



**NEMZETI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS GYÓGYSZERÉSZETI KÖZPONT  
ORSZÁGOS TISZTIFŐORVOS**

Iktatószám: NNGYK/22276-1/2024

**17/2024. számú Tisztifőorvosi Utasítás**  
**a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ**  
**benyújtott,**  
**egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések**  
**kivizsgálásának eljárásrendjéről**

A jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23. § (4) bekezdés c) pontja alapján a következő utasítást adom ki:

1. § A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (a továbbiakban: NNGYK) benyújtott, az egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásának eljárásrendjét a Mellékletben foglaltak szerint határozom meg.
2. § Ezt az utasítást az NNGYK belső honlapján közzé kell tenni.
3. § Ez az utasítás az aláírását követő napon lép hatályba.

Budapest, 2024. április 30.

  
**Dr. Müller Cécilia**  
országos tisztifőorvos



Melléklet a 17 /2024. számú Tisztifőorvosi Utasításhoz

**Eljárásrend**  
**a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ**hoz benyújtott,  
**egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszok és közérdekű bejelentések**  
**kivizsgálásához**

## Tartalom

<b>1. Az eljárásrend célja</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Az eljárásrend hatálya (hatáskör, illetékesség, jogszabályi háttér, panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásra jogosult szervek)</b> .....	<b>3</b>
2.1. Eljárásrend hatálya .....	3
2.2. Jogszabályi háttér: .....	4
2.3. Eljárásra jogosult szervek.....	5
<b>3. Fogalommeghatározás</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Általános rendelkezések</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Panasz vagy közérdekű bejelentés érkezése</b> .....	<b>7</b>
5.1. Írásban .....	7
5.2. Szóban .....	7
5.3. A beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés iktatása .....	8
<b>6. Panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata</b> .....	<b>9</b>
6.1. Panaszos személyének vizsgálata, azonosítása, meghatalmazás kérése.....	9
6.2. Panaszban vagy közérdekű bejelentésben foglaltak pontosításának kérése .....	11
6.3. A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásához bekérhető adatok .....	11
6.4. Közérdekű bejelentés.....	12
<b>7. Panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálás mellőzése, elutasítása</b> .....	<b>12</b>
<b>8. Kivizsgálás menete</b> .....	<b>12</b>
8.1. A tényállás tisztázása.....	12
8.1.1. Panaszos értesítése a kivizsgálás megkezdéséről és befejezésének várható időpontjáról	12
8.1.2. A közhiteles nyilvántartások, hatósági adatok vizsgálata .....	13
8.1.3. Vonatkozó egészségügyi dokumentációk, nyilatkozatok bekérése .....	13
8.2. Szakvélemény kérése .....	14
8.2.1. Szakfelügyelő (főorvos) megbízása .....	14
8.2.2. Szakfelügyelő véleménye .....	15
8.2.3. Teljesítés igazolása, kifizetés kezdeményezése .....	16
8.2.4. Ápolás szakmai szakvélemény.....	16
8.2.5. Kórház higiénés szakvélemény.....	16
8.3. Kivizsgálás lezárása .....	16
8.4. Iratbetekintés .....	17
<b>9. Intézkedés</b> .....	<b>17</b>
<b>10. Nyilvántartások</b> .....	<b>18</b>
10.1. Szakfelügyelői névjegyzék .....	18
10.2. Panasznyilvántartás adattartalma.....	18
10.3. Hatósági intézkedések .....	19
<b>11. Záró rendelkezések</b> .....	<b>19</b>
<b>12. Melléletek, iratminták</b> .....	<b>20</b>

## **1. Az eljárásrend célja**

Az eljárásrend célja, hogy a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ Egészségügyi Igazgatási Főosztálya (a továbbiakban: NNGYK) egységes eljárásrendet hozzon létre az egészségügyi ellátással kapcsolatosan beérkező panaszok vagy közérdekű bejelentések kivizsgálására annak érdekében, hogy segítse és előmozdítsa

- a panaszok egységes szabályok szerint történő, gyors, hatékony és átlátható kivizsgálását és azáltal
- az egészségügyi ellátások szakmai feltételeinek és színvonalának biztosítását, valamint a betegek jogainak érvényesítését,
- a betegek egészségügyi ellátórendszerbe vetett bizalmának erősítését.

## **2. Az eljárásrend hatálya (hatáskör, illetékesség, jogszabályi háttér, panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásra jogosult szervek)**

### **2.1. Eljárásrend hatálya**

Jelen eljárásrend személyi hatálya kiterjed a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ Egészségügyi Igazgatási Főosztálya valamennyi munkatársára.

Az eljárásrend tárgyi hatálya az országos tisztifőorvos hatáskörébe tartozó - alábbi tevékenységet végző – egészségügyi szolgáltatókkal szemben benyújtott panaszokra vagy közérdekű bejelentésekre terjed ki:

- fekvőbeteg-szakellátás,
- mentés,
- betegszállítás,
- vérellátás,
- haemodialízis,
- sejt- és szövetbank,
- biobank,
- in vitro fertilizáció,
- klinikai genetika,
- genetikai tanácsadás,
- molekuláris genetikai laboratóriumi diagnosztika,
- a fekvő- és járóbeteg-szakellátást - diagnosztikai szolgáltatást is ideértve - egyidejűleg nyújtó egészségügyi szolgáltató és ezen egészségügyi szolgáltató közreműködői esetén - függetlenül attól, hogy a szolgáltató hány telephelyen nyújtja szolgáltatásait,
- továbbá a fekvő- és járóbeteg-szakellátást - a diagnosztikai szolgáltatást is ideértve - egyidejűleg nyújtó szolgáltató által nyújtott önálló járóbeteg-szakellátás.
- az egészségügyi alapellátáshoz kapcsolódó házi orvosi és házi gyermekorvosi ügyeleti ellátás, ha a házi orvosi és házi gyermekorvosi ügyeleti ellátásról az egészségügyi alapellátásról szóló 2015. évi CXXIII. törvény 6/A. §-a értelmében az állami mentőszolgálat gondoskodik

## 2.2. Jogszabályi háttér:

- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.)

*„29. § (1) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál szóban, írásban panaszt tenni.*

*(2)\* Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. 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 a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.*

*(3) A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.*

*(4) A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni”*

- az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény (a továbbiakban: Ehi) 14/C. §  
*„Az egészségügyi szolgáltató által a beteg részére nyújtott egészségügyi ellátással kapcsolatban tett, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvény szerinti panasszal kapcsolatban az az egészségügyi államigazgatási szerv jár el, amely a panasszal érintett egészségügyi szolgáltató részére működési engedély kiadására jogosult.”*
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasz tv.)
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVIII. törvény
- az egészségügyi szolgáltatás gyakorlásának általános feltételeiről, valamint a működési engedélyezési eljárásról szóló 96/2003. (VII. 15.) Korm. rendelet 7. § (2), (4) és (6a) bekezdése
- a fővárosi és megyei kormányhivatal, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatal népegészségügyi feladatai ellátásáról, továbbá az egészségügyi államigazgatási szerv kijelöléséről szóló 385/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet
- az egészségügyi szolgáltatók szakfelügyeletéről szóló 16/2019. (VII.30) EMMI rendelet (a továbbiakban: EMMI rendelet)
- a büntetés-végrehajtási intézetekben fogvatartott elítéltek és egyéb jogcímen fogvatartottak egészségügyi ellátásáról szóló 8/2014. (XII. 12.) IM rendelet
- a katonai egészségügyi államigazgatási szerv, valamint a Magyar Honvédség, a Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, a honvédelemért felelős miniszter tulajdonosi joggyakorlása alatt álló gazdasági társaságok vonatkozásában a közegészségügyi-járványügyi feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 20/2018. (II. 14.) Korm. rendelet
- az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.)

### 2.3. Eljárásra jogosult szervek

Ha a panasz vagy közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez meg kell küldeni. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is meg kell küldeni. (Panasz tv. 2. § (2) bek.)

Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata részben az NNGYK, részben pedig más szerv hatáskörébe tartozik, a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálását – az NNGYK hatáskörébe tartozó rész vonatkozásában - meg kell indítani, és intézkedni kell a bejelentés más szerv hatáskörébe tartozó részének megküldéséről.

#### Panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásra jogosult szervek

A Beteg – vagy az önrendelkezési jog gyakorlására jogosult egyéb személy – az alábbi szerveknél tehet panaszt vagy közérdekű bejelentést az egészségügyi ellátásával kapcsolatban:

- egészségügyi szolgáltató,
- egészségügyi szolgáltató fenntartója,
- betegjogi/ellátottjogi képviselő (Integrált Jogvédelmi Szolgálat),
- az érintett egészségügyi szolgáltató részére működési engedélyt adó egészségügyi államigazgatási szerv (NNGYK vagy Kormányhivatal járási/kerületi hivatala),
- etikai vétség gyanúja esetén az Egészségügyi Szakmai Kamara (MESZK) Etikai Bizottsága, valamint az Egészségügyi Tudományos Tanács.

A beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését *az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény* rendelkezései szerint.

Kártérítési vagy más bírói úton érvényesíthető igény esetén az igény az illetékes bíróságnál benyújtott keresettel érvényesíthető, amelyhez rászorultság esetén jogi segítség kérhető *a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény* szerint. *Az igazságügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos egyes feladat- és hatáskörökről szóló 362/2016. (XI. 29.) Korm. rendelet* 6. § b) pontja alapján jogi segítségnyújtó szolgálatként a fővárosi és vármegyei kormányhivatal jár el.

*Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény* 18. § alapján az alapvető jogok biztosához fordulhat.

