



Országos Betegjogi,
Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

„Panaszmentes expedíálás” /tájékoztatás, együttműködés, panaszkezelés/ c. továbbképzés

SE-GYTK/2016.I./00021

Panaszkezelési eljárás folyamata

Betegjogi jogterület bemutatása, jogvédelmi képviselői tevékenység

Betegjogi képviselő feladata, hatásköre, illetékessége és lehetőségei

Panaszok kivizsgálásának lehetőségei

Előadó: Erhardtné dr. Gachályi Anikó

2016. április 9.

Vonatkozó jogszabályok

§ Magyarország Alaptörvénye

§ 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

§ 214/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet - az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról

<http://www.obdk.hu/kapcsolodo-jogszabalyok.html>



1.

Betegjogi jogterület bemutatása, jogvédői tevékenység.



A jogvédői tevékenység

- **Az emberi jogok védelme** az adott - sajátos - sokszor kiszolgáltatott helyzetben.
- „Nem mindig lehet megtenni, amit kell, de mindig meg kell tenni, amit lehet.”
(Bethlen Gábor)

A betegjogi jogvédelmi terület

- A **betegjogi képviselő** ellátja a **betegeknek** az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben meghatározott **jogainak védelmét és segíti őket a jogaik megismerésében és érvényesítésében. Az intézménytől független személy.**
- Jelenleg **22 betegjogi képviselő látja el a betegjogvédelmi feladatokat**, melyből 8 fő Budapest és Pest megye területén dolgozik, a további 18 megye területén 14 jogvédő tevékenykedik.



Betegjogi képviseleti rendszer története Magyarországon

- 1994 - Szószóló Alapítvány a Betegek Jogaiért
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 1997 - 2000. betegjogi képviselők (modellkísérlet)
- 2000 - június ÁNTSZ
- 2004 - március BEGYKA (közalapítvány)
- 2010 - 2012. NRSZH működteti a jogvédelmi rendszert
- 2012. november 1-től megalakult az **OBDK – központi hivatal**
Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs
Központ

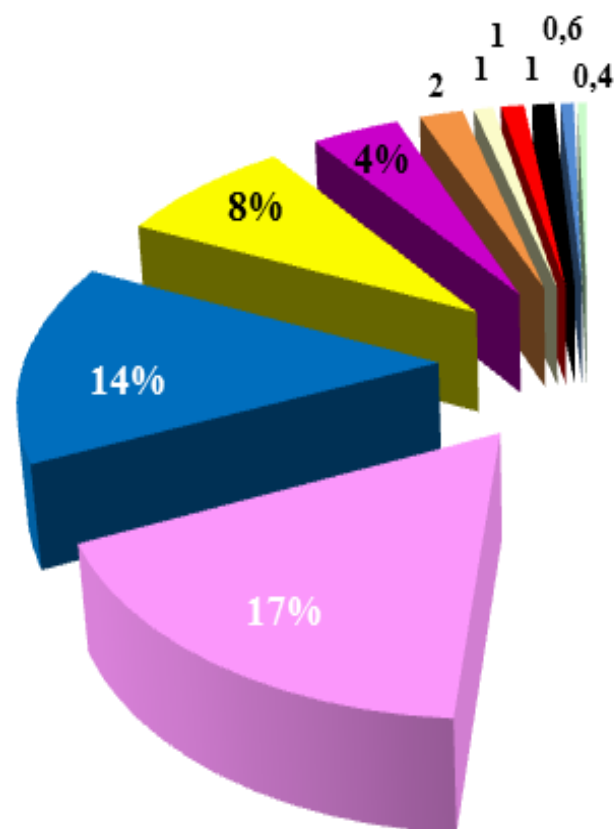


A betegek jogai

1. Az **egészségügyi ellátás**hoz való jog.
2. Az **emberi méltósághoz** való jog.
3. A **kapcsolattartás** joga.
4. A **tájékoztatáshoz** való jog.
5. Az **önrendelkezéshez** való jog.
6. Az **ellátás visszautasításának** joga.
7. Az **egészségügyi dokumentáció megismerésének** joga.
8. Az **orvosi titoktartáshoz** való jog.
9. Az **gyógyintézet elhagyásának** joga.
10. A **panaszjeljáráshoz** való jog.

2015.

