

A

KRIO Intézet Zrt.
működési rendjének keretében meghatározott

BETEGJOGI TÁJÉKOZTATÓJA

Hatályossági felülvizsgálat dátuma: **2026. január 31.**

Előszó

A KRIO Intézet Zrt. által nyújtott egészségügyi szolgáltatások gyakorlása során, az alábbi alapelveket tekinti elsődlegesnek:

- ✓ elősegíteni az egyén és ezáltal a lakosság egészségi állapotának javulását, az egészséget befolyásoló feltétel- és eszközrendszer, valamint az annak kialakításában közreműködők feladatainak meghatározásával,
- ✓ hozzájárulni a társadalom tagjai esélyegyenlőségének megteremtéséhez az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésük során,
- ✓ megteremteni annak feltételeit, hogy minden beteg megőrizhesse emberi méltóságát és önazonosságát, önrendelkezési és minden egyéb joga csorbítatlan maradjon,
- ✓ meghatározni - a szolgáltatók jogállásától és az ellátások fedezetétől függetlenül - az egészségügyi szolgáltatások általános szakmai feltételeit, színvonalának garanciáit,
- ✓ biztosítani az egészségügyi dolgozók és a szolgáltatást nyújtó intézmények védelmét jogaik és kötelezettségeik meghatározásával, valamint az egészségügyi szolgáltatás sajátos jellegéből fakadó garanciális jellegű intézkedésekkel,
- ✓ lehetővé tenni az egyéni és a közösségi érdekek harmonikus érvényesülését, a mindenkori népegészségügyi célok elérését, a szükséges erőforrások előteremtését, optimális felhasználását és az egészségtudományok fejlődését.

A KRIO Intézet kiemelt gondot fordít arra, hogy folyamatosan eleget tegyen a mindenkori hatályos jogszabályok szerinti előírásoknak, hiszen Ügyfelei magas szintű kiszolgálása nem csak szakmai oldalról elsődleges követelmény, hanem emberi és betegjogi oldalról is.

A fenti célkitűzéseknek való megfelelés körében a KRIO Intézet a jelen betegjogi tájékoztatót adja ki, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény – a továbbiakban: Eütv. – 27.§ (3) bekezdése alapján, meghatározva a betegjogok gyakorlásának módját a működési rend keretében.

A KRIO Intézet ügyfelei bármely betegjogi kérdésben a rendelésen jól látható módon kihelyezett plakáton megnevezett betegjogi képviselőhöz fordulhatnak, akivel a telefonos vagy e-mailes bejelentkezés után személyes konzultációra is lehetőség van.

A KRIO Intézet az Ügyfeleit a felvételekor, illetőleg az ellátás előtt tájékoztatja a betegjogokról, azok érvényesítésének lehetőségeiről, illetve az Intézet házirendjéről, benne a betegjogok gyakorlásának módjáról. Kérjük tisztelet Ügyfeleinket, hogyha bármilyen kérdésük lenne a jelen betegjogi tájékoztatóval kapcsolatban, azonnal jelezzék azt részünkre, készséggel válaszolunk minden kérdésükre.

KRIO Intézet Zrt.

I. A betegek jogai¹

I/1. Az egészségügyi ellátáshoz való jog

Minden betegnek joga van sürgős szükség esetén az életmentő, illetve a súlyos vagy maradandó egészségkárosodás megelőzését biztosító ellátáshoz, valamint fájdalmának csillapításához és szenvedéseinek csökkentéséhez.

Minden betegnek joga van – jogszabályban meghatározott keretek között – az egészségi állapota által indokolt, megfelelő, folyamatosan hozzáférhető és az egyenlő bánásmód követelményének megfelelő egészségügyi ellátáshoz.

Megfelelő az ellátás, ha az az adott egészségügyi szolgáltatásra vonatkozó szakmai és etikai szabályok, illetve irányelvek megtartásával történik.

Folyamatosan hozzáférhető az ellátás, amennyiben az egészségügyi ellátórendszer működése napi 24 órán keresztül biztosítja annak igénybevehetőségét.

A betegnek joga van az állapota által szakmailag indokolt szintű egészségügyi szolgáltató és – ha jogszabály kivételt nem tesz – a választott orvos egyetértésével az ellátását végző orvos megválasztásához, amennyiben azt az egészségi állapota által indokolt ellátás szakmai tartalma, az ellátás sürgőssége vagy az ellátás igénybevételének alapjául szolgáló jogviszony nem zárja ki. Az orvosválasztás joga az egészségügyi szolgáltató működési rendjének megfelelően gyakorolható. Az orvosválasztás jogának gyakorlása során a betegnek joga van az ellátását végző olyan orvos megválasztásához, akivel az állapotának, illetve az egészségügyi szolgáltatás jellegének megfelelő, magyar nyelven történő kapcsolattartásra képes.

A beteg bármely, a kezelőorvos által megállapított diagnózissal, illetőleg javasolt terápiával vagy más egészségügyi szolgáltatóhoz történő beutalásával kapcsolatban kezdeményezheti más orvos által történő vizsgálatát.

Amennyiben a beteg az adott egészségügyi szolgáltatónál nem részesíthető az egészségi állapota által indokolt legrövidebb időn belül a szükséges ellátásban, tájékoztatni kell őt arról, hogy az adott ellátás mely egészségügyi szolgáltatónál biztosítható.

A beteget a külön jogszabályban meghatározott esetben és módon kell várólistára helyezni. A várólista az adott egészségügyi ellátásra besorolt betegek családi és utónevét, nemét, születési évét, lakóhelyét, társadalombiztosítási azonosító jelét és az ellátásra való jogosultság sorrendjét tartalmazza.

A várólistára helyezés esetén a beteget a várakozás okáról és annak várható időtartamáról, illetve esetleges következményeiről tájékoztatni kell.

I/2. Az emberi méltósághoz való jog

Az egészségügyi ellátás során a beteg emberi méltóságát tiszteletben kell tartani.

A betegen – az Eütv. eltérő rendelkezésének hiányában – kizárólag az ellátásához szükséges beavatkozások végezhetőek el.

¹Eütv. 6.§-25.§

Az ellátás során a beteg jogainak gyakorlásában csak az egészségi állapota által indokolt ideig – törvényben meghatározott – mértékben és módon korlátozható.