### 3. Fogalommeghatározás

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. (Panasz tv. 1. § (2) bekezdés)

A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat. (Panasz tv. 1. § (3) bekezdés)



A panaszt vagy a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított **harminc napon** belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost– az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell az első megkeresés alkalmával. A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

A panaszokat vagy közérdekű bejelentéseket az Iratkezeléssel kapcsolatos szabályzat alapján a központi iktatórendszerben szükséges iktatni, amely alkalmas a panaszok vagy közérdekű bejelentések útjának nyomon követésére.

A panaszokról vagy közérdekű bejelentésekről, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A panaszokkal vagy a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos nyilvántartásokat a 10. pontban meghatározott tartalommal kell vezetni.

Az Ákr. kérelemre vonatkozó fogalmára tekintettel az első eljárási cselekmény során szükséges vizsgálni, hogy

- a beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés alapján – annak jellege miatt - az ügyben hatósági eljárást szükséges-e indítani,
- a panasz vagy a közérdekű bejelentés egyéni érdeksérelemre vonatkozik-e, melyek kivizsgálása panasz eljárás keretében történik.

Hatósági eljárást szükséges indítani az alábbi esetekben:

- ha a lefolytatott panasz eljárás eredményeként a szakmai szabályok, eljárásrendek, vagy jogszabályi rendelkezések megsértése igazolódott a szolgáltató részéről,
- a média útján, közösségi hálón vagy egyéb úton a hatóság tudomására jut eljárás megindítására okot adó körülmény,
- ha felügyeleti szerv a szakmai szabályszegés kivizsgálását, hatósági eljárás lefolytatását kéri.

## **5. Panasz vagy közérdekű bejelentés érkezése**

### **5.1. Írásban**

A panasz vagy a közérdekű bejelentés érkezhethet:

- postai úton (levélben)
- elektronikus úton e-mailben
- ügyfélkapun keresztül

Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés postai úton érkezett, az Iratkezelési Szabályzat szerint iktatni kell és ki kell szignálni a kijelölt ügyintézőre. Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés elektronikus úton (e-mailben) érkezett, a megkeresést nyomtatott formában, Iratkezelési Szabályzat szerint szükséges iktatni majd szignálni.

### **5.2. Szóban**

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést az alábbi módokon is lehet tenni:

- személyesen
- telefonon

A telefonon érkezett panaszok vagy közérdekű bejelentések esetében a panaszost tájékoztatni kell arról, hogy személyes és különleges adatok védelme érdekében az eljárás lefolytatásához szükséges a panasz vagy közérdekű bejelentés írásban történő megerősítése a panaszra jogosult személy aláírásával ellátott dokumentum formájában.

Ha a panaszos személyesen kíván panaszt tenni, akkor tisztázni kell, hogy az NNGYK rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel a vizsgálat lefolytatására. Ha nem, akkor a panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a panaszt vagy közérdekű bejelentést mely szervnél teheti meg.

Amennyiben az ügy súlyossága indokolja, illetve ha a panaszos kéri, fel kell venni a jegyzőkönyvet és azt haladéktalanul továbbítani kell az arra hatáskörrel rendelkező szervnek.

Ha a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálására az NNGYK rendelkezik hatáskörrel, akkor a panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a panaszának vagy a közérdekű bejelentésének kivizsgálásához szükséges a nevének és a címének a megadása. Amennyiben a panaszos nem kívánja a nevét és címét megadni, ennek kapcsán figyelmeztetni kell arra, hogy az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi. Ettől az eljárásra jogosult szerv eltekinthet és a panaszt vagy közérdekű bejelentést megvizsgálja, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál. Ebben az esetben a panaszos csak arról kap értesítést, hogy bejelentése megalapozott volt-e. A panaszost tájékoztatni kell arról is, hogy egyértelmű hozzájárulása nélkül személyes adatai nem hozhatók nyilvánosságra (Panasz tv. 3. § (3) bekezdése). Adatai, amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásához nem elengedhetetlenek nem kerülnek közlésre az érintett egészségügyi szolgáltató felé.

Ha a panaszos a nevét és a címét megadta, akkor a panaszról vagy közérdekű bejelentésről jegyzőkönyvet kell készíteni, azt alá kell írni.

A jegyzőkönyv tartalmazza készítésének helyét és idejét, a beteg (valamint a panaszos) azonosításához szükséges adatokat, nyilatkozatának a lényegét, a tényállás tisztázásával összefüggő ténymegállapításokat, a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges (6.3. pontban meghatározott) adatokat, valamint a jogokra és kötelezettségekre való figyelmeztetést.

Jegyzőkönyvet kell készíteni továbbá akkor is, ha a panaszos a nevét és a címét nem adta meg, de a panasz tartalma indokolja vizsgálat lefolytatását, közérdekű bejelentésként kezelve.

A szóbeli panaszt vagy közérdekű bejelentést tartalmazó jegyzőkönyv 2 példányban készül, melyet a panaszos és a jegyzőkönyvet elkészítő személy is aláír. Egy példányt a panaszosnak át kell adni.

### **5.3. A beérkezett panasz vagy közérdekű bejelentés iktatása**

A beérkezett panaszt vagy közérdekű bejelentést a beérkezés formájától függetlenül szignálni szükséges. A beérkezést követően a Főosztály vezetője az általa kijelölt osztályvezetőre vagy ügyintézőre szignálja az ügyiratot intézkedés céljából. Amennyiben osztályvezetőre történt a szignálás, az osztályvezető kijelöli az ügyintézőt, aki az ügyiratot intézkedésre megkapja. Ezt követően az ügyirat az ügyintézők részére átadásra kerül.

A területi munkatársakhoz benyújtott panaszügy másolati példányát elektronikus úton fel kell küldeni az Egészségügyi Igazgatási Főosztályra szignálásra. A kiszignált ügyiratot a szignálásban szereplő ügyintézőnek meg kell küldeni.

## 6. Panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata

### 6.1. Panaszos személyének vizsgálata, azonosítása, meghatalmazás kérése

A panasz vagy közérdekű bejelentés beérkezését követően szükséges vizsgálni, hogy az kinek a vonatkozásában érkezett be és mire irányul.

A panasz vagy közérdekű bejelentés lehet:

- a saját egészségügyi ellátással kapcsolatos kifogás
- az egészségügyi ellátásban részesült beteg meghatalmazása alapján benyújtott panasz vagy közérdekű bejelentés
- elhunyt beteg hozzátartozója/örököse által benyújtott panasz vagy közérdekű bejelentés
- cselekvőképtelen beteg gondnoka, törvényes képviselője által benyújtott panasz vagy közérdekű bejelentés
- cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes személy által benyújtott panasz vagy közérdekű bejelentés
- az egészségügyi ellátásban részesült beteg meghatalmazása hiányában benyújtott panasz vagy közérdekű bejelentés

Amennyiben a panaszos nem a saját egészségügyi ellátását kifogásolja, úgy vizsgálni kell, hogy a panaszos

- csatolta-e az érintett beteg meghatalmazását
  - közokiratba foglalva vagy
  - teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalva
- cselekvőképtelen beteg esetében igazolta-e, hogy a beteg a bejelentő gondnoksága alatt áll, ideértve a szülő bejelentését gyermeke ellátása miatt, illetve ha a saját ellátására vonatkozóan nyújtott be panaszt, arra jogosult volt-e,
- elhunyt beteg ellátásával kapcsolatos panasz vagy közérdekű bejelentés esetén jogosult-e panaszt tenni (hozzátartozói vagy örökös jogosultság igazolása).

A kivizsgálás során végig vizsgálni kell a panaszos jogosultságát a panasz bejelentésére, ha felmerül a gondnokolttság kérdése, adatokért az Országos Bírói Hivatalt kell megkeresni formanyomtatvány kitöltésével.

### Vonatkozó jogszabályok:

- *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján:*
  3. § E törvény alkalmazása során:
  2. személyes adat: az érintettre vonatkozó bármely információ;
  3. Különleges adat:  
(...)
  - 3c. egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi

szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;

- Az Eütv. alapján:

*16. § (1) A cselekvőképes beteg - ha e törvény eltérően nem rendelkezik - közokiratban, teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy - írásképtelensége esetén - két tanú együttes jelenlétében megtett nyilatkozattal*

*a) megnevezheti azt a cselekvőképes személyt, aki jogosult helyette a beleegyezés, illetve a visszautasítás jogát gyakorolni, illetve, akit a 13. § alapján tájékoztatni kell,*

*b) az a) pontban meghatározott személy megjelölésével vagy anélkül a (2) bekezdés szerinti személyek közül bárkit kizárhat a beleegyezés és a visszautasítás jogának helyette történő gyakorlásából, illetve a 13. § szerinti tájékoztatásból.*

*(2) Amennyiben a beteg cselekvőképtelen, és nincs az (1) bekezdés a) pontja alapján nyilatkozattételre jogosult személy, a beleegyezés és a visszautasítás jogának a (4) bekezdésben foglalt korlátok közötti gyakorlására – az (1) bekezdés b) pontjában foglaltak figyelembevételével – a megjelölt sorrendben az alábbi személyek jogosultak:*

*a) a beteg törvényes képviselője, ennek hiányában*

*b) a beteggel közös háztartásban élő, cselekvőképes*

*ba) házastársa vagy élettársa, ennek hiányában*

*bb) gyermeke, ennek hiányában*

*bc) szülője, ennek hiányában*

*bd) testvére, ennek hiányában*

*be) nagyszülője, ennek hiányában*

*bf) unokája;*

*c) a b) pontban megjelölt hozzátartozója hiányában a beteggel közös háztartásban nem élő, cselekvőképes*

*ca) gyermeke, ennek hiányában*

*cb) szülője, ennek hiányában*

*cc) testvére, ennek hiányában*

*cd) nagyszülője, ennek hiányában*

*ce) unokája.*

*(3) Az egy sorban nyilatkozattételre jogosultak ellentétes nyilatkozata esetén a beteg egészségi állapotát várhatóan legkedvezőbben befolyásoló döntést kell figyelembe venni.*

Ha a beteg cselekvőképtelen, vagy korlátozottan cselekvőképes:

- Cselekvőképtelen beteg dokumentációjába való betekintési jog az Eütv. 16. § (1) és (2) bekezdése szerinti személyt illeti meg.
- Korlátozottan cselekvőképes kiskorú esetében törvényes képviselőjét illeti meg.
- Cselekvőképességében az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében részlegesen korlátozott nem kiskorú személy dokumentációjába való betekintési jog a beteget, az Eütv. 16. § (1) bekezdés a) pontja szerint megnevezett személyt, ilyen személy hiányában a törvényes képviselőt illeti meg (Eütv. 24. § (6) bekezdés).

