

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése



TÁMOP-5.5.7-08/1-2008-0001

Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ

# Panasz - Panaszkezelés tematika

*Összeállította: Erhardtné Dr. Gachályi Anikó,*

betegjogi képviselő, KMR koordinátor

2014. március 08.



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
[www.ujszechenyiterv.gov.hu](http://www.ujszechenyiterv.gov.hu)  
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

## Panasz – Panaszkezelés tematika:

- Panasz, kezelésének okai
- Panaszkezelés gyakorlata
- Panasz fórumok rendszere, hierarchiája
- Egészségügyi felelősségi rendszerek, permegelőzési eljárások
- A betegjogi képviselő eljárása az panaszkezelésben
- Esetfeldolgozások

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**  
Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Előadásvázlat

### Betegjogok rendeltetése, 1997. évi egészségügyi törvény II. fejezet

#### **Panasz:**

- fogalma
- keletkezésének okai

#### **A betegek jogainak érvényesítése:**

- betegjogok érvényesülésének lehetőségei
- panasz fórumok rendszere hierarchiája
- egészségügyi felelősségi rendszerek, permegelőzési eljárások

#### **A betegjogi képviselő a gyakorlatban:**

- panaszkezelés gyakorlata
- betegjogi képviselő eljárása az panaszkezelésben

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## A betegjogok rendeltetése:

az alapvető emberi jogoknak

- az egészségügyi ellátás során való tiszteletben tartása,
- érvényesülése,
- garanciális szabályainak megfogalmazása

## A betegjogi rendelkezések célja:

- egyensúlyt teremtsenek a beteg – orvos, illetve
- a beteg – egészségügyi szolgáltató viszonyában
- kialakuljon egy partneri viszony,
- a betegek aktív, tudatos részvétele mellett zajló gyógykezelés

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Az 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

### II. fejezet: A betegek jogai és kötelezettségei

1. cím: Az egyén szerepe
2. cím: A betegek jogai és kötelezettségei
3. cím: **A beteg jogainak érvényesítése:**
  - a beteg panaszának kivizsgálása
  - a betegjogi képviselő
  - a közvetítői tanács

## A betegek jogai

1. **Az egészségügyi ellátáshoz való jog.**
2. **Az emberi méltósághoz való jog.**
3. **A kapcsolattartás joga.**
4. **A tájékoztatáshoz való jog.**
5. **Az önrendelkezéshez való jog.**
6. **Az ellátás visszautasításának joga.**
7. **Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga.**
8. **Az orvosi titoktartáshoz való jog.**
9. **Az intézmény elhagyásának joga.**
10. **A panaszjelzéshez való jog.**

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## 10. A panaszjelzéshez való jog

### A beteg panaszainak vizsgálása 1997. évi CLIV tv. 29. §

- (1) A **beteg jogosult** az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál 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.

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

**Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviseleti hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése**

## Fogalmak – jogvédelmi fogalomtárból

**panasz:** a megkeresésből induló, a jogvédő jogérvényesítési tevékenységét indukáló szóban és/ vagy írásban megtett esetismertetés/ esetleírás

**panaszos:** az a személy, aki a jogvédelmi képviselőt panaszkezelésre kéri fel

**panaszkezelés:** a jogvédő jogérvényesítési tevékenységének meghatalmazáshoz kötött azon szakasza, amely a vélt vagy valós jogsértés kivizsgálására és / vagy annak megszüntetésére irányul.



## Panasz fogalma – intézményi szabályzatokból

### Palotahosp Kft Városi Kórház - Rendelőintézet Panaszkezelési Szabályzata

*„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 kórház érdekét szolgálja.*

*Irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, az egészségügyi etika normáiba, vagy szakmai szabályokba ütközik, ezáltal zavarja, sérti vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet.”*

### PTE Klinikai Központ Panaszkezelési Szabályzata

*„A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog – vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, államigazgatási- eljárás hatálya alá.”*

Dr. Szendy Erzsébet Szakdolgozatából (2010)

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Panaszok keletkezésének okai I.

