



EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

Székhely: 1135 Budapest, Vágány utca 2-6.

E-mail: eszrt@eszrt.hu

Telefon: +36-30/587-8821

Iktatószám: ESZ/.....106-8...../2025.

Egészségügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszok és visszaélések bejelentéséről szóló Szabályzat

Hatályba lép: 2025. április „24.”.

.....
Mile Márk
vezérigazgató
**Egészségügyi Szolgáltató Zártkörűen
Működő Részvénytársaság**

Egészségügyi Szolgáltató Zrt.
1135 Budapest, Vágány utca 2-6.
Adószám: 14722301-2-41
Cégjegyzékszám: 01-10-046346
1.



Az Egészségügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) Szervezeti és Működési Szabályzata III. fejezet 1.2. pontjának e) alpontja szerint kapott felhatalmazás alapján az alábbi Szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) adom ki:

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A Szabályzat célja

1.1. A jelen Szabályzat célja, hogy rögzítse a Társaság működésével és tevékenységével összefüggő panaszok kezelésének rendjét, továbbá megállapítsa a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: *Panasz tv.*) értelmében a Társaságot terhelő kötelezettségek teljesítésének szabályait, így különösen a belső visszaélés-bejelentési rendszer létrehozásának és működtetésének a feltételeit, illetve a bejelentés tételének és kivizsgálásának folyamatát.

2. A Szabályzat hatálya

2.1. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a panaszosra, a bejelentőre és a Társaságra.

2.2. A jelen Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a panasz és a bejelentés tételére, továbbá a panasz és a bejelentés kezelésének szabályaira, valamint azok kivizsgálásának jelen Szabályzat szerinti teljes folyamatára.

2.3. A Szabályzat hatálya nem terjed ki azon panaszok és bejelentések kezelésére, amelyek fogadására és vizsgálatára jogszabály rendelkezése értelmében kizárólagosan valamely hatóság rendelkezik kizárólagos hatáskörrel és illetékességgel, valamint amelyek esetében kizárólag bírósági eljárásnak van helye.

2.4. A Szabályzat rendelkezései nem alkalmazható azon egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére, továbbá azon jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre, melyek fogadásának és kivizsgálásának tárgyát a Társaság a jelen Szabályzat tartalmához viszonyítva speciális, önálló belső szabályozóban rendezi.

II. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1. A jelen Szabályzat értelmében:

a) azonosíthatatlan személy: az a panaszos vagy bejelentő, aki a beadványában a nevét és az elérhetőségét (lakcím vagy e-mail-cím vagy elektronikus tárhely) nem adja meg.

b) beadvány: olyan papír alapon vagy elektronikus úton – ideértve az e-mailt is – benyújtott irat, amelyben annak benyújtója valamely kérelem teljesítését vagy egy ügy elintézését kezdeményezi, vagy javaslatot tesz, illetve véleményt közöl (panasz, (visszaélés)bejelentés és egyéb beadvány).

c) bejelentés: a belső visszaélés-bejelentési rendszerbe a bejelentő által megtett minden olyan, a Társaságot érintő bejelentés, amely jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt tartalmaz.



d) bejelentő:

▪ azon természetes személy, aki a Társaság, mint foglalkoztató számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez, e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött vagy e jogviszonya megszűnt (*a továbbiakban: munkavállaló*), továbbá azon természetes személy, aki önmaga foglalkoztatását végzi (*a továbbiakban együttesen: foglalkoztatott*);

▪ azon egyéni vállalkozó vagy egyéni cég, aki vagy amely a Társasággal, mint foglalkoztatóval szerződéses kapcsolatban áll, e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött vagy e jogviszonya megszűnt;

▪ a Társaság, mint foglalkoztató tekintetében tulajdonosi részesedéssel rendelkező személy, valamint a Társaság, mint foglalkoztató ügyviteli, ügyvezető, illetve felügyelő testületéhez tartozó személy, ideértve a nem ügyvezető tagot is, ideértve azon eseteket is, ha e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött vagy e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat már megszűnt;