MEGSÉRTETT BETEGJOGOK 2015.



- megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jog 51%
- emberi méltósághoz való jog 17%
- tájékoztatáshoz való jog 14%
- egészségügyi dokumentáció megismeréséhez való jog 8%
- önrendelkezéshez való jog 4%
- kapcsolattartás joga 2%
- intézmény elhagyásához való jog 1%
- panasz orvoslásával kapcsolatos jogsérelem 1%
- orvosi titoktartáshoz való jog 1%
- második orvosi véleményhez való jog 0,6%
- ellátás visszautasításának joga 0,4%

forrás: OBDK

BETEGEK JOGAI



EGÉSZSÉGÜGYI DOLGOZÓK KÖTELEZETTSÉGEI

az emberi méltósághoz való jog

„Amit akartok, hogy veletek tegyenek az emberek, ti is tegyétek velük” (Mt.7:12)

**az egészségügyi ellátáshoz
való jog**

**az egészségügyi dolgozók
ellátási kötelezettsége**

tájékoztatáshoz való jog

tájékoztatási kötelezettség

**egészségügyi dokumentáció
megismerésének joga**

dokumentációs kötelezettség

orvosi titoktartáshoz való jog

titoktartási kötelezettség

10. A panaszjeljáráshoz való jog

A beteg panaszainak kivizsgálása 1997. évi CLIV tv. 29. §

- (1) A **beteg jogosult** az egészségügyi ellátással kapcsolatban az **egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.**
- (2) 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.
- (3) A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.
- (4) A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.



OB DK

Országos Betegjogi,
Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

2.

**Betegjogi képviselő feladata,
hatásköre, illetékessége,
lehetőségei.**



OBDK

Országos Betegjogi,
Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

Betegjogi képviselő

*„ Csak egy vagyok, de vagyok,
nem tehetek meg bármit,
de valamit tehetek,
s minthogy nem tehetek meg bármit,
nem fogok elzárkózni attól,
amit megtehetek. ”*

Edward E. Hale



A betegjogi képviselő tevékenységének céljai

- Az egészségügyi **szolgáltatók fogyasztói kontrollja**, megelőzés
- **Panaszok előszűrőjeként**, megfelelő jogorvoslati utakra javaslat
- A **jogtudatosság fejlesztése**, fokozása (*lakosság, szolgáltatók, betegcsoportok, civil szervezetek, média*)
- **Ismeretszerzés** az egészségügyi szolgáltatók / szolgáltatás minőségéről
- **Tájékoztatás**
- A betegjogok tiszteletben tartatása
- Az egészségügyi **szolgáltatások minőségének javítása**
- Idő, befektetett energia, költségek, eredmény, nyereség optimalizálása, hatékonyság fokozása
- Folyamatos, hatékony kapcsolattartás szakmai és civil szervezetekkel

Betegjogi képviselő illetékesség és hatásköre

Megkeresés esetén a betegjogi képviselő első teendője, vizsgálni az adott ügyel kapcsolatban az illetékességét, hatáskörét.

Megkeresés lehetséges formái:

- személyesen: a jogvédő fogadóóráján (intézményi, regionális irodai)
- telefonon: munkaidőben
- írásban: postai, - elektronikus levélben vagy FAX-on

Illetékes az a jogvédelmi képviselő, aki az azonos hatáskörrel rendelkező jogvédelmi képviselők közül az **érintett szolgáltatónál a jogvédelmi tevékenység végzésére felhatalmazással rendelkezik.**

Hatáskörrel az adott ügyben az a jogvédelmi képviselő rendelkezik, **akit a jogszabály az adott típusú ügy intézésére feljogosít, és egyben kötelez.**

Az **azonos hatáskörű jogvédelmi képviselők közül**, az adott ügyben az a jogvédő jogosult eljárni, akinek az illetékességi területén működő szolgáltatóval kapcsolatban történt a megkeresés.



A betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult

- az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni
- a vonatkozó iratokba betekinteni
- az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni
- a betegjogi képviselő köteles a betegre vonatkozó orvosi titkot megtartani, és a beteg személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.



A betegjogi képviselő tevékenysége/ feladata I.

