



ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA  
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE

Az alapvető jogok biztosának

## JELENTÉSE

az AJB-874/2024. számú ügyben  
(Kapcsolódó ügy: AJB-1342/2024.)

*Az egészségügyi szolgáltatók panaszvizsgálási kötelezettségével  
összefüggésben*

*Előadó: dr. Kussinszky Anikó, dr. Kelemen Dóra*

Érintett szerv:

- Békési Gyógyászati Központ és Gyógyfürdő
- Békés Város Önkormányzata
- Pestszentlőrinc-Pestszentimre Egészségügyi Szolgáltató Nonprofit Közhasznú Kft.

2024.

**Az alapvető jogok biztosának  
Jelentése  
az AJB-874/2024. számú ügyben  
(Kapcsolódó ügy: AJB-1344/2024)**

### **Az eljárás megindulása**

Az **AJB-874/2024. számú ügyben** a panaszos a beadványában azt sérelmezte, hogy az érintett egészségügyi *szolgáltató vezetője, valamint az azt fenntartó önkormányzat* nem vizsgálta ki érdemben az egészségügyi ellátásával kapcsolatos panaszát.

Ugyancsak az egészségügyi ellátásával kapcsolatos panaszkezelési eljárásával összefüggésben fordult Hivatalomhoz az **AJB-1342/2024. számú ügy** panaszosa, aki az egészségügyi szolgáltató sérelmes eljárásával kapcsolatosan az egészségügyi *szolgáltató vezetőjéhez* fordult, azonban választ beadványára nem kapott. A panaszos sérelmezte az egészségügyi szolgáltató vezetőjének hallgatását.

Tekintettel arra, hogy a panaszbeadványok nyomán a konkrét ügyekben felmerült a jogállamiság elvéből következő jogbiztonság követelményével, valamint a tisztességes eljáráshoz való joggal összefüggő visszásság gyanúja, az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.) 18. § (1) bekezdése alapján vizsgálatot indítottam.

A vizsgálat eredményes lefolytatása érdekében az Ajbt. 25. § (1) bekezdés alapján az AJB-874/2024. számú ügyben megkerestem a Belügyminisztériumot, valamint az AJB-1342/2024. számú ügyben az érintett egészségügyi szolgáltató vezetőjét és a felmerült kérdésekkel kapcsolatosan állásfoglalásukat kértem.

### **Az érintett alapvető jogok és alkotmányos elvek**

- a jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés: „*Magyarország független, demokratikus jogállam.*”];
- a tisztességes eljáráshoz való jog [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés: „*Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.*”].

### **Az alkalmazott jogforrások**

Magyarország Alaptörvénye;

- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.);
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Pkbt.);
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztörvény);
- az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvény (a továbbiakban: Eüigtv.);
- az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.).

## **A megállapított tényállás**

### **1. A beadványok tartalma**

#### **AJB-874/2024. számú ügy**

A panaszos beadványában előadta, hogy a Békési Gyógyászati Központ és Gyógyfürdő (a továbbiakban: szakrendelő) II. Nőgyógyászati szakrendelésén, várandósgondozása során és szülését követően is visszatérően azt tapasztalta, hogy az őt ellátó orvos(ok) nem vizsgálta meg, ennek ellenére az ambuláns lapokon olyan vizsgálatokat rögzítettek, amelyeket el sem végeztek. Kifogásolta továbbá, hogy nem kapott megfelelő választ a feltett kérdéseire. Panaszos – tekintettel arra, hogy fentiek miatt nem érezte azt, hogy egészségi állapotát valóban, felelősségteljesen nyomon követik – panasszal élt a szakrendelőintézet vezetőjéhez előbb telefonon keresztül, majd tértivevényes levél formájában. Továbbá panaszát a Békés Vármegyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatal Népegészségügyi Osztályához (a továbbiakban: népegészségügyi hatóság) is benyújtotta. Figyelemmel arra, hogy a szakrendelő vezetője telefonon csupán azt javasolta számára, hogy keresse fel a szakrendelés egy másik orvosát, azonban a panasz érdemi kivizsgálásáról nem esett szó, írásban pedig egyáltalán nem kapott választ a szakrendelőintézettől a beadványára, így a fenntartó önkormányzathoz fordult annak hivatalos elektronikus levelezési címére küldött levelével.