▪ a Társasággal, mint foglalkoztatóval szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy;

▪ a Társaságnál, mint foglalkoztatónál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes, ideértve azon eseteket is, ha e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött vagy e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat már megszűnt.

e) belső visszaélés-bejelentési rendszer: a Társaság által létrehozott és működtetett azon rendszer, amelyen keresztül fogadható, kivizsgálható és értékelhető minden, a Társaságra, mint foglalkoztatóra vonatkozó bejelentés, és amely biztosítja az objektív eljárást, továbbá a bejelentő és a bejelentés során megismert adatok megfelelő védelmét (kezelését).

f) foglalkoztató: aki természetes személyt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztat.

g) panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelynek elintézése a Társaság hatáskörébe tartozik. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

III. RENDELKEZŐ RENDELKEZÉSEK

A. rész: A beadványokkal kapcsolatos általános rendelkezések

1. A beadvány fogadása, minősítése és továbbítása

1.1. Beadványt az alábbi úton lehet tenni a Társaság felé:

a) személyesen, előre egyeztetett időpontban a jelen Szabályzat rendelkezései értelmében a beadvány átvételére feljogosított munkavállalónak (*a továbbiakban: eljárásra jogosult*) történő átadással;

b) postai úton levélben, az eljárásra jogosultnak címezve azzal, hogy a címzést „S.K.” jelzéssel kell ellátni; valamint

c) elektronikus úton, e-mailben, az eljárásra jogosult e-mail címére küldött üzenettel.



1.2. A jelen Szabályzat értelmében a Társaság eljárásra jogosult munkavállalója:

dr. Jenei Anita, jogi és HR igazgató

Levélcím: 1135 Budapest, Vágány utca 2-6.

E-mail cím: jenei.anita@eszzrt.hu

Telefonszám: +36-30/849-2341

Az eljárásra jogosult személyes ügyfélfogadása:

Szerdán: 14:00 és 15:00 óra között

Pénteken: 10:00 és 11:00 között

Az eljárásra jogosult személyes ügyfélfogadásra előre egyeztetett időpontban biztosít lehetőséget.

1.3. Panasz személyesen, előre egyeztetett időpontban a Társaság székhelyén szóban is előterjeszthető az eljárásra jogosult előtt.

1.4. A szóban előterjesztett panaszt az eljárásra jogosult írásba foglalja, és másodpéldányát a panaszosnak átadja, aki annak átvételét aláírásával igazolja.

1.5. Az eljárásra jogosult a beadvány kézhezvételét követően haladéktalanul gondoskodik annak tartalom szerinti minősítéséről. Amennyiben a jelen pont szerinti minősítéshez szükséges, az eljárásra jogosult megkeresi a beadvánnyal érintett szervezeti egység vezetőjét vagy a Társaság más munkavállalóját nyilatkozattétel céljából. A megkeresett személy választ haladéktalanul, de legkésőbb a megkeresés közlését követő 3 (három) munkanapon belül köteles megadni.

1.6. Az eljárásra jogosult a beadvány minősítését az ügyiraton a „P” (panasz), a „B” (bejelentés) és az „E” (egyéb beadvány) jelölés alkalmazásával rögzíti.

1.7. Amennyiben az eljárásra jogosult megállapítja, hogy a beadvány elintézésére a Társaság nem rendelkezik hatáskörrel, abban az esetben az eljárásra jogosult haladéktalanul, de legkésőbb a beadvány beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül gondoskodik annak az illetékes szervhez történő áttételéről. Az áttételről a beadvány előterjesztőjét az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell. Mellőzhető a jelen pont szerinti áttétel és értesítés abban az esetben, ha a beadványból egyértelműen megállapítható, hogy azt az előterjesztő az elbírálásra jogosultnak is megküldte.

1.8. Amennyiben az eljárásra jogosult megállapítja, hogy a beadvány elintézése más eljárás hatálya alá tartozik, haladéktalanul gondoskodik a Panasz tv. 3. § (4) bekezdése szerinti intézkedések megtételéről.