Abban az esetben, ha a beteg elhunyt, nem kell vizsgálni a sorrendet:

A beteg halála esetén **törvényes képviselője, közeli hozzátartozója, valamint örököse** - írásos kérelme alapján - **jogosult** a halál okával összefüggő vagy összefüggésbe hozható, továbbá a halál bekövetkezését megelőző gyógykezeléssel kapcsolatos egészségügyi adatokat megismerni, az egészségügyi dokumentációba betekinteni, valamint azokról kivonatot, másolatot készíteni vagy saját költségére másolatot kapni (Eütv. 24. § (11) bekezdés).

## **6.2. Panaszban vagy közérdekű bejelentésben foglaltak pontosításának kérése**

Az eljárásra jogosult szerv kapcsolatot tart a panaszossal, ennek keretében a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Az eljárásra jogosult szerv a panaszost meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi. (Panasz tv. 3. § (3) bekezdés)

Ha a panaszos az érintett egészségügyi szolgáltatótól kártérítést követel vagy egyéb olyan igénye van, ami bírósági úton érvényesíthető, akkor tájékoztatni kell arról, hogy igényét a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál benyújtott keresettel vagy fizetési meghagyással érvényesítheti.

## **6.3. A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásához bekérhető adatok**

1. A panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyát képező egészségügyi ellátásban résztvevő beteg neve, születési neve, születési helye, ideje, anyja neve, TAJ száma,
2. Panaszos kapcsolattartási címe,
3. A panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyát képező egészségügyi szolgáltató(k)/részleg(ek) megnevezése és a kifogásolt egészségügyi ellátás(ok) idejének pontos megjelölése,
4. A kifogásolt egészségügyi ellátás, illetőleg panasz vagy közérdekű bejelentés pontos megnevezése (lényegének szöveges leírása, lényeges körülmények),
5. Amennyiben a beteg cselekvőképes, a panaszügy intézéséhez, az egészségügyi adatok kezeléséhez a saját kézjeggyével ellátott panasz vagy meghatalmazása,
6. Amennyiben a beteg cselekvőképtelen, korlátozottan cselekvőképes, illetve gondnokság alá helyezett, tájékoztatás a törvényes képviselő, gondnok személyéről, valamint ez esetben a törvényes képviselő vagy gondnok kézjeggyével ellátott panasz (vagy hozzájárulása a panaszügy intézéséhez, az egészségügyi adatok kezeléséhez).

Amennyiben a fenti adatok valamelyikét a panasz vagy közérdekű bejelentés nem tartalmazza, tájékoztatást kérő levélben kell kérni a panaszost a panasz vagy közérdekű bejelentés írásban történő kiegészítésére, valamint a kért nyilatkozatok megküldésére, ezzel egyidejűleg tájékoztatni kell a panaszost a jogérvényesítés egyéb lehetőségeiről is.

A személyes és különleges adatok védelme érdekében e-mailen érkezett bejelentések írásban történő megerősítését kell kérni a panaszra jogosult személy aláírásával ellátott dokumentum formájában.

## 6.4. Közérdekű bejelentés

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat. (Panasz tv. 1. § (3) bekezdés) Közérdekű bejelentést bárki tehet).

## 7. Panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálás mellőzése, elutasítása

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés **vizsgálata mellőzhető**. (Panasz tv. 4. § (1) bekezdés)

A panasz **vizsgálata mellőzhető akkor is**, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított **egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi**. (Panasz tv. 4. § (2) bek.)

Vizsgálni szükséges annak tényét, hogy a panaszos mikor értesült az általa panaszolt sérelemről, mulasztásról, és ennek időpontja és a panasz beadásának időpontja között eltelt időt. Amennyiben ennek időtartama több mint egy év, a panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A vizsgálat mellőzéséről, valamint érdemi vizsgálat nélküli elutasításáról a panaszost értesíteni kell.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát mellőzni kell, kivéve, ha annak alapjául súlyos jog vagy érdeksérelem szolgál és rendelkezésre állnak az érdemi vizsgálat lefolytatásához szükséges adatok. (Panasz tv. 4. § (3)-(4) bek.)

A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásának mellőzéséről, illetve elutasításáról szóló értesítést az Egészségügyi Igazgatási Főosztály fejlécével ellátott iraton a főosztályvezető írja alá.

## 8. Kivizsgálás menete

A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 8.1. A tényállás tisztázása

#### 8.1.1. Panaszos értesítése a kivizsgálás megkezdéséről és befejezésének várható időpontjáról

A panaszt vagy a közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Az eljárás megindításáról a bejelentőt tájékoztatni kell.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás

meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell (Panasz tv. 3. § (2) bekezdés). A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

### **8.1.2. A közhiteles nyilvántartások, hatósági adatok vizsgálata**

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálásához szükséges, a 6.3. pontban felsorolt valamennyi adat, irat az NNGYK rendelkezésére áll, előzetesen az alábbiakat szükséges megvizsgálni:

- Működési engedély vonatkozásában: a panaszolt ellátást nyújtó szolgáltatónak a panaszolt szervezeti egységben engedélyezett szakma progresszivitási szintjéhez szükséges személyi és tárgyi feltételek rendelkezésre állnak-e,
- Területi ellátási kötelezettség vonatkozásában: a panaszolt ellátást nyújtó szolgáltatónak az ellátási kötelezettsége kiterjedt-e a panaszolt ellátás időpontjában a beteg lakóhelyére, tartózkodási helyére,
- Működési nyilvántartás vonatkozásában: az Országos Kórházi Főigazgatóság (a továbbiakban: OKFŐ) által vezetett, az egészségügyi szakképesítést szerzett személyek alapnyilvántartása és az egészségügyi dolgozók működési nyilvántartása, mint közhiteles nyilvántartás bárki számára megismerhető adatai szerint az ellátásban résztvevő egészségügyi dolgozók működési nyilvántartása adott szakképesítés vonatkozásában érvényes-e.

### **8.1.3. Vonatkozó egészségügyi dokumentációk, nyilatkozatok bekérése**

A panasz vagy a közérdekű bejelentés vizsgálata során az alábbi eljárás szerint kerül sor a szükséges dokumentumok bekérésére:

- a panaszolt ellátással érintett egészségügyi szolgáltatótól
  - a vonatkozó egészségügyi dokumentáció, a panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos helyi protokollok, eljárásrendek, utasítások,
  - a panaszban vagy a közérdekű bejelentésben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozat a panaszolt egészségügyi szolgáltató képviselőjétől,
- amennyiben a beteg ellátása nem a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyát képező szolgáltatónál kezdődött vagy fejeződött be, és a tényállás teljes körű tisztázásához szükséges, úgy az ott keletkezett dokumentációt ezen szolgáltatóktól.

A szolgáltatótól a dokumentáció papír alapon postai úton vagy elektronikusan (e-mail, hivatali kapu) érkezik meg.

A szolgáltató(k)nak 10 napos határidőt szükséges biztosítani a kért dokumentumok és nyilatkozat megküldésére.

Indokolt esetben ennél rövidebb és hosszabb határidő is megszabható részükre.

Az ügyintéző feladata a szolgáltatótól beérkezett dokumentáció áttekintése és szükség szerinti másolása, több felkérés esetén, amennyiben indokolt, annak megfelelő példányszámban. Lehetőség szerint e-ügyintézésre kell alkalmassá tenni a beérkezett egészségügyi dokumentációt (pl.: own cloud használata)

## 8.2. Szakvélemény kérése

### 8.2.1. Szakfelügyelő (főorvos) megbízása

A panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel kapcsolatos tényállás tisztázásához az NNGYK szakfelügyelő főorvost kér fel az ellátás szakmai szempontok szerinti véleményezésére, valamint annak vizsgálatára, hogy az ellátás az egészségügyi jogszabályok, szakmai irányelvek, protokollok és módszertani levelek alapján történt-e.

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés alapján szakfelügyelő főorvos eljárásba történő bevonása szükséges, akkor az érintett szakma/szakmák területi szakfelügyelő főorvosát kell felkérni szakvélemény adására. Ha több szakfelügyelő főorvos bevonása szükséges az eljárásban, a felkéréseket egyidejűleg kell megtenni. Indokolt esetben az országos szakfelügyelő főorvos szakvéleményét lehet kikérni.

A panasz vagy közérdekű bejelentés ügyintézője választja ki a szakfelügyelő főorvosi névjegyzékből a panasz vagy közérdekű bejelentés tárgyának megfelelő szakfelügyelő főorvost, figyelembe véve az EMMI rendelet 7. § (2) bekezdésben megfogalmazott kizárási szabályokra. Fel kell hívni a felkért szakfelügyelő figyelmét, hogy amennyiben vele szemben kizárási szabályok alapján összeférhetlenség áll fenn, vagy valamilyen méltányolható okból a megbízást teljesíteni nem tudja (pl.: betegség), azt haladéktalanul, legkésőbb a felkérés kézhez vételétől számított 3 munkanapon belül köteles jelezni a megbízó részére.

