind emberi szempontból. Ennek ellenére előfordulhat, hogy betegeink és/vagy a hozzátartozók az ellátással összefüggésben észrevételt és/vagy panaszt kívánnak tenni.
A FESZ célja az észrevételek/panaszok gyors, hatékony, valamint az érintettek érdekeinek fokozott figyelembevétele melletti, méltányos és megnyugtató rendezése. Ennek érdekében, a Szabályzat célja, hogy szabályozza a különböző csatornákon beérkezett észrevételek, panaszok kezelésének folyamatát, amelyek az alábbiak:
 - a panaszok rögzítése,
 - kivizsgálása,
 - megválaszolása,
 - nyilvántartása.
 Továbbá szabályozza az ezzel kapcsolatos teendőket, felelősöket, határidőket, annak érdekében, hogy a betegek magas színvonalú kiszolgálását folyamatosan biztosítani és fejleszteni lehessen. A problémák széleskörű ismerete, a helyben megoldott panaszok és a betegek visszajelzései elősegítik az ellátási szint emelkedését, valamint hozzájárul a betegek és a FESZ közötti kapcsolat fejlődéséhez. A FESZ az ellátással kapcsolatban felmerült panaszt rögzíti, kivizsgálja, és az eredményről tájékoztatja a beteget.
2. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek, szakszerűnek, objektívnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tární a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
3. Mindezt meghaladóan, a FESZ a panaszok kezelésével kapcsolatban iránymutatásként az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény II. Fejezetének (A betegek jogai és kötelezettségei) rendelkezései szerint jár el. E körben a FESZ kiemelten törekszik a betegekkel és hozzátartozóikkal való partneri kapcsolat kialakítására és fenntartására, annak érdekében, hogy elősegítse a betegek aktív, tudatos részvételét az őket érintő gyógykezelésekben.

II. Panaszkezelés jogszabályi háttere, hatálya

1. A Szabályzat szempontjából kiemelt jelentőséggel bíró jogszabályok:
 - Magyarország Alaptörvénye
 - Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény
 - Az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény
 - Az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény
 - Az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 Rendeletével (továbbiakban: „GDPR”)
 - Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 4 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

- Az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet
- A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- ***A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény***
- A vonatkozó jogszabályok elérhetők a <http://net.jogtar.hu/> címen

2. Szabályzat hatálya:

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed

- a FESZ az egészségügyi ellátását igénybe vevő vagy abban részesülő valamennyi betegre és hozzátartozóikra, törvényes képviselőikre, gondnokukra-gyámjukra;
- a FESZ valamennyi egységére, beleértve a gazdasági-műszaki terület szervezeti egységeit is;
- a FESZ munkavállalóira, közreműködőire, és valamennyi munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló foglalkoztatottjára – ideértve különösen, de nem kizárólagosan az egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. törvény (a továbbiakban: „Eszjtv.”) szerinti egészségügyi szolgálati jogviszonyban, a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: „Mt.”) szerinti munkaviszonyban foglalkoztatottakat is –;
- a FESZ vezetőire, tisztségviselőire, valamint az általuk eseti jelleggel munkavégzésre igénybe vett személyekre;
- a fentiekén kívül mindazon személyekre, aki a Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálattal bármilyen személyes feladatvégzésre szóló szerződéses jogviszonyban állnak.

A Szabályzat alkalmazásai területi:

A FESZ székhelye:

1095 Budapest, Mester utca 45.

1095 Budapest, Mester utca 49.

és az Alapító Okiratban felsorolt telephelyek

III. Alapfogalmak

1. Jelen Szabályzat alkalmazása során:

- **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. Panasznak tekinthető minden olyan információ az egészségügyben, amely valamely ügyrendi, betegjogi, etikai vagy szakmai hibára, hiányosságra, röviden panaszhelyzetre hívja fel a figyelmet, s amelynek a megszüntetése az egyén vagy a FESZ érdekét szolgálja. Irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, az egészségügy etika normáiba, vagy szakmai szabályokba ütközik, ezáltal zavarja, sérti vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet.
- **Panaszjog:** A beteg és/vagy rá tekintettel jogosult személy törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz forduljon.
- **Panaszos:** Panasztételre jogosult személy(ek).
Főszabály szerint a beteg, aki a betegségben szenvedőknél szélesebb kör (Eütv. 3. §) – az egészségügyi ellátást igénybe vevő vagy abban részesülő személy. Bizonyos esetekben - pl. elhunytak, cselekvőképességükben korlátozottak, meghatalmazással rendelkezők esetében - a hozzátartozó, az egészségügyi törvényben megszabott sorrend szerint (Lásd.: Eütv. 16. § (2) bekezdése). Panaszt tehet az a személy is, aki az egészségügyi intézményben személyes tapasztalata, vagy annak tevékenységét figyelemmel kísérve szóvá tételre érdemes anomáliát tapasztal.
- **Hozzátartozó:** Az élettárs, az egyenesági rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyenesági rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa.