1997. évi CLIV törvény 30-33.§

- **Segíti** a betegeket jogaik megismerésében és érvényesítésében.
- **Segíti** a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal **kapcsolatos kérdések, megjegyzések feltevésében**.
- **Segít** a betegnek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását.
- A beteg (adott esetben hozzátartozó) írásbeli meghatalmazása alapján **képviselheti a beteget** az intézmény, vagy az illetékes hatóság előtt.
- Az intézményen belül **észrevételezi**, hogy az intézmény szervezése, működése lehetővé teszi-e a betegjogok érvényesülését.
- **Tájékoztat** az intézmény konkrét betegjogi helyzetéről, egyes betegjogi szabályok változásairól.

A betegjogi képviselő tevékenysége /feladata II.

214/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet 9. §

- A betegjogi képviselő az OBDK által meghatározott időtartamban **fogadóórát tart** a 100 ágyasnál nagyobb kapacitású fekvőbeteg-szakellátást nyújtó szolgáltatóknál.
- Amennyiben a betegjogi képviselő feladatának ellátásához szükséges, a panaszok kezelésének, illetve a jogok gyakorlásának figyelemmel kísérése érdekében **intézménylátogatást végez**.
- A betegjogi képviselő **működési területén kapcsolatot tart az egészségügyi szolgáltatást nyújtókkal** és fenntartóikkal, a térségi egészségszervezési központokkal, az Országos Tisztifőorvosi Hivatallal, a fővárosi és megyei kormányhivatal népegészségügyi szakigazgatási szervével és egészségbiztosítási pénztári szakigazgatási szervével, a területi igazságügyi szakértői kamarákkal, az ellátási területét illetően az egészségügyi közvetítői névjegyzéken szereplőkkel, egyházakkal és az egészségügy területén működő civil szervezetekkel és köztestületekkel, valamint a Nemzeti Betegfórummal.



3.

Panaszkezelési eljárás folyamata.



Panaszok keletkezésének okai I.

- **JOGALAKOTÁS** → az *ideális* helyzetet veheti /veszi alapul
- **JOGALKALMAZÁS** → a *valós* helyzetet veszi /veheti alapul
- **JOGÉRTELMEZÉS** → nem ad receptet minden élethelyzetre
- **KISZOLGÁLTATOTTSÁG** → a bizalmi helyzettel való visszaélés: „hatalmi helyzet”-ben az egészségügyi dolgozók, alá-fölé rendeltségi viszony kialakítása, Felelősségi szintek, kompetenciák nem egyértelműen szabályozottak
- **ELVÁRÁSOK:** a bekerüléskor és a kikerülés kori helyzet, állapot nem közelítik meg egymást (tájékoztatás szerepe → segítheti a közelítést is)
- **PÉNZÜGYI HÁTRÁNYOK:** nem kaphatta meg a szolgáltatást (kezelésekhez való hozzáférés, esélyegyenlőtlenség?), duplán fizet (TB járulék + hálapénz), un. garanciális szabályok hiánya
- **EMBERI MÉLTÓSÁG** tiszteletének a hiánya, intimitás hiánya
- **SZEMÉLYISÉGI JOGI SÉRELMEK az ellátás során:** sértő bántó hangnem, előítéletek, önrendelkezési jog, orvosi titoktartás megsértése, etikátlan viselkedés
- **INFORMÁCIÓHIÁNY:** mi is „jár” a betegnek, mi is fog vele történni, mi történt vele, kap-e tájékoztatást és milyen?



Panaszok keletkezésének okai II.

- **KOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK, HIÁNYOSSÁGOK** → ellátórendszerben összehangolatlanosság, betegutak átláthatatlansága, szervezetlenség, nem kellően tájékozott orvos, nem kellően tájékoztatott beteg / hozzátartozó, írásbeli betegtájékoztatók hiánya,
- **GYENGE KOMMUNIKÁCIÓS KÉPESSÉGEK:** egészségügyi szakemberek, osztályok, intézmények vagy a betegek, hozzátartozók között
- **METAKOMMUNIKÁCIÓS HIBÁK, HIÁNYOSSÁGOK:** bemutatkozás elmulasztása, érdeklődő odafigyelés hiánya, megosztott figyelem (telefonálás, számítógép), beszéd és metakommunikáció nem kellő összhangja
- **ELŐFORDULÓ HIBÁK, TÉVEDÉSEK, MULASZTÁSOK** az egészségügyi ellátásban
- **Az ellátási hibák SZISZTEMATIKUS FELTÁRÁSÁNAK hiánya:** esetmegbeszélés, visszatükrözés, visszacsatolás hiánya
- **BETEGBIZTONSÁG:** felelősségi szintek, rossz terv, mulasztás,
- **NEMKÍVÁNATOS ESEMÉNYEK,** melyeket nem előztek meg, eltitkoltak