Békés Város polgármestere először arról tájékoztatta a panaszost, hogy az e-mail írásbelinek nem minősülő elektronikus út, hatóság előtt kapcsolattartás formájaként nem szolgálhat, küldője nem beazonosítható, tekintettel azonban arra, hogy levelére csak tájékoztatást áll módjában nyújtani, így ettől a körülménytől eltekint. Válaszlevelében ugyanakkor arról tájékoztatta a panaszost, hogy mivel az ügye részleteiről nem kérhet felvilágosítást az egészségügyi szolgáltatótól – tekintettel arra, hogy az egészségügyi adat különleges adatnak minősül – így a beadványban foglaltak kivizsgálására nincs lehetősége, az egészségügyi panasz kapcsán a feladat és hatáskört az illetékes népegészségügyi hatóság gyakorolja, ahol már folyamatban van egy eljárás panaszos kezdeményezése nyomán. Egyúttal arról is tájékoztatta a panaszost, hogy a szakrendelőintézet vezetője telefonon vagy személyesen rendelkezésére áll a panasz rendezése érdekében.

Panaszos ezt követően postai levél útján válaszolt a polgármesternek, megerősítve korábbi elektronikus levélben megfogalmazott panaszát. A polgármester válaszába ismét azt közölte, hogy panaszát orvosszakmai jellege miatt nem áll módjában kivizsgálni, az egészségügyi panaszokat működési gyakorlatuk szerint átteszik az illetékes népegészségügyi hatósághoz, azonban erre jelen esetben nem volt szükség tekintettel arra, hogy a panaszos már eljárást indított a népegészségügyi hatóság előtt. Mindezekre tekintettel panaszos Hivatalomhoz fordult segítségért.

#### **AJB-1342/2024. számú ügy**

A panaszos beadványában kiemelte, hogy a Pestszentlőrinc-Pestszentimre Egészségügyi Szolgáltató Nonprofit Közhasznú Kft. (a továbbiakban: szakrendelő) orvosa arról tájékoztatta, hogy pszichoterápiás ellátásra szorul, így egy 12 alkalmas terápiát javasolt számára, amivel kapcsolatban előre jelezte, hogy feltehetően nem lesz elegendő, több alkalmat azonban az egészségügyi szolgáltató nem tud biztosítani. Ezzel összefüggésben a panaszos elektronikus úton panasszal fordult a szakrendelő orvosigazgatójához, azonban választ nem kapott.

Beadványában a panaszos arra is kitért, hogy az egészségügyi ellátással összefüggésben panasszal élt Budapest Főváros Kormányhivatal X. Kerületi Hivatala Népegészségügyi Osztályához is. Ezzel kapcsolatosan elmondta, hogy a kerületi tisztifőorvos a panaszbejelentését kivizsgálta, amellyel kapcsolatosan nincsen panasz.

A panaszos beadványában a szakrendelő orvosigazgatójának hallgatását és az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés korlátozását sérelmezte.

## 2. A megkeresett szervek válasza

### 2.1 A Belügyminiszterem válasza

Az AJB-1342/2024-es számú ügy kapcsán arról kértem tájékoztatást a belügyminisztertől, hogy álláspontja szerint milyen viszonyban áll egymással az Eütv. és a Panasztörvény vonatkozó szabályozása, különösen a következő szempontok alapján:

