



Nemzeti
Sportfejlesztési és
Módszertani Intézet

info@sportintezet.hu
1143 Budapest, Stefánia út 51.
www.sportintezet.hu

NSMI - F01G/H1 - 3/2026

Nemzeti Sportfejlesztési és Módszertani Intézet

3/2026. számú SZABÁLYZAT

**Panaszkezelési szabályzat beteg és hozzátartozók
részére**

Jóváhagyó:

dr. Baji Balázs

főigazgató

Módosítás		
Sorszám	Dátuma	A módosítás rövid leírása
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
1.5		
1.6		
1.7		

Kiadás	2026.02.26.
Változat	első változat
Készítette	dr. Kovács Éva Livia jogi és közbeszerzési igazgató
Jóváhagyta	dr. Baji Balázs főigazgató
Hatálybalépés időpontja	2026.02.27.

Tartalomjegyzék

1.	A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI, CÉLJA	2
1.1.	Célunk.....	2
1.2.	A szabályzat alkalmazási területe.....	2
1.3.	Hivatkozások	2
1.4.	Fogalom-meghatározások.....	2
2.	A PANASZBEJELENTÉS MÓDJA	3
3.	A PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA	3
4.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	4

1. A PANASZKEZELÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI, CÉLJA

Az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevők és hozzátartozóik jogosultak a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni, bejelentést tenni. A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató törvényi kötelezettsége. A panasz megnyugtató rendezése javítja a Nemzeti Sportfejlesztési és Módszertani Intézet (továbbiakban: Sportintézet) megítélését, csökkenti a vitás esetek számát.

A Sportintézet szervezeti egységei együttműködésre törekednek a páciensekkel és hozzátartozóikkal a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően is.

1.1. Célok

- a) A panaszkezelési bejelentések kivizsgálása.
- b) A vizsgálat során esetlegesen feltárt sérelem orvoslása.
- c) Az ügyfélbarát tájékoztatás.
- d) Gyors, szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása.
- e) A páciens vagy hozzátartozója és az egészségügyi ellátó között felmerült vitás kérdések rendezése.
- f) A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megőrzésére, az ellátás folyamatainak javítására.

1.2. A szabályzat alkalmazási területe

A Panaszkezelési szabályzat (továbbiakban: Szabályzat) hatálya kiterjesz a Sportintézet székhelyén minden egészségügyi ellátást végző szervezeti egységre.

1.3. Hivatkozások

- a) 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről 29.§
- b) 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 7.§
- c) az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII.2.) Korm.rendelet

A Szabályzat megalkotásával a fenti jogszabályoknak való megfelelésre és a betegek elégedettségének javítására törekedtünk.

1.4. Fogalom-meghatározások

- (1) **Panasz:** az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjogokkal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban előterjesztett 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.
- (2) **Panasznak nem minősülő bejelentés:** Az épülettel, infrastruktúrával kapcsolatos igény, kérés, kifogás.
- (3) **Panaszos:** Az a természetes személy (vagy meghatalmazottja, hozzátartozója, gondviselője), aki a panasznak nem minősülő bejelentést tett.
- (4) **Képviselő:** Az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmazni kell az alábbi adatokat:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személy személyazonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,

- a keltezést (a kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó s a meghatalmazott aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

(5) **Betegjogi képviselő:** az egészségügyi törvényben foglaltaknak megfelelően ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében.

- a) A beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve – a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben – eljár az arra illetékes hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget.
- b) Egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás alapján és annak keretei között járhat el.
- c) Az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra felhívja az intézmény vezetőjének, illetve fenntartójának figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz.

(6) **Közeli hozzátartozó:** A házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, mostoha- és a nevelőszülő és testvér.

2. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJA

(1) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál szóban, írásban panaszt tenni.

(2) A Sportintézet fenntartója a Honvédelmi Minisztérium.

(3) Panaszával a Sportintézetnél az alábbi személyhez / személyekhez fordulhat:

- Nagy Angéla, Sportprogramokért Felelős Igazgatóság, szakmai titkár
angela.nagy@sportintezet.hu

(4) Szóbeli panasz munkanapokon, munkaidőben tehető (hétfő-csütörtök 8:00-16:30, péntek 8:00-14:00).

3. A PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA

(1) A Sportintézet Főigazgatója a Sportintézetben keletkezett panaszok nyilvántartására, kivizsgálására és elbírálására a 2. fejezet (3) bekezdésében megjelölt személyt jelöli ki.