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 5 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

- **Közei hozzátartozó:** A házastárs, bejegyzett élettárs, az egyenesági rokon, az örökbefogadott, a mostoha-és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér.
- **Kezelőorvos:** A beteg adott betegségével, illetve egészségi állapotával kapcsolatos vizsgálati és terápiás tervet meghatározó, továbbá ezek keretében beavatkozásokat végző orvos, illetve orvosok, akik a beteg gyógykezeléséért felelősséggel tartoznak.
- **Egészségügyi ellátás:** A beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége.
- **Egészségügyi dolgozó:** Az orvos, a fogorvos, a gyógyszerész, az egyéb felsőfokú egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, az egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, továbbá az egészségügyi tevékenységben közreműködő egészségügyi szakképesítéssel nem rendelkező személy.
- **Ügyintéző:** illetékes vezető vagy vizsgálóbiztos.

IV. Bejelentési módok, elérhetőségek

1. Szóbeli panasz:

- Személyesen: a FESZ titkárságán nyitvatartási időben
- Telefonon: a FESZ titkárságán keresztül (+36 1 455-45-00)

A FESZ kizárólagos jogkörébe tartozik a szóbeli panasz felvételét lebonyolító személy kijelölése. A kijelölt személy helyett más dolgozó, különösen vezető személyes-telefonos közreműködése nem kérhető. Amennyiben a kijelölt személyt a beteg, panaszos nem fogadja el, és írásbeli panasztételre sem kerül sor, úgy az a panasz visszavonásának minősül. Erre a beteget, panaszost szóban is figyelmeztetni kell.

2. Írásbeli panasz:

- Személyesen a FESZ titkárságán nyitvatartási időben
- Postai úton (Cím: Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat; 1095 Budapest, Mester utca 45.)
- Elektronikus levélben: titkarsag@feszrendelo.hu; info@feszrendelo.hu
- Betegjogi képviselőn keresztül, akinek az elérhetősége a betegirányító ablaknál, az Igazgatóság bejáratánál és a honlapon az alábbi linkre kattintva található:
<https://www.ijsz.hu/kepviselok1.html?terkep=bp>

3. A beteg eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben a beteg meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

V. A panasz rögzítése, kivizsgálása, válaszadás

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, illetve a IV. fejezetben foglalt egyes ügycsoportoktól függően eltérő módokon történik. A panaszra adott indokolással ellátott választ a panasz beérkezését követően a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint előírt határidőkön belül küldjük meg. Abban az esetben, ha a kivizsgálás csak a meghatározott határidőn túlmenően kivitelezhető, akkor a FESZ értesíti a beteget a határidő túllépés okáról és a várható új időpontról.

1. A szóban előadott panaszok:

- 1.1. A szóbeli panasztétel történhet telefonon, illetve személyes megjelenés alkalmával. A beteg, a hozzátartozó vagy más személy által szóban tett panasz esetén, a FESZ panaszfelvételre kijelölt dolgozója tájékoztatja a panaszost, hogy jelen Szabályzat értelmében szóbeli panaszvizsgálásra kizárólag személyes megjelenés útján tett panaszok esetében kerülhet sor tekintettel arra, hogy a telefonon keresztül előadott panasz hiteles rögzítése és panaszos általi visszaellenőrzéséhez szükséges rögzített telefonvonal nem áll rendelkezésre; minden más esetben a FESZ csak az írásban előterjesztett panaszokat vizsgálja ki.
- 1.2. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja a FESZ, és lehetőség szerint helyben orvosolja. Eredményes panaszkezelés esetében a

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 6 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

panasztételt, az érintett szervezeti egységet, a rendezés időpontját és tényét rögzítő feljegyzésen kívül, a panaszkezelésről dokumentáció nem készül.