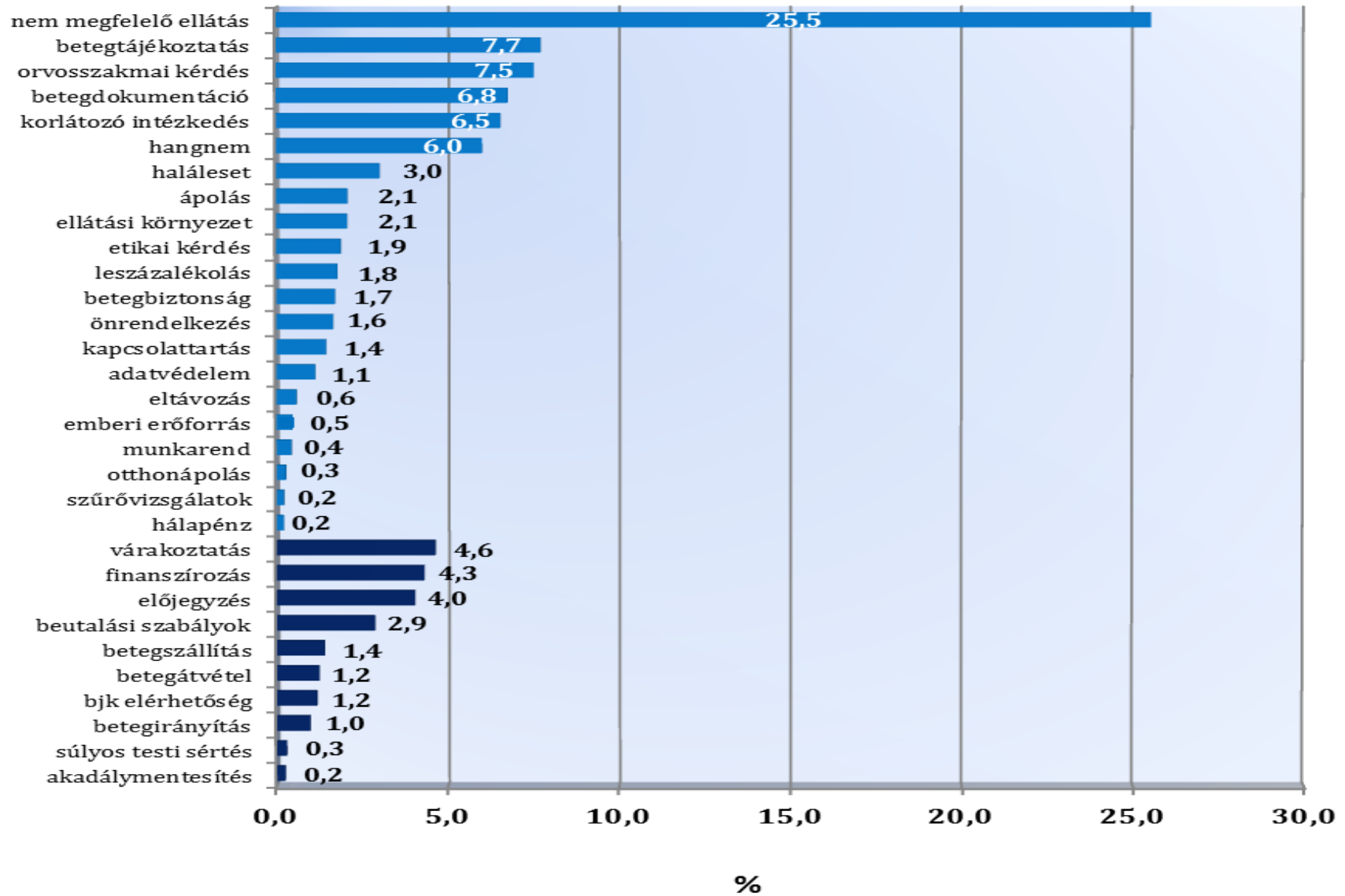
Panaszok keletkezésének okai III.