1.9. Az eljárásra jogosult a beadvány minősítését követően haladéktalanul gondoskodik a beadvány kivizsgálása céljából történő, az alábbiak szerinti kiszignálásról.



1.10. Az eljárásra jogosult a „P” (panasz) minősítésű beadványokat kivizsgálás céljából a panasszal érintett szervezeti egység vezetőjének küldi meg, és egyúttal értesíti a Társaság vezérigazgatóját (*a továbbiakban: vezérigazgató*) is a panasz érkezéséről.

1.11. Az eljárásra jogosult a „B” (bejelentés) minősítésű beadványokat megvizsgálja, illetve ezzel egyidejűleg a Társaság vezérigazgatóját is értesíti a bejelentés érkezéséről.

1.12. Az eljárásra jogosult az „E” (egyéb beadvány) minősítésű beadványokat közvetlenül a Társaság azon szervezeti egységének továbbítja, mely az egyéb beadvány tartalma szerinti feladatkörrel érintett. Egyéb beadványok esetében a vezérigazgató értesítése mellőzhető, kivéve, ha súlyos jog- vagy érdeksérelem valószínűsége mutatkozik.

2. A panaszos, valamint a bejelentő védelme

2.1. A beadvány előterjesztőjét – a jelen Szabályzatban foglalt kivételekkel – nem érheti hátrány beadványának megtétel miatt.

2.2. A beadvány előterjesztőjének személyes adatai – a jelen Szabályzatban foglalt kivételekkel – csak a panasz vagy a bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a beadvány előterjesztője hozzájárult. A beadvány előterjesztőjének személyes adatai hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

2.3. A vizsgálatára jogosult a panasz vagy a bejelentés tartalmára, az abban érintett más természetes személyre, jogi személyre vonatkozó információkat a Társaság feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egységeivel vagy munkavállalóival oszthatják meg.

2.4. Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a beadvány előterjesztője 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.

B. rész: A panaszokra és az egyéb beadványokra vonatkozó speciális rendelkezések

3. A panasz és az egyéb beadvány vizsgálata

3.1. A beadvány kiszignálását követően a beadvány vizsgálatát végző szervezeti egység(ek) vagy a bejelentővédelmi megbízott (*a továbbiakban együttesen: vizsgálatra jogosult*) megkezdi a beadvány előzetes vizsgálatát. A beadvány előzetes vizsgálatának minősül különösen:

a) a bejelentett jogsértésre, szabálytalanságra, sérelmezett eljárásra, a bejelentettre vonatkozó adatoknak, információknak a Társaság rendelkezésére álló nyilvántartásokkal történő összevetése;

b) annak megállapítása, hogy a panaszos, illetve a bejelentő azonosíthatatlan személy-e vagy sem;



- c) annak megállapítása, hogy beazonosítható-e az a személy/szervezeti egység, akire/amelyre a beadvány vonatkozik;
- d) az előzetes adatgyűjtés, ennek keretében a releváns tények, körülmények, eljárások feltárása.

3.2. Amennyiben a beadványban közölt adatok nem megfelelőek vagy hiányosak, a vizsgálatra jogosult a beadvány előterjesztőjét hiánypótlásra hívhatja fel. A vizsgálatra jogosult a hiánypótlás keretében az azonosítható panaszossal vagy bejelentővel kapcsolatot tarthat, amelynek keretében őt a beadvány kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Amennyiben a beadvány kivizsgálása érdekében szükséges, a vizsgálatra jogosult az azonosítható panaszost vagy bejelentőt meghallgathatja.