- 1. Amennyiben egy egészségügyi szolgáltató fenntartója egy önkormányzat, úgy a hozzá benyújtott, a fenntartásában álló egészségügyi szolgáltató által nyújtott egészségügyi ellátással, egészségügyi panaszkezeléssel összefüggő panaszokat a Panasztörvény, avagy az Eütv. 29. §-a alapján kell kivizsgálnia?*
- 2. Az Eütv. 29. §-a alapján lefolytatandó panaszvizsgálási eljárásnak lehet-e az az érdemi lezárása – minden egyéb vizsgálat, eljárás nélkül –, hogy az önkormányzat arról tájékoztatja a panaszost, hogy az egészségügyi ellátással összefüggő panaszok kivizsgálása az egészségügyi államigazgatási szerv hatáskörébe tartozik.*
- 3. Álláspontja szerint azonos-e a fenntartó – jelen esetben települési önkormányzat – által az Eütv. 29. §-a alapján lefolytatandó panaszvizsgálási eljárás célja és hatóköre az egészségügyi államigazgatási szerv által a Panasztörvény alapján lefolytatandó panaszvizsgálási eljárásával?*

A belügyminiszter a feltett kérdéseimre az alábbi válaszokat adta:

- 1. Amennyiben a panaszos az egészségügyi szolgáltatóhoz vagy annak fenntartójához fordul, abban az esetben a szolgáltatónak, illetve a fenntartónak az Eütv. alapján kell eljárnia.*

A belügyminiszter ezzel kapcsolatosan hangsúlyozta, hogy amennyiben a beteg az önkormányzathoz, mint az egészségügyi szolgáltató fenntartójához fordul panaszával, abban az esetben a fenntartónak az Eütv. 29. § szerint kell a panaszt kivizsgálnia, ugyanis az Eütv. vonatkozó szabályai a konkrét ügy szempontjából speciálisak a Panasztörvény rendelkezéseihez képest. Mindez összhangban áll a Panasztörvény 1.§ (2) bekezdésében foglalt rendelkezéssel, amely szerint a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

A belügyminiszter álláspontja szerint a konkrét esetben az egészségügyi szolgáltatóra vonatkozó panasz vizsgálata az Eütv. hatálya alá tartozik. A kérdésben fenntartóként megjelölt önkormányzat pedig köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

- 2. A fenntartó a panaszt nem zárhatja le jogszerűen érdemi kivizsgálás nélkül.*

A belügyminiszter levelében kifejtette, hogy álláspontja szerint nem zárhatja le jogszerűen a fenntartó a panasz kivizsgálását arra hivatkozással, miszerint az egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz kivizsgálása az egészségügyi államigazgatási szerv hatáskörébe tartozik. Ezt alátámasztja az is, hogy maga az Eütv. 29.§-a ad lehetőséget arra, hogy a beteg – a panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a

beteg figyelmét felhívni. A hatósági eljárás megindítása nem menti fel a fenntartó önkormányzatot a panaszvizsgálási kötelezettsége alól.

3. *A konkrét ügy kapcsán két különböző eljárásról van szó: az egyik a panasz kivizsgálására irányuló eljárás, amely nem hatósági eljárás, és amelyet az Eütv. alapján kell lefolytatni, a másik pedig az egészségügyi államigazgatási szerv előtt zajló hatósági eljárás, amely azonban az Eüigtv. alapján indul.*

