

SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

Készítette:	 Dohnál Erika integritás tanácsadó	2024.01.02.	A dokumentum kódja:	SZ59
Ellenőrizte:	 Dr. Keszthelyi Oszkár ügyvezető igazgató <small>dr. Keszthelyi Oszkár</small>	2024.01.02.	Változat száma:	1
Jóváhagyta:	 Prof. Dr. Andráka Péter főigazgató főorvos	2024.01.02.	Oldalak száma:	10
Minőségügyi szempontból ellenőrizte:	 Dohnál Erika kontrolling, finanszírozási és minőségirányítási igazgató	2024.01.02.	Mellékletek száma:	0
			Hatálybalépés időpontja:	2024.01.02.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Változat száma	Módosított oldalszám	Módosította Aláírás/dátum	Jóváhagyta Aláírás/dátum	Kibocsátás időpontja

A szabályzat a Gottsegen György Országos Kardiovaszkuláris Intézet szellemi tulajdona, továbbítása és sokszorosítása írásos engedélyhez kötött.



SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

Tartalomjegyzék

I. BEVEZETŐ.....	3
II. A SZABÁLYZAT ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE.....	3
III. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA.....	3
1. Fogalmak.....	3
2. A panaszok, közérdekű bejelentések fogadása.....	4
3. A panasz dokumentálása.....	6
4. A panasz kivizsgálása.....	6
5. A panaszos értesítése.....	7
6. A panaszvizsgálás eredménye.....	7
7. A vizsgálati dokumentumok kezelése és nyilvántartása.....	7
8. A belső visszaélés-bejelentési rendszer és a bejelentésekkel kapcsolatos eljárás.....	8
IV. HIVATKOZÁSOK.....	10
V. MELLÉKLETEK.....	10



SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

I. BEVEZETŐ

Jelen szabályzat célja annak elősegítése, hogy az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvénybe foglaltaknak megfelelően a Gottsegen György Országos Kardiovaszkuláris Intézet (a továbbiakban: GOKVI) egészségügyi szolgáltatásával kapcsolatosan felmerülő beteg panaszok kezelése, valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény szerinti panaszok és bejelentések kezelése rendszerben történjen.

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 29. § tartalmazza, hogy a beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál szóban, írásban panaszt tenni. 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.

A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 2. § tartalmazza, hogy panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez.

II. A SZABÁLYZAT ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a GOKVI valamennyi szervezeti egységére és az Intézettel foglalkoztatási jogviszonyban álló valamennyi munkatársára.

III. A SZABÁLYZAT LEÍRÁSA

1. Fogalmak

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.

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.

Szervezeti integritást sértő esemény: valamely hatályos szabálytól (törvény, rendelet, utasítás, szabályzat) való eltérést jelent, amely az intézmény működési rendjében, a költségvetési gazdálkodás bármely gazdasági eseményében, az intézményi feladatellátás bármely tevékenységében, az egyes műveletekben előfordulhat.

A dokumentum kódja:	SZ59	Oldal:	3 / 10
Hatálybalépés időpontja:	2024.01.02.	Változat szám:	1
Felülvizsgálat időpontja:			



SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

A szervezeti integritást sértő esemény fogalma, mind a korábbi szabálytalanságok fogalmi körét, mind az íratlan és egyéb értékalapú szabályok (visszaélés, csalás, korrupció) megsértésének eseteit lefedi, megfelelve az integritás legszélesebb értelemben vett definíciójának.

A szervezeti integritást sértő események fogalomköre igen széles, a korrigálható mulasztások vagy hiányosságok, illetve a fegyelmi, büntető-, szabálysértési, illetve kártérítési eljárás megindítására okot adó cselekmények egyaránt beletartoznak.

Az alább felsorolt szervezeti integritást sértő esemény bármelyike bekövetkezése esetén kiemelt jelentőségű az esemény:

- az intézmény zavartalan működését súlyosan sértő,
- a szervezetre háruló nyilvántartási, bejelentési, tájékoztatási kötelezettség elmulasztását eredményező,
- az intézmény hírnevét károsan befolyásoló,
- valamely szervezeti egységben megvalósult olyan esemény, mely jelentősen akadályozza más szervezeti egység feladatellátását,
- vagy olyan szervezeti integritást sértő esemény, amely következtében az intézmény ellen akár jogi lépések, perek indulhatnak.