- **JOGALAKOTÁS** → az *ideális* helyzetet veheti /veszi alapul
- **JOGALKALMAZÁS** → a *valós* helyzetet veszi /veheti alapul
- **JOGÉRTELMEZÉS** → nem ad receptet minden élethelyzetre
- **KISZOLGÁLTATOTTSÁG** → a bizalmi helyzettel való visszaélés: „hatalmi helyzet”- ben az egészségügyi dolgozók, alá-fölé rendeltségi viszony kialakítása, Felelősségi szintek, kompetenciák nem egyértelműen szabályozottak
- **ELVÁRÁSOK:** a bekerüléskor és a kikerülés kori helyzet, állapot nem közelítik meg egymást (tájékoztatás szerepe → segítheti a közelítést is)
- **PÉNZÜGYI HÁTRÁNYOK:** nem kaphatta meg a szolgáltatást (kezelésekhez való hozzáférés, esélyegyenlőtlenség?), duplán fizet (TB járulék + hálapénz), un. garanciális szabályok hiánya
- **EMBERI MÉLTÓSÁG** tiszteletének a hiánya, intimitás hiánya
- **SZEMÉLYISÉGI JOGI SÉRELMEK az ellátás során:** sértő bántó hangnem, előítéletek, önrendelkezési jog, orvosi titoktartás megsértése, etikátlan viselkedés
- **INFORMÁCIÓHIÁNY:** mi is „jár” a betegnek, mi is fog vele történni, mi történt vele, kap-e tájékoztatást és milyen?

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Panaszok keletkezésének okai II.

- **KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK, HIÁNYOSSÁGOK** → ellátórendszerben összehangolatlan, betegutak átláthatatlansága, szervezetlenség, nem kellően tájékozott orvos, nem kellően tájékoztatott beteg / hozzátartozó, írásbeli betegtájékoztatók hiánya,
- **GYENGE KOMMUNIKÁCIÓS KÉPESSÉGEK:** egészségügyi szakemberek, osztályok, intézmények vagy a betegek, hozzátartozók között
- **METAKOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK, HIÁNYOSSÁGOK:** bemutatkozás elmulasztása, érdeklődő odafigyelés hiánya, megosztott figyelem (telefonálás, számítógép), beszéd és metakommunikáció nem kellő összhangja
- **ELŐFORDULÓ HIBÁK, TÉVEDÉSEK, MULASZTÁSOK** az egészségügyi ellátásban
- **Az ellátási hibák SZISZTEMATIKUS FELTÁRÁSÁNAK hiánya:** esetmegbeszélés, visszatükrözés, visszacsatolás hiánya
- **BETEGBIZTONSÁG:** felelősségi szintek, rossz terv, mulasztás,
- **NEMKÍVÁNATOS ESEMÉNYEK,** melyeket nem előztek meg, eltitkoltak

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Panaszok keletkezésének okai III.

- **MONITORIZÁSI HIÁNYOSSÁGOK:** megbiztonság, betegellátás minőségének tekintetében
- **A KÉNYELMI KÖRÜLMÉNYEK** illetve az un. HOTEL - szolgáltatások miatti panasz: egy kórteremben elhelyezett fekvőbetegek száma, házirend, helyi szokások a lázmérésben, ébresztés, tisztaság hiánya, élelem-koszt mennyisége, minősége
- Nem megfelelően kezelt **„PANASZOK „UTÓÉLETE”**
- **KONFLIKTUS:** a személyzet többi tagjával, kollégával illetve pácienssel avagy hozzátartozóval → tájékoztatás, betegápolás-gondozás terén, nyilatkozatok kapcsán, HIBÁZTATÓ kultúránk, Bűnbak keresés
- **EGÉSZSÉGÜGYI DOKUMENTÁCIÓ:** pontatlansága, tartalma, kiadása (betegnek / hozzátartozónak)
- **HALÁLESET**