Kizárólag olyan szóbeli panasz vizsgálható ki helyben, amelynek tartalma egyértelműen kizárja a szakmai hiba, -mulasztás lehetőségét, kár-és/vagy sérelemdíj (nemvagyoni kártérítés) igényét, valamint nem érint szervezési-hatásköri kérdéseket sem. Amennyiben a panasz jellege nem egyértelmű, azt az illetékes orvos vagy vezető felé kell továbbítani írásbeli elbírálásra.

- 1.3. Amennyiben a panasz helyben nem megoldható vagy a beteg a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a beteg a „Nem egészségügyi/Egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszbejelentő lap” (lásd. 1. sz. melléklet) nevű nyomtatványon rögzíti a panasz adatait, melyet a kitöltést követően a betegirányításon kell leadni.

Az előbbi ponttal összefüggésben a FESZ Titkárságán dolgozó személy a kitöltött bejelentőlapot átveszi kivizsgálás céljából, iktatja, és az iktatott példányból egy másolatot ad a betegnek.

2. Az írásban benyújtott panaszok:

- 2.1. Panasz/javaslat leadása lehetséges személyesen, postán, honlapon, betegjogi képviselőn keresztül, valamint e-mail útján. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a FESZ a panaszost hiánypótlásra hívja fel a panasz elbírálásához szükséges adatok pótlása érdekében. A hiánypótlás teljesítésére a FESZ harminc (30) napos jogvesztő határidőt biztosít a panaszosnak. A hiánypótlási határidő eredménytelen letele esetén a panasz érdemi kivizsgálás nélkül mellőzhető, és az eljárás megszüntethető.
- 2.2. Bármilyen beadvány, irat panaszként történő befogadásának érvényességi előfeltétele, hogy tartalmából kétséget kizáróan megállapítható legyen, milyen egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul – ideértve különösen a sérelmezett eseményt, az érintett szervezeti egységet vagy személyt, valamint a panaszos konkrét kérelmét -, továbbá, hogy elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. E feltételek hiányában a panasz hiányosnak minősül, és a 2.1. pont szerint hiánypótlásra visszaküldhető a panaszos részére.
- 2.3. Amennyiben a benyújtott panasz nem olvasható, tagolása, tartalma nem-, vagy csak aránytalan munkaráfordítással értelmezhető, illetve, ha nyilvánvalóan adathiányos, a FESZ fenntartja jogát arra, hogy a panaszost harminc (30) napos jogvesztő határidő biztosítása mellett, felhívja panaszának újbóli előterjesztésére a jelen Szabályzat mellékleteinek megfelelő-, és olvasható lehetőség szerint nyomtatott betűkkel történő kitöltése által. A felhívásnak maradéktalanul megfelelő, újból előterjesztett panasz esetében a panaszrendezés határideje újból elkezdődik. Amennyiben a jogvesztő határidőn belül a panasz újbóli előterjesztése nem történik meg, a panasz érdemi kivizsgálás nélkül mellőzhető, és az eljárás megszüntethető.
- 2.4. Amennyiben a panasz tartalmából, szerkezetéből vagy megfogalmazásából alappal valószínűsíthető, hogy azt részben vagy egészben mesterséges intelligencia (AI) alkalmazásával állították elő, és emiatt a panasz nem alkalmas a panaszos saját, személyesen átélt tényállításainak, empirikus élményeinek, tapasztalatainak vagy sérelmének egyértelmű megállapítására, a FESZ a panaszost hiánypótlásra hívhatja fel. A hiánypótlás keretében a panaszos köteles a panasz tényállását saját előadásában pontosítani, valamint nyilatkozni arról, hogy a panaszban foglaltak saját személyes tapasztalatán és valós tényállításain alapulnak. A hiánypótlásra egyebekben a 2.1., és 2.3. pont rendelkezései megfelelően irányadók.
- 2.5. A szervezeti egységhez közvetlenül érkező írásbeli panaszt az egység vezetője haladéktalanul, egy (1) munkanapon belül továbbítja a Titkárságra.
- 2.6. A Titkárság a panasz iktatását megelőzően kísérletet tesz arra, hogy a panaszossal szóban (személyesen, telefonon vagy más rendelkezésre álló szóbeli kommunikációs csatormán) –