Fel kell hívni továbbá a felkért szakfelügyelőt, hogy a szakterülete vonatkozásában megfogalmazott szakvéleményt legkésőbb a dokumentáció kézhezvételétől számított 15 napon belül eljuttatja a megbízó részére.

Az EMMI rendelet 4. § (7) szakasza szerint a felkért területi szakfelügyelő a megbízásban foglaltak alapján a szakfelügyeleti vizsgálat alá vont egészségügyi szolgáltatónál - a szakterülete vonatkozásában – vizsgálja:

a) az egészségügyi tárgyú jogszabályok, valamint az egészségügyi szakmai irányelvek, protokollok előírásainak végrehajtását,

b) a megelőzés, kórismézés, a gyógyítás és az ápolás, a gondozás, a rehabilitáció és az orvosi szakvéleményezés szakszerűségét, eredményességét, minőségét, ennek során vizsgálja az adott tevékenység széleskörűen elfogadott szakmai előírásoknak és az érvényben lévő minőségügyi szabályoknak megfelelő, a beteg számára elfogadható módon, a szükséges időn belül végrehajtott, biztonságos, hatásos és eredményes elvégzését,

c) a feladatok ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket,

d) a betegbeutalás rendjét,

e) az ügyeleti-készenléti ellátás rendjét és összhangját,

f) a panaszok érdemi kivizsgálását,

és elvégzi a feltárt problémák értékelését.

A szakfelügyelő főorvos felkérését megelőzően egyeztetni célszerű (pl.: az ügyintéző indokolt esetben előzetesen telefonon vagy e-mailben megkeresi a szakterület szakfelügyelő főorvosát és tájékoztatja a megbízás elfogadásáról).

Abban az esetben, ha a felkért szakfelügyelőtől 3 napon belül elutasító válasz érkezik, új szakfelügyelő megkeresésére kerül sor.

A szakfelügyelő főorvos felkérő levelében pontos kérdéseket kell megfogalmazni. A kérdések részben a panaszban feltett kérdésekkel megegyeznek, másrészt arra irányulnak, hogy az ellátás a rendelkezésre álló dokumentumok alapján a szakma szabályai szerint történt-e.

Annak vizsgálatára, hogy a panaszügy érdemi lezárásához mely szakterület vagy szakterületek szakfelügyelőnek megkeresése indokolt, (több szakterület – határterületek), valamint a felkérésben szereplő orvosszakmai kérdések megfogalmazásához az ügyintéző írásban vagy szóban (telefonon) bevonhatja a panaszvizsgálás eljárásrendjében erre kijelölt, az Egészségügyi Igazgatási Főosztály orvosi szakképesítéssel rendelkező munkatársát (supervisor).

A supervisor feladatokkal megbízott munkatárs a megkeresésétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül köteles észrevételeit, javaslatait az ügyintézőnek megadni.

A szakfelügyelő főorvos felkérő levelét, valamint a megbízási szerződést, és hozzá kapcsolódó feljegyzéseket az ügyintéző készíti elő.

A szakfelügyelő figyelmét fel kell hívni arra, hogy kizárólag az ellátás időpontjában is érvényben lévő szakmai irányelvekre és protokollokra hivatkozzanak. Ezek hiányában elsősorban tankönyvekben elismert evidenciákra alapozandó a szakvélemény.

A Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek szakfelügyelete során **együttműködés** az illetékes **MH főszakorvossal**, valamint a rendvédelmi szerv ágazati szakmai felügyeleti szervével.

Megbízott szakfelügyelő jár el a fogvatartottak és a kényszergyógykezelés, ideiglenes kényszergyógykezelés intézkedés hatálya alatt állók ellátását végző szolgáltatók esetében a **rendvédelmi ágazati szakmai felügyeleti szervvel**.

Szakfelügyeleti tevékenység **kiterjed a szociális és gyermekvédelmi intézményekben végzett egészségügyi tevékenység** felügyeletére is.

### 8.2.2. Szakfelügyelő véleménye

A megbízott szakfelügyelő a szakvéleményét az NNGYK-nak írásban megküldi a felkérés és a dokumentáció kézhezvételét követő 30 napon belül. Abban az esetben, ha a szakfelügyelő véleménye ellentmondásokat tartalmaz, a szakfelügyelőt ismételten meg kell keresni és határidő tűzésével tisztázó kérdéseket szükséges feltenni. Az új megkeresés miatt nem kell új megbízási szerződést írni.

Amennyiben a szakfelügyelő az előírt határidőben nem küldi meg szakvéleményét, a határidő leteltét követően az ügyintéző írásban megkeresi a szakfelügyelőt, amelyben rákérdez arra, hogy mikorra várható a szakvélemény megérkezése. Amennyiben a szakfelügyelő indokolja, hogy nem tudja elkészíteni a szakvéleményt (elfoglalt, összeférhetetlenséget állapított meg, betegség), igazolható módon kérjük meg határidő tűzésével az iratanyag visszaküldésére. Ebben az esetben új

szakfelügyelő megkeresése szükséges (8.2.1. pont), egyben a korábban felkért szakfelügyelő figyelmét felhívjuk, hogy bármilyen jellegű akadályoztatottság esetén (összeférhetetlenség, betegség, elfoglaltság) azt haladéktalanul, legkésőbb 5 munkanapon belül köteles jelezni.

### 8.2.3. Teljesítés igazolása, kifizetés kezdeményezése

A szakvélemény beérkezését követően teljesítési igazolást kell kiállítani, hogy a szerződésben foglaltakat a szakfelügyelő teljesítette.

A teljesítésigazolást és a kifizetés kezdeményezést a megbízási szerződés 2 példányával, az adóelőleg nyilatkozattal, személygépkocsi használata iránti kérelemmel és a szakvélemény másolati példányával együtt a főosztályvezető részére kell aláírásra adni.

### 8.2.4. Ápolás szakmai szakvélemény

Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés az ápolás szakmát is érinti, úgy az ápolási szakfelügyelet (vármegyei kormányhivatal) ápolás-szakmai szempontból a bejelentést megvizsgálja, szükség esetén, felkérésre ellenőrzést végez.

### 8.2.5. Kórház higiénés szakvélemény

Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés kórház higiénés szempontokat érint a *fővárosi és megyei kormányhivatal, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatal népegészségügyi feladatai ellátásáról, továbbá az egészségügyi államigazgatási szerv kijelöléséről* szóló 385/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés e) pontja és az Ehi. 4. § (6) bekezdés h) pontja alapján felkérjük az illetékes vármegyei kormányhivatalt, hogy kórház higiénés szempontból a bejelentést vizsgálja ki és a kivizsgálás eredményéről és a megtett intézkedéséről tájékoztassa az NNGYK-t, s szükség esetén kérje intézkedésünket.

## 8.3. Kivizsgálás lezárása

A vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről a panaszost tájékoztatni kell.

Abban az esetben, ha bármilyen *szabálytalanságot észlelt* az ügyintéző az alábbi eljárást kell követni:

A panasz vagy a közérdekű bejelentés kivizsgálását a panaszosnak írt tájékoztató levéllel le kell zárni, melyben tájékoztatjuk, hogy a szükséges intézkedést közigazgatási hatósági eljárás keretében a hatóság megteszi.

A panasszal vagy közérdekű bejelentéssel kapcsolatos lezáró levelet tájékoztatásul a panaszolt egészségügyi szolgáltatónak is meg kell küldeni.

Ha a panasz megalapozott és az okozott sérelem orvosolható, akkor a bejelentőt ennek módjáról (pl.: kártérítési igény benyújtása) is tájékoztatni kell.

Amennyiben a kivizsgálás során *szakmai szabályszegés nem állapítható meg*, a Panaszos tájékoztatása erről a tényről megtörténik, egyúttal jelzésre kerül az is, hogy az intézményrendszeren belül fellebbezésre nincs mód, de az egyéb jogérvényesítési lehetőségekről ebben az esetben is tájékoztatni kell a bejelentőt.

**A panaszosnak a szakfelügyelő főorvos véleménye nem kerül megküldésre, annak tartalma a panasz lezárásáról szóló tájékoztatásba kerül bele.**

A panaszlezárásról szóló dokumentumot főszabályként az Egészségügyi Igazgatási Főosztály főosztályvezetője írja alá.

#### **8.4. Iratbetekintés**

A Panasz tv. nem írja elő, hogy az ügyben érintetteknek joga lenne iratbetekintésre, így panasz eljárás során iratbetekintés sem a panaszosnak, sem a panaszolt szolgáltatónak nem biztosított. Fentiek értelmében a panaszolt szolgáltatónak nem küldjük meg a bejelentést, panaszosnak pedig a szakfelügyelő véleményét.

A jogszabály nem írja elő, hogy a tájékoztatást iratbetekintés formájában kell biztosítani. Az érintett kérelmére a panasz eljárás során tájékoztatást adunk.

A Panasz tv. 5.§ (2)-(3) bekezdése rendelkezik a vizsgálat befejezéséről, amely szerint az eljárásra jogosult szerv a panaszost „a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről” haladéktalanul értesíti.

A panaszosnak írt válaszlevélben nem szükséges idézni a szakfelügyelő főorvos véleményét, csak a lényegét kell leírni és azt, hogy megalapozott, megalapozatlan, vagy részben megalapozott a panasz. Amennyiben kikéri a panaszos, a teljes szakvéleményt, ki kell adni, azonban a szakfelügyelő főorvos elérhetőségi adatait szükséges letakarni (pl.: munkahely fejléce).

### **9. Intézkedés**

Ha a kivizsgálás alapján a bejelentés megalapozottnak bizonyult vagy a vizsgálat jogszabálysértést, szakmai hibát tárt fel, akkor közigazgatási hatósági eljárás keretében megteesszük a szükséges intézkedéseket.

**A panaszos az intézkedésre irányuló eljárásban már nem ügyfél.**

Leggyakrabban az alábbi intézkedésekre kerülhet sor:

1. kisebb súlyú cselekmény esetén a szolgáltató figyelmének felhívása az elkövetett jogszabálysértésre és annak megszüntetésére,
2. határozatban kötelezés a jogszabályok betartására (hivatalból indult közigazgatási eljárás során),
3. egészségügyi bírság kiszabása mellett kötelezés a jogszabályban foglaltak betartására,
4. etikai vétség gyanúja esetén etikai eljárás kezdeményezése az illetékes szakmai kamaránál, illetve az ETT-nél,
5. bűncselekmény gyanúja esetén feljelentés az illetékes szervnél.

Ha valamely vizsgálatot a Belügyminisztérium, az Állampolgári Jogok Országgyűlési Biztosa, vagy egyéb szerv kezdeményezi, akkor a vizsgálat eredményéről és a megtett intézkedésekről a vizsgálatot kezdeményező szervezet kell tájékoztatni, ha az nem kérte a panaszos közvetlen értesítését.

## 10. Nyilvántartások

### 10.1. Szakfelügyelői névjegyzék

A szakfelügyelet szakterületeit és a névjegyzékbe vehető szakfelügyelők számát az EMMI rendelet 1. számú melléklete tartalmazza. A szakfelügyelőt az országos tisztifőorvos az egészségügyi szakmai kollégium szakterület szerint érintett tagozata véleményének figyelembevételével kéri fel. Amennyiben a személy ezen felkérést elfogadja, az országos tisztifőorvos felveszi a szakfelügyelői névjegyzékbe.

A szakterületen eljáró, névjegyzékben szereplő szakfelügyelőt a népegészségügyi feladatkörében eljáró fővárosi, megyei kormányhivatal, járási hivatal az országos tisztifőorvos esetileg bízta meg a jogszabályban meghatározott, hatáskörébe tartozó feladata ellátásában történő közreműködésre. A megbízó és a szakfelügyelő között kötött megbízási szerződés meghatározott feladat, illetve tevékenység ellátására szól.

A megbízások alapján végzett tevékenységről a megbízó köteles nyilvántartást vezetni.

### 10.2. Panasznyilvántartás adattartalma

Panaszos neve	
Beteg neve	
AJB	<i>(igen/nem)</i>
BJK	<i>(igen/nem)</i>
IJSZ	<i>(igen/nem)</i>
Min-ÁT	<i>(igen/nem)</i>
a panasz beérkezésének ideje	
a panaszvizsgálás lezárásának tervezett ideje	
panaszvizsgálás induló iktatószáma (főszám/évszám)	
panaszvizsgálást lezáró iktatószáma (csak éven átnyúló panasz esetén)	
a panasz tárgya (röviden, címszavakban)	
COVID-dal érintett panasz	<i>(igen/nem)</i>
Ügyintéző neve	<i>(választható legördülő listából)</i>
Ügyintéző neve korábbi	
Beteg kora	<i>(választható legördülő listából)</i>
panaszolt szolgáltató 6 jegyű kódja	
Panaszolt szolgáltató megye	<i>(választható legördülő listából)</i>

finanszírozott - nem finanszírozott ellátás	(igen/nem)
hatáskör	(választható legördülő listából)
panaszolt fő szakterület	(választható legördülő listából)
belső határidő	
melyik lépésnél tartunk	(választható legördülő listából)
panaszvizsgálás lezárásának dátuma	
panaszbejelentés megalapozott áttétel szakmai KAMARA / ETT részére	(választható legördülő listából)
hatósági eljárás indult-e	(választható legördülő listából)
hatósági eljárás ügyintézője	
hatósági eljárás iktatószáma	
hatósági eljárás kimenetele	(választható legördülő listából)
bírság összege	(választható legördülő listából)
intézkedés szakmai hiányosságok miatt	(választható legördülő listából)
intézkedés dokumentációs hiányosságok miatt	(választható legördülő listából)
intézkedés minimumfeltételek hiányossága miatt	(választható legördülő listából)
intézkedés egyéb okból	(választható legördülő listából)
büntetőfeljelentés történt-e	(választható legördülő listából)
hatósági döntés iktatószáma	
döntés kiadm. dátuma	
véglegesség dátuma	
KSZNY-ben rögzítve	(választható legördülő listából)
megjegyzés – hat.elj	

### 10.3. Hatósági intézkedések

Az Ehi 13/A. § (11) bekezdése alapján az egészségügyi államigazgatási szerv az egészségügyi bírságot kiszabó végleges határozatáról készült közleményt az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény szabályai szerint közhírré teszi.

Kötelező határozatok közhírré tétele:

- Közzététel helye: <https://www.nnk.gov.hu>
- Közzététel módja: véglegessé válást követően a határozat anonimizált formában, iktatószám elnevezés alatt tesszük közhírré 15 napra

A panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

### 11. Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot jogszabályváltozást követően azonnal, egyébként évente kell felülvizsgálni.

## **12.Mellékletek, iratminták**

1. Megerősítés és/vagy adatbekérés
2. Tájékoztatás kivizsgálás megkezdéséről és határidő hosszabbításáról
3. Betegdokumentáció bekérése
4. Szakfelügyelő (főorvos) felkérése
5. Tájékoztatás panasz kivizsgálás eredményéről
6. Kormányhivatalok felkérése ápolásszakmai vagy kórházhygiénés ellenőrzésre
7. Mellőzés egy éven túl előterjesztett panasz





NEMZETI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS GYÓGYSZERÉSZETI KÖZPONT  
EGÉSZSÉGÜGYI IGAZGATÁSI FŐOSZTÁLY

Iktatószám: NNGYK/XXXXX-X/2024

Tárgy: tájékoztatás - megerősítés kérése

Ügyintéző: [ügyintéző neve]

Hivatkozási szám: -

Telefon: [ügyintéző telefonszáma]

Melléklet: -

*Kérem, hogy válaszában a fenti számra  
hivatkozzon!*

[panaszos neve]

részére

[a panaszos postai vagy elektronikus címe]

**Tisztelt [panaszos neve] Úr/Asszony!**

A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (a továbbiakban: NNGYK) [dátum] *postai/elektronikus úton* benyújtott, a [szolgáltató neve] [székhelye] által az Ön/XY részére nyújtott egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszbejelentése tekintetében az alábbiakról tájékoztatom.

**Az NNGYK az egészségügyi szolgáltatók által, a beteg részére nyújtott egészségügyi ellátással, vagy az ellátás elmaradásával kapcsolatban tett panaszokat vizsgálja ki** a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) alapján, – orvosszakmai és ápolási szempontból, szükség szerint szakfelügyelő főorvos és az illetékes Kormányhivatal bevonásával – **és a kivizsgálás eredménye alapján szükség szerint megindítja** az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 104. § (1) bekezdés a) pontja alapján a **hivatalbóli eljárást** az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény 11. és 13. §-aiban foglalt feladatok teljesítése érdekében.

A panaszvizsgálás során azt vizsgáljuk, hogy a konkrét egészségügyi ellátás során a panaszolt ellátás a vonatkozó szakmai irányelvek, protokollok és módszertani levelek alapján történt-e és ezáltal a panasz megalapozott-e, majd ennek alapján szükség szerint, mint egészségügyi államigazgatási szerv, intézkedünk.

Kártérítési vagy más bírói úton érvényesíthető igény esetén az igény az illetékes bíróságnál benyújtott keresettel érvényesíthető, amelyhez rászorultság esetén jogi segítséget kérhet, melynek szabályait a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény tartalmazza.

Cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6. Tel: + 36 1 476 1100

e-mail: [igazgatas@nngyk.gov.hu](mailto:igazgatas@nngyk.gov.hu)

Hivatali kapu KRID azonosító: 661793900

Tájékoztatom, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 3. § 3. pont c) alpontja alapján az egészségi állapotra vonatkozó adat különleges adatnak minősül.

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) vonatkozó rendelkezései szerint az egészségügyi ellátással kapcsolatos kérdések vizsgálatát kizárólag az egészségügyi ellátásban részesült személy, azaz a beteg, vagy annak törvényes képviselője, vagy a beteg által meghatalmazott személy kérheti. A Panasztörvény 4. § (3) bekezdése szerint az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.

Az Eütv. 24. § (11) bekezdése szerint:

(11) A beteg halála esetén törvényes képviselője, közeli hozzátartozója, valamint örököse - írásos kérelme alapján - jogosult a halál okával összefüggő vagy összefüggésbe hozható, továbbá a halál bekövetkezését megelőző gyógykezeléssel kapcsolatos egészségügyi adatokat megismerni, az egészségügyi dokumentációba betekinteni, valamint azokról kivonatot, másolatot készíteni, illetve - első alkalommal térítésmentesen, valamint - minden további másolat tekintetében - az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvény szerint meghatározott módon a saját költségére másolatot kapni.

Az Infotv. 3-5. §-ában foglalt rendelkezésekre figyelemmel – a személyes és az egészségügyi adatok védelme érdekében, kérem, hogy szíveskedjenek az arról szóló teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt nyilatkozatot megküldeni hivatalom részére, hogy Ön, az elhunyt gyermeke, így közeli hozzátartozója, aki jogosult jelen eljárás tárgyát képező panaszügyben eljárni.