- **MONITORIZÁSI HIÁNYOSSÁGOK:** betegbiztonság, betegellátás minőségének tekintetében
- **A KÉNYELMI KÖRÜLMÉNYEK** illetve az un. HOTEL - szolgáltatások miatti panasz: egy kórteremben elhelyezett fekvőbetegek száma, házirend, helyi szokások a lázmérésben, ébresztés, tisztaság hiánya, élelem-koszt mennyisége, minősége
- Nem megfelelően kezelt **„PANASZOK „UTÓÉLETE”**
- **KONFLIKTUS:** a személyzet többi tagjával, kollégával illetve pácienssel avagy hozzátartozóval → tájékoztatás, betegápolás-gondozás terén, nyilatkozatok kapcsán, HIBA ZTATO kultúránk, Bűnbak keresés
- **EGÉSZSÉGÜGYI DOKUMENTÁCIÓ:** pontatlansága, tartalma, kiadása (betegnek / hozzátartozónak)
- **HALÁLESET**

BETEGPANASZOK MEGOSZTLÁSA 2015.

ELLÁTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KÖZVETLEN PANASZ

INTÉZMÉNYI ELLÁTÁS
ELŐTTI PANASZ



forrás: OBDK



OBDK

Országos Betegjogi,
Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

Betegjogi képviselő panaszkezelési eljárása

OBDK központi hivatal, nem közigazgatási hatóság

Saját belső működési és eljárásrend szerint: betegjogi jogvédői szakmai protokollok, etikai normák mentén végzi a panaszok kezelését a betegjogi képv.

<http://www.obdk.hu/protokollok.html>

- Nem a Ket. szerint (2004. évi CXL. törvény a Közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól)
- Nem a Panasztörvény szerint (2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről)



BJK intézkedési köre, lehetősége a betegjogok sérülése esetén I.