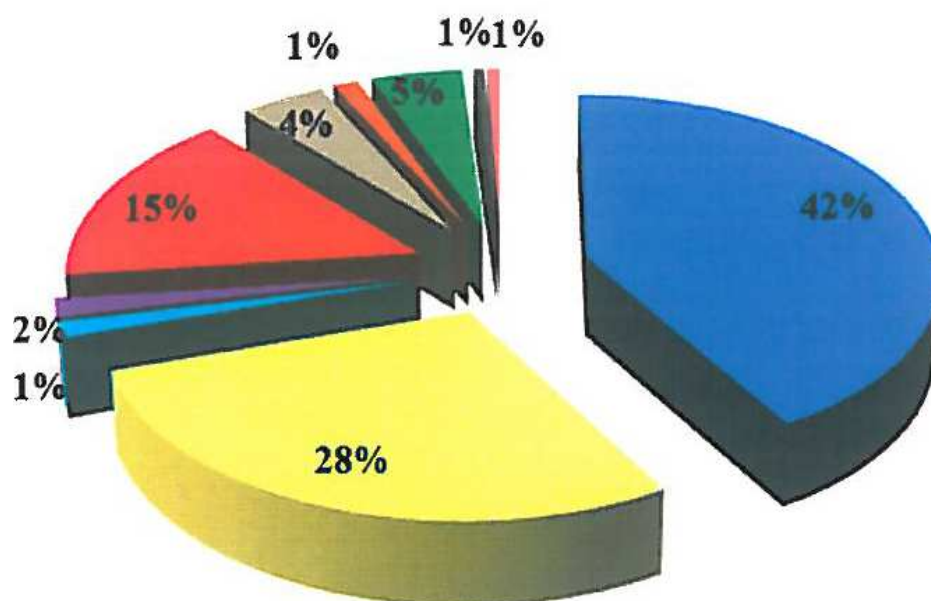
**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Leggyakrabban előforduló panaszok

- nem megfelelőnek ítélt ellátás
- tájékoztatás hiánya ( műtétek előtti tájékoztatás, beleegyező nyilatkozat)
- nem megfelelő hangnem, stílus
- túlzott várakoztatás (elsősorban szakrendeléseken, ambulancián)

## Megsértett betegjogok 2012.



- Az egészségügyi ellátáshoz való jog sérelme
- Az emberi méltósághoz való jog sérelme
- A kapcsolattartás joga
- Az intézmény elhagyásának joga
- A tájékoztatáshoz való jog
- Az önrendelkezéshez való jog
- Az ellátás visszautasításának joga
- Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga
- Az orvosi titoktartáshoz való jog
- A panasz orvoslásával kapcsolatos jogsérelem

**TÁMOP-5.5.1.-08/1-2008-0001**  
 Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
 képviselői hálózat és  
 civil jogvédő munka fejlesztése

## Ki tehet panaszt?’’

- A **beteg**, aki a betegségben szenvedőknél szélesebb kör (Eütv. 3.§):
  - a) *beteg: 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.** (Eütv. 16.§ 2. bek.)
  - r) *közeli hozzátartozó: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbe fogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbe fogadó, a mostoha- és a nevelőszülő, a testvér, valamint az élettárs;*
- Panaszt és közérdekű bejelentést tehet **az a személy is**, aki például az egészségügyi intézményben járva, vagy annak tevékenységét figyelemmel kísérve szóvá tételre érdemes fonákságot tapasztal. (Izd. Panasztörvény 2013. évi CLXV)

Dr. Szendy Erzsébet Szakdolgozatának felhasználásával

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése



## Kit lehet bepanaszolni?’’

Az *egészségügyi szolgáltatót*, mint intézményt vagy *annak dolgozóját, munkatársát*, függetlenül attól, hogy milyen jellegű a foglalkoztatás - munkaviszony, megbízási jogviszony, önkéntes munkavégzés.

Eütv. 3.§-ban az alábbi fogalom meghatározásokat adja a személyekre

*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 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;

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

Dr. Szendy Erzsébet Szakdolgozatának felhasználásával

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
www.ujszechenyiterv.gov.hu  
06 40 638 638

 MAGYARORSZAG MEGÚJUL



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.



