



DÉL-BUDAI CENTRUMKÓRHÁZ
SZENT IMRE EGYETEMI OKTATÓKÓRHÁZ

FŐIGAZGATÓ

Dr. Bedros J. Róbert PhD.
tanszékvezető c. egyetemi tanár



e-mail: titkarsag@szentimrekorhaz.hu
1115 Budapest, Tétényi út 12-16. ☒ 1502 Budapest, Pf. 4. – ☎ +361-464-8702 Fax: +361-203-3652

Pusztai Emese

kmt+request-29685-5d9f1cde@kimittud.hu

Nyt. szám: DPO.31.004/2026/5.

Hiv. szám:

Előadó:

Tárgy: válasz közérdekű adatigénylésre

Melléklet: 1 db

Ügyintéző: adatvédelmi tisztviselő

Tel: +36 1 464 86 03

Tisztelt Pusztai Emese!

Alulírott Dél-budai Centrumkórház Szent Imre Egyetemi Oktatókórház (székhely: 1115 Budapest, Tétényi út 12-16., képviseli: Dr. Bedros J. Róbert tanszékvezető c. egyetemi tanár, főigazgató – a továbbiakban: Kórház) a 2026. május 4. napján előterjesztett közérdekű adatigénylésére az alábbi választ adom.

1. Kérem megküldeni az intézmény hatályos belső szabályzatait, utasításait vagy eljárásrendjeit, amelyek az állampolgári panaszok kezelését szabályozzák.

A kért szabályozás a <https://www.szentimrekorhaz.hu/index.php/panaszkezelesiszabalyzat/> oldalon érhető el.

2. Kérem ismertetni, hogy az intézmény milyen tartalmi elemeket köteles biztosítani a panaszokra adott válaszokban, milyen részletességű indokolást tekint megfelelőnek, milyen esetekben adható hiányos vagy rövidített válasz.

A Kórház a fenti panaszkezelési szabályzattal és a jogszabályi rendelkezéseknek (különösen a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény – a továbbiakban: Panasz tv.) megfelelő tartalmú és terjedelmű választ ad.

3. Kérem részletezni, hogy mennyi idő áll rendelkezésre a panasz befogadására vagy visszaigazolására, mennyi az ügyintézési határidő a panasz elbírálására, milyen határidőkkel történik a válaszadás, milyen esetekben és legfeljebb hány nappal hosszabbíthatók meg ezek a határidők, mi a maximális teljes ügyintézési határidő?

A Kórház a fenti panaszkezelési szabályzatnak és a jogszabályi rendelkezéseknek (különösen: Panasz tv.) megfelelő időben ad választ, az ügyintézési határidő 30 nap.

4. Kérem ismertetni, hogy köteles-e az intézmény tájékoztatni az ügyfelet az eljárás állásáról, ha igen, milyen határidőnként vagy milyen esetekben, kötelező-e külön értesítés határidő-hosszabbítás esetén és milyen tartalommal.

A Kórház a panaszos megkeresésére tájékoztatást ad az ügy állásáról, határidő-hosszabbítás esetén erről tájékoztatja a panaszost.

5. Kérem részletesen megjelölni, hogy van-e bármilyen különbség az eljárásban, ha a panasz e-mail útján, Ügyfélkapun keresztül, e-papír szolgáltatáson keresztül, postai úton érkezik.

Nincs különbség, a határidők nem térnek el, a Kórház nem alkalmaz eltérő válaszadási módokat, a panaszra a panaszos által megjelölt csatornán keresztül válaszol.

6. Jogszabályi és belső alapok alapján kérem tételesen megjelölni az alkalmazott jogszabályokat, az intézmény belső szabályzatait, az esetleges belső iránymutatásokat vagy gyakorlatokat.

A Kórház mindenben az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény, a Panasz tv., és a fenti linken elérhető Panaszkezelési szabályzat alapján jár el.