A beteg személyes szabadsága – ellátása során – fizikai, kémiai, biológiai vagy pszichikai módszerekkel vagy eljárásokkal kizárólag sürgős szükség esetén, illetőleg a beteg vagy mások élete, testi épsége és egészsége védelmében korlátozható. Kínzó, kegyetlen, embertelen, megalázó vagy büntető jellegű korlátozó intézkedést tilos alkalmazni. A korlátozó intézkedés csak addig tarthat, ameddig az elrendelés oka fennáll.

Korlátozó módszerek vagy eljárások alkalmazását – ha e törvény kivételt nem tesz – a beteg kezelőorvosa rendeli el. A kezelőorvos az alkalmazást megelőzően, – amennyiben ez nem lehetséges az alkalmazás megkezdését követően a lehető legrövidebb időn belül – rögzíti az egészségügyi dokumentációban a korlátozó módszereket vagy eljárásokat, megjelölve azok indítékát és alkalmazásuk időtartamát. Állandó orvosi felügyelet hiányában – kivételesen indokolt esetben – ideiglenesen szakápoló is elrendelheti a korlátozást. A korlátozásról a kezelőorvost haladéktalanul értesíteni kell, akinek azt tizenhat órán belül írásban jóvá kell hagynia. Ennek hiányában a korlátozást meg kell szüntetni. Korlátozó módszerek és eljárások alkalmazása esetén a beteg állapotát és testi szükségleteit rendszeresen – a szakmai szabályoknak megfelelően – ellenőrizni kell. A beteg egészségügyi dokumentációjában az ellenőrzés tényét és eredményét fel kell tüntetni.

A beteget csak méltányolható okból és ideig szabad várakoztatni.

A beteg ellátása során szeméremérzetére tekintettel ruházata csak a szükséges időre és a szakmailag indokolt mértékben távolítható el.

I/3. A kapcsolattartás joga

A betegnek a lenti alpontokban felsorolt, a kapcsolattartással összefüggő jogait a betegársai jogainak tiszteletben tartásával és a betegellátás zavartalanságát biztosítva gyakorolhatja. Ennek részletes szabályait – e jogok tartalmának korlátozása nélkül – a házirend határozza meg, amely a lentieken túl további jogokat is megállapíthat.

(i) A beteg megtilthatja, hogy a gyógykezelésének tényét vagy a gyógykezelésével kapcsolatos egyéb információt más előtt feltárják. Ettől csak a gondozása érdekében, közeli hozzátartozója vagy a gondozására köteles személy kérésére lehet eltekinteni.

(ii) A súlyos állapotú betegnek joga van arra, hogy az általa megjelölt személy mellette tartózkodjon. E bekezdés alkalmazásában súlyos állapotú az a beteg, aki állapota miatt önmagát fizikailag ellátni képtelen, illetve fájdalmai gyógyszerrel sem szüntethetők meg, illetőleg pszichés krízishelyzetben van.

(iii) Cselekvőképtelen beteg esetén a fenti személy megjelölésére az alábbi személyek is jogosultak a megjelölt sorrendben azzal, hogy elsődlegesen a korábban nyilatkozattételre jogosultként megjelölt személy jár el, ha van ilyen; ennek hiányában:

- a) a beteg törvényes képviselője, ennek hiányában
- b) a beteggel közös háztartásban élő, cselekvőképes
 - ba) házastársa vagy élettársa, ennek hiányában
 - bb) gyermeke, ennek hiányában
 - bc) szülője, ennek hiányában
 - bd) testvére, ennek hiányában

- be) nagyszülője, ennek hiányában
- bf) unokája;
- c) a b) pontban megjelölt hozzátartozója hiányában a beteggel közös háztartásban nem élő, cselekvőképese
 - ca) gyermeke, ennek hiányában
 - cb) szülője, ennek hiányában
 - cc) testvére, ennek hiányában
 - cd) nagyszülője, ennek hiányában
 - ce) unokája.

(iv) A kiskorú betegnek joga van arra, hogy szülője, törvényes képviselője, illetőleg az általa vagy törvényes képviselője által megjelölt személy mellette tartózkodjon.

I/4. A gyógyintézet elhagyásának joga

A betegnek joga van a *gyógyintézet*² elhagyni, amennyiben azzal mások testi épségét, egészségét nem veszélyezteti. E jog csak törvényben meghatározott esetekben korlátozható.

A beteg távozási szándékát a kezelőorvosnak bejelenti, aki ezt a tényt a beteg egészségügyi dokumentációjában feltünteti.

Amennyiben a beteg a gyógyintézetet bejelentés nélkül hagyja el, a kezelőorvos ezt a beteg egészségügyi dokumentációjában feltünteti, továbbá cselekvőképtelen beteg esetén – ide nem értve a cselekvőképtelen állapotban lévő beteget – a gyógyintézet elhagyásának tényéről értesíti a törvényes képviselőt. Korlátozottan cselekvőképese kiskorú és a cselekvőképességében az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú beteg esetén a korábban nyilatkozattételre jogosultként megjelölt személyt, ennek hiányában a törvényes képviselőt kell értesíteni. Amennyiben a betegnek a támogatott döntéshozatalról szóló törvény szerinti támogatója van és annak feltüntetését az egészségügyi dokumentációban kérte, a gyógyintézet elhagyásának tényéről a támogatót értesíteni kell.

A beteg gyógyintézetből történő elbocsátásáról a beteget, illetőleg hozzátartozóját előzetesen tájékoztatni kell, lehetőség szerint legalább 24 órával a tervezett elbocsátást megelőzően.

Cselekvőképtelen beteg esetén – ide nem értve a cselekvőképtelen állapotban lévő beteget a gyógyintézet elhagyásának a joga a törvényes képviselő egyetértésével gyakorolható.

I/5. A tájékoztatáshoz való jog

A beteg jogosult a számára egyéniesített formában megadott teljes körű tájékoztatásra.

A betegnek joga van ahhoz, hogy a rá vonatkozó személyes adatok kezelésével összefüggő információkon felül részletes tájékoztatást kapjon

- a) egészségi állapotáról, beleértve ennek orvosi megítélését is,
- b) a javasolt vizsgálatokról, beavatkozásokról,

² A gyógyintézet fogalma: egészségügyi szolgáltatás nyújtására működési engedéllyel rendelkező egészségügyi szolgáltatók közül a rendelőintézeti járóbeteg-szakellátást vagy fekvőbeteg-szakellátást nyújtó szolgáltatók (a továbbiakban együtt: gyógyintézet)

- c) a javasolt vizsgálatok, beavatkozások elvégzésének, illetve elmaradásának lehetséges előnyeiről és kockázatairól,
- d) a vizsgálatok, beavatkozások elvégzésének tervezett időpontjairól,
- e) döntési jogáról a javasolt vizsgálatok, beavatkozások tekintetében,
- f) a lehetséges alternatív eljárásokról, módszerekről,
- g) az ellátás folyamatáról és várható kimeneteléről,
- h) a további ellátásokról, valamint
- i) a javasolt életmódról.