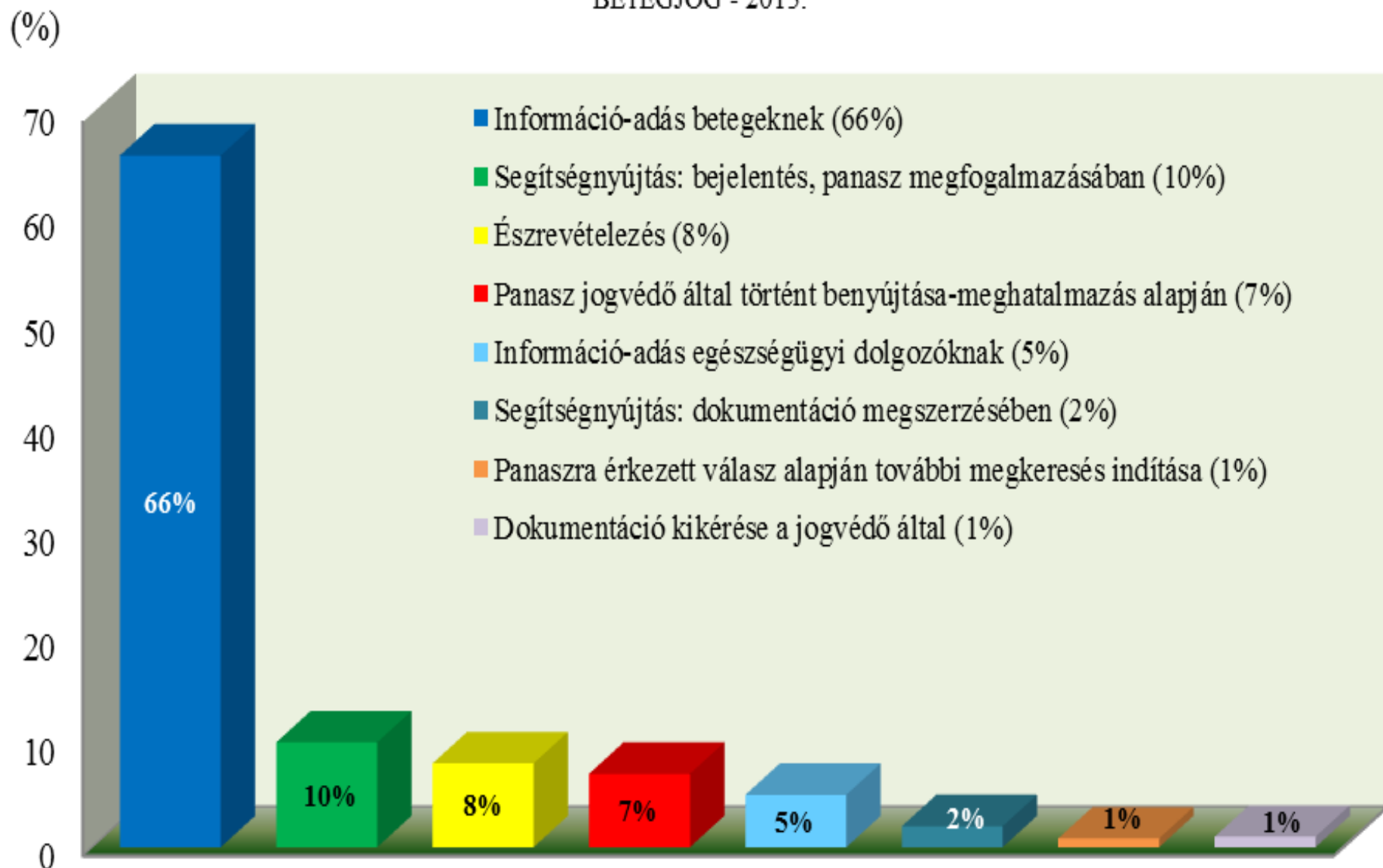
- jogosítványai (*Eütv. és a 214/2012. (VII. 30.) korm.r.*) **az intézményen belüli problémamegoldásra, konfliktusok feloldására** a legalkalmasabbak
- **a tájékoztatás** (több irányba) a legnagyobb hangsúlyú és fontos tevékenysége, az eljárása folyamán végigkíséri
- **közvetít a felek**, az igénybevevő és a szolgáltató, illetve annak alkalmazottai között
- szakmai kérdésekre, **nem terjed ki rá** a bjk intézkedési köre (népegészségügyi szakigazgatási szerv (tisztai főgyógyszerész), etikai kérdés – MGYK EB.
- bár széles a bjk. intézkedési köre, a panasz kivizsgálási lehetőség / kötelezettség **nincs** közöttük
- **vizsgálatot kérhet:** a panaszolt eset körülményeinek feltárását a szolgáltatótól, a fenntartótól és a működési engedélyt kiadó hatóságtól



BJK intézkedési köre, lehetősége a betegjogok sérülése esetén II.

- a megoldási lehetőségeket - a panasz jellegétől függően - **a panaszossal egyeztetve határozza meg**
- **meghallgatja a panaszost** minden esetben , **de a szolgáltatónál is tájékozódik** arról, hogy mi történt , kérdéseket tehet fel (hallgattassék meg a másik fél)
- az intézkedésére bízott ügyekben **un. tisztázó beszélgetéseket szervez**, ha nyitott erre mindkét fél
- az egészségügyi szakdolgozókkal / szakmai vezetővel, patikavezetővel vagy összdolgozói **értekezleteken ismerteti /beszéli meg** az előfordult esetek tapasztalatait, tanulságait (visszatükrözés)
- **javaslatot tesz a hibák kiküszöbölésére a panaszok megelőzése** illetve ismétlődésének elkerülése érdekében (indikátor)

JOGVÉDELMI KÉPVISELŐK ÁLTAL MEGTETT INTÉZKEDÉSEK BETEGJOG - 2015.





OBDK

Országos Betegjogi,
Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

4.

Betegjogi panaszok kivizsgálásának lehetőségei.