7. Kérem részletesen ismertetni, hogy az intézmény milyen jogszabályi alapon alkalmaz határidő-hosszabbítást az egyes ügytípusokban, milyen mértékű hosszabbítást alkalmaz, milyen feltételek fennállása esetén kerül sor hosszabbításra, milyen módon és határidőben tájékoztatják az ügyfelet a hosszabbításról,

alkalmaz-e egységes gyakorlatot meghatározott időtartamú hosszabbításokra és ha igen, milyen ügytípusokban és milyen jogszabályi alapon.

A Kórház a Panasz tv. rendelkezései mentén hosszabbít határidőt abban az esetben, ha a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, mely tényről a panaszost az általa megjelölt csatornán keresztül értesíti. A Panasz tv. 3. § (1) bekezdése alapján a panaszt harminc napon belül kell elintézni, mely meghosszabbítható a Panasz tv. 3. § (2) bekezdése értelmében meghosszabbítható legfeljebb hat hónapra, de erről a panaszost tájékoztatni kell és meg kell jelölni, hogy milyen indok mellett történik a hosszabbítás és várhatóan mikor kerül sor a panasz elintézésére.

8. Kérem részletesen ismertetni, hogy az intézmény milyen esetekben alkalmazza a panaszok elbírálása során a 6 hónapos maximális ügyintézési határidőt, milyen konkrét feltételek fennállását tekinti indokoltnak e határidő alkalmazásához, milyen módon és milyen tartalommal tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az ügyintézési határidő meghaladja a 30 napot, a hosszabb ügyintézési idő alatt milyen részintézkedéseket vagy tájékoztatásokat biztosít az ügyfél részére, milyen belső kontrollmechanizmus biztosítja, hogy a 6 hónapos határidő ne váljon általános gyakorlattá. Kérem külön megjelölni, hogy az intézmény gyakorlata szerint a 6 hónapos határidő kivételes vagy rendszeresen alkalmazott megoldásnak minősül.

A Panasz tv. 3. § (2) bekezdése szerint hathónapos ügyintézési határidő kivételesnek számít, a Kórház a Panasz tv. 3. § (1) bekezdése szerinti határidőben törekszik minden panaszt kivizsgálni és megválaszolni. Ha a határidő meghosszabbítására kerül sor, akkor a Panasz tv. 3. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatást adja a Kórház a panaszos részére azzal, hogy megkeresésre tájékoztatást ad az ügy állásáról. A határidő meghosszabbításának indoka lehet pl. az ügyvel érintett egészségügyi dokumentáció irattárban fellelhetősége.


9. Kérem ismertetni, hogy az intézmény a panaszok elbírálása során alkalmazott, legfeljebb 6 hónapos ügyintézési határidőt kizárólag a Panasztörvény alapján alkalmazza-e, vagy azt bármilyen rendkívüli jogrendi szabályozással összefüggésben értelmezi.

A Kórház a Panasz tv. rendelkezései keretében értelmezi azzal, hogy ha rendkívüli jogrendi jogszabály más szabály alkalmazását írja elő, akkor az alkalmazandó jogszabályoknak megfelelően jár el.

Budapest, 2026. május 28.

Tisztelettel:

Dél-budai Centrumkórház
Szent Imre Egyetemi Oktatókórház
képviselőként:


Dr. Bedros J. Róbert PhD.
tanszékvezető c. egyetemi tanár
főigazgató



Kapják:

1. Pusztai Emese (kmt+request-29685-5d9f1cde@kimittud.hu)
2. DBC Szent Imre Egyetemi Oktatókórház Betegkapcsolati és Kommunikációs Iroda
3. DBC Szent Imre Egyetemi Oktatókórház Jogi Iroda vezetője
3. DBC Szent Imre Egyetemi Oktatókórház Adatvédelmi Felelős irattára
4. DBC Szent Imre Egyetemi Oktatókórház Főigazgatóság irattára