A betegnek joga van a tájékoztatás során és azt követően további kérdezésre.

A betegnek joga van megismerni ellátása során az egyes vizsgálatok, beavatkozások elvégzését követően azok eredményét, esetleges sikertelenségét, illetve a várttól eltérő eredményt és annak okait.

A cselekvőképtelen, a korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében bármely ügycsoport tekintetében részlegesen korlátozott betegnek is joga van a korának és pszichés állapotának megfelelő tájékoztatáshoz.

A betegnek joga van megismerni az ellátásában közvetlenül közreműködő személyek nevét, szakképesítését és beosztását.

A tájékoztatáshoz fűződő jogok gyakorlásához szükséges feltételeket a fenntartó biztosítja.

A betegnek joga van arra, hogy számára érthető módon kapjon tájékoztatást, figyelemmel életkorára, iskolázottságára, ismereteire, lelkiállapotára, e tekintetben megfogalmazott kívánságára, valamint arra, hogy a tájékoztatáshoz szükség esetén és lehetőség szerint tolmácsot vagy jelnyelvi tolmácsot biztosítsanak.

Ha a betegnek az egészségügyi ellátással összefüggő döntései meghozatalában a támogatott döntéshozatalról szóló törvény szerinti támogatója³ van, a beteg kérelmére a tájékoztatás során biztosítani kell támogatója jelenlétét.

Az orvos a vizsgálatot megelőzően köteles a beteget – amennyiben állapota lehetővé teszi – arról tájékoztatni, hogy a vizsgálat és az azt követő ellátás térítési díját meg kell téríteni, ha a vizsgálat eredménye szerint sürgős szükség nem áll fenn és az ellátás költségének fedezete a központi költségvetésben és az Egészségbiztosítási Alapon keresztül sincs biztosítva.

A részletes tájékoztatást homeopátiás gyógyszer ajánlása esetén írásban is a beteg rendelkezésére kell bocsátani.

A cselekvőképes beteg a tájékoztatásáról lemondhat, kivéve, ha betegsége természetét ismernie kell ahhoz, hogy mások egészségét ne veszélyeztesse. Ha a beavatkozásra a beteg kezdeményezésére és nem terápiás célból kerül sor, a tájékoztatásról való lemondás csak írásban érvényes. Ezeket a rendelkezéseket a 16. életévét betöltött kiskorú személy esetén is alkalmazni kell.

A tájékoztatás joga a beteget akkor is megilleti, ha beleegyezése egyébként nem feltétele a gyógykezelés megkezdésének.

³ Támogató: a támogatott személy kérelmére vagy a bíróság megkeresése alapján a gyámhatóság által a támogatott személlyel egyetértésben, a támogatott személy segítésére kirendelt személy.

I/6. Az önrendelkezéshez való jog

A beteget megilleti az önrendelkezéshez való jog, amely kizárólag törvényben meghatározott esetekben és módon korlátozható.

Az önrendelkezési jog gyakorlása keretében a beteg szabadon döntheti el, hogy kíván-e egészségügyi ellátást igénybe venni, illetve annak során mely beavatkozások elvégzésébe egyezik bele, illetve melyeket utasít vissza, figyelembe véve figyelembe véve az ellátás visszautasításának jogával kapcsolatosan előírt korlátozásokat.

A betegnek joga van arra, hogy a kivizsgálását és kezelését érintő döntésekben részt vegyen. Az e törvényben foglalt kivételektől eltekintve bármely egészségügyi beavatkozás elvégzésének feltétele, hogy ahhoz a beteg megtevesztéstől, fenyegetéstől és kényszersztől mentes, megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezését (a továbbiakban: beleegyezését) adja.

Ha a betegnek az egészségügyi ellátással összefüggő döntései meghozatalában a támogatott döntéshozatalról szóló törvény szerinti támogatója van, a beteg kérelmére biztosítani kell, hogy a támogató – más betegek jogai tiszteletben tartásával és az az egészségügyi dolgozóknak törvényben foglalt jogainak sérelme nélkül – a beleegyezés megadása során jelen lehessen, azzal kapcsolatban a beteggel egyeztetessen. A beteg ezt a beleegyezését szóban, írásban vagy ráutaló magatartással megadhatja, kivéve, ha e törvény eltérően nem rendelkezik.

Az invazív beavatkozásokhoz a beteg írásbeli vagy – amennyiben erre nem képes – két tanú együttes jelenlétében, szóban vagy más módon megtett nyilatkozata szükséges.

A beteg a beavatkozás elvégzéséhez való beleegyezését bármikor visszavonhatja. A beleegyezés alapos ok nélküli visszavonása esetén azonban kötelezhető az ennek következtében felmerült és indokolt költségek megtérítésére.

A cselekvőképes beteg – ha e törvény eltérően nem rendelkezik – közokiratban, teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy – írásképtelensége esetén – két tanú együttes jelenlétében megtett nyilatkozattal megnevezheti azt a cselekvőképes személyt (a továbbiakban: nyilatkozattételre jogosultként megjelölt személy), aki jogosult helyette a beleegyezés, illetve a visszautasítás jogát gyakorolni, illetve, akit a betegre vonatkozó tájékoztatási jog alapján tájékoztatni kell; továbbá nyilatkozattételre jogosultként megjelölt személy megjelölésével vagy anélkül a (ii) szerinti személyek közül bárkit kizárhat a beleegyezés és a visszautasítás jogának helyette történő gyakorlásából, illetve a beteget megillető tájékoztatásból. Ezeket a rendelkezéseket a 16. életévét betöltött kiskorú személy esetén is alkalmazni kell.