## Mire vonatkozhat a panasz?

Az 1997. évi CLIV. törvény által nevesített **betegjogokra**, a benne foglalt **részjogokra**, és az *ellátás járulékos területei problémáira* például:

- az egészségügyi ellátás körülményeire
- a gyógyító, ápoló tevékenység, feladatellátás szervezettségére
- az egészségügyi ellátásban résztvevők szakmai munkavégzésére
- az ellátó / kiszolgáló személyzet hangvételére, hozzáállására, viselkedésére
- az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésre (esélyegyenlőség, várólista)
- az egészségügyi ellátás minőségére
- egészségügyi ellátási hibákra
- a tájékoztatás mirőljeire, hogyanjaira, mikéntjeire
- az indokolatlan várakoztatásra, előzetesen kapott időpont csúszására
- a dokumentáció kezelésére
- *közgyógyellátás*
- *útiköltség-térítés*
- *finanszírozás / kapacitás*
- *táppénz / „leszázalékolás”*

Dr. Szendy Erzsébet Szakdolgozatának felhasználásával

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## A betegjogok érvényesülésének lehetősége

### *Intézményen belül:*

- **Intézményen belüli panaszvizsgálás** ( szabályzat alapján )
- Kórházi Etikai Bizottság
- Felelősségbiztosítási egyeztetés: **peren kívüli egyeztetési lehetőség a beteg, a biztosító, és az eü. szolgáltató között**

### *Intézményen kívül:*

- **Fenntartóhoz fordulás:** Önkormányzatok, Egyházak, Alapítványok, GYEMSZI, EMMI
- Kormányhivatalok Népegészségügyi Szakigazgatási Szervei **ÁNTSZ / OTH, NRSZH, Gyámhatóság:** szakmai felügyelet
- **OEP, EMMI:** finanszírozási kérdések és jogszabály módosítási javaslat / kérelem esetén
- **MOK, MESZK EB:** etikai ügyekben
- **Alapjogok Biztosá-hoz fordulás (A JBH):** alapjogok sérülése esetén ( orvos-szakmai kérdéseket nem ítélni meg )
- **Nemzeti Adatvédelmi Hatóság-hoz fordulás (NAH)**
- **Egyenlő Bánásmód Hatóság (EBH):** negatív diszkrimináció esetén
- **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH):** Gyógyászati segédeszközök, orvostechnikai eszközökkel kapcsolatban
- **Közvetítői Tanács** (választott bíróságok 2000. évi CXVI.tv.) : peren kívüli egyeztetési lehetőség a beteg és az egészségügyi szolgáltató között
- **Békéltető testületek:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján jöttek létre
- **Jogi Segítségnyújtó Szolgálat (nép ügyvédje):** jogi segítségnyújtás (szakszerű jogi tanácsadás és képviselő) Igazságügyi Hivatalok működtetik
- **Büntető feljelentés:** amennyiben kötelességszegés alapos gyanúja merül fel
- **Bírósági eljárás:** általános személyiségi jogsértés miatti jogvita; vagyoni, nem vagyoni kártérítés iránti polgári per illetve a felelősség megállapításához büntető per
- **Civil szervezetek:** betegjogokkal foglalkozó szervezetek és egyfajta betegcsoportra specializálódott szervezetek
- **Betegjogi képviselő jogintézménye (OBDK)**
- **Önkéntes betegjogi képviselők bevonása**

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

**Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése**

## Fenntartók

### GYEMSZI:

- szakterületi állandó és eseti **minőségügyi szakfőorvosok létrejötte** :  
33/2013. (V. 10.) EMMI rendelet
- új szemlélet a panaszkezelésben,
- szisztematikus módszertant igénylő hibakutatást végeznek, kockázatelemzést
- feltárják a szolgáltatóknál működtette rendszerek, folyamatok gyengeségeit
- személyi és tárgyi feltételek objektív figyelembevételével tanácsot adnak az ellátóknak
- irányelvek előkészítése