(2) A panasz kivizsgálására és elbírálására jogosult személy a szóbeli panasz beérkezésekor a Panaszbejelentő lapon két példányban (1.sz. melléklet) rögzíti az alapvető adatokat (panaszos adatai, panasz tárgya, panasztétel időpontja). Amennyiben a panasz azonnal orvosolható, és orvoslásra kerül, úgy ennek tényét rá kell vezetni a jegyzőkönyvre. Amennyiben az ügyintézéshez hosszabb idő szükséges, úgy a továbbiakban a jegyzőkönyvben felvett panasz kivizsgálásának eljárásrendje megegyezik az írásbeli panasz eljárásrendjével. A beteg által aláírt első – eredeti - példány a

Sportintézeté, a másolati példány a betegé. A beteg a Sportintézet példányán aláírja, hogy a jegyzőkönyv másolatát átvette.

- (3) A panaszok, bejelentések kivizsgálását haladéktalanul meg kell kezdeni (2.sz. melléklet).
- (4) A panasz kivizsgálására és elbírálására jogosult személy értesíti a panasszal érintett személyt / szervezeti egységet, és kéri a szükséges vizsgálatot, információkat, szükség esetén gondoskodik a szakmai vezető vagy más személy bevonásáról.
- (5) A vizsgálat során a panasz kivizsgálására és elbírálására jogosult személy összegyűjti a releváns dokumentumokat, szükség esetén személyes meghallgatást tart.
- (6) Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, akkor gondoskodni kell
 - a) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről
 - b) az okozott sérelem orvoslásáról, illetve, hogy a hátrányt szenvedett személy elégtételt kapjon és hogy az ügyből eredő anyagi kárt megtérítsék.
- (7) A kivizsgálást követően elkészíti a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatót a beteg számára. A tájékoztató tartalmazza: a panasz leírását, a vizsgálati folyamat lépéseit, az eredményt (pl: megállapításokat), és indokolt esetben a hozott intézkedéseket. Amennyiben a panasz nem intézhető el a Sportintézetnél, úgy köteles tájékoztatást adni, hogy milyen egyéb jogorvoslati lehetőségek állnak a beteg rendelkezésére.
- (8) A vizsgálat eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 munkanapon belül a vizsgálat eredményéről, a hozott intézkedésről, szóban és írásban is tájékoztatni szükséges.
- (9) Nem szükséges írásbeli tájékoztatás, amennyiben az elintézésről a jelen lévő panaszost, illetve bejelentőt szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette, de ennek tényét dokumentációban rögzíteni kell.
- (10) A panasz kivizsgálására és elbírálására jogosult személy évente statisztikát készít a beérkezett panaszokról, elemzi azok típusát és az ismétlődő problémákat, majd ennek alapján fejlesztési javaslatot tesz a Sportintézet vezetőségének.
- (11) A panaszok kivizsgálása és a válaszadás során a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi szabályokat betartva kell eljárni, fokozottan ügyelni kell a személyes és egészségügyi adatok védelmére.

4. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

- (1) A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelő személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

(2) A panasszal, illetve kivizsgálásával kapcsolatos dokumentáció 5 évig megőrzésre, archiválásra kerül.

5. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- (1) A páciens az ellátás nyújtása során semmilyen kár, hátrány és/vagy megkülönböztetés nem érheti a bejelentés vagy panasztétel miatt.
- (2) Károkozással, vagyoni kárral kapcsolatos bejelentések kivizsgálása során a Főigazgató az illetékes rendőrhatalóság közreműködését jogosult igénybe venni.
- (3) Jelen szabályzat a kihirdetést követő napon lép hatályba.

Budapest, 2026. 02. 26.



dr. Baji Balázs
főigazgató



Nemzeti
Sportfejlesztési és
Módszertani Intézet

1143 Budapest, Stefánia út 51
Adószám: 15854087-2-51
Törzskönyvi azonosító szám: 854089



Panaszbejelentő lap

Név:

Bejelentő címe:

Bejelentő e-mail címe/ telefonszáma:

A panasszal érintett esemény időpontja:

Az érintett szervezeti egység / személy megnevezése:

Bejelentés részletes leírása

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bemutatott dokumentumok jegyzéke:

.....
.....
.....

A panasz azonnal orvoslásra került: igen / nem (megfelelő aláhúzendó)

Alulírott bejelentő aláírással elismerem, hogy a jelen panaszbejelentő lap másolat át átvettem.

Kelt:

.....

Bejelentő (meghatalmazottja) aláírása

.....

Sportintézet részéről felvette



Panasz vizsgálati jegyzőkönyv

Tárgya:

Vizsgálatot végző személy neve:		
Panasz beérkezésének napja (vizsgálat kezdete):		
A panasszal érintett esemény időpontja:		
Az érintett szervezeti egység / személy megnevezése:		
Intézkedés:	a) volt:	
	b) nem volt indokolás:	

A panasz kivizsgálásának eredménye:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kelt.:

.....
az eljárásra kijelölt személy