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 7 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

szükség szerint az illetékes szakmai vezetővel vagy orvossal történt egyeztetést követően – egyeztessen: tájékoztassa jogairól, lehetőségeiről, valamint az egyszerűbb megítélésű és/vagy korábban már rendezett kérdéskör(öke)t érintő panaszügyek vonatkozásában felvilágosítsa a panaszost a FESZ álláspontjáról, gyakorlatáról, eljárásáról, megoldási javaslatáról. Az írásbeli kivizsgálás, és értesítés mellőzhető, ha a panasz elintézéséről a panaszost szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

- 2.7. A Titkárság a panaszt iktatja és érkeztető számmal ellátja. A panasz iktatása a FESZ Titkárságán iktatókönyvben és elektronikusan, logikailag elkülönítve a M:/Titkárság/Panaszok mappában történik.
- 2.8. A Titkárság vezetője a panaszt két (2) munkanapon belül az illetékes vezetőhöz szignálja, megküldve részére az ügyben addig keletkezett valamennyi iratot. A panasz kivizsgálásában illetékes vezető a panasz jellegéből adódóan különböző lehet (igazgató, orvosigazgató, ápolási igazgató, gazdasági igazgató). Az Orvosigazgató a Szervezeti és Működési Szabályzat alapján az Igazgató intézkedése szerint közreműködik a betegek/ellátottak által bejelentett panaszok kivizsgálásában, ez ügyben kapcsolatot tart a FESZ jogszával, illetőleg a betegjogi képviselővel.
- 2.9. Ha a panasz a kivizsgálásra köteles szervezeti egység vezetője ellen irányul, a panaszt közvetlen felettese vagy egy általa megbízott, másik szervezeti egység vezetője vizsgálja ki.
- 2.10. Igazgató elleni panasz esetén a Titkárság haladéktalanul felhívja a FESZ igazgatóit, hogy maguk közül vizsgálóbiztost jelöljenek ki a panasz vizsgálatára.
- 2.11. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett ügyintéző a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.
- 2.12. Az illetékes vezető vagy vizsgálóbiztos (a továbbiakban: „ügyintéző”) az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (pl.: betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, legfeljebb tíz (10) munkanapon belül írásbeli jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről.
- 2.13. A kivizsgált panasz teljes dokumentációját, az előzetes ügyintézői jelentéssel együtt, az ügyintéző átadja a Titkárságnak, amely az iratokat esetleges alaki és tartalmi hibák szempontjából megvizsgálja és előkészíti a panaszosnak küldendő választ. A válasz tervezetét legkésőbb tíz (10) munkanapon belül átadja az ügyintézőnek.
- 2.14. Az ügyintéző szükség esetén további egyeztetéseket folytat a Titkársággal és/vagy további érintettekkel annak érdekében, hogy legkésőbb a panasz beérkezésétől számított harmincadik (30.) munkanapon az előkészített válasz megküldhető legyen a panaszos részére.
- 2.15. Az ügyintéző által véglegesített választ a Titkárság legkésőbb a panasz beérkezésétől számított harmincadik (30.) munkanapon megküldi a panaszos és az esetlegesen érintett személyek részére. Amennyiben a bejelentő elektronikus elérhetősége, e-mailcíme ismert, a FESZ válaszadása főszabályként elektronikusan történik – a kézbesítés napja ellenkező bizonyításáig a küldés napja –. Minden más esetben postai úton kerül megküldésre a válasz. Azoknál a panaszoknál, ahol a beteggel szóbeli (személyes vagy telefonos) egyeztetés történik a panasz megválaszolásakor, feljegyzés készül a beszélgetésről.
- 2.16. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel és a válasz a panasz beérkezésétől számított harminc (30) munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.
- 2.17. A FESZ nem folytat ismételt érdemi vizsgálatot olyan panasz tekintetében, amelyet korábban már kivizsgált és érdemben megválaszolt, illetve amely ugyanazon panaszos által, azonos vagy lényegében azonos ténybeli és jogi alapokon, új, a korábbi elbírálást érdemben befolyásoló körülményt vagy bizonyítékot nem tartalmazó ismételt beadványként kerül előterjesztésre. Az ilyen ismételt panasz érdemi vizsgálat nélkül mellőzhető, amelyről a panaszost – szükség szerint a korábbi válasza történő hivatkozással – tájékoztatni lehet.

