

A PANASZ ÉS A KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK ELJÁRÁSRENDEJE

Készítette:



Dr. Takács Anikó
adatvédelmi tisztviselő

Dátum:

2024. ÁPR. 2. G.

Jóváhagyta:



Dr. Csizmadia Gergely
koordinációs menedzser

Dátum:

2024. ÁPR. 2. G.

Hatályba helyezte:



Dr. Kovács Attila Miklós
mb.főigazgató

Dátum:

2024. ÁPR. 2. G.

Minőségirányítási rendszerbe illesztésért felelős:



Abtné Farkas Marianna
minőségirányítási vezető

Dátum:

2024. 04. 29.

Kórházi Belső Szabályzat

Iktatószám: I/ 4647-1 /2024

Változat szám: 08

Hatályba helyezve: 2024.05.01.

Összesen: 9 oldal

TARTALOMJEGYZÉK

I. A szabályzat személyi, tárgyi és területi hatálya.....	3
II. Értelmező rendelkezések.....	4
III. A panasz és a közérdekű bejelentés fogadása.....	4
IV. A panasz és a közérdekű bejelentés vizsgálata, áttétele az eljárásra jogosult szervhez, a vizsgálat mellőzése.....	5
V. Intézkedések az alapos panasz vagy közérdekű bejelentés alapján.....	6
VI. Adatkezelés.....	7
VII. A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere.....	8
VIII. Záró rendelkezések	9
IX. Mellékletek	9

A Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház (a továbbiakban: Intézmény) a jelen Panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálásának eljárásrendje tárgyú szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) keretében határozza meg az Európai Parlament és a Tanács (EU) az uniós jog megsértését közérdekű bejelentő személyek védelméről szóló 2019/1937 (2019. október 23.) irányelve, valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény) által meghatározott panaszok és közérdekű bejelentések fogadásának és kezelésének eljárásrendjét.

I. A szabályzat személyi, tárgyi és területi hatálya

- (1) A Szabályzat **személyi hatálya** kiterjed az Intézménnyel egészségügyi szolgálati jogviszonyban- és (munkavégzésre irányuló) egyéb jogviszonyban álló valamennyi munkavállalóra, valamint az Intézményhez panasszal és/vagy közérdekű bejelentéssel forduló bármely személyre (a továbbiakban: panaszos vagy közérdekű bejelentő).
- (2) A Szabályzat **tárgyi hatálya** kiterjed az olyan kérelemre, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá, továbbá az olyan jellegű, az Intézményhez intézett figyelem felhívásra, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.

(3) A Szabályzat **területi hatálya** kiterjed:

a) az Intézmény székhelyére:

Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház	8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 3.
---	--

b) az Intézmény telephelyeire:

Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház Csákvári Gyógyintézet	8083 Csákvár, Kastélypark 1.
Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház Csákvári Gyógyintézet	8083 Csákvár, Dózsa György út 20.
Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház Enyingi Rendelőintézet	8130 Enying, Szabadság tér 7.
Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház Móri Gyógyintézet	8060 Mór, Kórház utca 21.
Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház Sárbogárdi Rendelőintézet	7000 Sárbogárd, Ady Endre út 79-83.
Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház	8000 Székesfehérvár, Kégl György utca 3.
Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház	8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 16.
Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház	8000 Székesfehérvár, Szekfű Gyula utca 7.

Fejér Vármegyei Szent György
Egyetemi Oktató Kórház

8000 Székesfehérvár, Távírda utca 4.

Ahol a Szabályzat a továbbiakban Intézményt említ, azon a székhelyet, telephely(eke)t is együttesen érteni kell.

II. Értelmező rendelkezések

(1) E Szabályzat alkalmazásában a(z)

- a) **Panasz:** a Panasztörvény 1.§ (2) bekezdésében meghatározott 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.
- b) **Panaszos:** bárki, akinek az Intézmény olyan egyéni jog- vagy érdeksérelmet okozott, melynek megszüntetése nem tartozik más eljárás hatálya alá és melynek megszüntetésére a személy az Intézményhez szóban, vagy írásban kérelemmel fordul.
- c) **Közérdekű bejelentés:** a Panasztörvény 1.§ (3) bekezdésében meghatározott bejelentés, mely olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- d) **Közérdekű bejelentő:** bárki, aki olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja.
- e) **Azonosíthatatlan személy:** az a panaszos vagy közérdekű bejelentő, aki a beadványában a nevét és az elérhetőségét (lakcím vagy e-mail) nem adja meg.