A belügyminiszter kiemelte, hogy két különböző eljárásról van szó: az egyik a panasz kivizsgálására irányuló eljárás, amely nem hatósági eljárás, és amelyet az Eütv. alapján kell lefolytatni (összhangban egyébként az általános rendelkezéseket tartalmazó Panasztörvény rendelkezéseivel), a másik pedig az egészségügyi államigazgatási szerv előtt zajló hatósági eljárás, amely azonban nem az Eütv. és a Panasztörvény, hanem az Eüigtv. alapján indul, és amelyre az Ákr. szabályai vonatkoznak. Az Eüigtv. 1. § (1) bekezdésében foglaltak szerint az egészségügyi ellátás felügyeletét, mint állami feladatot, az egészségügyi államigazgatási szerv látja el, a 6. § (1) bekezdés b) pontja szerint pedig az egészségügyi államigazgatási szerv felügyeli az egészségügyi intézmények működésére vonatkozó szabályok érvényesülését, és szakmai felügyeletet gyakorol az egészségügyi szolgáltatók és a lakossági gyógyszerellátást nyújtók tevékenysége felett. A fővárosi és megyei kormányhivatal, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatal népegészségügyi feladatai ellátásáról, továbbá az egészségügyi államigazgatási szerv kijelöléséről szóló 385/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 7. § (1) bekezdése szerint az egészségügyi államigazgatási szerv – ha kormányrendelet ettől eltérően nem rendelkezik – a járási hivatal, amely e feladatát a népegészségügyi feladatokat ellátó szervezeti egysége útján látja el. Az egészségügyi államigazgatási szerv hatósági jogkörében az Eüigtv. 10. § (1) bekezdése alapján valamennyi természetes és jogi személyre, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező társaságra kiterjedő hatósági jogkört gyakorol. Ennek keretében az egészségügyi államigazgatási szerv figyelmeztetés szankció alkalmazása keretében vagy egészségügyi bírság kiszabásával egyidejűleg elrendeli a hiányosságok megszüntetését, illetőleg a szükséges intézkedések végrehajtását, engedélyek visszavonását, bejelentések nyilvántartásból törlését. A fentiekben foglaltak kiegészítéseként a belügyminiszter jelezte, hogy az Eüigtv. 6.§ (1) bekezdés b) pontja és 14/C. §-a, továbbá az egészségügyi szolgáltatás gyakorlásának általános feltételeiről, valamint a működési engedélyezési eljárásról szóló 96/2003. (VII. 15.) Korm. rendelet 7. § (2) bekezdés b) pontja alapján a területileg illetékes, népegészségügyi feladatkörében eljáró járási hivatal, jelen esetben népegészségügyi hatóság jogosult az egészségügyi szolgáltatóval szemben eljárni. A népegészségügyi hatóság a panaszbejelentésben foglaltak kivizsgálására irányuló eljárást azonban nem az egészségügyi szolgáltatást nyújtó szakrendeléssel-, hanem a panaszolt orvossal szemben indította meg. A Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (a továbbiakban: NNGYK) jelzéssel élt a Békés Vármegyei Kormányhivatal, mint a népegészségügyi hatóság felügyeleti szerve felé a hibás eljárással kapcsolatban, és kérte a helyes eljárás betartását, valamint a panasz ismételt kivizsgálását, ezúttal a szakrendelés irányába.

## **2.2 Az egészségügyi szolgáltató válasza a AJB-1342/2024-es ügy kapcsán**

A szakrendelő vezetőjét arra kértem, hogy vizsgálja ki a betegpanaszt és ennek eredményét, valamint azt ossza meg velem, hogy megfelelő mennyiségben hozzáférhető-e a betegek számára a pszichoterápia, amennyiben nem hozzáférhető, akkor tájékoztasson ennek okáról.

A szakrendelő vezetője megerősítette, hogy a panaszos 2023. március 29-én egészségügyi ellátásával kapcsolatban panaszt nyújtott be a szakrendelőhöz, továbbá jelezte,

hogy ezzel egyidejűleg a panaszos Budapest Főváros Kormányhivatalához (a továbbiakban: Kormányhivatal) is fordult.

A szakrendelő vezetője beszámolt arról, hogy a Kormányhivatal munkatársai a panaszbejelentés alapján 2023. április 20-án helyszíni ellenőrzést tartottak a szakrendelőben, amelynek keretében a panaszos egészségügyi dokumentációjának megtekintése mellett a szakrendelő két munkatársát (egy pszichiáter és egy pszichológus szakembert) is meghallgatták. A vizsgálat eredményeként a Kormányhivatal megállapította, hogy a panaszos kezelőorvosa tevékenysége során megsértette az Eütv. előírásaiban foglaltakat, továbbá megállapította azt is, hogy a jogszabálysértés jellegével és súlyával a szükséges és az arányos intézkedés egy figyelmeztető határozat kibocsátása. A vizsgálat eredményével kapcsolatosan a Kormányhivatal a panaszost tájékoztatta.