3.3. A panasz és az egyéb beadvány az előzetes vizsgálat eredménye alapján – ha a panasz vagy az egyéb beadvány okán ellenőrzés lefolytatása nem indokolt – kivizsgáltnak minősíthető az alábbi vagylagos feltételek teljesülése esetén:

- a) amennyiben a bejelentett körülmény vonatkozásában korábban már érkezett beadvány, amely kivizsgálásra került, és az ismételt beadvány a bizonyítás során hasznosítható új információkat nem tartalmaz;
- b) amennyiben a beadványban közölt információk megalapozatlansága a Társaság nyilvántartásaiban foglaltak alapján vagy egyéb más módon egyértelműen megállapítható;
- c) amennyiben a beadványban foglalt információk – teljes körűen, illetve lényeges elemeiben – elévültek, már vizsgálat alá nem vonható időszakokra vonatkoznak vagy a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl kerülnek előterjesztésre;
- d) amennyiben a beadvány előterjesztője a vizsgálatra jogosult által hozzá intézett tájékoztatás-, adat-, információkérésnek nem tesz eleget és a hiányzó információk, adatok nélkül az ügy kivizsgálására nincs lehetőség;
- e) amennyiben a beadványban közölt információk ellenőrzésére, kivizsgálására a bejelentett szervezet megszűnésére, magánszemély esetén elhalálozására tekintettel már nincs lehetőség;
- f) vagy amennyiben az azonosíthatatlan személy a vizsgálatra jogosult felhívása ellenére a személyes adatait nem adja meg, vagy személyes adatainak a kivizsgálás érdekében a Társaságnak, vagy harmadik személynek való átadásához nem járul hozzá és ezen adatok nélkül a beadvány nem vizsgálható ki.

3.4. Amennyiben a jelen Szabályzat rendelkezései értelmében vagy egyéb más okból a panasz és az egyéb beadvány kivizsgálása szükséges, abban az esetben a vizsgálatra jogosult a beadványt annak Társasághoz történő beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül köteles kivizsgálni. Amennyiben a panasz és az egyéb beadvány elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 (harminc) napnál hosszabb ideig tart, erről a beadvány előterjesztőjét értesíteni kell, és egyúttal tájékoztatni kell a beadvány elintézésének várható időpontjáról, továbbá a vizsgálat meghosszabbításának indokairól is. A panasz és az egyéb beadvány elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg 6 (hat) hónapot.

3.5. A vizsgálatra jogosult a panasz és az egyéb beadvány kivizsgálása során a beadvány előterjesztőjét szükség szerint meghallgathatja, és a beadvány írásbeli vagy szóbeli kiegészítésére is felhívhatja. Amennyiben a beadvány előterjesztőjét a vizsgálatra jogosult telefon hallgatja meg, arról feljegyzést kell készíteni.



3.6. Amennyiben a panaszban és az egyéb beadványban foglaltak alaposnak bizonyultak, úgy gondoskodni kell:

- 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.

A Társaság a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a beadvány előterjesztőjét haladéktalanul írásban értesíti, kivéve, ha erről szóban tájékoztatták és a tájékoztatást tudomásul vette.

3.7. A panasz és az egyéb beadvány kivizsgálása akkor tekinthető befejezettnek, ha a vizsgálat eredményeként a beadványban foglaltak megalapozottsága, részbeni megalapozottsága vagy alaptalansága minden kétséget kizáróan megállapítható, vagy ha a beadvány kivizsgálás a Társaságon kívülálló körülmény miatt meghiúsul.

3.8. Amennyiben a Társaság rendelkezésére álló adatok a panaszban vagy az egyéb beadványban foglaltak alaptalanságát igazolják, a beadvány kivizsgálása – a feltárt adatok és az alaptalanságra utaló tények írásba foglalása alapján – további vizsgálati módszerek alkalmazása nélkül is befejezettnek tekinthető.

3.9. A panasz és az egyéb beadvány kivizsgálásának befejezéséről szóló írásbeli tájékoztatást és minden további, érdemi nyilatkozatot a vizsgálatra jogosult javaslatára a vezérigazgató adja meg a beadvány előterjesztője részére.

3.10. A panasz és az egyéb beadvány kivizsgálása során megvalósuló adatkezelésre a Társaság mindenkor Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának, valamint a Panasz tv.-nek a rendelkezései az irányadók.