Amennyiben a beteg cselekvőképtelen és nincs nyilatkozattételre jogosultként megjelölt személy, a beleegyezés és a visszautasítás jogának a (iii) szerinti korlátok közötti gyakorlására a megjelölt sorrendben az alábbi személyek jogosultak:

- a) a beteg törvényes képviselője, ennek hiányában
- b) a beteggel közös háztartásban élő, cselekvőképes
 - ba) házastársa vagy élettársa, ennek hiányában
 - bb) gyermeke, ennek hiányában
 - bc) szülője, ennek hiányában
 - bd) testvére, ennek hiányában
 - be) nagyszülője, ennek hiányában

- bf) unokája;
 - c) a b) pontban megjelölt hozzátartozója hiányában a beteggel közös háztartásban nem élő, cselekvőképes
 - ca) gyermeke, ennek hiányában
 - cb) szülője, ennek hiányában
 - cc) testvére, ennek hiányában
 - cd) nagyszülője, ennek hiányában
 - ce) unokája;
- A továbbiakban a fenti személyekre hivatkozás: „sorrendi hozzátartozó”.

Az egy sorban nyilatkozattételre jogosultak ellentétes nyilatkozata esetén a beteg egészségi állapotát várhatóan legkedvezőbben befolyásoló döntést kell figyelembe venni.

A „sorrendi hozzátartozó” nyilatkozata – kizárólag a törvényben előírt tájékoztatást követően – a kezelőorvos által javasolt invazív beavatkozásokhoz történő beleegyezésre terjedhet ki. E nyilatkozat azonban – az életfenntartó és az életmentő beavatkozások speciális eseteinek kivételével – a beavatkozással fölmerülő kockázatoktól eltekintve nem érintheti hátrányosan a beteg egészségi állapotát, így különösen nem vezethet súlyos vagy maradandó egészségkárosodásához. A nyilatkozatról a beteget cselekvőképessé válását követően azonnal tájékoztatni kell. Ezeket a rendelkezéseket a korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében részlegesen korlátozott beteg törvényes képviselője, illetve az e beteg által a beleegyezésre vagy a visszautasításra megnevezett személy nyilatkozatára is alkalmazni kell.

Az egészségügyi ellátással kapcsolatos döntésekben a cselekvőképtelen, illetve a korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében részlegesen korlátozott beteg véleményét a szakmailag lehetséges mértékig figyelembe kell venni abban az esetben is, ha a beleegyezés, illetve a visszautasítás jogát a „sorrendi hozzátartozó” gyakorolja.

A beteg beavatkozásokba történő beleegyezését vélelmezni kell, ha a beteg egészségi állapota következtében beleegyező nyilatkozat megtételére nem képes, és a beleegyezésre vagy a visszautasításra megnevezett személy nyilatkozatának beszerzése késsedelemmel járna; invazív beavatkozások esetén pedig akkor, ha a beleegyezésre vagy a visszautasításra megnevezett vagy a „sorrendi hozzátartozó” nyilatkozatának beszerzése késsedelemmel járna és a beavatkozás késsedelmes elvégzése a beteg egészségi állapotának súlyos vagy maradandó károsodásához vezetne.

A beteg beleegyezésére nincs szükség abban az esetben, ha az adott beavatkozás vagy intézkedés elmaradása mások – ideértve a 24. hetet betöltött magzatot is – egészségét vagy testi épségét súlyosan veszélyezteti, továbbá, ha a beteg közvetlen életveszélyben van.

Amennyiben egy invazív beavatkozás során annak olyan kiterjesztése válik szükségessé, amely előre nem volt látható, az erre irányuló beleegyezés hiányában a beavatkozás kiterjesztése csak akkor végezhető el, ha azt sürgős szükség fennállása indokolja, vagy ennek elmaradása a beteg számára aránytalanul súlyos terhet jelentene, de azzal a kivétellel, hogy amennyiben a beavatkozás ilyen típusú kiterjesztése a beteg valamely szervének vagy testrészének elvesztéséhez vagy funkciójának teljes kieséséhez vezetne, a beavatkozás kiterjesztése – az abba történő beleegyezés hiányában – csak közvetlen

életveszély fennállása esetén vagy akkor végezhető el, ha annak elmaradása a beteg számára aránytalanul súlyos terhet jelentene.

A beteg írásbeli beleegyezése szükséges bármely – a beavatkozással összefüggésben – életében eltávolított sejtjének, sejtalkotórészének, szövetének, szervének, testrészének – egészségügyi ellátásával össze nem függő – bármilyen célú felhasználásához. Nem kell a beteg beleegyezése ezen anyagok szokásos módon történő megsemmisítéséhez.

A betegnek – e törvény keretei között – joga van arra, hogy halála esetére rendelkezzen a holttestét érintő beavatkozásokról. A beteg e törvény rendelkezései szerint megtilthatja, hogy holttestéből szervet és szövetet átültetés, egyéb gyógyító célú felhasználás, kutatás vagy oktatás céljából eltávolítsanak.

I/7. Az ellátás visszautasításának joga

A cselekvőképes beteget – az (i)–(ii) bekezdésekben foglaltakra tekintettel, illetőleg a (iii) bekezdésben foglalt eset kivételével – megilleti az ellátás visszautasításának joga, kivéve, ha annak elmaradása mások életét vagy testi épségét veszélyeztetné.

(i) A beteg minden olyan ellátást, amelynek elmaradása esetén egészségi állapotában várhatóan súlyos vagy maradandó károsodás következne be, csak közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban, illetve írásképtelensége esetén két tanú együttes jelenlétében utasíthat vissza. Ez utóbbi esetben a visszautasítást az egészségügyi dokumentációban rögzíteni kell, amelyet a tanúk aláírásukkal hitelesítenek.

(ii) A betegség természetes lefolyását lehetővé téve az életfenntartó vagy életmentő beavatkozás visszautasítására csak abban az esetben van lehetőség, ha a beteg olyan súlyos betegségben szenved, amely az orvostudomány mindenkori állása szerint rövid időn belül – megfelelő egészségügyi ellátás mellett is – halálhoz vezet és gyógyíthatatlan. Az életfenntartó, illetve életmentő beavatkozás visszautasítása a (2) bekezdés szerinti alaki előírások betartásával történhet. Ez a visszautasítás csak akkor érvényes, ha egy háromtagú orvosi bizottság a beteget megvizsgálja és egybehangzóan, írásban nyilatkozik arról, hogy a beteg döntését annak következményei tudatában hozta meg, illetve, hogy a jelen pont szerinti feltételek fennállnak, továbbá a beteg az orvosi bizottság nyilatkozatát követő 3. napon – két tanú előtt – ismételten kinyilvánítja a visszautasításra irányuló szándékát. Amennyiben a beteg nem járul hozzá az orvosi bizottság vizsgálatához, a kezelés visszautasítására vonatkozó nyilatkozata nem vehető figyelembe. A bizottság tagjai a beteg kezelőorvosa, egy – a beteg gyógykezelésében részt nem vevő –, a betegség jellegének megfelelő szakorvos, valamint egy pszichiáter szakorvos.