A teljes bizonyító erejű magánokirat az ellenkező bizonyításáig teljes bizonyító erővel bizonyítja, hogy az okirat aláírója az abban foglalt nyilatkozatot megtette, illetve elfogadta vagy magára kötelezőnek ismerte el. Teljes bizonyító erejű a magánokirat – többek között, ha:

- a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,
- b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és - ha törvény eltérően nem rendelkezik - lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét

A fentiek okán kérem, hogy lehetőség szerint levelem kézhezvételétől számított 15 napon belül az alábbiakban kért adatokat szíveskedjen megküldeni az NNGYK részére – a láblécben olvasható címre – ügyfélkapun vagy postai úton keresztül a panasz mielőbbi érdemi kivizsgálása érdekében.

Kérem, hogy bejelentését szíveskedjék **kézjegyével ellátva** is megerősíteni, illetve kérem, hogy az alábbi adatokat szíveskedjen megadni:

[szabadszöveges]

- pl.: **meghatalmazást:** ha a panaszos és a beteg nem egy és ugyanazon személy;

- **a Beteg beazonosításához szükséges adatokat:** név, TAJ szám, születési hely és idő, anyja neve;
- **melyik egészségügyi szolgáltató(k) ellen irányul a panasz:** előfordul, hogy nem egyértelmű;

Tájékoztatom továbbá arról, hogy amennyiben – lehetőség szerint a fentebb megadott határidőig – a kért adatot/adatokat nem adja meg, úgy a bejelentésében foglaltak kivizsgálását adatok hiányában nem áll módomban lefolytatni.

Amennyiben az Ön rendelkezésére áll bármilyen további – az esettel összefüggő – egészségügyi dokumentáció, úgy lehetőség szerint azok másolati példányát is szíveskedjen megküldeni részünkre a panasz mielőbbi kivizsgálása érdekében.

Budapest, [dátum]

**Tisztelettel:**

**Dr. Müller Cecília**  
országos tisztifőorvos  
nevében és megbízásából

**dr. Deutschman-Horváth Zsuzsanna Lília**  
főosztályvezető

Kapják:

1. Címzett
2. Irattár





NEMZETI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS GYÓGYSZERÉSZETI KÖZPONT  
EGÉSZSÉGÜGYI IGAZGATÁSI FŐOSZTÁLY

Iktatószám: NNGYK/XXXXX-X/2024

Tárgy: tájékoztatás kivizsgálás megkezdéséről  
és ügyintézési idő hosszabbításáról

Ügyintéző: [ügyintéző neve]

Hivatkozási szám: -

Telefon: [ügyintéző telefonszáma]

Melléklet: -

*Kérem, hogy válaszában a fenti számra hivatkozzon!*

[panaszos neve]  
részére

[a panaszos postai vagy elektronikus címe]

**Tisztelt [panaszos neve] Úr/Asszony!**

A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (továbbiakban: NNGYK) [dátum] postai/elektronikus úton benyújtott, a [szolgáltató neve] [székhelye] szolgáltatónál történt egészségügyi ellátásával kapcsolatos **panaszbejelentésének kivizsgálását az NNGYK az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény 14/C. §-a alapján a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: **Panasztörvény**) szerint megkezdte.**

Figyelemmel a bejelentésben foglaltakra, a körütekintő kivizsgálás és a minél teljesebb kép kialakíthatósága érdekében a vonatkozó dokumentumok beszerzését megkezdtem. Az ügyben érintett XY szolgáltatót felkértem a szükséges dokumentáció és nyilatkozat megküldésére.

Tájékoztatom, hogy a panaszügyben a szükséges dokumentumok és információk beszerzését követően az egészségügyi szolgáltatók szakfelügyeletéről szóló 16/2019 (VII.30.) EMMI rendelet 10.§ (1) bekezdésében foglaltak alapján szakfelügyelő főorvost fogok megbízni a panaszbejelentésben foglaltak vizsgálatára. A panaszbejelentésben foglaltak alapján szükséges lehet továbbá, az ápolásszakmai szempontok vizsgálatára az illetékes Kormányhivatal felkérése.

Mindezekre tekintettel értesítem, hogy az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart.

A Panasztörvény 3. § (2) bekezdése biztosította jogomnál fogva **az ügyintézési határidőt meghosszabbítom.** A kivizsgálás **várható befejezéseként [dátum] napját** állapítom meg, mely az esetleges további teendők miatt – még módosulhat.

Kérem a fentiek szíves tudomásulvételét.

Cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6. Tel: + 36 1 476 1100

e-mail: [igazgatas@nngyk.gov.hu](mailto:igazgatas@nngyk.gov.hu)

Hivatali kapu KRID azonosító: 661793900

Budapest, [dátum]

**Tisztelettel:**

**Dr. Müller Cecília**  
országos tisztifőorvos  
nevében és megbízásából

**dr. Deutschman-Horváth Zsuzsanna Lídia**  
főosztályvezető

Kapják:

1. Címzett
2. Irattár



NEMZETI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS GYÓGYSZERÉSZETI KÖZPONT  
EGÉSZSÉGÜGYI IGAZGATÁSI FŐOSZTÁLY

Iktatószám: NNGYK/XXXXX-X/2024

Tárgy: egészségügyi dokumentáció és nyilatkozat  
bekérése panasz kivizsgálása kapcsán

Ügyintéző: [ügyintéző neve]

Hivatkozási szám: -

Telefon: [ügyintéző telefonszáma]

Melléklet: -

*Kérem, hogy válaszában a fenti számra  
hivatkozzon!*

[szolgáltató főigazgatójának neve]  
részére

[szolgáltató neve]

[szolgáltató címe]

**Tisztelt XY Úr/Asszony!**

A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (a továbbiakban: NNGYK) [Beteg neve] (születési helye ideje: ; anyja neve: ; TAJ száma: ; a továbbiakban: Beteg) [szolgáltató neve] [(székhelye)] szolgáltatónál történt egészségügyi ellátásával kapcsolatos panaszbejelentés érkezett.

A panaszolt egészségügyi ellátásra [panaszolt ellátás kezdő dátuma] és [panaszolt ellátás befejező dátuma] között került sor.

A panaszbejelentésben foglaltak szerint:

[panasz összefoglalása]

Az NNGYK a bejelentés alapján a panasz kivizsgálását elindította. Tisztelettel kérem XY Urat/Asszonyt, hogy [Beteg neve] fenti időszakban történt egészségügyi ellátása során keletkezett az esethez kapcsolódó teljes körű egészségügyi dokumentáció másolatát (zárójelentés, boncolási jegyzőkönyv, képalkotó vizsgálatok leletei és felvételei, laboratóriumi vizsgálatok leletei, ápolási dokumentáció, orvosi dekurzus, konzíliumról készült dokumentáció stb.), **illetve amennyiben a szóban forgó ellátással kapcsolatosan helyi eljárási utasítás/szakmai protokoll rendelkezésre áll, azt levelem kézhezvételétől számított 8/15 napon belül – a láblécben olvasható címre – elektronikus úton szíveskedjenek megküldeni.**

Továbbá kérem, hogy a fentiekben röviden ismertetett panasz tartalmával, valamint a panaszos által feltett kérdésekkel kapcsolatban szíveskedjen nyilatkozni.

Cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6. Tel: + 36 1 476 1100

e-mail: [igazgatas@nngyk.gov.hu](mailto:igazgatas@nngyk.gov.hu)

Hivatali kapu KRID azonosító: 661793900

**Fenti iratok és nyilatkozatának megküldését az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény 14/C. §-a és az egészségügyi szolgáltatás gyakorlásának általános feltételeiről, valamint a működési engedélyezési eljárásról szóló 96/2003. (VII.15.) Korm. rendelet 7. § (2) bekezdés a) pontjában biztosított hatáskörömben eljárva a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény szerinti kivizsgálás lefolytatása céljából kérem.**

Budapest, [dátum]

**Tisztelettel:**

**Dr. Müller Cecília**  
országos tisztifőorvos  
nevében és megbízásából

**dr. Deutschman-Horváth Zsuzsanna Lília**  
főosztályvezető

Kapják:

1. Címzett
2. Irrattár



NEMZETI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS GYÓGYSZERÉSZETI KÖZPONT  
EGÉSZSÉGÜGYI IGAZGATÁSI FŐOSZTÁLY

Iktatószám: NNGYK/XXXXX-X/2024      Tárgy: felkérés szakvélemény adására  
Ügyintéző: [ügyintéző neve]      Hivatkozási szám: -  
Telefon: [ügyintéző telefonszáma]      Melléklet: 1 db iratcsomag/ cloud link

*Kérem, hogy válaszában a fenti számra  
hivatkozzon!*

[szakfelügyelő neve]  
[szakfelügyelő szakterülete] szakterület  
területi szakfelügyelő főorvos részére

[a felkért szakfelügyelő postai vagy  
elektronikus címe]

**Tisztelt Szakfelügyelő (Főorvos) Úr/Asszony!**

A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központhoz (a továbbiakban: NNGYK) [beteg neve] (születési helye ideje: ; anyja neve: ; TAJ száma: ; a továbbiakban: Beteg) [szolgáltató neve] [székhelye] (a továbbiakban: Kórház) szolgáltatónál történt egészségügyi ellátásával kapcsolatos panaszbejelentés érkezett.

A panaszbejelentésben foglaltak szerint:

[panasz összefoglalása]

A részleteket illetően utalok a panaszlevélben foglaltakra.