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 8 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

- 2.18. Panasz kivizsgálata mellőzhető, illetve a panasz érdemi vizsgálat nélkül visszautasítható:
- amennyiben a panaszos a korábban már érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz nyújtott be,
 - amennyiben a panaszos a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztét követő vagy tudomásszerzéstől számított hat (6) hónapon után nyújtja be a panaszt,
 - **amennyiben a panasz részben vagy egészben a 3. pont szerinti, az egészségügyi dolgozó emberi méltóságát, becsületét, jóhírnevét vagy egyéb személyiségi jogait indokolatlanul sértő, illetve a jelen Szabályzat alapján érdemi vizsgálatra nem alkalmas tartalmi elemeket tartalmaz,**
 - **a 4. pont szerinti feltételek fennállásának hiányában, illetve névtelen panaszos esetén,**
 - amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a panasz zaklató jellegű és rosszhiszemű,
 - amennyiben nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos valótlan adatot, információt közölt,
 - amennyiben a panaszos a hiánypótlási felhívásnak a megállapított jogvesztő határidőn belül nem tett eleget.
- 2.19. Amennyiben a panaszos a FESZ választ elutasító, visszautasító levelet küld, annak megválaszolását a Titkárság - amennyiben új információt tartalmaz - a FESZ jogászának bevonásával köteles teljesíteni.
- 2.20. A panaszjog gyakorlása nem érinti a panaszos, a beteg azon jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a válaszlevélben a panaszos figyelmét fel kell hívni.
- 2.21. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc (30) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos, panaszjogának megsértésére tekintettel önálló jogcímen, az alábbi szervekhez is fordulhat:
- Betegjogi képviselő
(<https://www.ijsz.hu/kepviselok1.html?terkep=bp>)
 - Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ
(<https://www.nnk.gov.hu/index.php/panaszbejelentes/2710-egeszsegugyi-szolgaltatok-elleni-panaszok.html>)
- 2.22. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, az ügyintéző intézkedik:
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
 - az okozott sérelem orvoslásáról;
 - indokolt esetben az Mt., az Eszjtv. és a vonatkozó jogszabályok szerinti felelősségre vonás, illetve az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről;
 - ha a panasz kapcsán bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúja merül fel – intézkedik az eljárásra illetékes hatóság értesítéséről.
3. Az egészségügyi dolgozók emberi méltóságát és személyiségi jogait sértő panaszok kezelése
- 3.1. A FESZ a betegpanaszok kivizsgálása során biztosítja a betegek panaszjogának teljes körű érvényesülését, ugyanakkor a betegek panaszjoga nem sértheti intézmény-, és az egészségügyi dolgozók személyiségi jogait. A panaszjoggal, illetve annak kivizsgálásával szemben nem csak előnyben, de fokozott védelemben kell részesíteni az intézmény-, és az egészségügyi dolgozók személyiségi jogait, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az Alaptörvényben, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: „Ptk.”) rendelkezéseiben is kiemelt alapjogként nevesített emberi méltósághoz, becsülethez, jóhírnévhez és egyéb személyiségi jogokhoz fűződő jogokat.
- 3.2. A FESZ ezért a panaszeljárások különösen lényeges feltételeként rögzíti, hogy a betegpanasz intézménye kizárólag az egészségügyi ellátással összefüggő kifogások kivizsgálását és a betegjogok érvényesülésének elősegítését szolgálja. A panaszjog gyakorlása nem használható fel az egészségügyi dolgozók minősítésére, zaklatására, emberi méltóságuk, becsületük vagy jóhírnevük sérelmére, illetve személyiségi jogaik indokolatlan korlátozására, ideértve munkavégzésük általános befolyásolására. A véleménynyilvánítás és a panaszjog gyakorlása során a panaszos köteles tiszteletben tartani

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 9 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

az egészségügyi dolgozók törvényben biztosított jogait, különös tekintettel az emberi méltósághoz, a becsülethez és a jóhírnévhez fűződő jogaikra [lásd: Ptk. 2:42. §; Ptk. 2:43. § c), d); Ptk. 2:45. § (1)-(2); Magyarország Alaptörvénye II. cikk; IX. cikk (4); Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: „Eütv.”) 26. § (1)-(2); Eütv. 27. § (2); Eütv. 131. § (1) b); Eütv. 131. § (5) b)-d); Eütv. 132. § (2)].