(iii) A beteg nem utasíthatja vissza az életfenntartó vagy életmentő beavatkozást, ha várandós és előre láthatóan képes a gyermek kihordására.

A (i) és (ii) szerinti visszautasítás esetén meg kell kísérelni a beteg döntése hátterében lévő okok – személyes beszélgetés alapján történő – feltárását és a döntés megváltoztatását. Ennek során a 13. § szerinti tájékoztatáson túl ismételten tájékoztatni kell a beavatkozás elmaradásának következményeiről.

A beteg a visszautasításra vonatkozó nyilatkozatát bármikor, alaki kötöttség nélkül visszavonhatja.

Cselekvőképtelen beteg, korlátozottan cselekvőképés kiskorú és a cselekvőképességében az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében részlegesen korlátozott beteg esetén az az ellátás nem utasítható vissza, amelynek az elmaradása esetén egészségi állapotában várhatóan súlyos vagy maradandó károsodás következne be.

Korlátozottan cselekvőképés vagy cselekvőképtelen kiskorú esetén a háziorvosi, házi gyermekorvosi és a védőnői egészségügyi szolgáltatás nem utasítható vissza. Nem minősül az ellátás visszautasításának, ha a korlátozottan cselekvőképés vagy cselekvőképtelen kiskorú törvényes képviselője az egészségügyi alapellátásról szóló törvény szerint a háziorvos, illetve házi gyermekorvos választásának jogát gyakorolja.

Ha cselekvőképtelen beteg, továbbá korlátozottan cselekvőképés kiskorú és a cselekvőképességében az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében részlegesen korlátozott beteg esetén az életfenntartó vagy életmentő ellátás visszautasítására kerül sor, az egészségügyi szolgáltató kérelmet terjeszt elő a beleegyezés bíróság általi pótlása iránt. A kezelőorvos a bíróság jogerős határozatának meghozataláig köteles a beteg egészségi állapota által indokolt ellátások megtételére. Közvetlen életveszély esetén a szükséges beavatkozások elvégzéséhez bírósági nyilatkozatpótlásra nincs szükség. A kezelőorvos az ezen kötelezettsége teljesítése érdekében – szükség esetén – igénybe veheti a rendőrhatalóság közreműködését.

A nyilatkozat pótlására irányuló eljárás polgári nemperes eljárás, amely a járásbíróság hatáskörébe tartozik. Az eljárásban a bíróság soron kívül jár el. Az eljárás tárgyi költségmentes. Ha e törvényből, illetve az eljárás nemperes jellegéből más nem következik, a bírósági eljárásban a polgári perrendtartásról szóló törvény szabályait és a bírósági polgári nemperes eljárásokban alkalmazandó szabályokról, valamint egyes bírósági nemperes eljárásokról szóló törvénynek a bírósági polgári nemperes eljárásokra vonatkozó általános rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

A cselekvőképés személy – későbbi esetleges cselekvőképtelensége esetére – közokiratban visszautasíthat

- a) egyes vizsgálatokat, beavatkozásokat,
- b) életfenntartó vagy életmentő beavatkozásokat, valamint
- c) egyes életfenntartó, életmentő beavatkozásokat, ha gyógyíthatatlan betegségben szenved és betegsége következtében önmagát fizikailag ellátni képtelen, illetve fájdalmait megfelelő gyógykezeléssel sem enyhíthetők.

A cselekvőképés személy – cselekvőképtelensége esetére – közokiratban megnevezheti azt a cselekvőképés személyt, aki e jogait helyette gyakorolhatja. A nyilatkozatot a beteg bármikor – cselekvőképességére, illetve alaki kötöttségre tekintet nélkül – visszavonhatja.

Az életfenntartó vagy életmentő beavatkozás megszüntetésére, illetve mellőzésére csak abban az esetben kerülhet sor, ha a beteg erre irányuló akarata világosan és meggyőző módon kideríthető. Kétség esetén a beteg később tett, személyes nyilatkozatát kell figyelembe venni; ennek hiányában az életfenntartó, illetve életmentő beavatkozás elvégzéséhez történő beleegyezését vélelmezni kell.

A beteget, illetve az ellátás visszautasítására általa kijelölt személyt az ellátás visszautasítása során nem szabad semmilyen eszközzel döntésének megváltoztatására kényszeríteni. A beteg az életfenntartó vagy életmentő beavatkozás visszautasítása esetén is jogosult szenvedéseinek enyhítésére, fájdalmainak csökkentésére irányuló ellátásra.

I/8. Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga

A beteg jogosult a róla készült egészségügyi dokumentációban foglaltakat – a kezelőorvosnak a beteg tájékoztatására vonatkozó szabályainak a figyelembevételével – megismerni.

A betegnek a rá vonatkozó személyes adataival kapcsolatos jogaira a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet, és az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvény rendelkezései irányadóak.

A beteg jogosult a járóbeteg-szakellátási tevékenység befejezésekor ambuláns ellátási lapot kapni, ami a beteg ellátásával és gyógykezelésével kapcsolatos összefoglaló adatokat tartalmazó irat.

Amennyiben a betegről készült egészségügyi dokumentáció más személy magántitokhoz való jogát érintő adatokat is tartalmaz, annak csak a betegre vonatkozó része tekintetében gyakorolható a betekintési, illetve az ambuláns ellátási laphoz való jogosultság.

Cselekvőképtelen beteg dokumentációjába való betekintési jog a beleegyezésre vagy a visszautasításra megnevezett személyt vagy a „sorrendi hozzátartozót”, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és cselekvőképességében az egészségügyi ellátással összefüggő jogok gyakorlása tekintetében részlegesen korlátozott személy dokumentációjába való betekintési jog a beteget, a beleegyezésre vagy a visszautasításra megnevezett személyt, ilyen személy hiányában a törvényes képviselőt illeti meg.