2. A panaszok, közérdekű bejelentések fogadása

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a GOKVI-hoz.

A panaszt szóban vagy írásban lehet megtenni. A beteg, illetve - írásképtelensége, cselekvőképtelensége vagy halála esetén - közeli hozzátartozója, az egészségügyi ellátással kapcsolatos panaszát a betegjogi képviselő útján is közölheti.

A panaszbejelentést az alábbi intézeti dolgozók jogosultak fogadni:

- főigazgató,
- orvosigazgató,
- osztályvezető főorvos.

Beosztott egészségügyi dolgozó köteles a panaszost a fogadásra jogosultak valamelyikéhez irányítani.

A panaszbejelentés fogadására jogosult személy a hozzáérkező panaszt (amennyiben az nem közvetlenül a főigazgatóhoz érkezett) haladéktalanul megküldi a főigazgatónak.

Szóbeli panaszbejelentést tevő figyelmét fel kell hívni arra, hogy a panaszt GOKVI írásba foglalja és a panaszos számára másodpéldányban átadja.

Elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett panasz esetén a panasztevőt tájékoztatni kell arról, hogy adatvédelmi okokból panaszát személyazonosító adatainak feltüntetésével és aláírásával ellátottan is el kell juttatnia a GOKVI-hoz annak érdekében, hogy a panasz kivizsgálására sor kerülhessen.

A panaszokat és közérdekű bejelentéseket a GOKVI intézményi honlapján keresztül a közérdekű bejelentések fogadására kialakított email címre is meg lehet küldeni.

A vonatkozó tájékoztató az intézmény honlapján a következő:

A Gottsegen György Országos Kardiovaszkuláris Intézet működésével összefüggő visszaélésekre, szabálytalanságokra, valamint integritási és korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentéseket, az Intézet tevékenységével kapcsolatos panaszokat és



SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

közérdekű bejelentéseket, továbbá a belső visszaélés-bejelentési rendszer bejelentéseit az integritás tanácsadó fogadja a következő email címen: szabalytalansag@gokvi.hu
A központi email címre érkező közérdekű bejelentéseket az integritás tanácsadó fogadja és az integritást sértő esemény kezelését a bejelentés tárgyának megfelelően koordinálja, az érintett szervezeti egység vezetőjéhez továbbítja.

A betegek panaszait az intézményi honlapon közzétett felettes szervek elérhetőségei felé is előterjeszhetik.

Minden esetben vizsgálni kell a kérelmező jogosultságát és a panaszjog gyakorlása törvényi feltételeinek fennállását. A panasz megválaszolása kizárólag abban a körben tehető meg, amely adatokra vonatkozóan a panasztevő jogosultsággal rendelkezik.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett, valamint a csak elektronikusan megküldött és felhívás ellenére írásban be nem nyújtott panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.

Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata nem mellőzhető abban az esetben, ha a panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

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 panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha a GOKVI számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elbírálását megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.



SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

3. A panasz dokumentálása

Szóbeli jelzés esetén a panaszbejelentésre jogosult írásos megerősítést kér a panaszos féltől az ME05A2 Panasz nyilvántartó és értékelő lap Adatlapon rögzítve, ha ennek megszerzésére a körülmények miatt nincs lehetőség, akkor feljegyzésben rögzíti a panaszt.

A feljegyzésnek tartalmaznia kell:

- A panaszt tevő nevét, címét, (ha titoktartást, vagy névtelenséget kér, ezt a tényt is rögzíteni kell).
- A panasz okát, lényegét.
- Az érintett szervezeti egység és a tevékenység megnevezését, ha konkrét személyre irányul, annak nevét.
- Az okot kiváltó esemény időpontját, helyszínét.
- A feljegyzés készítésének időpontját és a készítő aláírását.

4. A panasz kivizsgálása

A főigazgató a panaszban foglaltaknak megfelelően utasítja a panasz tárgya szerint érintett osztályvezetőt - kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi Osztály bevonásával - a panasz kivizsgálására, aki a kivizsgálás eredményét, a panaszüggyel kapcsolatos véleményét, a javasolt intézkedést és az üggyel kapcsolatosan keletkezett összes dokumentációt, legkésőbb a panasz beérkezését követő 15 munkanapon belül megküldi a főigazgatónak.