III. A panasz és a közérdekű bejelentés fogadása

(1) A panasz benyújtása, illetve a bejelentés megtétele történhet:

- a) **szóban,** (8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 3. A. épület, I. emelet, Orvosigazgatóság) az Orvosigazgatói titkárságon a jelen fejezet (5) bekezdésében részletezettek szerint, telefonon (22-535-500/1103) történő előzetes időpont egyeztetést követően;
- b) **írásban levélpostai úton** az Intézmény székhelyére (8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 3. Igazgatóság, A. épület) a mindenkor orvosigazgató részére címzett küldeményel, vagy
- c) **írásban elektronikus úton** az orvig@mail.fmkorhaz.hu e-mail címen tehető meg.

(2) Az Intézményhez bármely címzetthez írásban érkezett beadványt haladéktalanul meg kell küldeni az Orvosigazgatói titkársághoz, amennyiben annak tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy az a jelen Szabályzat szerint panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül.

(3) Az Intézmény bármely nyilvános e-mail fiókjába érkezett beadványt az e-mail fiók kezelője haladéktalanul továbbítani köteles az orvig@mail.fmkorhaz.hu elektronikus levélcímre, amennyiben annak tartalmából egyértelműen megállapítható, hogy az a jelen Szabályzat szerint panasznak vagy közérdekű bejelentésnek minősül.

(4) A levélpostai úton tett panaszt vagy közérdekű bejelentést a beérkezést követően haladéktalanul érkeztetni, iktatni kell.

Az elektronikus úton érkezett bejelentés érkeztetéséről, iktatásáról az Orvosigazgatói titkárság köteles gondoskodni.

Az írásban tett panaszhoz vagy közérdekű bejelentéshez a jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képező „Panasz/közérdekű bejelentés” tárgyú formanyomtatvány alkalmazható, mely elérhető az Intézmény honlapján a <http://www.fmkorhaz.hu/szabalyzatok> linken. A panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata nem mellőzhető azzal az indokkal, hogy azt nem a formanyomtatványon nyújtották be. Ebben az esetben a panaszt, illetve a bejelentést tartalma szerint kell minősíteni és elbírálni.

- (5) Amennyiben a panaszos vagy közérdekű bejelentő személyesen teszi meg a panaszt vagy bejelentést, az Orvosigazgatói titkárság a személyes adatok védelmére vonatkozó jelen Szabályzat VI. fejezete szerinti előírások alapján megtett tájékoztatást követően tartós és visszakereshető formában, a jelen Szabályzat 2. számú melléklete szerinti jegyzőkönyvbe foglalva rögzíti azt, és annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett, a panaszos vagy közérdekű bejelentő számára a jegyzőkönyv egy másodpéldányát igazolt módon (az Intézménynél maradó példányon a panaszos vagy közérdekű bejelentő aláírásával igazolja egy példány jegyzőkönyv átvételét) átadja.
- (6) A panaszt vagy közérdekű bejelentést rögzítő személy a szóban, személyesen tett bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyvet köteles készíteni.
- (7) A szóban történő panasz vagy közérdekű bejelentés esetén a panaszos vagy közérdekű bejelentő figyelmét fel kell hívni a Panasztörvény 3.§(5) bekezdése és a 6.§(4) bekezdése szerinti rosszhiszeműség következményeire, a panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonossága a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kerül kezelésre.