A beteg jogosult az adott betegségével kapcsolatos egészségügyi ellátásának ideje alatt az általa meghatározott személyt írásban felhatalmazni a rá vonatkozó egészségügyi dokumentációba való betekintésre, illetve arra, hogy azokról másolatot készíttessen.

A beteg egészségügyi ellátásának befejezését követően csak a beteg által adott teljes bizonyító erővel rendelkező magánokiratban felhatalmazott személy jogosult az egészségügyi dokumentációba való betekintésre, és arról másolat készítésére.

A beteg életében, illetőleg halálát követően házastársa, egyeneságbeli rokona, testvére, valamint élettársa – írásos kérelme alapján – akkor is jogosult az egészségügyi adat megismerésére, ha az egészségügyi adatra a házastárs, az egyeneságbeli rokon, a testvér, illetve az élettárs, valamint leszármazóik életét, egészségét befolyásoló ok feltárása, illetve ezen személyek egészségügyi ellátása céljából van szükség és az egészségügyi adat más módon való megismerése, illetve az arra való következtetés nem lehetséges. Ezekben az esetekben csak azoknak az egészségügyi adatoknak a megismerése lehetséges, amelyek a felsorolt személyek egészségügyi ellátása céljából felmerülő szükségességével közvetlenül összefüggésbe hozhatók. Az egészségügyi adatokra vonatkozó tájékoztatást a beteg kezelőorvosa, illetve az egészségügyi szolgáltató orvosszakmai vezetője adja meg, az orvosi tájékoztatásra vonatkozó előírásoknak megfelelően, – szükség esetén – a kérelmező kezelőorvosával való szakmai konzultáció alapján.

A beteg halála esetén törvényes képviselője, közeli hozzátartozója, valamint örököse – írásos kérelme alapján – jogosult a halál okával összefüggő vagy összefüggésbe hozható,

továbbá a halál bekövetkezését megelőző gyógykezeléssel kapcsolatos egészségügyi adatokat megismerni, az egészségügyi dokumentációba betekinteni, valamint azokról kivonatot, másolatot készíteni, illetve – első alkalommal térítésmentesen, valamint – minden további másolat tekintetében – az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvény szerint meghatározott módon a saját költségére másolatot kapni.

Az egészségügyi adatok kezelésének és védelmének részletes szabályait az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvény állapítja meg.

Az egészségügyi dokumentációt nyilvántartó szervet a Kormány rendeletben jelöli ki.

Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (a továbbiakban: EESZT) által elektronikusan kezelt egészségügyi dokumentáció vonatkozásában az EESZT útján is gyakorolható.

I/9. Az orvosi titoktartáshoz való jog

A beteg jogosult arra, hogy az egészségügyi ellátásában részt vevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott információkat, különösképpen a beteg egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat a vonatkozó jogszabályok szerint kezeljék (a továbbiakban: orvosi titok).

A betegnek joga van arról nyilatkozni, hogy betegségéről, annak várható kimeneteléről kiknek adható felvilágosítás, illetve kiket zár ki egészségügyi adatainak részleges vagy teljes megismeréséből.

Az érintett beteg egészségügyi adatait annak hozzájárulása hiányában is közölni kell, amennyiben ezt törvény elrendeli vagy mások életének, testi épségének és egészségének védelme szükségessé teszi.

Az érintett beteg hozzájárulása nélkül a beteg további ápolását, gondozását végző személlyel közölni lehet azokat az egészségügyi adatokat, amelyek ismeretének hiánya a beteg egészségi állapotának károsodásához vezethet.

A betegnek joga van ahhoz, hogy vizsgálata és gyógykezelése során csak azok a személyek legyenek jelen, akiknek részvétele az ellátásban szükséges, illetve azok, akiknek jelenlétéhez a beteg hozzájárult, kivéve, ha törvény másként nem rendelkezik.

A betegnek joga van ahhoz, hogy vizsgálatára és kezelésére olyan körülmények között kerüljön sor, hogy azt beleegyezése nélkül mások ne láthassák, illetve ne hallhassák, kivéve, ha a sürgős szükség és a veszélyeztető állapot esetén ez elkerülhetetlen.

A betegnek joga van megnevezni azt a személyt, akit fekvőbeteg-gyógyintézetbe történő elhelyezéséről, egészségi állapotának alakulásáról értesíthetnek, illetve joga van bármely személyt ebből kizárni. A beteg által megnevezett személyt a fekvőbeteg-gyógyintézet köteles értesíteni a beteg elhelyezéséről és annak megváltoztatásáról, valamint egészségi állapotának jelentős mértékű változásáról.

I/10. A beteg panaszainak kivizsgálása⁴

A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál szóban, írásban panaszt tenni.

Az egészségügyi szolgáltató 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 külön felhívjuk tisztelt betegeink figyelmét.

A panasz kivizsgálásának részletes szabályait a KRIO Intézet belső szabályzatban rögzíti, amit a jelen dokumentum VI . fejezete tartalmaz.

A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.

⁴ Eütv. 29.§

II. A beteg kötelezettségei⁵

A beteg az egészségügyi szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és az egészségügyi szolgáltató működési rendjét.

A beteg – amennyiben ezt egészségi állapota lehetővé teszi – köteles az ellátásban közreműködő egészségügyi dolgozókkal képességei és ismeretei szerint az alábbiak szerint együttműködni:

- a) tájékoztatni őket mindarról, amely szükséges a kórisme megállapításához, a megfelelő kezelési terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez, így különösen minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, gyógyszer vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről,
- b) tájékoztatni őket – saját betegségével összefüggésben – mindarról, amely mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti, így különösen a fertőző betegségekről és a foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekről és állapotokról,
- c) az egészségügyért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) rendeletében foglalt fertőző betegségek esetén megnevezni azon személyeket, akiktől a fertőző betegséget megkaphatta, illetve akiket megfertőzhetett,
- d) tájékoztatni őket minden, az egészségügyi ellátást érintő, általa korábban tett jognyilatkozatáról,
- e) a gyógykezelésével kapcsolatban tőlük kapott rendelkezéseket betartani,
- f) a gyógyintézet házirendjét betartani,
- g) a jogszabály által előírt térítési díjat megfizetni,
- h) jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.

A beteg köteles a jogszabály által előírt vagy a jogszabály alapján a szolgáltató által megállapított térítési díjat megfizetni.

A beteg és hozzátartozói jogaik gyakorlása során kötelesek tiszteletben tartani más betegek jogait.