Abban az esetben, ha a panasz, vagy közérdekű bejelentés alapján korrupciós bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúja merül fel, az ügyet haladéktalanul köteles a panasz kivizsgálásával megbízott vezető átadni az integritás tanácsadónak, aki a továbbiakban az SZ09 Szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje szabályzat előírásai szerint jár el.

A belső vizsgálat lefolytatásának lépései:

- a beteg kórtörténetének vizsgálata és megbeszélése a kezelőorvossal, szakdolgozói érintettség esetén az egészségügyi dokumentáció vonatkozó részeinek vizsgálata és egyeztetése az érintett vezető szakdolgozóval, írásbeli jelentések bekérése
- panaszban érintett munkatársak meghallgatása írásbeli jelentések bekérése
- egészségügyi dolgozók tevékenységén kívüli objektív tényezők vizsgálata
- orvos-etikai vétség gyanúja esetén az intézmény Etikai Bizottságának bevonása írásbeli jelentés bekérése és a területi szervezetnél működő etikai bizottság értesítése (2006. évi XCVII. törvény 21. § (3) bek)
- szükség esetén szakemberek bevonásával ad hoc bizottság létrehozása, írásbeli jelentés bekérése
- szükség esetén a Jogi Osztályt bevonása az ügy kivizsgálásába, írásbeli jelentés bekérése
- szükség esetén, vagy a bejelentő kérésére a panaszos vagy a közérdekű bejelentő meghallgatása

A vizsgálatot végző osztályvezető a panasz beérkezését követő 10 napon, betegpanasz esetén 10 munkanapon belül - a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével – írásos jelentést küld a főigazgatónak, mellékelve a vizsgálathoz felhasznált írásbeli jelentéseket is.

A dokumentum kódja:	SZ59	Oldal:	6 / 10
Hatálybalépés időpontja:	2024.01.02.	Változat-szám:	1
Felülvizsgálat időpontja:			



SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása előreláthatólag 10 napnál, betegpanasz esetén 10 munkanapnál hosszabb ideig tart, a panasz kivizsgálásával megbízott osztályvezető a főigazgató és a Jogi Osztály értesítésével kéri a határidő meghosszabbítását.

5. A panaszos értesítése

Ha a kivizsgálással és a javasolt intézkedéssel a főigazgató egyetért, a panasz beérkezését követő 30 napon, betegpanasz esetén 30 munkanapon belül - a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével - írásban tájékoztatja a panaszost a Főigazgatói Titkárságon keresztül térítvevényes ajánlott levél megküldésének formájában kárigény egyidejű bejelentése esetén a Jogi Osztály bevonásával.

Ha a panaszbejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál, betegpanasz esetén 30 munkanapnál hosszabb ideig tart, a Jogi Osztály tájékoztatja a panaszost az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével.

A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.

6. A panaszvizsgálás eredménye

A panasz kivizsgálását követően meghozott intézkedések célja lehet:

1. a panaszt okozó esemény, valamint a következményeinek felszámolása, a szabályszerű állapot helyreállítása (kezelés);
2. a felelősség megállapítása és érvényesítése;
3. az okozott sérelem orvoslása;
4. a feltárt hibák okainak megszüntetése, az ismétlődés megakadályozása, ideértve a belső kontroll rendszer továbbfejlesztésére tett javaslatokat is (megelőzés).

Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során a GOKVI alkalmazottjával szemben munkajogi fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, a főigazgató kezdeményezheti a munkáltatói jogkör gyakorlójának jogszabály szerinti intézkedését.

Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúja merül fel, a GOKVI köteles büntetőfeljelentést tenni az illetékes hatóságnál.

A szervezeti egységek vezetői felelősek az SZMSZ-ben és belső szabályzatokban előírt hatásköri feladataiknak megfelelően a panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos intézkedések megtételéért és végrehajtásáért.