4. A panasz és az egyéb beadvány vizsgálatának mellőzése

4.1. Mellőzhető a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon személy által tett ismételt a panasz és az egyéb beadvány vizsgálata.

4.2. Mellőzhető a panasz vizsgálata akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 (egy) éven túl előterjesztett panasz vizsgálatát a Társaság mellőzi.

4.3. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy egyéb beadvány vizsgálatát a Társaság mellőzi, kivéve, ha a vizsgálatra jogosult egyedi, az eset össze körülményére kiterjedő döntése értelmében a panasz vagy az egyéb beadvány alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

4.4. Ha a Társaság számára nyilvánvalóvá válik, hogy a beadvány előterjesztője rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy az egyéb bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.



4.5. Mellőzni kell a panasz vagy egyéb beadvány vizsgálatát abban az esetben is, ha a beadványban megadott adatok alapján nem azonosítható az a személy vagy szervezet, akivel/amellyel szemben a beadvány benyújtásra került, és a beadvány előterjesztője felhívás ellenére sem közöl azonosításra alkalmas adatokat. A felhívásban a beadvány előterjesztőjét tájékoztatni kell arról, hogy a beadványban megadott adatok pontosítása, kiegészítése nélkül a Társaság beadvány vizsgálatát mellőzi.

C. rész: A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetésének, valamint a bejelentésnek a szabályai

5. A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetése

5.1. A Társaság köteles világos és könnyen hozzáférhető információt nyújtani a belső visszaélés-bejelentési rendszer működéséről, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásról, valamint a Panasz tv. szerinti visszaélés-bejelentési rendszerekre és eljárásokra vonatkozó szabályokról.

5.2. A Társaság belső visszaélés-bejelentési rendszerét a Jogi és HR Igazgatóság Jogi Osztálya működteti.

5.3. A belső visszaélés-bejelentési rendszerbe tett bejelentések kivizsgálására és értékelésére, továbbá a Panasz tv.-ben rögzített további eljárási cselekmény elvégzésére kizárólag a Társaság bejelentővédelmi megbízottja jogosult.

5.4. A Társaság bejelentővédelmi megbízottja:

dr. Jenei Anita, jogi és HR igazgató
Levélcím: 1135 Budapest, Vágány utca 2-6.
E-mail cím: visszaelesbejelento@eszzrt.hu
Telefonszám: +36-30/587-8821

Bejelentővédelmi megbízott személyes ügyfélfogadása:

Kedden: 14:00 és 15:00 óra között

Csütörtökön: 10:00 és 11:00 között

A bejelentővédelmi megbízott személyes ügyfélfogadásra előre egyeztetett időpontban biztosít lehetőséget.

5.5. A belső visszaélés-bejelentési rendszer létrehozása és működtetése során a Társaság biztosítja, hogy a bejelentőnek, valamint annak a természetes vagy jogi személynek, akinek magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott, illetve annak a természetes vagy jogi személynek, akinek a bejelentésben foglaltakról érdemi információja lehet *(ez utóbbi kettő személy együttesen: bejelentésben érintett személy)* személyes adatait, így különösen személyazonosságukat 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, a bejelentőre és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán



túl – a Társaság más szervezeti egységével vagy munkavállalójával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

5.6. A belső visszaélés-bejelentési rendszer keretei között a bejelentőnek, valamint a bejelentéssel érintett személynek a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatai kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezelhetők.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetése során megvalósuló adatkezelésre a Társaság mindenkor Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának, valamint a Panasz tv.-nek a rendelkezései az irányadóak.

5.7. A Társaság köteles megtenni minden olyan intézkedést, valamint mellőzni minden olyan magatartást, amelyek a Panasz tv. értelmében a Társaságot a bejelentők védelme érdekében terhelik.