IV. A panasz és a közérdekű bejelentés vizsgálata, áttétele az eljárásra jogosult szervhez, a vizsgálat mellőzése

- (1) A panaszos vagy közérdekű bejelentő által az Intézmény működési körében felmerülő ügyben tett panasz vagy közérdekű bejelentés kivizsgálása és elbírálása az Intézmény mindenkori orvosigazgatójának hatáskörébe tartozik.
- (2) Amennyiben a panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatához egyéb szervezeti egység(ek) bevonása szükséges, az orvosigazgató a panaszt vagy közérdekű bejelentést az érintett szervezeti egység(ek) vezetőjére/vezetőire, mint másolati jogosult(akra)ra szignálja és haladéktalanul gondoskodik továbbításáról. Az orvosigazgató a továbbított dokumentumon feltünteti azt a dátumot, melyre a vizsgálat során keletkezett dokumentumokat visszakéri. Az érintett szervezeti egység vezetője gondoskodik a panasz, vagy bejelentés szakterületét érintő kivizsgálásáról és a vizsgálat eredményét tartalmazó dokumentumokat megadott határidőre megküldi az orvosigazgató részére.
- (3) A panaszos vagy közérdekű bejelentő részére a válaszlevél tervezetet az Orvosigazgatói titkárság állítja össze a vizsgálati dokumentáció alapján.
- (4) A belső határidőket úgy kell meghatározni, hogy a panaszt és a közérdekű bejelentést, lehetőség szerint a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elintézni.
- (5) Ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatni kell. A panaszos vagy közérdekű bejelentő tájékoztatásáról - a jelen fejezet (2) bekezdésében foglalt esetekben a

szervezeti egység vezetőjének írásbeli jelzésére - az Orvosigazgatói titkárság gondoskodik.

- (6) A panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésének határideje nem haladhatja meg a hat hónapot.
- (7) Az Orvosigazgatói titkárság a panasz vagy a közérdekű bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt, amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma ezt szükségessé teszi.
- (8) Az orvosigazgató, vagy a vizsgálatba bevont szervezeti egység vezetője, a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgathatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.
- (9) Amennyiben az orvosigazgató a panasz vagy a közérdekű bejelentés beérkezését követően annak tartalmából azt állapítja meg, hogy a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése más vizsgálatra jogosult szervhez tartozik, 8 napon belül gondoskodik a vizsgálat lefolytatására jogosult szervhez való áttételről és ezzel egyidejűleg erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt értesíti.
- (10) Amennyiben a vizsgálat során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a vizsgálatot az orvosigazgató intézkedés mellőzésével befejezheti, olyan módon, hogy dátummal és aláírásával ellátott megállapítását feljegyzésben rögzíti, melyet a vizsgálati dokumentációhoz csatol.
- (11) Amennyiben a (10) bekezdésben foglaltakat a vizsgálatba bevont szervezeti egység vezetője észleli, a vizsgálat intézkedés mellőzésével történő megszüntetésére irányuló javaslatával együtt a teljes vizsgálati dokumentációt haladéktalanul megküldi az Orvosigazgatói titkárság részére.
- (12) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés érdemi vizsgálata mellőzhető.
- (13) A panasz érdemi vizsgálata mellőzhető a (13) 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 Intézmény mellőzi.
- (14) Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés érdemi vizsgálatát az Intézmény mellőzi.
- (15) Amennyiben az orvosigazgató úgy ítéli meg, hogy az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál, dönthet úgy, hogy annak érdemi kivizsgálása indokolt és a vizsgálatot a Szabályzat alapján lefolytatja.

V. Intézkedések az alapos panasz vagy közérdekű bejelentés alapján

- (1) Az orvosigazgató a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt a Szabályzat IV. fejezet (4)-(6) bekezdéseiben meghatározott határidőn belül, írásban értesíti.
- (2) A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – az Intézmény gondoskodik
 - a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,

- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
c) az okozott sérelem orvoslásáról és
d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- (3) Az orvosigazgató, a panaszt vagy bejelentést továbbá a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére összeállított értesítő levél tervezetét a vizsgálatra nyitva álló határidő lejártát 5 munkanappal megelőzően, jogi kontrollra megküldi az egészségügyi szolgáltatásasal összefüggő perek ellátásával megbízott ügyvéd részére, aki a levél tervezetét egyetértése esetén aláírásával látja el, illetve amennyiben annak módosítását javasolja, erre vonatkozó javaslatát haladéktalanul megküldi az orvosigazgató részére.
- (4) A panaszos vagy közérdekű bejelentő részére a megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről és azok indokairól a tájékoztatási kötelezettség szóbeli tájékoztatással nem teljesíthető.
- (5) Az Orvosigazgatói titkárság az Intézményhez érkezett valamennyi, a panasszal, vagy bejelentéssel érintett szervezeti egység vezetője a részére kivizsgálásra megküldött panaszokról és közérdekű bejelentésekről külön-külön minden év január 01. napjától december 31. napjáig tartó időtartamra vonatkozó elektronikus nyilvántartást (4. számú melléklet) vezet az alábbi tartalommal
- a) a beadvány iktatószáma
b) a panaszos vagy közérdekű bejelentő neve
c) a panaszos vagy közérdekű bejelentő elérhetősége
d) a beadvány minősítése (panasz vagy közérdekű bejelentés)
e) a beadvány érkeztetésének időpontja
f) a beadvány tárgya
g) a kivizsgálásba bevont szervezeti egységek
h) a vizsgálat lezárásának a napja
i) a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére a tájékoztató levél kiküldésnek napja
j) a kivizsgálást követően megtett intézkedések, vagy amennyiben intézkedésre nem került sor ennek indoka
- (6) Az Orvosigazgatói titkárság a panaszos vagy közérdekű bejelentő részére megküldött értesítő levél másolatát elektronikus úton továbbítja a vizsgálatban résztvevő szervezeti egység(ek) vezetője részére.