- 3.3. Amennyiben a panasz részben vagy egészben olyan tartalmi elemeket tartalmaz, amelyek az egészségügyi dolgozó személyét magánemberként, emberi tulajdonságait, magánszemélyként fennálló személyiségi jogait érintik, és nem kapcsolódnak közvetlenül és szűken értelmezve az egészségügyi ellátás szakmai megfelelőségéhez, jogszerűségéhez, a betegjogok érvényesüléséhez vagy az intézmény működéséhez, e panaszrész, illetve – amennyiben a kifogás kizárólag ilyen tartalmú – a teljes panasz nem minősül a jelen Szabályzat szerinti érdemben vizsgálható betegpanasznak. Különösen ilyennek minősül az olyan beadvány vagy beadványrész, amely akárcsak érintőlegesen is sértő, pikírt, megalázó és/vagy becsmérő minősítéseket tartalmaz; az egészségügyi dolgozó emberi méltóságát, becsületét vagy jóhírnévét sértő kifejezéseket alkalmaz; valótlan tényállítások közlésével és/vagy valós tények hamis színben történő feltüntetésével egészségügyi dolgozó jóhírnévének csorbítására alkalmas; avagy az egészségügyi dolgozó személyes tulajdonságait, megjelenését, életvitelét, illetve egyéb, az egészségügyi ellátással szoros összefüggésben nem álló körülményeket kifogásolja.
 - 3.4. A 3.3. pont szerinti tartalmú panasz vagy panaszrész a jelen Szabályzat alkalmazásában a panasz teljes jogi sorsát osztja, ezért a FESZ a panaszt érdemi vizsgálat nélkül visszautasítja. A visszautasítás ugyanakkor nem zárja ki, hogy a panaszos ugyanazon tényállás alapján panaszát ismételten előterjessze, amennyiben a beadványnak megfogalmazása, tényállításai a FESZ és az egészségügyi dolgozók személyét vagy személyiségi jogait tiszteletben tartva, azokat nem sértve kizárólag az egészségügyi ellátás szakmai megfelelőségével, jogszerűségével, az intézmény működésével vagy a betegjogok érvényesülésével összefüggő kifogások szorítkoznak. Az ismételten előterjesztett panasz tekintetében a hiánypótlásra a 2.1. és a 2.3. pont rendelkezései megfelelően irányadók.
4. A panaszos azonosítása és a névtelen panasztétel
- 4.1. A panasz érdemi kivizsgálásának feltétele, hogy a panaszos személye megfelelően azonosítható legyen. Ennek érdekében a panaszban legalább a panaszos nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, valamint – amennyiben rendelkezésre áll – TAJ-számát fel kell tüntetni. A FESZ jelentős betegforgalmára tekintettel, a kizárólag név megadásával előterjesztett panaszt nem tekinti azonosításra alkalmasnak. Amennyiben panasz legalább a fenti azonosító adatokat nem tartalmazza, úgy nem tekinthető a panaszos személyének egyértelmű azonosítására alkalmasnak, és a panaszt érdemi vizsgálat nélkül vissza kell utasítani.
 - 4.2. A név és/vagy aláírás nélkül tett panaszokkal tartalmuk mérlegelése után az illetékes ügyintéző belátása szerint foglalkozik. Névtelen panasznak minősül az elektronikus levélben tett, ismeretlen e-mail címről érkező panasz is.
 - 4.3. Az illetékes ügyintéző elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény vagy szabálysértés gyanúját veti fel, illetőleg, ha az súlyos szabálytalanságot érint. Minden más esetben a névtelen panasz kivizsgálása megtagadható, mellőzhető.
 - 4.4. Az eljárásra egyebekben a 2. pontban foglaltak értelemszerűen irányadók.
5. A betegjogi képviselő
- 5.1. A betegjogi képviselő ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében.
 - 5.2. A betegjogi képviselő neve, elérhetősége, a fogadó órák helye és ideje valamennyi betegellátó egységben kifüggesztésre kerül.
 - 5.3. A betegjogi képviselőn keresztül érkező panaszok intézése szintén a 2. pontban foglaltak szerint történik, azzal az eltéréssel, hogy a 2. pont szerinti határidők számításánál

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 10 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

munkanap helyett naptári nap értendő. A kivizsgálás eredményéről a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.