6. A belső visszaélés-bejelentésének módja

6.1. A belső visszaélés-bejelentési rendszerbe bejelentést:

- a) személyesen, előre egyeztetett időpontban a bejelentővédelmi megbízottnál;
- b) szóban, a bejelentővédelmi megbízott telefonszámán (nem rögzített telefonvonal);
- c) postai úton levélben, a bejelentővédelmi megbízott nevére és levélcímére, azzal, hogy a címzést „S.K.” jelzéssel kell ellátni; valamint
- d) elektronikus úton, e-mailben, a bejelentővédelmi megbízott e-mail címére küldött üzenet útján lehet tenni.

6.2. Szóbeli bejelentés esetén a bejelentőt tájékoztatni kell a rosszhiszemőség következményeiről, az eljárási szabályokról, valamint arról, hogy személyazonosságát és a személyes adatait az eljárás valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

6.3. Személyes bejelentés esetén a bejelentővédelmi megbízott a bejelentést írásba foglalja és a jegyzőkönyvet – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

6.4. Az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 7 (hét) napon belül a bejelentővédelmi megbízott a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani a Panasz tv. szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

7. A bejelentés kivizsgálásának szabályai

7.1. A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a bejelentés szerinti visszaélések orvoslására. Abban az esetben, ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, intézkedni kell a feljelentés megtételéről is.



7.2. A bejelentés kivizsgálása során a bejelentővédelmi megbízott kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében – határidő tűzése mellett – a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására *(a továbbiakban együttesen: hiánypótlás)* hívhatja fel a bejelentőt.

7.3. 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.

7.4. A bejelentővédelmi megbízott a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés vagy a hiánypótlás beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül kivizsgálja.

7.5. A Szabályzat 7.4. pontjában rögzített határidő különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett – közölve annak indokát és a bejelentés várható elintézésének határidejét – meghosszabbítható, azzal, hogy a bejelentés kivizsgálásának határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a 3 (három) hónapot.

7.6. A bejelentővédelmi megbízott a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja, amely írásbeli tájékoztatás mellőzhető, ha a bejelentővédelmi megbízott e pontban foglaltakról a bejelentőt szóban tájékoztatta, aki a tájékoztatást tudomásul vette.

7.7. A Panasz tv. 22. § (6) bekezdése értelmében bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha

- a) a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- b) a bejelentést nem a Panasztörvény 20. § (2) és (3) bekezdése szerint erre jogosult bejelentő 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 személy jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

7.8. A bejelentővédelmi megbízott a vizsgálat lezárását vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezését követően köteles a Társaság vezérigazgatóját tájékoztatni a bejelentésről, továbbá a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről, azzal, hogy a jelen pont szerinti tájékoztatást olyan formában kell közölni, hogy az nem eredményezheti a bejelentő és bejelentésben érintett személy Panasz tv.-ben biztosított jogainak a sérelmét, így különösen a bejelentő vagy a bejelentésben érintett személy személyazonosságának, személyes adatainak a sérelmét, továbbá a Panasz tv. 8. fejezetében biztosított jogainak a sérelmét.



EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

Székhely: 1135 Budapest, Vágány utca 2-6.

E-mail: eszzrt@eszzrt.hu

Telefon: +36-30/587-8821

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1.1. Jelen Szabályzat annak aláírásának napján lép hatályba, mellyel egyidejűleg hatályát veszti a Társaság ESZ/60-13/2024. iktatószámú Panaszkezelési Szabályzata, valamint Társaság ESZ/60-14/2024. iktatószámú Visszaélések bejelentéséről szóló Szabályzata.

1.2. Jelen Szabályzat 1 (egy) eredeti példányban készült, közzététele a Társaság mindenkor hatályos belső közzétételi felületén történik

Budapest, 2025. április „24.”.


.....
Mile Márk
vezérigazgató
**Egészségügyi Szolgáltató Zártkörűen
Működő Részvénytársaság**

*Egészségügyi Szolgáltató Zrt.
1135 Budapest, Vágány utca 2-6.
Adószám: 14722301-2-41
Regisztrációs szám: 01-10-046346*