*Az egészségügyi szolgáltatók szakfelügyeletéről szóló 16/2019. (VII. 30.) EMMI rendelet (a továbbiakban: EMMI rendelet) 4. § (4)/(6) bekezdése, illetve (7) bekezdés f) pontja alapján kérem Szakfelügyelő Főorvos Urat/Asszonyt, hogy a panaszügy megnyugtató és mielőbbi lezárása érdekében szíveskedjen a Panaszos bejelentésének [szakfelügyelő szakterülete] szakterület érintett vonatkozását a rendelkezésre álló dokumentáció alapján **kivizsgálni, és a panaszos által megfogalmazott kérdések, valamint az alábbi kérdések vonatkozásában véleményt nyilvánítani:***

1. A Beteg a panaszolt egészségügyi szolgáltató(k) által nyújtott egészségügyi ellátása során az egészségi állapotának megfelelő ellátást kapta-e a megfelelő időben?
2. A rendelkezésre álló dokumentáció alapján megállapítható-e, hogy a Kórház által nyújtott ellátás során maradt-e el olyan vizsgálat vagy terápia, mely a Beteg állapotát pozitívan befolyásolta volna?
3. A rendelkezésre álló dokumentáció alapján megállapítható-e szakmai hiba, vagy mulasztás a Kórház által történt ellátás során?

Cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6. Tel: + 36 1 476 1100

e-mail: [igazgatas@nngyk.gov.hu](mailto:igazgatas@nngyk.gov.hu)

Hivatali kapu KRID azonosító: 661793900

4. Amennyiben a panaszolt egészségügyi ellátás nem a szakmai szabályoknak, a hatályos vonatkozó jogszabályoknak megfelelően történt, a szakmai szabályszegés, mulasztás, jogszabálysértés, illetve a működési engedélyben foglaltakba való ütközés pontosan miben nyilvánult meg?

5. Az ellátás dokumentációját a szakmai szabályoknak, valamint a hatályos vonatkozó jogszabályoknak megfelelően vezették-e? A dokumentáció alapján rekonstruálható-e az ellátás folyamata, a Beteg egészségügyi állapota?

6. Ha szakmai szabályszegés, mulasztás történt, ez összefüggésbe hozható-e a Betegnél kialakult szövődémmel, állapottal?

**Kérjük, amennyiben az esettel kapcsolatban még egyéb észrevételt, hozzáfűzni valót kíván tenni, azt szakfőorvosi véleményében tegye meg.**

Amennyiben a szakfelügyelői vizsgálata alapján az érintett Beteg ellátása során az egészségügyi szolgáltató az ágazati jogszabályokat vagy a szakmai szabályokat súlyosan megsértette, az *EMMI rendelet* 4. § (4)/(6) bekezdés alapján kérem, hogy tegyen javaslatot a szükséges hatósági intézkedésekre, az alábbiak szerint:

- a) meghatározott egészségügyi tevékenység végzésének felfüggesztése,
- b) az adott ellátás progresszivitási szintjének visszaminősítése,
- c) az egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosító működési engedély módosítása vagy visszavonása,
- d) a szakmai irányelvek, protokollok, helyi eljárásrendek előírásai végrehajtásának betartatása való felhívás.

Amennyiben a panaszolt ellátás vonatkozásában további dokumentáció, helyi eljárásrend illetve helyi protokoll áttekintése is indokolt a panasz kivizsgálásához, kérem Tisztelt Szakfelügyelő Főorvos Urat/Asszonyt, hogy a láblécben található e-mail címen szíveskedjen jelezni annak érdekében, hogy mielőbb megkérjük azt az érintett szolgáltatótól.

Felhívom a figyelmét, hogy a korábban kiadott szakmai irányelvek és protokollok érvényessége lejárt, felülvizsgálatuk csak néhány esetben történt meg. Kérem, hogy szakvéleménye kialakítása során kizárólag a panaszolt ellátás időpontjában is érvényes protokollra és irányelvre hivatkozzon. Ezek hiányában elsősorban tankönyvekben elismert evidenciákra alapozandó a szakvélemény.

Tájékoztatom, hogy amennyiben az egészségügyi államigazgatási szerv által kiadott engedély előírásait az engedély jogosultja nem tartja be, egészségügyi bírság kiszabásának van helye.

Egészségügyi bírság kiszabásának van helye azokban az esetekben is, ha az egészségügyi államigazgatási szerv egészségügyi igazgatási hatáskörében eljárva megállapítja, hogy:

- az egészségügyi szolgáltató az egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó szakmai követelményeket vagy jogszabályi rendelkezéseket súlyosan megszegte, vagy tevékenységét a működési engedélyében foglaltaktól eltérően végzi, vagy
- szakmailag indokolatlanul a betegbeutalási rendtől eltért, különösen, ha beteget jogosulatlanul utalt be vagy utalt tovább, vett fel, vagy jogosulatlanul tagadta meg az ellátást és ezzel a beteg állapotának megfelelő ellátását megakadályozta vagy veszélyeztette, vagy
- a külön jogszabályban előírt működési engedély hiányában egészségügyi szolgáltatást nyújt, illetve az egészségügyi képesítéssel rendelkező személy képesítésének megfelelő tevékenységet jogosulatlanul végez.

Kérem, hogy **alíráásával ellátott részletes szakvéleményét** - melyben a vizsgálatának eredményéről és a javasolt intézkedésekről tájékoztat – **a dokumentumok kézhezvételét követő 15 napon belül** szíveskedjen az NNGYK részére az [igazgatas@nngyk.gov.hu](mailto:igazgatas@nngyk.gov.hu) címre elektronikus úton az iktatószám megjelölésével, valamint postai úton az NNGYK láblécben jelölt címére eljuttatni. **Kérjük szakvéleményét szerkeszthető formában is küldje meg részünkre.**

Esetleges **összeférhetlenségéről** vagy akadályoztatásáról kérem, hogy levelem kézhezvételét követő **3 napon belül** láblécben címen szíveskedjen értesíteni.

Amennyiben az eset megítéléséhez kiegészítő információra, dokumentációra lenne szüksége, úgy kérem azt válaszában az információk, illetve a dokumentumok körének pontos meghatározásával jelezni szíveskedjék.

Kérem, hogy szíveskedjék jelezni, ha más szakterület szakfelügyelőjének felkérését is indokoltnak látja az eset teljes körű megítéléséhez

Együttműködését előre is köszönöm.

Budapest, [felkérés dátuma]

**Tisztelettel:**

**Dr. Müller Cecília**  
országos tisztifőorvos  
nevében és megbízásából

**dr. Deutschman-Horváth Zsuzsanna Lídia**  
főosztályvezető

Kapják:

1. Címzett
2. Irrattár





NEMZETI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS GYÓGYSZERÉSZETI KÖZPONT  
EGÉSZSÉGÜGYI IGAZGATÁSI FŐOSZTÁLY

Iktatószám: NNGYK/XXXXX-X/2024

Tárgy: tájékoztatás kivizsgálás  
eredményéről

Ügyintéző: [ügyintéző neve]

Hivatkozási szám: -

Telefon: [ügyintéző telefonszáma]

Melléklet: -

*Kérem, hogy válaszában a fenti számra  
hivatkozzon!*

[panaszos neve]  
részére

[a panaszos postai vagy elektronikus címe]

**Tisztelt [panaszos neve] Úr/Asszony!**

Tájékoztatom, hogy a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (továbbiakban: NNGYK) [beteg neve] (születési helye ideje: ; anyja neve: ; TAJ száma: ; a továbbiakban: Beteg) [szolgáltató neve] [székhelye] szolgáltatójánál történt egészségügyi ellátásával kapcsolatos **panaszbejelentésének kivizsgálását az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény (továbbiakban: Ehi) 14/C. §-a és az egészségügyi szolgáltatás gyakorlásának általános feltételeiről, valamint a működési engedélyezési eljárásról szóló 96/2003. (VII.15.) Korm. rendelet 7. § (1) bekezdésben és (2) bekezdés a) és c) pontjában** biztosított hatáskörömben a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasztörvény) alapján **befejeztem.**

A panaszbejelentésben foglaltak szerint:

[panasz összefoglalása]

Az NNGYK az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszát orvos-szakmai és ápolási szempontból, az egészségügyi szolgáltatók szakfelügyeletéről szóló 16/2019 (VII.30.) EMMI rendelet 10.§ (1) bekezdésében foglaltak alapján szakfelügyelő főorvos és az illetékes Kormányhivatal bevonásával vizsgálta ki, elsősorban annak tekintetében, hogy a konkrét egészségügyi ellátás során a panaszolt ellátás a vonatkozó szakmai irányelvek, protokollok és módszertani levelek alapján történt-e és ezáltal a panasz megalapozott-e. A fő kérdés mellett

Cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6. Tel: + 36 1 476 1100

e-mail: [igazgatas@nngyk.gov.hu](mailto:igazgatas@nngyk.gov.hu)

Hivatali kapu KRID azonosító: 661793900

mind a szakfelügyelő főorvos, mind az NNGYK vizsgálta a panaszbejelentésében megfogalmazott valamennyi további kérdést is.

A panaszolt egészségügyi ellátással kapcsolatos tényállás tisztázása érdekében bekértem a [szolgáltató neve] szolgáltatótól az eset kapcsán keletkezett egészségügyi dokumentációt, valamint nyilatkozatot kértem a sérelmezett ellátással kapcsolatban, továbbá mivel a panaszolt ellátást megelőzően/követően Önt/a Beteget más egészségügyi intézményben is kezelték, így bekértem az XY szolgáltatótól is az egészségügyi dokumentációját.

Annak megállapítása érdekében, hogy a(z) Ön/Beteg ellátása a szakmai szabályok betartásával valósult-e meg [felkért szakfelügyelő főorvos(ok) szakterületének megnevezése] szakfelügyelő főorvosát kértem fel.