- 5.4. Az illetékes ügyintéző a betegjogi képviselőtől érkező:
- panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre harminc (30) napon belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, hatvan (60) napon belül érdemben válaszol,
 - a FESZ működésével kapcsolatos észrevételre tizenöt (15) napon belül érdemben válaszol,
 - a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, amennyiben a dokumentáció helyben rendelkezésre áll azonnal, egyéb esetben öt (5) munkanapon belül teljesíti.

6. Felettes, felügyeleti szervek, hatóságok megkeresései

- 6.1. A felügyeleti szervek, illetőleg hatóságok panaszüggyel kapcsolatos megkeresései alapján a 3. pontban írt eljárás értelemszerűen alkalmazandó.
- 6.2. A panasz kivizsgálás eredményéről az illetékes ügyintéző - az Igazgató jóváhagyását követően - írásban tájékoztatni köteles a megkereső szervet is.

7. Egészségügyi közvetítői eljárás

- 7.1. A közvetítői eljárás célja a FESZ és a beteg között a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben keletkezett jogvita peren kívüli egyezséggel történő rendezésének elősegítése, a felek jogainak gyors és hatékony érvényesítése.
- 7.2. Az eljárás kérésére jogosult fél a kérelmét a FESZ székhelyéhez legközelebb eső területi igazságügyi szakértői kamaránál (a továbbiakban: „Kamara”) terjesztheti elő.
A FESZ esetében illetékes Kamara:
Budapesti Igazságügyi Szakértői Kamara
Központi iroda: 1068 Budapest, Benczúr utca 47.
Elektronikus levélcím: titkarsag@miszk.hu
Telefonszám: +36-1/898-0335
- 7.3. A kérelmet a Kamara küldi meg a FESZ-nek a kézhezvételt követő tizenöt (15) napon belül.
- 7.4. A FESZ a kérelem kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül nyilatkozik arról, hozzájárul-e a közvetítői eljárás lefolytatásához. A döntést az Igazgató hozza meg, előzetesen egyeztetve a panaszban érintett személyekkel, az illetékes vezetőkkel, valamint a FESZ egészségügyi felelősségbiztosítását nyújtó biztosítóval (a továbbiakban: „Biztosító”). A döntés írásba foglalásában a FESZ jogásza működik közre.
- 7.5. Az eljárásra egyébiránt az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény rendelkezései az irányadóak.

8. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok

- 8.1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, főszabály szerint a 3. pontban foglaltak szerint kell kivizsgálni azzal az eltéréssel, hogy amennyiben a kártérítési igényt a FESZ belső vizsgálata részben vagy egészben jogosnak értékeli, úgy az Igazgató haladéktalanul megküld a Biztosítónak. Ugyancsak továbbításra kerül a Biztosító felé az 3. pont szerinti belső vizsgálat eredménye.
- 8.2. A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell. E vélelem bizonytalansága, hiánya esetében a FESZ a GDPR 6. Cikk (1) bekezdés c) d) illetve f) továbbá a GDPR 9. Cikk (2) bekezdés c) f) és h) pontjai szerint fennálló adatkezelési jogalapoknak megfelelően és erejéig köteles eljárni.
- 8.3. A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása a 3. pontban foglalt eljárás szerint történik.
- 8.4. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján az Igazgató – a Gazdasági igazgatóval és a Biztosítóval történt egyeztetést követően – úgy dönt, hogy a kárigénynak helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezségről készült

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 11 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

megállapodást a FESZ jogásza véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére az Igazgató jogosult, a Gazdasági igazgató ellenjegyzése mellett.

VI. A panaszügyek nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a FESZ elektronikus nyilvántartást vezet.
2. A nyilvántartás tartalmazza:
 - a panasz tárgyát;
 - a panasz benyújtásának időpontját;
 - a panaszban érintett szervezeti egység(ek) megjelölését;
 - a panasz iktatószámát, melyen a panasz részletei (panasszal kapcsolatos feljegyzések, állásfoglalások és a panaszra adott válasz) megtekinthetők;
 - a panasz kategóriáját;
 - a panasz kimenetelét (jogos/nem jogos);
 - történt-e vezetői intézkedés és/vagy intézkedési terv (folyamatot vagy személyt illető) a panasszal összefüggésben;
 - a válaszadás dátumát;
 - a határidő-hosszabbítás tényét és indokát (amennyiben volt); valamint
 - a panasz lezárásának időpontját.
3. A FESZ-ben előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a Titkárság készíti elő, és minden év január 31. napjáig átadja az Igazgató részére.
4. A panaszokat és a kivizsgálásukkal összefüggő iratokat a FESZ Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint legalább öt (5) évig kell megőrizni.