### ÖNKORMÁNYZATOK:

- alapellátást (HO, fogorvos, védőnő) működtetik

### EGYHÁZAK

### ALAPÍTVÁNYOK

### GAZDASÁGI TÁRSASÁGOK

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## OBDK

- a betegjogi sérelmek komplex kezelésére
- jogvédelmi hálózatot működtet
- irányítja, szervezi és ellenőrzi a képviselők szakmai munkáját
- szervezeti keretein belül központi Panaszirodát is működtet

**Panaszos fordulhat** személyesen, telefonon, e-mailben, levélben:

- központi **Panaszirodához**
- közvetlenül a területi illetékességgel rendelkező **betegjogi képviselőhöz**

## AJBH - Ombudsman

- közvetítő szerepet tölt be a társadalom és az állam között
- a panaszos alapvető jogait a jogsértővel szemben képviseli
- **vizsgálatot indíthat állami szervnél** → panasz alapján
- a jogsértőnek talált gyakorlatot, visszasságokat tárja fel
- a vizsgálat eredményéről a jogsértést előidéző szervet vagy a felettes szervét értesíti
- nem hozhat kötelező intézkedéseket, nem alkalmazhat jogi szankciókat, ajánlással élhet
- **intézkedéseket kezdeményezhet** → általános / egyedi

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviseleti hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Az OBDK hivatalból történő eljárása (2014.01.01-től)

Hivatalból is eljárhat az OBDK, ha **tudomására jut** olyan tény, avagy intézkedés, ill. mulasztás,

- amely súlyos vagy az ellátottak nagyobb csoportját érintő betegjogi jogsérelmet okozhat,
- ill. az egészségügyi szolgáltatások hozzáféréseivel, az ellátásszervezéssel, a beutalási renddel vagy betegtájékoztatással kapcsolatos.

EMMI felkérésére is indíthat vizsgálatot, **hivatalbóli eljárása keretében:**

- **tájékoztatást kérhet** az egészségügyi szolgáltató vezetőjétől, a fenntartótól ill. az eü. államigazgatási szervtől,
- **javaslatot tehet** az egészségügyi szolgáltató, a fenntartó, ill. eü. államigazgatási szerv részére intézkedés megtételére
- javaslatot tehet az adott ügygel **kapcsolatos jogszabály** tartalmára vonatkozóan,
- Az egészségügyi szolgáltató vezetője, a fenntartó, valamint az eljárásban részt vevő más szerv részére **ajánlást fogalmazhat meg**, melyre az érintett szerv 60 napon belül köteles tájékoztatni az

OBDK-t az ajánlással kapcsolatos észrevételeiről [http://www.obdk.hu/UserFiles/betegjogi\\_panaszok\\_kivizgalasa.pdf](http://www.obdk.hu/UserFiles/betegjogi_panaszok_kivizgalasa.pdf)

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Egészségügyi államigazgatási szerv, hatóság (ÁNTSZ, OTH)

**Speciális szakmai kontrollt gyakorol** → szakfelügyeleti rendszer (hálózat) működtetésével, saját munkaterv, állampolgári bejelentés alapján vizsgálódik

A **szakfelügyelő főorvos** a szakfelügyeleti tevékenysége során illetékességi területe bármely (*szektorsemleges*) egészségügyi szolgáltatójánál - a szakterületéhez tartozó tevékenységek tekintetében - **vizsgálja:**

- az egészségügyi jogszabályok rendelkezéseinek végrehajtását,
- a feladatok ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételek meglétét
- a betegbeutalás rendjét és annak gyakorlati megvalósulását,
- az ügyeleti-készenléti ellátás rendjét és összhangját,

- **egyedi panaszok érdemi kivizsgálásával kapcsolatban:**

szakmai irányelvek, protokollok és módszertani levelek előírásainak végrehajtását, a megelőzés, a kórismézés, a gyógyítás, az ápolás, a gondozás, a rehabilitáció és az orvosi szakvéleményezés szakszerűségét, eredményességét, minőségét, (gyógyító-megelőző ellátások)

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Egészségügyi közvetítői eljárás = mediáció