Az [felkért szakfelügyelő főorvos(ok) szakterületének megnevezése] **szakterület területi szakfelügyelő főorvos szakvéleménye alapján:**

[szakfelügyelői vélemény megadása]

**A vizsgálat alapján a panasz nem megalapozott/a panasz megalapozott/a panasz részben megalapozott.**

**Vagy:**

**A fentiekben részletezettek alapján az NNGYK (...) miatt hatósági eljárást indít a Szolgáltatóval szemben, és annak eredményétől függően a szükséges intézkedéseket megteszi.**

**A panasz kivizsgálását lezártam.**

Tájékoztatom, hogy a Panasztörvény 4. § (1) bekezdése értelmében jelen levelemben foglaltak ellen **az NNGYK intézményi keretei között fellebbezésre nincs lehetőség.** Ez nem zárja ki azonban a jogérvényesítés egyéb lehetőségeit.

*Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 29. § (1) bekezdése alapján a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.*

*Az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény rendelkezései szerint – figyelemmel az Eütv. 34. § (1) bekezdésére – a beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését.*

Kártérítési vagy más bírói úton érvényesíthető igény esetén az igény az illetékes bíróságnál benyújtott keresettel érvényesíthető, amelyhez rászorultság esetén jogi segítséget kérhet, melynek szabályait *a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény* tartalmazza. *Az igazságügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos egyes feladat- és hatáskörökről szóló 362/2016. (XI. 29.) Korm. rendelet* 6. § b) pontja alapján jogi segítségnyújtó szolgálatként a fővárosi és megyei kormányhivatal jár el.

Lehetőség van az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 18. § alapján az alapvető jogok biztosához fordulni.

Kérem a fentiek szíves tudomásulvételét, illetve kérem, hogy jelen levelemről a képviselt panaszost tájékoztatni szíveskedjen.

Budapest, [dátum]

**Tisztelettel:**

**Dr. Müller Cecília**  
országos tisztifőorvos  
névében és megbízásából

**dr. Deutschman-Horváth Zsuzsanna Lídia**  
főosztályvezető

Kapják:

1. Címzett
2. Irattár





**NEMZETI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS GYÓGYSZERÉSZETI KÖZPONT  
EGÉSZSÉGÜGYI IGAZGATÁSI FŐOSZTÁLY**

Iktatószám: NNGYK/XXXXX-X/2024      **Tárgy:** felkérés  
Ügyintéző: [ügyintéző neve]      Hivatkozási szám: -  
Telefon: [ügyintéző telefonszáma]      Melléklet: -

*Kérem, hogy válaszában a fenti számra  
hivatkozzon!*

**[főispán neve]**  
főispán részére

**[Kormányhivatal megnevezése]**

[Kormányhivatal címe]  
[Kormányhivatal elektronikus elérhetősége]

elektronikus úton

**Tisztelt Főispán Úr/Asszony!**

A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (a továbbiakban: NNGYK) bejelentés érkezett a [szolgáltató neve] [székhelye] által nyújtott egészségügyi szolgáltatásra vonatkozóan.

A panaszbeadványt megvizsgáltam és megállapítottam, hogy a panasz az alábbi ápolást érintő kifogásokat tartalmazza, a részleteket illetően utalok a panaszbeadványban foglaltakra:

panasz ápolásszakmai összefoglalása

Figyelemmel a bejelentésben foglaltakra, a körültekintő kivizsgálás, a minél teljesebb kép kialakíthatósága érdekében az NNGYK a tényállás tisztázása céljából helyszíni ellenőrzés megtartását tartja indokoltnak az ápolásszakma vonatkozásában.

A fővárosi és megyei kormányhivatal, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatal népegészségügyi feladatai ellátásáról, továbbá az egészségügyi államigazgatási szerv kijelöléséről szóló 385/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés e) pontjában, továbbá az egészségügyi szolgáltatás gyakorlásának általános feltételeiről, valamint a működési engedélyezési eljárásról szóló 96/2003. (VII. 15.) Korm. rendelet (Korm. rendelet) 16/A. § (3) bekezdés b) pontjában **foglaltak alapján kérem Tisztelt Főispán**

Cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6. Tel: + 36 1 476 1100

e-mail: [igazgatas@nngyk.gov.hu](mailto:igazgatas@nngyk.gov.hu)

Hivatali kapu KRID azonosító: 661793900

**Úr/Asszony szíves közreműködését, hogy a Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztályának ápolásszakmai/kórházi higiénés munkatársai a helyszíni ellenőrzését elvégezzék.**

(A helyszíni ellenőrzés időpontjának egyeztetése miatt kérem Tisztelt Főispán Úr/Asszony intézkedését arra vonatkozóan, hogy a kijelölt ügyintéző vegye fel a kapcsolatot az ügy intézésére kijelölt munkatársammal [ügyintéző neve és telefonszáma])

Megállapítottam, hogy az ápolásszakmai tevékenység felett szakmai felügyeletet ellátó szakember vizsgálata és szakmai véleménye elengedhetetlen a panaszbejelentés teljes körű kivizsgálásához.

Kérem, hogy a hatályos jogszabályok, rendelkezésre álló szakmai protokollok, módszertani levelek, az ellátott beteg egészségügyi dokumentációjának átvizsgálásával, továbbá szükség esetén helyszíni ellenőrzéssel *a fővárosi és megyei kormányhivatal, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatal népegészségügyi feladatai ellátásáról, továbbá az egészségügyi államigazgatási szerv kijelöléséről* szóló 385/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés d) pontjában, valamint az *egészségügyi szolgáltatók szakfelügyeletéről* szóló 16/2019. (VII. 30.) EMMI rendelet 9. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltak alapján szíveskedjen a panaszbeadványban foglalt ápolásszakmai kifogásokról véleményét kialakítani.

Kérem, hogy amennyiben a panaszbejelentésben foglaltak kivizsgálása érdekében helyszíni ellenőrzés lefolytatását tartja indokoltnak, szíveskedjenek felvenni a kapcsolatot az NNGYK kijelölt ügyintézőjével [ügyintéző neve és telefonszáma] további egyeztetés céljából.

Kérem, hogy **ápolásszakmai szempontból kialakított véleményét** – melyben a vizsgálatának eredményéről és a javasolt intézkedésekről tájékoztat – levelem kézhezvételét követő **30 napon belül** szíveskedjék az NNGYK részére hivatali kapun keresztül, illetve az [igazgatas@nngyk.gov.hu](mailto:igazgatas@nngyk.gov.hu) e-mail címre megküldeni.

Segítő együttműködését ezúton is köszönöm!

Budapest, elektronikus időbélyegző szerint

**Tisztelettel:**

**Dr. Müller Cecília**  
országos tisztifőorvos

Kapják:

1. Címzett
2. Irrattár



NEMZETI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS GYÓGYSZERÉSZETI KÖZPONT  
EGÉSZSÉGÜGYI IGAZGATÁSI FŐOSZTÁLY

Iktatószám: NNGYK/XXXXX-X/2024  
Ügyintéző: [ügyintéző neve]  
Telefon: [ügyintéző telefonszáma]

Tárgy: panaszvizsgálás mellőzése  
Hivatkozási szám: -  
Melléklet: -

*Kérem, hogy válaszában a fenti számra hivatkozzon!*

[panaszos neve]  
részére

[a panaszos postai vagy elektronikus címe]

**Tisztelt [panaszos neve] Úr/Asszony!**

A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (továbbiakban: NNGYK) [dátum] postai/elektronikus úton benyújtott, a [szolgáltató neve] [székhelye] szolgáltatónál történt egészségügyi ellátásával kapcsolatban az alábbiakról tájékoztatom.

Az egészségügyi szolgáltatók által a beteg részére nyújtott egészségügyi ellátással, vagy az ellátás elmaradásával kapcsolatban tett panaszok kivizsgálásához szükséges eljárási jogosultságot az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény 14/C. §-a állapítja meg az egészségügyi államigazgatási szerv részére.

A panaszok NNGYK által történő kivizsgálása a fentiek szerint biztosított eljárási jogosultság alapján a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasztörvény) szerint történik.

A Panasztörvény 4. § (2) bekezdése szerint:

*„(2) A panasz vizsgálata mellőzhető az (1) bekezdésben meghatározott eseten kívül akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.”*

Mivel a megkeresése alapján a panaszolt egészségügyi ellátásra [dátum] került sor, tájékoztatom, hogy a Panasztörvény vonatkozó rendelkezései nem adnak mérlegelési lehetőséget az egy éven túl előterjesztett panaszok kezelésével kapcsolatban.

A fentiekre hivatkozva tájékoztatom, hogy panaszbejelentését nem áll módomban kivizsgálni.

Cím: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6. Tel: + 36 1 476 1100

e-mail: [igazgatas@nngyk.gov.hu](mailto:igazgatas@nngyk.gov.hu)

Hivatali kapu KRID azonosító: 661793900

Ennek megfelelően valós, vagy vélt jog- vagy érdeksérelme megszüntetésével kapcsolatban nem áll módunkban eljárni.

Tájékoztatom továbbá, hogy kártérítési vagy más bírói úton érvényesíthető igény esetén az igény az illetékes bíróságnál benyújtott keresettel érvényesíthető, amelyhez rászorultság esetén jogi segítséget kérhet, melynek szabályait a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény tartalmazza. Az igazságügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos egyes feladat- és hatáskörökről szóló 362/2016. (XI. 29.) Korm. rendelet 6. § b) pontja alapján jogi segítségnyújtó szolgálatként a fővárosi és vármegyei kormányhivatal jár el.

Kérem fentiek szíves tudomásulvételét!

Budapest, [ dátum ]

**Tisztelettel:**

**Dr. Müller Cecília**  
országos tisztifőorvos  
nevében és megbízásából

**dr. Deutschman-Horváth Zsuzsanna Lídia**  
főosztályvezető

Kapják:

1. Címzett
2. Irattár