VI. Adatkezelés

- (1) A panaszost vagy közérdekű bejelentőt – a (4) bekezdésben foglaltak kivételével – nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.
- (2) A panaszost vagy közérdekű bejelentőt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A „panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálásához kapcsolódó adatkezelés” megnevezésű adatkezelési tájékoztató a <http://www.fmkorhaz.hu/tajekoztatok> linken elérhető.
- (3) A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai – a (5) bekezdésben foglaltak kivételével – 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 hozzájárult.
- (4) A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.
- (5) A panaszt vagy a közérdekű bejelentést az Intézménynél kivizsgáló személyek a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes

- személyre, jogi személyre vonatkozó információkat kizárólag a vizsgálatba bevont szervezeti egységével vagy munkatársával oszthatják meg.
- (6) Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és
- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - 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.
- (7) Ha a közérdekű 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 közérdekű bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő személy számára.

VII. A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszere

- A közérdekű bejelentést a közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerében (a továbbiakban: elektronikus rendszer) is meg lehet tenni. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala (továbbiakban: AJBH) gondoskodik.
- Az elektronikus rendszerbe érkező közérdekű bejelentést annak üzemeltetője, amennyiben az Intézmény az eljárásra jogosult szerv, továbbítja az Intézmény részére.
- A panasz vagy közérdekű bejelentés benyújtását követően az Intézmény levélben kapja meg a **regisztrációs kódot**, melynek segítségével a <https://www.ajbh.hu/eljaroszervek> menüpont alatt regisztrálni, majd bejelentkezni szükséges. A regisztrációt és a bejelentkezést legkésőbb a regisztrációs kód megérkezését követő napon az Orvosigazgatói titkárság köteles megtenni. A regisztráció során olyan **felhasználónevet, jelszót és email címet kell** megadni, melyhez a jogosult, illetve távolléte esetén az őt helyettesítő személy folyamatos hozzáférése biztosított, tekintettel arra, hogy a továbbiakban az Intézmény hatáskörébe tartozó közérdekű bejelentések benyújtásáról kizárólag elektronikus úton érkezik értesítés, és azok elintézése is ezen a felületen, a megadott felhasználónév és jelszó használatával történik.
- Az elektronikus rendszeren keresztül érkezett bejelentéseknél az Intézménynek nincs lehetősége az ügy áttételére. Amennyiben az Intézménynek a közérdekű bejelentés elintézésére nincs hatásköre, vagy nem illetékes, az erről szóló tájékoztatást a rendszerbe kell feltölteni, ezt követően az AJBH fogja megkeresni és a rendszerben rögzíteni a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező eljáró szervet.
- A közérdekű bejelentő az elektronikus rendszer útján az alapvető jogok biztosánál tett közérdekű bejelentése során kérheti, hogy személyes adatai kizárólag az AJBH számára legyenek hozzáférhetőek.

Ez esetben az Intézmény részéről:

- a közérdekű bejelentő meghallgatására nem kerülhet sor,
- a közérdekű bejelentés vizsgálatát nem lehet mellőzni azért, mert a közérdekű bejelentő az eljárásra jogosult szerv számára nem azonosítható,
- a közérdekű bejelentővel való kapcsolattartás kizárólag az elektronikus rendszer útján történhet, és
- az Intézmény az alapvető jogok biztosának hivatalán keresztül kapcsolatba léphet a közérdekű bejelentővel, és kezdeményezheti a közérdekű bejelentő

személyazonosságának felfedése nélküli kapcsolattartást a közérdekű bejelentővel

- (6) Az Intézmény az elektronikus rendszer által továbbított közérdekű bejelentés kivizsgálását a jelen Szabályzat III-VI. fejezeteiben foglaltak szerint végzi azzal az eltéréssel, hogy az Intézmény az intézkedéseiről szóló tájékoztatást – ennek keretében a közérdekű bejelentés vizsgálatának a Szabályzat IV. fejezet (13)-(14) bekezdései alapján történő mellőzéséről szóló tájékoztatást is – az elektronikus rendszerben rögzíti.