- beteg és egészségügyi szolgáltató közti jogvita peren kívüli megoldása
- 2000. évi CXVI. törvény rendelkezik az eljárásról
- kérheti beteg és a szolgáltató → együttes kezdeményezés
- területileg illetékes Igazságügyi Szakértői Kamaránál
- az eljárásnak költségvonzata van
- közvetítői tanács kijelölése → névjegyzékből (MISZK vezeti)

## Békéltető testületek

- fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján
- hatáskörükbe, az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.
- tagjaikat egyenlő arányban jelölik a fogyasztóvédelmi civil szervezetek és a gazdasági kamarák
- megyénként működnek

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése



## Néhány információ a jogérvényesítési eljárásokkal kapcsolatosan

- Panasz - kifogás - elégedetlenség esetén **tehát a beteg / hozzátartozó számos (különböző) eljárást kezdeményezhet.** (ámde átfedik egymást, bonyolultan szabályozottak, nem kellően döntésképesek az eljárások és az igényelhető szakértők pedig kevesen vannak)
- Fontos ismerv: a beteg közvetlen jogviszonyba, minden esetben az egészségügyi szolgáltatóval kerül!
- A betegjogot és biztonságot érintő kérdésekben tehát a **közvetlen egészségügyi szolgáltatót nyújtó** egészségügyi **szolgáltató felel**, akkor is ha a betegjog és biztonság érdekében az eljárás más szolgáltató kötelezettsége volt / lett volna. (közvetetten tudja csak az eü. szolgáltató a ténylegesen felelős szolgáltatótól a megtérítést kikövetelni)
- Az egyes eljárások ugyan egymás mellett is indíthatóak, vagyis nem kellene felfüggeszteni, **DE nem minden esetben hasznos a párhuzamosság!** (pl: fegyelmi vizsgálatot például célszerű az etikai eljárás lefolytatásáig felfüggesztetni; ill. először a polgári eljárás lefolytatását kérelmezni, és csak azt követően a büntető eljárást.

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése



## Betegjogi képviselő panaszkezelési eljárása

**OBDK központi hivatal, nem közigazgatási hatóság**

**Saját** belső működési és **eljárásrend szerint**: betegjogi jogvédői szakmai protokollok, etikai normák mentén végzi a panaszok kezelését a betegjogi képv.

<http://www.obdk.hu/protokollok.html>

- **Nem a Ket. szerint** (2004. évi CXL. törvény a Közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól)
- **Nem a Panasztörvény szerint** (2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről)

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## A betegjogi képviselő tevékenysége/ feladata

1997. évi CLIV törvény 30-33.§

- **Segíti** a betegeket jogaik megismerésében és érvényesítésében.
- **Segíti** a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos kérdések, megjegyzések feltevésében.
- **Segít** a betegnek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását.
- A beteg írásbeli meghatalmazása alapján **képviselheti a beteget** az intézmény, vagy az illetékes hatóság előtt.
- Az intézményen belül **észrevételezi**, hogy az intézmény szervezése, működése lehetővé teszi-e a betegjogok érvényesülését.
- **Tájékoztat az** intézmény konkrét betegjogi helyzetéről, egyes betegjogi szabályok változásairól.

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## A betegjogi panaszkezelés OBDK

- A betegjogi képviselő **egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei** között járhat el, azonban beteg tartós, egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén a beteg **hozzátartozójának meghatalmazása** alapján **is** eljárhat
- Az egészségügyi szolgáltató vezetője, ill. fenntartója **30 munkanapon belül** érdemben megvizsgálja a betegjogi képviselő észrevételeit, és azzal kapcsolatos **állásfoglalásáról a betegjogi képviselő útján tájékoztatja az OBDK-t**
- A betegjogi képviselő a panasz megalapozottsága esetén az érintet és a szolgáltató **közötti megegyezés létrehozására** törekszik.
- A betegjogi képviselőnek azonban **lehetősége van** a további eljárások kezdeményezésére is, így **a meghatalmazás keretei között az illetékes hatóságok megkeresésére.**
- **A betegjogi képviselő eljárásáról és annak eredményéről írásban** tájékoztatja a jogosultat.