A szakrendelő vezetőjének álláspontja szerint a Kormányhivatal által lefolytatott vizsgálatra tekintettel belső vizsgálat lefolytatására nem volt szükség. Elmondta, hogy a Kormányhivatal határozatában rögzített figyelmeztetést a szakrendelő részéről tudomásul vették, a határozattal szemben jogorvoslati eljárást nem kezdeményeztek, így a döntés jogerőssé vált. A határozatban foglaltakat az érintett orvossal ismertették és felhívták a figyelmét az abban foglaltak szigorú betartására.

A pszichoterápia hozzáférhetőségével kapcsolatosan a vezető hangsúlyozta, hogy a szakrendelő mentálhigiéniai rendelésén a pszichológus munkatársakkal egyeztetve, a várólista észszerűsítése érdekében került meghatározásra a 15 alkalmas egyedi terápia, azonban a gyakorlatban ez kevesebb vagy akár több is lehet, amennyiben a kezelő pszichológus megítélése szerint szükséges. A szakrendelő vezetője kiemelte, hogy ezen felül a szakrendelő pszichiátriai gondozójában további pszichoterápiás kezelésre is lehetőség van. Mindezekre tekintettel a vezető álláspontja szerint kijelenthető, hogy a szakrendelőben a pszichoterápia megfelelő mennyiségben hozzáférhető a betegek számára.

## **A vizsgálat megállapításai**

### **I. A hatáskör tekintetében**

A feladat- és hatáskörömet, valamint ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságaimat az Ajbt. határozza meg. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint hatóság (ideértve a közszolgáltatást végző szervet is) tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási pert – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.

Az Ajbt. 18. § (1) bekezdés 1) pontja és a 18. § (2) bekezdésének e) pontja alapján az alapvető jogok biztosá által vizsgálható *hatóságnak*, ezen belül *közszolgáltatást végző szervnek* minősül – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – *a jogszabályban közszolgáltatásként megjelölt tevékenységet végző szervezet*. Az egészségügyi ellátórendszer fejlesztéséről szóló 2006. évi CXXXII. törvény 1. § (2) bekezdés b) pontja szerint egészségügyi közszolgáltatásnak minősül a részben vagy egészben a központi költségvetés és az Egészségbiztosítási Alap terhére finanszírozott egészségügyi szolgáltatás.

A fentiek alapján a korábbi ombudsmani gyakorlattal összhangban *közszolgáltatást végző szervek körébe tartoznak az egészségügyi intézmények*, amelyekre az ombudsman *vizsgálati jogosultsága* – az Ajbt. hatásköri szabályai értelmében – *egyértelműen kiterjed*. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdés b) pontja alapján az ombudsman által vizsgálható hatóság továbbá a *helyi önkormányzat* is.

## II. Az érintett alapvető jogok és elvek tekintetében

Az alapvető jogok biztosa egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az országgyűlési biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal, az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi tesztek.

1. Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése alapján *Magyarország független, demokratikus jogállam*. Az Alkotmánybíróság korábbi töretlen gyakorlata alapján ennek a jogállami minőségnek nélkülözhetetlen eleme a *jogbiztonság*. Az Alkotmánybíróság által gyakran hivatkozott tétel, hogy a jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára. Az Alkotmánybíróság döntéseiben felhívta a figyelmet, hogy a jogállamiságnak számos összetevője van, az egyik legfontosabb alapkövetelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége, *a közhatalommal rendelkező szervek a jog által megállapított működési rendben, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott korlátok között fejtik ki tevékenységüket*.