VII. Vegyes rendelkezések

1. A betegeket, érintetteket a panaszbejelentési lehetőségekről jelen Szabályzat nyilvános hozzáférhetőségével tájékoztatni kell. Ennek érdekében a szabályzat a FESZ székhelyének és telephelyeinek bejáratánál is kihelyezésre (kifüggesztésre), a FESZ honlapján pedig megjelentetésre kerül.
2. A panaszos, beteg adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni, különös figyelemmel az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény egyes rendelkezéseire is. A FESZ tájékoztat valamennyi érintettet, hogy adatkezelése során egyebekben a magyar jogszabályokkal szemben is kötelezően és közvetlenül alkalmazandó GDPR vonatkozó adatvédelmi rendelkezéseinek megtartásával, megtartásával jár el.
3. Amennyiben háromnál több ugyanolyan kategóriájú panasz érkezik, a Titkárság a nyilvántartás alapján erről tájékoztatja az Igazgatót, aki az intézmény vezetőségével együtt intézkedési tervet készít annak érdekében, hogy a jövőben ilyen jellegű panasz ne forduljon elő. Az Igazgató által kijelölt személy az intézkedési tervekről évente összesítést végez, és az éves szakmai beszámolóhoz csatolja.
4. Ha az intézményben dolgozó kollégával kapcsolatban érkezik panasz, abban az esetben a felettes vezetője személyesen beszél az érintettel. Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként munkajogi szabályszegés alapos gyanúja állapítható meg, úgy az Igazgató (munkáltatói jogkör gyakorlója) az érintett munkavállalóval szemben intézkedést tesz.
5. Amennyiben nem a FESZ alkalmazásában lévő munkavállalóval vagy szakrendeléssel kapcsolatos panasz érkezik az intézményhez, abban az esetben azt nyolc (8) napon belül továbbítani kell az illetékesnek és a panasz lezárható. A panasz bejelentőt a továbbításról és a lezárásról írásban értesíteni kell.

VIII. Záró rendelkezések

1. A jelen Szabályzat 2026. augusztus 17. napján lép hatályba.
2. A jelen Szabályzat elválaszthatatlan részét képezi az alábbi melléklet:

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat 1095 Budapest, Mester u. 45	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 12 / 13
---	------------------------------------	--

1. számú melléklet: Egészségügyi ellátással / Nem az egészségügyi ellátással kapcsolatos (üzemeltetési) panaszbejelentő lap

Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat	BETEG PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	Dokumentum kódja: SZAB-09 Panasz Érvénybelépés: 2026.08.17. Verziószám: 03 Oldalszám oldal 13 / 13
1095 Budapest, Mester u. 45		

1. sz. melléklet

**Egészségügyi ellátással / Nem az egészségügyi ellátással kapcsolatos (üzemeltetési)
panaszbejelentő lap**

Panaszos

Neve:.....

Lakcíme:.....

Telefonszáma:.....

E-mail cím:

Melyik **szakrendeléssel / szervezeti egységgel** kapcsolatban kíván bejelentéssel élni (a megfelelőt kérjük
aláhúzni):.....

Kérjük, pár sorban írja le panaszát:

Panaszának időpontja:.....

Bejelentés időpontja:.....

.....

Panaszos aláírása

Kérjük, hogy a kitöltött dokumentumot a betegirányításon leadni szíveskedjék!

A panaszok kivizsgálására és a Panaszos tájékoztatására vonatkozó részletes információkat megtalálja a FESZ Házirendjében, melyet a betegirányítók adnak át elolvasásra.

Amennyiben név nélkül tölti ki a bejelentő lapot, abban az esetben nincs módunkban visszajelzést adni.

A FESZ dolgozói minden esetben törekednek arra, hogy segítsenek az ügyet mielőbb megnyugtatóan rendezni.

Intézményünkben a betegjogi képviselő: dr. Lengyel Ingrid. Telefonszáma: +36 20 4899 609

Külföldi betegek betegjogi kérdésekben tájékoztatást kaphatnak a 06-20-489-9614-es számon.