A betegjogok érvényesülésének lehetősége

Intézményen belül:

- Betegek tájékoztatása saját jogaikról, azok érvényesítési lehetőségeiről, és az intézményi házirendről
- **Intézményen belüli panaszvizsgálgás** (szabályzat alapján)
- Felelősségbiztosítási egyeztetés: **peren kívüli egyeztetési lehetőség a beteg**, a biztosító, és az eü. szolgáltató között

Intézményen kívül:

- **Fenntartóhoz fordulás:** Önkormányzatok (HO, fogorvos, védőnő, ügyelet), Egyházak, Alapítványok, ÁEEK, EMMI, Gazdasági társaságok, OGYÉI
- **Kormányhivatalok Népegészségügyi Osztályai, Főosztálya (ÁNTSZ)/ OTH, NRSZH, Gyámhatóság:** szakmai felügyelet
- **OEP, EMMI:** finanszírozási kérdések és jogszabály módosítási javaslat / kérelem esetén
- **MOK, MGYK, MESZK EB:** etikai ügyekben
- **Alapjogok Biztosá-hoz fordulás (AJBH):** alapjogok sérülése esetén (orvos-szakmai kérdéseket nem ítélné meg)
- **Nemzeti Adatvédelmi Hatóság-hoz fordulás (NAH)**
- **Egyenlő Bánásmód Hatóság (EBH):** negatív diszkrimináció esetén
- **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH):** Gyógyászati segédeszközök, orvostechnikai eszközökkel kapcsolatban
- **Közvetítői Tanács** (választott bíróságok 2000. évi CXVI.tv.) : peren kívüli egyeztetési lehetőség a beteg és az egészségügyi szolgáltató között
- **Békéltető testületek:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján jöttek létre
- **Jogi Segítségnyújtó Szolgálat (nép ügyvédje):** jogi segítségnyújtás (szakszerű jogi tanácsadás és képviselő) Igazságügyi Hivatalok működtetik
- **Büntető feljelentés:** amennyiben kötelességszegés alapos gyanúja merül fel
- **Bírósági eljárás:** általános személyiségi jogsértés miatti jogvita; vagyoni, nem vagyoni kártérítés iránti polgári per illetve a felelősség megállapításához büntető per
- **Civil szervezetek:** betegjogokkal foglalkozó szervezetek és egyfajta betegségcsoportra specializálódott szervezetek
- **Betegjogi képviselő jogintézménye (OBDK)**
- **Önkéntes betegjogi képviselők bevonása**



OBDK

- a betegjogi sérelmek komplex kezelésére
- jogvédelmi hálózatot működtet, minőségügyi szakfőorvosok 2015. április1-óta
- irányítja, szervezi és ellenőrzi a képviselők szakmai munkáját
- szervezeti keretein belül központi Panaszirodát is működtet

Panaszos fordulhat személyesen, telefonon, e-mailben, levélben:

- központi **Panaszirodához**
- közvetlenül a területi illetékességgel rendelkező **betegjogi képviselőhöz**

AJBH – Ombudsman

- közvetítő szerepet tölt be a társadalom és az állam között
- a panaszos alapvető jogait a jogsértővel szemben képviseli
- **vizsgálatot indíthat állami szervnél** → panasz alapján
- a jogsértőnek talált gyakorlatot, visszaosságokat tárja fel
- a vizsgálat eredményéről a jogsértést előidéző szervet vagy a felettes szervét értesíti
- nem hozhat kötelező intézkedéseket, nem alkalmazhat jogi szankciókat, ajánlással élhet
- **intézkedéseket kezdeményezhet** → általános / egyedi



Egészségügyi államigazgatási szerv, hatóság („ÁNTSZ”, OTH,)

Speciális szakmai kontrollt gyakorol → szakfelügyeleti rendszer (hálózat) működtetésével, saját munkaterv, állampolgári bejelentés alapján vizsgálódik

A **szakfelügyelő főorvos** a szakfelügyeleti tevékenysége során illetékességi területe bármely (*szektorsemlegesen*) egészségügyi szolgáltatójánál - a szakterületéhez tartozó tevékenységek tekintetében - **vizsgálja**:

- az egészségügyi jogszabályok rendelkezéseinek végrehajtását,
- a feladatok ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételek meglétét
- a betegbeutalás rendjét és annak gyakorlati megvalósulását,
- az ügyeleti-készenléti ellátás rendjét és összhangját,
- **egyedi panaszok érdemi kivizsgálásával kapcsolatban:**
 - szakmai irányelvek, protokollok és módszertani levelek előírásainak végrehajtását,
 - a megelőzés, a kórismézés, a gyógyítás, az ápolás, a gondozás, a rehabilitáció és az orvosi szakvéleményezés szakszerűségét, eredményességét, minőségét, (gyógyító-megelőző ellátások)