A beteg és hozzátartozói jogainak gyakorlása nem sértheti az egészségügyi dolgozóknak törvényben foglalt jogait.

A betegjogok gyakorlásának módját – e törvény keretei között, ideértve a leletkiadás rendjét is – a szolgáltató működési rendje (gyógyintézet házirendje) szabályozza.

⁵ Eütv. 26-27.§

III. A jogvédelmi képviselő⁶

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Az egészségügyért, a szociálpolitikáért, valamint a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter által vezetett minisztérium (a továbbiakban: minisztérium) önálló szervezeti egységként Integrált Jogvédelmi Szolgálat (a továbbiakban: Szolgálat) működik. A Szolgálat a beteg-, ellátott-, gyermekjogokkal kapcsolatos állampolgári jogok integrált érvényesítésének érdekében működik.

A Szolgálatot a jogvédelmi biztos vezeti. A Szolgálatot megillető jogosítványokat a jogvédelmi biztos gyakorolja.

A Szolgálat hivatalból jár el, ha tudomására jut olyan tény, körülmény, intézkedés vagy mulasztás, amely súlyos és a beteg-, ellátott-, illetve gyermekjogokat érintő jelentős jogséreelmet okozhat.

A Szolgálat az integrált jogvédelmi képviselettel kapcsolatos feladatai

Gondoskodik a betegek, ellátottak és gyermekek törvényben meghatározott jogainak érvényesüléséről, védelméről.

Ellátja a jogvédelmi képviselők foglalkoztatásával összefüggő feladatokat, működteti a jogvédelmi képviselők hálózatát, irányítja, szervezi és ellenőrzi a jogvédelmi képviselők szakmai munkáját.

Közzéteszi a jogvédelmi képviselő elérhetőségét, a szolgáltatónál, illetve a területi irodában meghatározott fogadóórájának beosztását.

Az egészségügyi szolgáltatásokat, a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást, a gyermekjóléti alapellátást, a szakosított szociális ellátást biztosító intézményi elhelyezést, továbbá a gyermekvédelmi gondoskodást (a továbbiakban együtt: szolgáltatás) igénybevevők, törvényes képviselőik, valamint a szolgáltatást nyújtók számára tájékoztatást ad a beteg-, az ellátott- és gyermekjogokkal összefüggő kérdésekben.

Képzési és továbbképzési feladatokat lát el a beteg-, ellátott-, gyermeki jogok érvényesülése, valamint a jogvédelmi képviselők munkájához kapcsolódóan, továbbá kidolgozza, és szükség szerint felülvizsgálja a jogvédelmi képviselői tanfolyam és a kötelező továbbképzés tananyagát és vizsgakövetelményeit.

A tárgyévet követő év március 15-ig a miniszternek benyújtja a Szolgálat tevékenységéről szóló éves beszámolót, amit jóváhagyása esetén március 31-ig közzétesz.

⁶Eütv. és 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról

A jogvédelmi képviselő feladatellátására vonatkozó szabályok

A jogvédelmi képviselő feladatellátása során a betegek jogainak érvényesítésével összefüggésben felmerült és a részére megfogalmazott panaszok kezelése során elsődlegesen a beteg jogait és érdekeit képviselve, az érintett és a szolgáltató közötti megegyezés létrehozására törekszik, amely - ha a panasz megalapozott -,

- a) a jog gyakorlásának nem megfelelő biztosításakor a jogszabályokban megfogalmazott követelményeknek a szolgáltató részéről - a szolgáltatás vagy a jog gyakorlásának jellegére figyelemmel - annak megfelelő biztosítását,
- b) valamely jog gyakorlásának elmaradása vagy a jog gyakorlásához kapcsolódó szolgáltatás nyújtásának elmulasztásakor annak haladéktalan teljesítését,
- c) az ellátott vagy a gyermek jogai gyakorlásának súlyos megsértésekor másik, megfelelő ellátást nyújtó szolgáltatóhoz történő áthelyezés kezdeményezését eredményezi.

Feladat- és hatáskörének gyakorlása során a jogvédelmi képviselő

- a) együttműködik a szolgáltatást nyújtókkal, azok fenntartóival és a szolgáltatást igénybe vevőkkel,
- b) a Szolgálat ügyrendjében meghatározott rendszerességgel és időpontban fogadóórát tart a Szolgálat által működtetett területi irodákban,
- c) a megkereséseket, valamint eljárását és intézkedéseit dokumentálja,
- d) eljárásáról és annak eredményéről írásban tájékoztatja a jogosultat, illetve a panaszost, a szolgáltatót, szükség esetén a fenntartót,
- e) munkájáról, eljárásának tapasztalatairól, valamint a jogok gyakorlásával és a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatairól - a Szolgálat által meghatározott formában - évente beszámolót készít.

A betegjogi képviselő az Eütv.-ben meghatározott feladatainak ellátása során

- a) a beteg számára az egészségügyi dokumentáció kezelésével kapcsolatos jogairól az érintett szolgáltatónál alkalmazott gyakorlatra figyelemmel nyújt tájékoztatást,
- b) az érintett szolgáltatónál alkalmazott gyakorlat figyelembevételével tájékoztatja a beteget a megtett panasz tartalmáról, folyamatosan tájékoztatást nyújt a beteg részére, továbbá az eljárási cselekmények helyzetéről, a válasz tartalmáról és az azzal szembeni esetleges jogorvoslat, vagy további eljárások kezdeményezésének lehetőségéről,
- c) az egészségügyi dolgozók tájékoztatását az egészségügyi szolgáltató vezetőjének előzetes tájékoztatása mellett végzi,
- d) az érintett betegek jogainak védelme érdekében figyelemmel kíséri különösen a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés helyzetét az érintett szolgáltatónál, az érintett betegekkel kapcsolatosan meghatározott és indokolt speciális követelmények alkalmazásával összefüggő szolgáltatói gyakorlatot, szükség esetén kezdeményezi az érintett betegek speciális jogvédelmével összefüggő szervezet bevonását konkrét, egyedi jogok gyakorlásával összefüggő módszerek, technikák alkalmazása érdekében.

A betegjogi képviselő feladatai az Eütv-ben⁷

A betegjogi képviselőt az egészségügyért felelős miniszter által vezetett minisztérium foglalkoztatja.