2. Az Alaptörvény XXIV. cikke immár kinyilvánítja a *tisztességes eljárás*hoz való jogot, eszerint mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok – ideértve a közszolgáltatást végző szerveket – részrehajlás nélkül, tisztességes módon és észszerű határidőn belül intézzék, illetve a döntéseiket a törvényben meghatározottak szerint indokolják. Elvként érvényesül tehát a pártatlan és részrehajlás nélküli ügyintézés, amelynek megvalósítása szoros összefüggésben áll a jogegyenlőség, a diszkrimináció tilalmának alkotmányos elveivel. Mindez azonban nem jelenti azt, hogy a hatóság ne alkalmazhatna megkülönböztetést, hanem csak azt az indokolatlan megkülönböztetést tiltja, ami az ügy elbírálása szempontjából lényegtelen körülményeken alapul, amely szempontok főként az adott ügytípusra vonatkozó anyagi jogszabályokból fakadnak. Mindez egyben a személyek egyenlő méltóságúként történő kezelését is jelenti. A tisztességes ügyintézés követelménye nem csupán *a jogszabályok megtartásával azonos, bár ez mindenképpen szükséges feltétele annak. A fair eljárás azonban ennél többet is jelent, az írott eljárási alapelvek megtartása mellett az olyan szabályokat, mint az udvarias ügyintézés*, de szorosan összefügg ez a szabály az észszerű időn belül történő döntés követelményével is.

## III. A vizsgált ügyek tekintetében

### Az Eütv. szabályozása

A beteg panaszai kivizsgálásának szabályozásával kapcsolatosan az Eütv. 29.§-a kimondja, 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 panaszokat továbbá nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

## A Panasztörvény szabályai

Mind a Pkbt., mind pedig a 2023. július 24-én hatályba lépő Panasztörvény 1. § (1) bekezdése értelmében az állami szervek és a helyi önkormányzati szervek a panaszokat és a közérdekű bejelentéseket e törvény szerint kötelesek elintézni. A (2) bekezdés szerint továbbá a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

Az adott konkrét eseteken túlmutatóan, általános jelleggel merült fel kérdésként az egészségügyi szolgáltatókat érintő panaszok kivizsgálása tekintetében az Eütv. 29. §-ának, illetve a Panasztörvény rendelkezéseinek a viszonya, továbbá, hogy eltekinthet-e az egészségügyi szolgáltató illetőleg a fenntartója a hozzájuk az egészségügyi ellátást érintően benyújtott panaszok kivizsgálásától azzal a tájékoztatással (és/vagy áttétellel), hogy az egészségügyi ellátással összefüggő panaszok kivizsgálása az egészségügyi államigazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

Az Eütv. és a Panasztörvény viszonyáról megállapítható – egyetértve a belügyminiszter válaszával –, hogy *amennyiben a beteg a kifogással érintett egészségügyi szolgáltatóhoz és/vagy annak fenntartójához fordul panaszával, azoknak az Eütv. 29. § szerint kell azt kivizsgálni, ugyanis az Eütv. vonatkozó szabályai a konkrét ügy szempontjából speciálisak a Panasztörvény rendelkezéseire képest.* Így mind a fenntartó, mind pedig az érintett egészségügyi szolgáltató *köteles* a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti az Eütv. 29. § (3) bekezdése alapján.

Ugyancsak egyetértek az egészségügyért felelős belügyminiszterrel abban, hogy *nem zárhatja le jogszerűen sem az egészségügyi szolgáltató, sem pedig a fenntartó a panasz eljárást arra hivatkozással, miszerint az egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz kivizsgálása az egészségügyi államigazgatási szerv hatáskörébe tartozik.* Ezt támasztja alá az is, hogy maga az Eütv. 29.§-a ad lehetőséget arra, hogy a beteg – a panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni. A hatósági eljárás megindítása sem menti fel az érintett egészségügyi szolgáltatót és/vagy annak fenntartóját a panaszvizsgálási kötelezettsége alól.

Az egészségügyi államigazgatási szerv vizsgálatának célja és hatóköre eltér ugyanis az egészségügyi szolgáltató és/vagy fenntartójának panasz eljárásától. Az egészségügyi államigazgatási szerv által lefolytatott panaszvizsgálási eljárás<sup>1</sup> céljában, eszközeiben és fókuszpontjában is eltér az Eütv. 29. §-a alapján történő panaszvizsgálástól, a két eljárás nem azonos alapú, és nem váltják ki egymást.