VIII. Záró rendelkezések

- (1) A Szabályzat hatálya alá tartozó személyek kötelesek a Szabályzat előírásait megismerni, értelmezni és a tőlük elvárható gondossággal betartani.
- (2) Jelen Szabályzat 2024. május 01. napján lép hatályba és rendelkezéseit a hatályba lépését követően indult ügyekben kell alkalmazni.
- (3) Az e szabályzat hatályba lépésekor folyamatban lévő ügyeket az I/9715-1/2021. iktatószámú, 2021. október 8. napján hatályba helyezett „Panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálási szabályzat” rendelkezései szerint kell befejezni.
- (4) Az I/9715-1/2021. iktatószámú, 2021. október 8. napján hatályba helyezett „Panasz és közérdekű bejelentés kivizsgálási szabályzat” az utolsó, még ezen szabályzat rendelkezései alapján lefolytatott vizsgálat befejezését követő napon, de legkésőbb 2024. december 31. napjával hatályát veszti.

IX. Mellékletek

[1. sz. melléklet: Panasz/közérdekű bejelentés \(Fny. 18/204.\)](#)

[2. sz. melléklet: Jegyzőkönyv szóbeli panaszról vagy közérdekű bejelentésről \(Fny. 19/06.\)](#)

[3. sz. melléklet: Adatkezelési Tájékoztató](#)

[4. sz. melléklet: Panaszok és közérdekű bejelentések nyilvántartása \(Fny. 18/205.\)](#)

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
a Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórháznak a panaszok és közérdekű bejelentések kezeléséhez kapcsolódó adatkezeléseihez

1. Adatkezelő megnevezése

Szervezet neve: Fejér Vármegyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház
Székhely: 8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 3.
Postacím: 8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 3.
Telefon: +36 22/535-500
Fax: +36 22/535-688
Honlap: www.fmkorhaz.hu
E-mail cím: info@mail.fmkorhaz.hu

2. Az adatkezelő képviselőjének megnevezése és elérhetőségei

Képviselő: a Kórház mindenkori főigazgatója
E-mail cím: foigtitk@mail.fmkorhaz.hu
Telefonszám: +36 22/535-500/1011

3. Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége

A Kórház adatvédelmi tisztviselője: dr. Takács Anikó
Közvetlen elérhetőségei:
E-mail cím: adatved@mail.fmkorhaz.hu;
Telefonszám: +36 (22) 535-500/1561 mellék

4. Az adatkezelés célja, jogalapja és a kezelt adatok köre:

Kezelt személyes adatok (kötelező megadni)	adatkezelés célja	jogalapja
a panaszos vagy bejelentő természetes személyazonosító adatai	Az adatkezelés célja a Kórházhoz beérkező olyan panaszok elbírálása, amelyek elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási (beleértve a Hatóság vizsgálati és hatósági eljárásait is) – eljárás hatálya alá, továbbá közérdekű bejelentések fogadása figyelemmel a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések	Az adatkezelés az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: GDPR) 6. cikk (1) bekezdés c) pontján alapul, a Kórház jogi kötelezettségének teljesítése érdekében szükséges, tekintettel a panaszokról, közérdekű bejelentésekről valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
a panaszos vagy bejelentő elérhetősége		

a bejelentésben foglalt további személyes adat	bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasz tv.) előírásaira	rendelkezéseire
--	--	-----------------

5. Tájékoztatás módja

Az Érintettnek szóló adatkezelési tájékoztató a www.fmkorhaz.hu weboldalon, az „Adatkezelési tájékoztatók” fül alatt megtalálható.