OGYÉI *(Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés - egészségügyi Intézet)*

Lakossági gyógyszerellátási Felügyelet:

- Az OGYÉI Tisztifőgyógyszerészeti Főosztályának hatásköre a gyógyszerészek részére az ún. **személyes gyógyszertár működtetési jog engedélyezése**, amely jog birtokában láthatja el a gyógyszerész a gyógyszertár vezetési és működtetési feladatait. Továbbá engedélyezi a gyógyszertárak működtetését, illetve üzletek számára a gyógyszertáron kívüli gyógyszerforgalmazást, indokolt esetben visszavonja az engedélyüket.
- A fővárosi, megyei **tisztifőgyógyszerészek és tisztigógyszerészek helyszíni ellenőrzés alkalmával** győződnek meg a gyógyszertárak, illetve a gyógyszertáron kívüli forgalmazó helyek jogszabályokban előírt követelmények és a szakmai szabályok szerinti működéséről.
- Az OGYÉI elsőfokú döntésével szemben benyújtott fellebbezés elbírálására az Egészségügyi Nyilvántartási és Képzési Központ jogosult.
- **A gyógyszertár működésével kapcsolatos észrevételek esetén a panaszos közvetlenül** a gyógyszertár vezetőjéhez fordulhat, aki köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a bejelentőt a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. Amennyiben a panaszos a válasszal nem elégedett, a **fővárosi, megyei tisztifőgyógyszerészhez tehet bejelentést.** ([Tisztifőgyógyszerészek elérhetősége](https://www.ogyei.gov.hu/tisztifogyogyszereszek_elerhetosege/) → https://www.ogyei.gov.hu/tisztifogyogyszereszek_elerhetosege/)



Egészségügyi közvetítői eljárás = mediáció

- beteg és egészségügyi szolgáltató közti jogvita peren kívüli megoldása
- 2000. évi CXVI. törvény rendelkezik az eljárásról
- kérheti beteg és a szolgáltató → együttes kezdeményezés
- területileg illetékes Igazságügyi Szakértői Kamaránál
- az eljárásnak költségvonzata van
- közvetítői tanács kijelölése → névjegyzékből (MISZK vezeti)

Békéltető testületek

- fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján
- hatáskörükbe, az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.
- tagjaikat egyenlő arányban jelölik a fogyasztóvédelmi civil szervezetek és a gazdasági kamarák
- megyénként működnek



A betegjogi panaszkezelés gyakorlati lehetőségei

- Tájékoztatás.
- Az **intézményen belüli problémamegoldás**, konfliktusfeloldó technikák.
- Betegjogi képviselő megkeresése:

személyesen: a jogvédő fogadóóráján (intézményi, regionális irodai)

telefonon: munkaidőben,

írásban: postai úton vagy elektronikus levélben vagy FAX-on.



Országos Betegjogi,
Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

1075 Budapest, Madách tér 3-4.
Postacím: 1365 Bp. Pf.: 646.
Honlap: www.obdk.hu
E-mail: obdk@obdk.hu

Az intézményben az Ön területileg illetékesjogi képviselője:

Munkaidőben elérhető telefonszáma:

06/20/489-

Fogadóóra helye, időpontja:

E-mail:@obdk.hu

**A JOGVÉDELMI KÉPVISELŐ AZ ORSZÁGOS BETEGJOGI, ELLÁTOTTJOGI, GYERMEKJOGI ÉS
DOKUMENTÁCIÓS KÖZPONT MUNKATÁRSA, AZ INTÉZMÉNYTŐL FÜGGETLEN SZEMÉLY**

A fenti elérhetőségek sikertelensége esetén az OBDK zöldszáma hívható: 06/80/620-055

On affairs of patients' rights foreign language patients should contact the following phone number: +36/20/4899-614
Patienten vom Ausland können Informationen über Patientenrechte-Fragen an der Telefonnummer +36/20/4899-614
erhalten.



OBDK

Országos Betegjogi,
Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

Köszönöm a figyelmet!

Erhardtné dr. Gachályi Anikó

E-mail: erhardtne.aniko@obdk.hu

+36 20/ 48 99 525