A betegjogi képviselő tevékenysége különösen az alábbiakat foglalja magában:

- a) segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- b) segít a betegnek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- c) a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget,
- d) rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról, illetve a betegjogok érvényesüléséről az egészségügyi szolgáltatónál.

A betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei között járhat el, de a beteg tartós, a betegjogi képviselő eljárásának megindítását is korlátozó, egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén a beteg hozzátartozójának meghatalmazása alapján is eljárhat.

A betegjogi képviselő a tevékenysége során az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra köteles felhívni a szolgáltató vezetőjének, illetve fenntartójának a figyelmét, és azok megszüntetésére javaslatot tesz. A felhívás eredménytelensége esetén a betegjogi képviselő jogosult az illetékes szervhez, illetve személyhez fordulni.

A betegjogi képviselő különös figyelmet fordít az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők betegjogi védelmére, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatos panaszokra, meghatalmazás alapján képviseli a beteget a követelmény megsértésének megállapítására irányuló hatósági eljárás során.

A betegjogi képviselő a betegjogi képviselői feladatainak ellátásával összefüggő tevékenységével kapcsolatban a Büntető Törvénykönyvről szóló törvény szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősül.

A betegjogi képviselő nem állhat azzal az egészségügyi szolgáltatóval munkavégzésre irányuló jogviszonyban, amely az általa képviselendő betegek részére egészségügyi szolgáltatást nyújt.

⁷ Eütv. 30-33/B. §

Az egészségügyi szolgáltató és a betegjogi képviselőt foglalkoztató szerv biztosítja, hogy a betegek és hozzátartozóik a betegjogok képviseletét ellátó személy(ek) kilétét és elérésük módját megismerhessék.

Az egészségügyi szolgáltató vezetője, illetve az egészségügyi szolgáltató fenntartója harminc munkanapon belül érdemben megvizsgálja a betegjogi képviselő észrevételeit és azzal kapcsolatos állásfoglalásáról a betegjogi képviselő útján tájékoztatja a betegjogi képviselőt foglalkoztató szervet.

**IV. A KRIO Intézet Zrt. eljárása
a jogvédelmi képviselőtől érkezett panasz kivizsgálása során**

I. A KRIO Intézet gondoskodik arról, hogy a jogvédelmi képviselő

- a) neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja a szolgáltató területén jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön, továbbá, ha a szolgáltató honlapot üzemeltet, azon közzétételre kerüljön,
- b) a szolgáltató területére beléphessen, munkáját zavartalanul végezhesse,
- c) látogatása során a szolgáltató területén belül könnyen megközelíthető és négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiség álljon rendelkezésre,
- d) a vonatkozó iratokba, dokumentációba – a szolgáltató munkaidejét is figyelembe véve – betekinthessen,
- e) a helyszínen tájékozódhasson, az alkalmazottakhoz és a szolgáltatást igénybe vevőkhöz kérdést intézhessen, velük megbeszélést, egyeztetést kezdeményezhessen és folytathasson,
- f) értesüljön az érdekképviselői fórum ülésének időpontjáról, ha a szolgáltatónál működik ilyen fórum.

II. A KRIO Intézet együttműködik a jogvédelmi képviselővel.

III. A KRIO Intézet vezetője a betegjogi képviselőtől érkező

- a) panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre harminc napon – gyermekjogi észrevétel esetében tizenöt napon – belül, ha a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, hatvan napon – gyermekjogi észrevétel esetében harminc napon – belül érdemben válaszol,
- b) a szolgáltató működésével kapcsolatos észrevételre tizenöt napon belül érdemben válaszol,
- c) a szolgáltatást igénybe vevővel kapcsolatos dokumentáció megtekintésére, illetve a dokumentációról való másolat készítésére vonatkozó megkeresést, ha a dokumentáció helyben rendelkezésre áll azonnal, egyéb esetben öt munkanapon belül teljesíti.

IV. A KRIO Intézet részéről a betegjogi képviselő kérdéseivel, észrevételeivel közvetlenül az alábbi személyhez fordulhat:

Baranyai Adrienn
Back office vezető
baranyai.adrienn@krio.hu; +36/1/416-7453
1026 Budapest, Kelemen László utca 12.

KRIO Intézet Zrt.

V. Kihez fordulhat panaszával?⁸

Ivonyné dr. Munk Julianna betegjogi képviselő

Budapest II. kerület

Telefonszám:

+36/20/4899-520

E-mail:

julianna.munk@ijsz.bm.gov.hu

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

Telefon: +36/1/8969-000

Ingyenesen hívható zöld szám: +36/80/620-055

On affairs of patients' rights foreign language patients should contact the following phone number: +36/20/4899-614

E-mail: ijsz@ijsz.bm.gov.hu

web: www.ijsz.hu

Közép-Magyarországi Regionális Iroda

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Telefon: +36/1/8969-000

⁸ Frissítve: 2026.01.31.

VI. A KRIO Intézet Zrt. eljárása a betegtől érkezett panasz kivizsgálása során

- I. A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban panaszt bejelenteni.
- II. A KRIO Intézet az általa nyújtott egészségügyi ellátással kapcsolatban érkezett panaszt minden esetben alaposan és körültekintően kivizsgálja és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 (Harminc) munkanapon belül írásban tájékoztatja.
- III. A KRIO Intézet felhívja a figyelmet arra, hogy a panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon.
- IV. A panasz benyújtására lehetőség van hétfőtől péntekig 9.00 és 16.00 óra között vagy személyesen a 1026 Budapest, Kelemen László utca 12. szám alatti székházban vagy a +36/1/414 -0130-as telefonszámon, illetve az info@krio.hu e-mail címen vagy postai úton, a 1026 Budapest, Kelemen László utca 12. számra címzett levélben.
- V. A KRIO Intézet a panaszokat nyilván tarja és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig megőrzi.
- VI. A KRIO Intézet felhívja a figyelmet arra, hogy a beteg betegjogi képviselőhöz fordulhat és onnan tájékoztatást vagy segítséget kérhet.
- VII. Az Intézet minden esetben együttműködik a jogvédelmi képviselővel.
- VIII. A KRIO Intézet minden esetben arra törekszik, hogy a bejelentett panaszok minden érintett számára megnyugtatóan kivizsgálásra és rendezésre kerüljenek.
- IX. A beteg és a KRIO Intézet között felmerülő jogviták peren kívüli megoldására a felek együttesen kezdeményezhetik a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését.

KRIO Intézet Zrt.