A tájékoztatóval az adatkezelő információt nyújt az adatkezelés körülményeiről, vagyis többek közt arról, hogy az Érintett személyes adatait ki, milyen célból, milyen alapon és meddig kezeli, valamint, hogy az Érintettet az adatkezeléssel összefüggésben milyen jogok illetik meg, és az adatkezelésre vonatkozó kérdéseivel, panaszával kihez fordulhat. Az Érintett az adatkezelés teljes időtartama alatt élhet a GDPR-ban biztosított jogaival.

6. Adattárolás módja

Papír alapú dokumentumban és elektronikusan.

7. A személyes adatok tárolásának ideje

Az adatokat tartalmazó beadványt a Kórház a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésére vonatkozó jogszabályi követelmények szerint iktatja, és az az alapján folytatott vizsgálattal és a megtett intézkedésekkel kapcsolatos adatokat az utolsó vizsgálati cselekmény vagy intézkedés befejezésétől számított öt évig megőrzi, azt követően törli.

8. A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái:

A Kórház, a panaszokról, közérdekű bejelentésekről valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 2.§ (2) bekezdése alapján, amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés kivizsgálására nem illetékes, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az illetékes szervhez átteszi.

Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására vagy módosítására irányuló javaslatot tartalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező személynek vagy szervnek is megküldi.

9. Az adatok védelme

A Kórház minden ésszerű intézkedést megtesz az általa kezelt adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítése, elvesztése, megváltoztatása, sérülése, jogosulatlan nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés ellen. Az adatokhoz korlátozott a hozzáférés, az elektronikusan kezelt adatoknál jelszavas védelem működik. A Kórház rendelkezik adatvédelmi szabállyal, mely a honlapon elérhető: <https://www.fmkorhaz.hu/adatvedelmiszabalyzat> a Kórház Informatikai Biztonsági Szabállyal is rendelkezik: a szabályzat csak belső dokumentumtárból érhető el, a Kórházzal munkavállalói kapcsolatban álló személyek részére. Adatkezelő kiemelt figyelmet fordít az adatok bizalmas kezelésére. A fenti cél érdekében adatkezelő a kezelésében lévő adatokat kizárólag a vele szerződésben álló informatikai cég rendelkezése alatt lévő szervereken tárolja.

Az esetleges adatvédelmi incidenseket a Kórház nyilvántartja és a Felügyeleti Hatóságnak 72 órán belül bejelenti.

10. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

A hozzáféréshez való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül a Kórháztól tájékoztatást kérjen arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy megismerje azt, hogy a Kórház

- milyen személyes adatait;
- milyen jogalapon;
- milyen adatkezelési cél miatt;
- mennyi ideig kezeli;

továbbá, hogy a Kórház

- kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy
- kinek továbbította a személyes adatait;
- milyen forrásból származnak a személyes adatai;
- a Kórház alkalmaz-e automatizált döntéshozatalt, valamint annak logikáját, ideértve a profilalkotást is.

A Kórház az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Érintett erre irányuló kérésére első alkalommal díjmentesen bocsátja a rendelkezésére, ezt követően adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az Érintett jogainak védelme érdekében a Kórház köteles meggyőződni az Érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának egyezésétől, ennek érdekében a tájékoztatás, az adatokba történő betekintés, illetve azokról másolat kiadása is az Érintett személyének azonosításához kötött.

A helyesbítéshez való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését (GDPR 16. cikk).

A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog

Az Érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a személyes adatai kezelését a Kórház korlátozza (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával) amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát (ebben az esetben a Kórház arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg ellenőrzi a személyes adatok pontosságát);
- az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben).

A tiltakozáshoz való jog

Az Érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint a Kórház a személyes adatát a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben a Kórháznak kell igazolnia, hogy a személyes adat kezelését olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

A törléshez való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az Érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha indokolt a GDPR szerint.

A jogszabály által előírt adatkezelés esetén törlési kérelem nem teljesíthető (GDPR 17. cikk).

Az adathordozhatósághoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, a GDPR-ban foglalt feltételek fennállása esetén (GDPR 20. cikk).

Jogorvoslathoz való jog

Ha az Érintett úgy ítéli meg, hogy a Kórház a személyes adatainak kezelése során megsértette a hatályos adatvédelmi követelményeket, akkor - panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadsághoz,

cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.,

postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Email: ugyfelszolgalat@naih.hu,

honlap: www.naih.hu

vagy lehetősége van adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.