[http://www.obdk.hu/UserFiles/betegjogi\\_panaszok\\_kivizsgálasa.pdf](http://www.obdk.hu/UserFiles/betegjogi_panaszok_kivizsgálasa.pdf)

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## A betegjogi képviselő köteles

- folyamatosan **tájékoztatást nyújtani** a beteg részére a panaszhoz kapcsolódó eljárási cselekmények helyzetéről, **a válasz tartalmáról és az azzal szembeni esetleges jogorvoslat, vagy további eljárások** kezdeményezésének lehetőségéről
- a betegre vonatkozó orvosi titkot megtartani
- a beteg **személyes adatait** a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni
- az egészségügyi **szolgáltató működésével kapcsolatosan észlelt jogsértő gyakorlatra** és egyéb hiányosságokra a szolgáltató vezetőjének, ill. fenntartójának figyelemét felhívni, és azok megszüntetésére javaslatot tenni
- szükség szerint ismertetni a panaszossal és az egészségügyi szolgáltatóval az **egyezségkötés lehetőségét**
- rendszeresen **tájékoztatni** az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó jogszabályokról és azok változásairól. [http://www.obdk.hu/UserFiles/betegjogi\\_panaszok\\_kivizsgalasa.pdf](http://www.obdk.hu/UserFiles/betegjogi_panaszok_kivizsgalasa.pdf)

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Betegjogi képviselő „PRIORITÁSAI” a panaszkezelés során

- meghallgatni a betegeket – hozzátartozókat
- a kommunikáció segítése a betegek és az egészségügyi dolgozók között
- kommunikációs csatorna kiépítése az egészségügy rendszerén belül
- felmérni, mik a lehetőségek, mi az amit sikeresen véghez lehet vinni
- látszólag „kis dolgokkal” is alaposan foglalkozni kell
- ki kell tartani az objektív tények mellett
- dokumentáció készítése, fenntartása, őrzése, nyilvántartás
- adatok, információk közlés előtti ellenőrzése
- titoktartás, adatvédelem
- az intézkedést követően a beteget /hozzátartozót (meghatalmazót) feltétlenül tájékoztatni kell
- kapcsolattartás a kollégákkal és az OBDK –val
- panaszok évenkénti kiértékelése, havi elektronikus statisztika és beszámoló

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## BJK intézkedési köre, lehetősége a betegjogok sérülése esetén I.

- jogosítványai (*Eütv. és a 214/2012. (VII. 30.) korm.r.*) **az intézményen belüli problémamegoldásra, konfliktusok feloldására** a legalkalmasabbak
- **a tájékoztatás** (több irányba) a legnagyobb hangsúlyú és fontos tevékenysége, az eljárása folyamán végigkíséri
- **közvetít a felek**, az igénybevevő és a szolgáltató, illetve annak alkalmazottai **között**
- az orvos- és ápolásszakmai esetek megítélése szakmai kérdés, **nem terjed ki rá** a bjk intézkedési köre
- bár széles a bjk. intézkedési köre, a panaszvizsgálási lehetőség / kötelezettség **nincs** közöttük
- **vizsgálatot kérhet:** a panaszolt eset körülményeinek feltárását a szolgáltatótól, a fenntartótól és a működési engedélyt kiadó hatóságtól

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## BJK intézkedési köre, lehetősége a betegjogok sérülése esetén II.