*A fentiekre tekintettel megállapítom, hogy a konkrét panaszokban érintett egészségügyi szolgáltatók, valamint Békés Város önkormányzata, mint fenntartó a panaszosok tisztességes eljáráshoz való jogával, valamint a jogállamiság elvével összefüggő visszásságot valósítottak meg azzal, hogy a hozzájuk benyújtott, egészségügyi ellátást érintő panaszokat nem vizsgálták ki az Eütv. 29. §-a alapján.*

Az Eütv. Nagykommentárjában továbbá a következők szerepelnek a 29. §-al összefüggésben: „Amennyiben a betegnek az ellátással, annak minőségével, módjával kapcsolatban problémája van, *hatékony konfliktus kezelési mód* lehet, ha a panaszát magánál az egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál jelzi. Mind a fenntartónak, mind pedig az egészségügyi szolgáltató menedzsmentjének *fontos információ lehet, ha visszajelzést kap a betegektől az ellátás problémáiról.* Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a

---

<sup>1</sup> az Eüigtv. 14/C.§-a alapján lefolytatott



panaszt kivizsgálni, erre vonatkozóan az eljárásrendjét saját maga alakítja ki, ezt köteles belső szabályzatban rögzíteni (ebben kell rögzíteni azt is, hogy a szóban tett panaszt ki és milyen formában foglalja írásba). A kivizsgálás eredményéről az Eütv. csak a beteg tájékoztatását írja elő, azonban *a panasszal érintett egészségügyi dolgozók tájékoztatása is indokolt lehet.* A panasz kivizsgálásának és a beteg tájékoztatásának határideje 30 munkanap.”

Az egészségügyi szolgáltató vezetése, illetve a fenntartója számára fontos információ az, hogy dolgozóik hogyan végzik munkájukat: ha valamilyen kifogás, probléma merül fel, annak körülményeit, okait fel kell tárni, és amennyiben lehetséges, azt helyben rendezni szükséges. Ha például egy orvos rendszeresen nem tartja be a rendelési időt vagy problémák merülnek fel az egészségügyi dokumentációvezetési előírások betartásával, vagy az egészségügyi személyzet nem megfelelő tájékoztatást nyújt az egészségügyi szolgáltatásokról, azok igénybevehetőségéről a betegek számára, akkor ezen problémák rendezésére az egészségügyi szolgáltatónak és/vagy a fenntartónak a saját, rendelkezésére álló eszközeivel kell reagálnia, már csak azért is, mert noha az egyes panasz fórumok párhuzamosan is eljárhatnak, ugyanakkor a megfelelő helyi panaszkezelési gyakorlat sok esetben elejét veheti további eljárások megindításának.

## **Intézkedéseim**

A feltárt alapjogokkal összefüggő visszasság jövőbeni bekövetkezésének megelőzése érdekében az Ajbt. 32. §-a alapján *felkérem*

1. *Békés Város Önkormányzatának jegyzőjét*, hogy a jövőben – a jelen vizsgálat tárgyához hasonló esetben – folytassák le az Eütv. 29. §-a alapján a fenntartásukban álló egészségügyi szolgáltatót érintő panaszok kivizsgálását;
2. *a Békési Gyógyászati Központ és Gyógyfürdő vezetőjét*, hogy a jövőben folytassák le az Eütv. 29. §-a alapján a fenntartásukban álló egészségügyi szolgáltatót érintő panaszok kivizsgálását és tegyék meg a szükséges lépéseket;
3. *Pestszentlőrinc-Pestszentimre Egészségügyi Szolgáltató Nonprofit Közhasznú Kft. vezetőjét*, hogy a jövőben, folytassák le az Eütv. 29. §-a alapján a fenntartásukban álló egészségügyi szolgáltatót érintő panaszok kivizsgálását és tegyék meg a szükséges lépéseket.

Budapest, 2024. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos