

**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

# ESET-TANULMÁNY

*Erhardtné dr. Gachályi Anikó,*

betegjogi képviselő, KMR koordinátor



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.

## ESET feldolgozás

Középkorú hölgy a kórház nőgyógyászati ambulanciáját 10:45 –kor, a számára előjegyzett időpontban kereste fel. Egy órányi türelmes várakozás után sem szólították vizsgálatra. Időnként ugyan a rendelőből fehérköpenyesek jöttek–mentek, de csak a várakozó betegek száma nőtt. Délben a szakrendelő személyzete ebédelni ment, majd fél óra elteltével visszatértek, és az aznapi ebéd ehetetlenségét taglalták. 12:45-kor kinyílt a rendelő ajtaja, és az asszisztens hangosan kiáltotta a páciens nevét a folyosón. A rendelőben a vizsgálószék úgy volt elhelyezve, hogy azt a helyiség többi részétől nem választották le, így a vizsgált személyt bárki ide belépő láthatta. A nőgyógyászati vizsgálat elkezdődött, és ekkor megjelent a szomszéd szakrendelő két dolgozója, és hangosan beszélgetni kezdtek. A beszélgetésükbe a vizsgálatot végző orvos is bekapcsolódott. A vizsgálatot követően a páciens felöltözött, és helyet foglalt, hogy az orvosával megbeszélhesse a további teendőit. A megbeszélés során az orvos mobiltelefonja két ízben csörgött, és az orvos azonmód le is tárgyalta az éppen folyamatban lévő lakásfelújításából adódó problémákat. E közben felírta a szükséges gyógyszert, majd az asszisztens átadta az ellátásról szóló dokumentumot, és nyomatékosan közölte, hogy a vizsgálat befejeződött. A középkorú hölgnél két hét elteltével éjjel 23 óra körül vérzés jelentkezett, ijedtségében azonnal felkereste a kórház Sürgősségi Ambulanciáját, ahol fogadták, de a vizsgálat után nyers hangnemben kioktatták, hogy máskor ilyen problémával éjjel ne zaklassa az orvosokat, hisz annál, aki hormongyógyszert szed, a kezdeti időszakban jelentkezhet ilyen jellegű vérzés. A panaszos a betegjogi képviselőhöz fordult, és írásbeli megbízást adott, hogy az ügyében eljárjon.

## ESET feldolgozás

Középkorú hölgy a **kórház nőgyógyászati ambulanciáját 10:45** –kor, a számára **előjegyzett időpontban** kereste fel. Egy órányi türelmes várakozás után sem szólították vizsgálatra. Időnként ugyan a rendelőből **fehérköpenyesek jöttek–mentek**, de csak a várakozó betegek száma nőtt. Délben a szakrendelő személyzete ebédelni ment, majd fél óra elteltével visszatértek, és az aznapi ebéd ehetetlenségét taglalták. **12:45**-kor kinyílt a rendelő ajtaja, és **az asszisztens hangosan kiáltotta a páciens nevét** a folyosón. A rendelőben a vizsgálószék úgy volt elhelyezve, hogy azt a helyiség többi részétől nem választották le, így **a vizsgált személyt bárki ide belépő láthatta**. A nőgyógyászati vizsgálat elkezdődött, és ekkor megjelent a **szomszéd szakrendelő két dolgozója, és hangosan beszélgetni kezdtek**. A beszélgetésükbe a vizsgálatot végző orvos is bekapcsolódott. A vizsgálatot követően a páciens felöltözött, és helyet foglalt, hogy az orvosával megbeszélhesse a további teendőit. **A megbeszélés során az orvos mobiltelefonja két ízben csörgött**, és az orvos azonmód le is tárgyalta az éppen folyamatban lévő lakásfelújításából adódó problémákat. E közben felírta a szükséges gyógyszert, majd az asszisztens átadta az ellátásról szóló dokumentumot, és nyomatékosan közölte, hogy **a vizsgálat befejeződött**. A középkorú hölgnél **két hét elteltével éjjel 23 óra körül vérzés jelentkezett**, ijedtségében azonnal felkereste a kórház **Sürgősségi Ambulanciáját**, ahol fogadták, de a vizsgálat után **nyers hangnemben kioktatták**, hogy máskor ilyen problémával éjjel ne zaklassa az orvosokat, hisz annál, aki hormongyógyszert szed, a kezdeti időszakban jelentkezhet ilyen jellegű vérzés. **A panaszos a betegjogi képviselőhöz fordult, és írásbeli megbízást adott, hogy az ügyében eljárjon.**

## Milyen eljárási lépések alkalmazhatók?

- Panasz alapjául szolgáló **események valószínűsítése** a panaszos által bemutatott, vagy a szolgáltató intézményben rendelkezésre álló dokumentáció alapján.
- Szükséges a **jogszabályok vonatkozó részeinek kigyűjtése** és elengedhetetlen a helyi szabályzatok vonatkozó rendelkezéseinek megismerése.
- A meghatalmazás birtokában és keretei között a betegjogi képviselő **panaszt tehet** az érintett szakrendelés vezetőjénél.
- A nőgyógyászati szakrendelő érintettjeinek bevonásával, párbeszédre törekedve, **javaslataival rendezheti** a felmerült betegjogsérelmeket.
- A betegjogok érvényesíthetősége érdekében a betegjogi képviselő **azonnali intézkedések megtételét javasolhatja**
- Amennyiben az egészségügyi szolgáltató nem partner a jelzett probléma gyors, helyben történő megoldásában, a betegjogi képviselő **fordulhat az egészségügyi szolgáltató fenntartójához, illetve az illetékes szakhatóságokhoz.**
- **Visszajelzés** a panaszos számára a betegjogi képviselőtől.

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

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

## Eset - Probléma definiálása

- A beteg indokolatlan várakoztatása az előjegyzett időponthoz képest.
- A beteg behívását az asszisztens nem körültekintően végezte.
- A nőgyógyászati rendelő kialakítása nem megfelelő, nincs tekintettel a beteg szeméremérzetére.
- Illetéktelen személyek jelenléte a vizsgálat alatt.
- A vizsgálat során elvárható bizalmas légkör megzavarása mobiltelefon magánhasználatával.
- Az orvosa nem tájékoztatta a beteget felírt gyógyszer várható mellékhatásairól.
- Egészségügyi dolgozók nem megfelelő hangneme, stílusa.

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

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

## Mely betegjogok sérültek?

### 1.) Az emberi méltósághoz való jog: Eü. tv. 10.§ (1) (6) (7)

- a beteggel tisztelettel, megbecsüléssel bánjanak
- nyers, durván kioktató hangnemet ne használjanak
- négy szemközti vizsgálat biztosítása /bizalmas jellegű/
- emberi szeméremérezetre tekintettel kell lenni
- a beteg csak méltányolható / indokolt okból várakoztatható

### 2.) Az orvosi titoktartáshoz való jog: Eü. tv. 25.§(1)(2)(5)(6) és Eü. adv. tv. 17.§ (1) (2)

- a beteg egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közölik, és azokat bizalmasan kezelik
- az adatai ne legyenek hozzáférhetőek illetéktelenek számára
- vizsgálat és kezelés során csak a szükséges személyzet legyen
- a vizsgálat és kezelés olyan körülmények között történjen, hogy beteg beleegyezése nélkül mások ne láthassák, hallhassák (kivétel: lásd egészségügyi adatvédelmi törvény)

### 3.) A tájékoztatáshoz való jog: Eü tv. 13.§ (1) (2) (3); 14.§ (3)

- a beteg számára egyéniesített formában teljes körű tájékoztatást kell adni, mely tartalmazza:
- egészségi állapotát, vizsgálatok eredményeit, diagnózisát, javasolt orvosi beavatkozást és annak alternatíváit ill. a beavatkozás elmaradásának következményeit /kockázat, előny/, az alkalmazott gyógyszer hatásáról, mellékhatásáról és az alkalmazás módjáról idejéről
- biztosítani kell, hogy a beteg a tájékoztatás során és azt követően további kérdéseket is feltehessen

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

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

## A képviselő javaslatai azonnali intézkedésre:

- A nőgyógyászati asszisztens szóbeli figyelmeztetése, hogy a szakrendelőben a betegek névszerinti behívását végezze körültekintőbben.
- A vizsgálat körülményeit meg kell változtatni: vizsgálószék paravánnal vagy minimum függönnyel elkülönítendő
- A beteg vizsgálatakor illetéktelen személy a helyiségben nem tartózkodhat.
- A két vizsgáló közötti ajtó, ha a vizsgálók bármelyikében beteg tartózkodik, zárva tartandó.
- A rendelési idő, illetve az előjegyzési időpontok jobb munkaszervezéssel pontosabban tartandók.
- A betegtájékoztatás tartalmi és alaki követelményeire fokozottan oda kell figyelnie a kezelő orvosnak.
- A sürgősségi ambulancián az érintett dolgozót figyelmeztetni kell az udvariatlanul sértő hangnem használatáért.
- A kezelő orvos figyelmét fel kell hívni a mobiltelefon helyes használatára.

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

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



## Javaslatok a későbbi, de szükséges intézkedésekre:

- Az egészségügyi dolgozók betegjogokra vonatkozó jogszabályi ismereteinek rendszerezése, továbbképzések szervezése, a betegjogi képviselő aktív részvételével.
- Szakrendelő Működési Szabályzatának korrigálása betegjogi szempontból, különös tekintettel a betegelőjegyzés rendjére.
- A belső minőségbiztosítással megbízottakkal a továbbiakban ellenőriztetni kell a törvényben előírt betegtájékoztatási kötelezettség megvalósulását a szakrendeléseken.
- A Szakrendelőnek panaszvizsgálási szabályzatot kell készítenie az Eü tv. 29.§-a (3) bekezdésének értelmében.
- El kell érni az egészségügyi személyzet empátiás hozzáállását, hogy az eset többé ne fordulhasson elő, s ezáltal a panaszos bizalma is visszanyerhető.

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

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