7. A vizsgálati dokumentumok kezelése és nyilvántartása

A beérkezett és a vizsgálat során felhasznált dokumentumok, írásbeli beadványok, jelentés, jegyzőkönyvek, feljegyzések, valamint válaszlevelek iratkezelése (érkeztetés, iktatás, stb.) az iratkezelési szabályzat szerint, elkülönített azonosító alkalmazásával történik.

Az érkeztetés, iktatás során (például: tárgy, beküldő megadása) figyelemmel kell lenni a bejelentő védelmét szolgáló, azt lehetővé tevő, minimalizált adatok megadására (például:

A dokumentum kódja:	SZ59	Oldal:	7 / 10
Hatálybalépés időpontja:	2024.01.02.	Változat szám:	1
Felülvizsgálat időpontja:			



SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

bejelentők azonosító szám vagy sorszám szerinti rögzítése). Az adataik zárt kezelését kérő bejelentők személyes adataik nem kerülhetnek felvitelre az iktatórendszer ügyféllistájába.

A GOKVI a panaszt és az arra adott választ - az annak mellékletét képező dokumentációval együtt - öt évig, illetve az elévülési időn belül a székhelyén megőrzi.

A kivizsgált és megválaszolt panaszokról a Főigazgatói Titkárság külön nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a panasz

1. rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
2. benyújtásának időpontját,
3. rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
4. rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét, és végrehajtásért felelős személy megnevezését,
5. megválaszolásának időpontját.

8. A belső visszaélés-bejelentési rendszer és a bejelentésekkel kapcsolatos eljárás

A GOKVI belső visszaélés-bejelentési rendszert működtet, amely az intézményi honlapon a Közérdekű Bejelentések menüpontjában érhető el a szabalytalansag@gokvi.hu mail címen keresztül.

A vonatkozó tájékoztató az intézmény honlapján a következő:

A Gottsegen György Országos Kardiovaszkuláris Intézet működésével összefüggő visszaélésekre, szabálytalanságokra, valamint integritási és korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentéseket, az Intézet tevékenységével kapcsolatos panaszokat és közérdekű bejelentéseket, továbbá a belső visszaélés-bejelentési rendszer bejelentéseit az integritás tanácsadó fogadja a következő email címen: szabalytalansag@gokvi.hu

A belső visszaélés-bejelentési rendszert az integritás tanácsadó működteti.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

A belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelentést tehet

- a) a foglalkoztató által foglalkoztatott,
- b) az a foglalkoztatott, akinek a foglalkoztatónál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és
- c) a foglalkoztatóval foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.

Ha a foglalkoztató a munkavállalóira a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 9. § (2) bekezdésében meghatározott feltételekkel a közérdeket vagy nyomós magánérdeket védő magatartási szabályokat állapít meg, ezek megsértése a belső visszaélés-bejelentési rendszerben bejelenthető.

A bejelentést elsősorban írásban lehet megtenni. Bejelentést szóban is lehet tenni az integritás tanácsadónál, aki erről jegyzőkönyvet készít, amelyet a bejelentőnek – annak ellenőrzésére,



SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – másodpéldányban átad.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani az e törvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a) a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- b) a bejelentést nem az erre jogosult személy tette meg,
- c) a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- d) a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között

- a) a bejelentőnek,
- b) annak a személynek, akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, és
- c) annak a személynek, aki a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet, a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők, és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő bejelentővédelmi ügyvéd, illetve külső szervezet részére továbbíthatóak.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell az ezen előírások hatálya alá nem tartozó személyes adatokat.

Ha a bejelentés természetes személyre vonatkozik, az e természetes személyt megillető, a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerinti, a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való joga gyakorlása során a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kizárólag a továbbítás címzettje által tett, a bejelentésre vonatkozó, e törvényben foglalt szabályok betartására irányuló jogi kötelezettségvállalás esetén és a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások figyelembevételével kerülhet sor.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer kialakítása biztosítja, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó



SZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény előírásainak megfelelő **belső visszaélés-bejelentési rendszer bejelentéseinek kivizsgálására és kezelésére vonatkozó részletes szabályozást a GOKVI SZ09 Szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje szabályzat tartalmazza.**

IV. HIVATKOZÁSOK

- A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- 1997. évi CLIV törvény az egészségügyről
- SZ09 Szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje

V. MELLÉKLETEK

A szabályzat nem tartalmaz mellékletet.