- a megoldási lehetőségeket - a panasz jellegétől függően - **a panaszossal egyeztetve határozza meg**
- **meghallgatja a panaszost** minden esetben , **de a szolgáltatónál is tájékozódik** arról, hogy mi történt , kérdéseket tehet fel (hallgattassék meg a másik fél)
- az intézkedésére bízott ügyekben **un. tisztázó beszélgetéseket szervez**, ha nyitott erre mindkét fél
- az egészségügyi személyzettel osztály /főorvosi, / főnővéri / összdolgozói vagy egyéb **értekezleteken ismerteti /beszéli meg** az előfordult esetek tapasztalatait, tanulságait
- **javaslatot tesz a hibák kiküszöbölésére a panaszok megelőzése** illetve ismétlődésének elkerülése érdekében (indikátor)

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## A un. „tisztázó” megbeszélés panaszok száma

- csökkentheti a panaszok számát, „lecsillapíthatja” a panaszost
- őszinte megbeszélést követően pozitív érzelmi hatás váltódik ki
- félelem, düh, harag, bizalomvesztés után is van remény, a hibák feltárását követő megbocsátásra (empátia és együttérzés)
- a hibázó nehezebben felejt el, hogy hibát követett el (nagy kihívást jelent amikor mérlegelni kell a hibák felfedésének veszélye és előnye között)
- fontos, hogy a hiba elismerése egyben a felelősség elismerését is jelenti
- kimondhatóbbá válik a sajnálom, és elfelejthetővé válik a találkozás a bíróságon
- az egészségügy rendszerének javulása is elérhető

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

Dr. Szendy Erzsébet Szakdolgozatának felhasználásával

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
www.ujszechenyiterv.gov.hu  
06 40 638 638  **MAGYARORSZAG MEGÚJUL**



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.



- Az **érdekazonosság** a probléma bekövetkeztéig áll fenn, utána **érdekellentét** van jelen.

kommunikáció

konfliktuskezelés

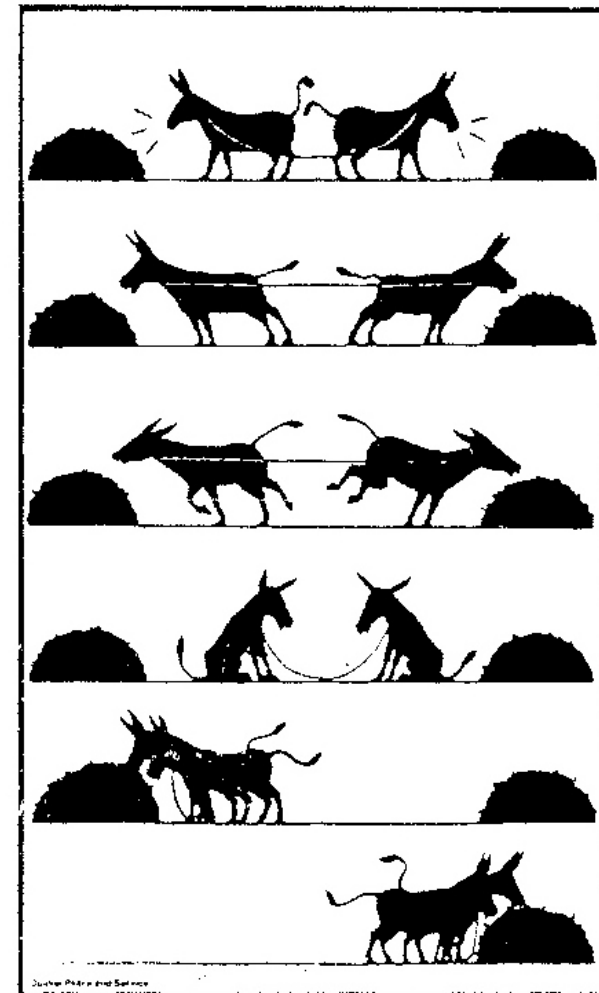


jogvédelmi tevékenység

közvetítés, egyeztetés

- közelítő álláspont / közös álláspont kialakítása
- higgadt **megértést elérni**
- szerencsés esetben **egyetértést elérni**

Betegjogi képviselő = kötél, ami összeköti és ezzel akár egyezsége is bírhatja az ellenérdekű feleket.



**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

# *Köszönöm a figyelmüket!*

*Erhardtné dr. Gachályi Anikó*

*Tel: +36/20/48-99-525*

*E-mail: [erhardtne.aniko@obdk.hu](mailto:erhardtne.aniko@obdk.hu)*

*[www.obdk.hu](http://www.obdk.hu)*

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

**Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése**