



INTEGRÁLT  
JOGVÉDELMI  
SZOLGÁLAT

# **KÉRDEZHETEK? ÉRTSÜK JÓL EGYMÁST!**

**Dr. Novák Krisztina**  
jogvédelmi biztos

*WHO Betegbiztonsági Világnap Konferencia*

*2023. szeptember 18.*

Mennyire ismerik a betegek jogukat és kötelezettségeiket?

Mennyire ismerik a szolgáltatók a jogukat és kötelezettségeiket?

Miért fontos a betegjogokat az egészségügy minden szereplőjének ismernie?

Hol tart a tájékozott beleegyezés edukációja ma Magyarországon?

Az egészségértés mennyiben befolyásolja az egészségügyi ellátásokat?

Mennyire befolyásolja a betegutak ismerete a betegek biztonságérzetét?

Rendezhetők-e az egészségügyi ellátásból eredő konfliktusok helyben?

... és még számos kérdés megfogalmazódik a betegek, hozzátartozók, valamint az egészségügyi szolgáltatók részéről, melyekre az **Integrált Jogvédelmi Szolgálat** tevékenysége, köztük a jó gyakorlatok átadása segítségével szolgálhat.



# Belügyminisztérium

## Integrált Jogvédelmi Szolgálat

### Indikátorok:

- Rendszerszintű rálátás
- Megtapasztalás, észrevételezés
- Visszatükrözések a beérkező panaszokból, megkeresésekből a jogvédelmi képviselő észrevételezéseiből
- Gyors reagálás
- Szervezőkészség, rugalmasság
- Segítség a minőségi mutatók meghatározásához
- Prevenció
- Jó gyakorlatok gyűjtése

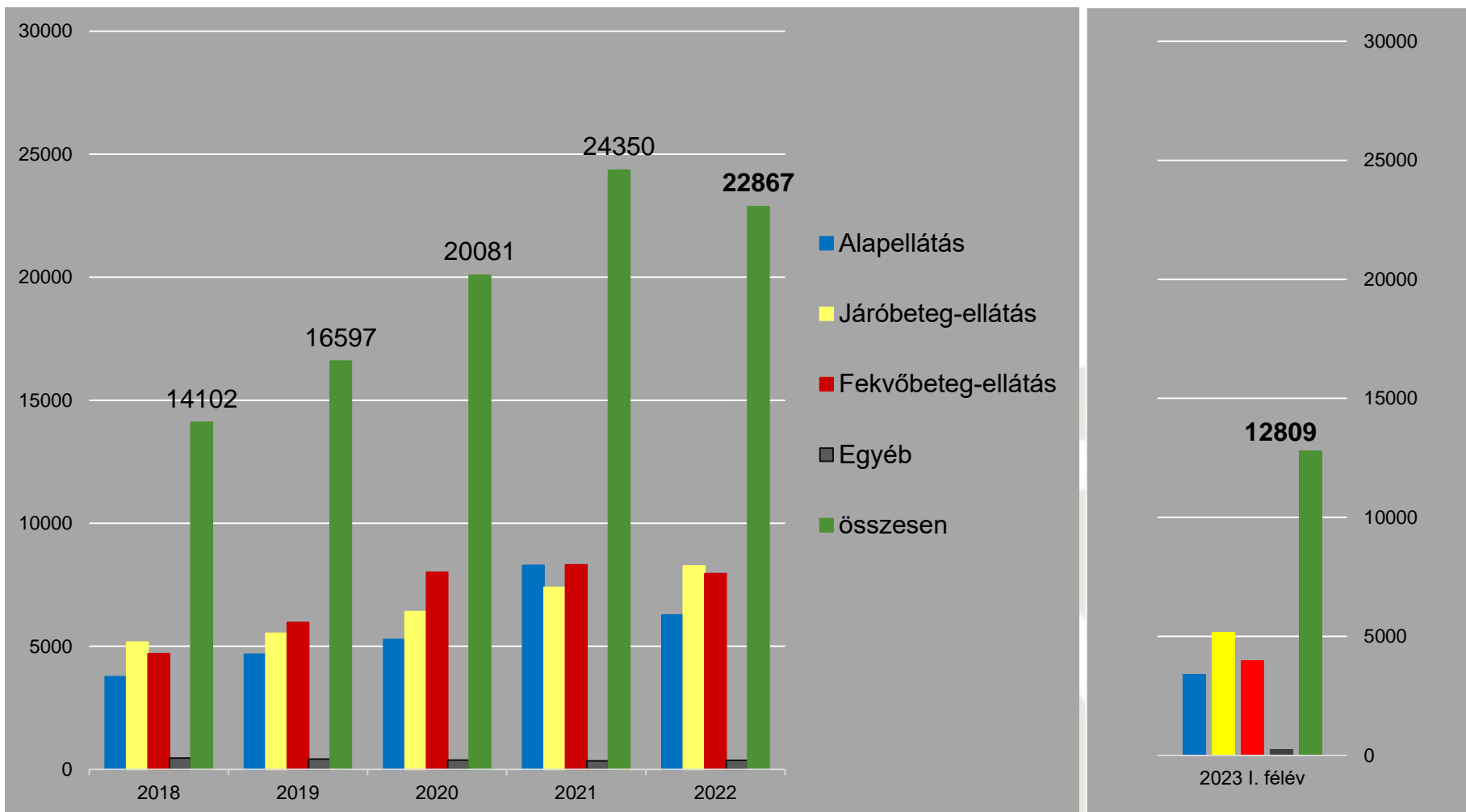


# Jogvédelmi területek megkeresései

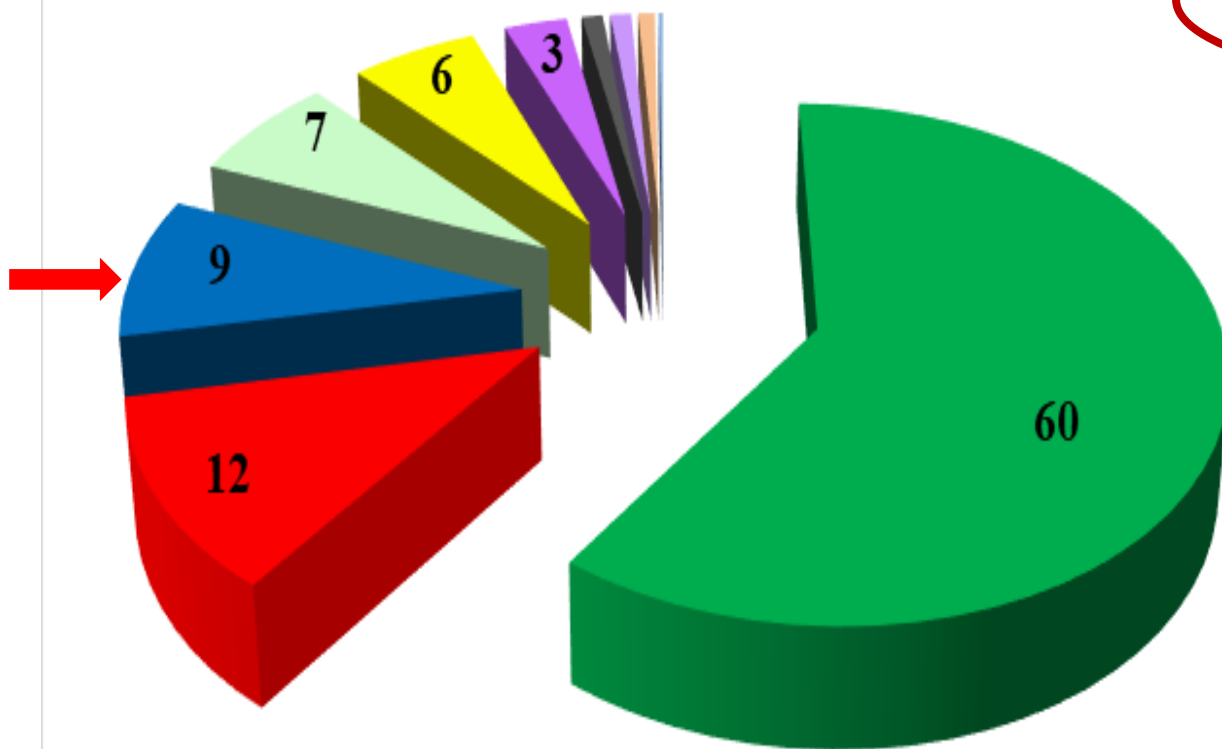
MEGKERESÉSEK SZÁMA 2013-2022.



# Betegjogi megkeresések megoszlása a szolgáltató intézmények típusa szerint 2018 és 2023 I. féléve között



## ÉRINTETT BETEGJOGOK 2022.



■ egészségügyi ellátáshoz való jog 60%

■ emberi méltósághoz való jog 12%

■ tájékoztatáshoz való jog 9%

■ egészségügyi dokumentáció megismeréséhez való jog 7%

■ nem betegjogot érintő jog 6%

■ kapcsolattartás joga 3%

■ gyógyintézet elhagyásához való jog 1%

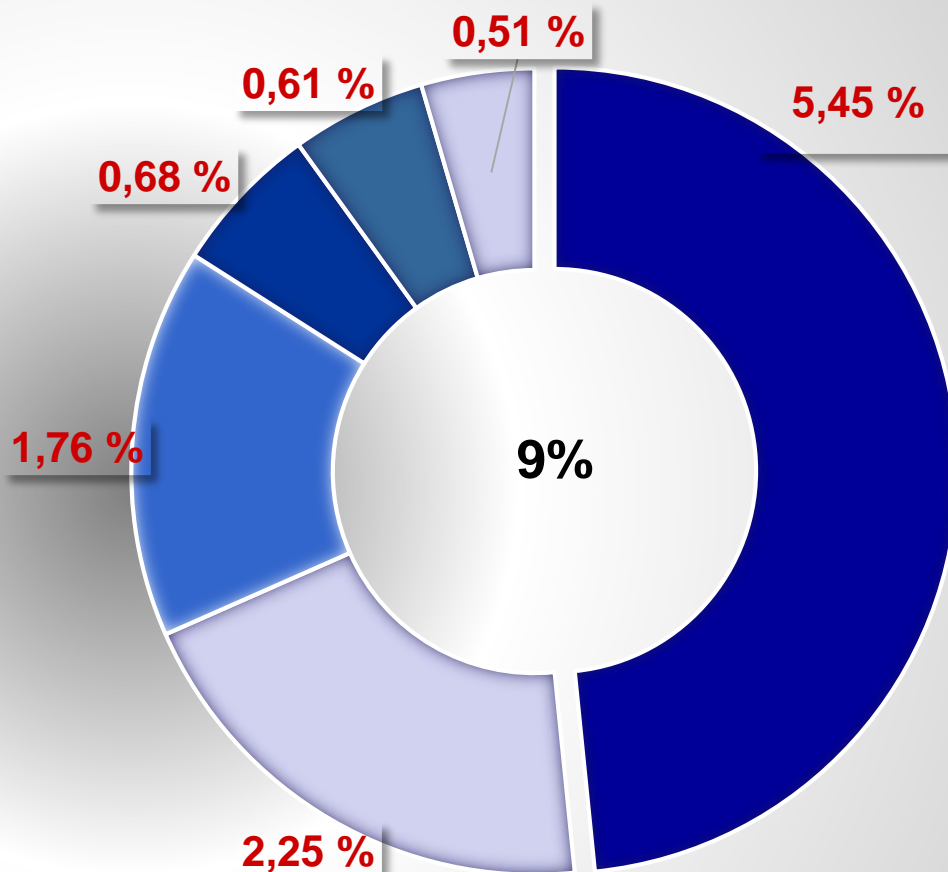
■ orvosi titoktartáshoz való jog 1%

■ önrendelkezéshez való jog 0,8%

■ ellátás visszautasításának joga 0,2%

## Tájékoztatáshoz való jog kapcsán érintett 9% megkeresések leggyakoribb tárgyi szerinti bontásában 2022.

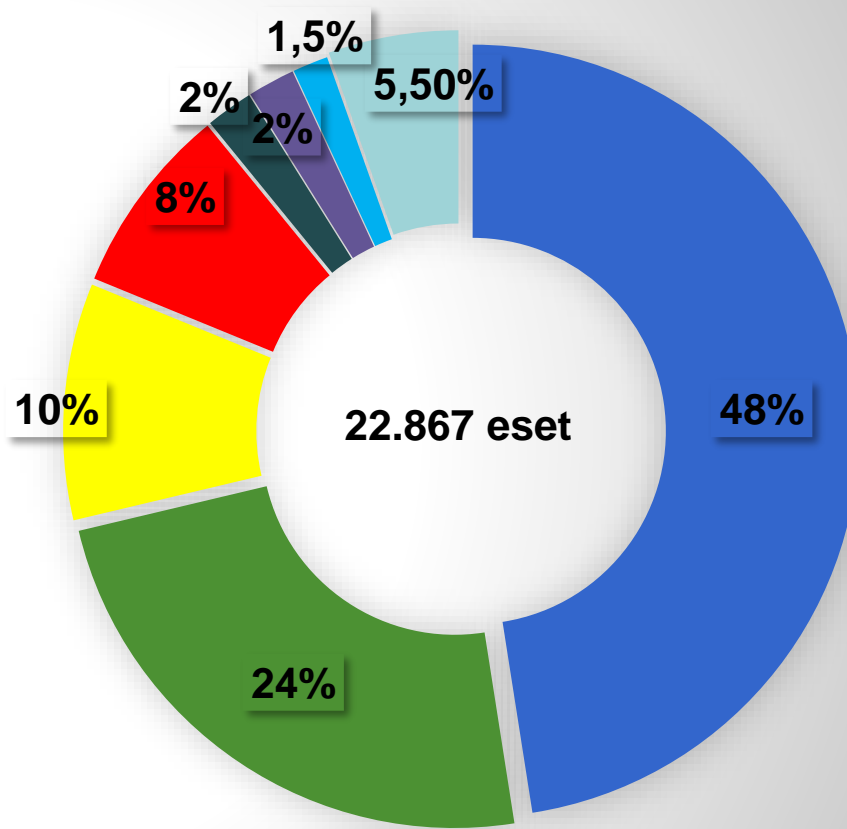
- Betegtájékoztatás teljeskörűsége
- Betegtájékoztatás minősége (egyénesített)
- Kórházban fekvő beteg állapotával kapcsolatos táj.
- Állapotcselekvőképtelen beteg hozzátartozójának táj.
- Tájékoztatás térítési díj megfizetéséről
- Betegtájékoztatás körülményei



# Jogérvényesítések eredményessége 2022.

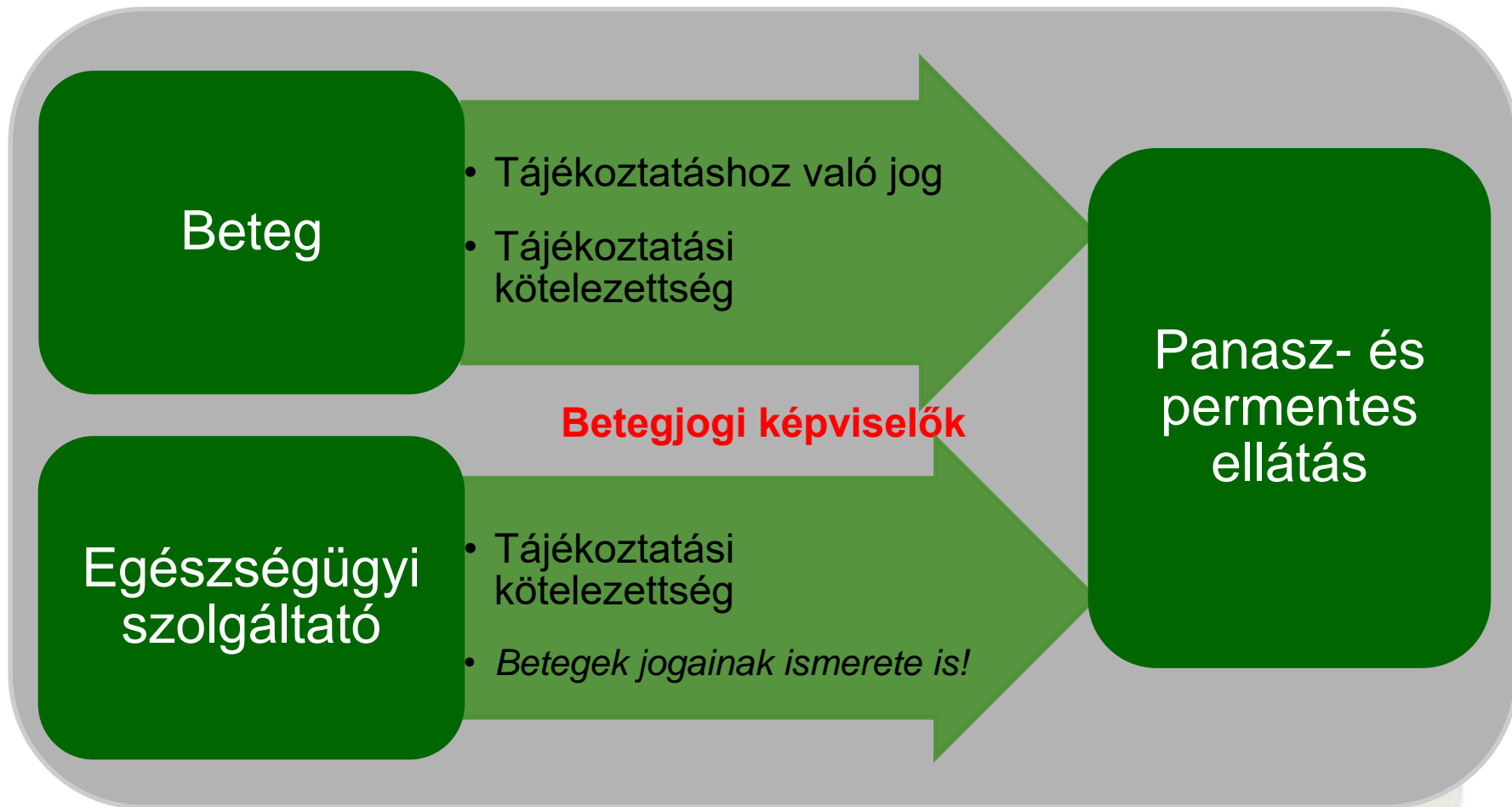
## JOGVÉDELMI KÉPVISELŐK ÁLTAL MEGTETT INTÉZKEDÉSEK BETEGJOG – 2022.

- Tájékoztatás /információ adás betegnek, törvényes képviselőnek (48%)
- Tájékoztatás /információ adás hozzátartozónak (24 %)
- Segítségnyújtás panasz megfogalmazásában (10%)
- Észrevételezés szolgáltató felé (8%)
- Tájékoztatás /információ adás egyéb személynek (2%)
- Segítségnyújtás eü. Dokumentációhoz való hozzájutásban (2%)
- Tájékoztatás/információadás egészségügyi dolgozónak (1,5%)
- Egyéb intézkedések (5,5%)





## Tájékoztatás szerepe az egészségügyi ellátás során





**22.867  
megkeresés  
(2022)**

Céltudatosabb betegek, hozzátartozók az ellátás folyamatában –  
**egészségértés segíti őket döntéseikben!**

Folyamatosan nő a társadalom információigénye, jogtudatossága

A különböző helyzetek – mint például a világjárvány, digitalizáció térnyerése –  
dinamikus és hiteles forrásokat igényelnek

**CÉL** - jogtudatos beteg és hozzátartozók bevonása az  
egészségügyi ellátás folyamatába

**EREDMÉNY** - betegek kiszolgáltatottsága, bizonytalansága csökken, a  
szolgáltatók oldalán nő a betegelégedettség, bizalom – a szolgáltatást  
igénybevevő és azt nyújtó közös célja teljesül

# Jogtudatos együttműködés alappillérei

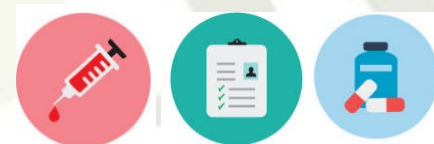
## Szakma

- Kórházlátogatások
- Egyetemi képzések
- Orvosok, egészségügyi szakdolgozók képzésében való részvétel
- Szakmai egyeztetéseken való részvétel
- Szakmai ajánlások készítése



## Betegek, lakosság

- Lakosság edukációja
- Egészségértés
- IJSZ kiadványok
- Jogok és kötelezettségek ismertetése



# Jogtudatosítás eszközei az egészségügyi intézményekben

- Betegjogokról szóló plakátok
- „Ápoljuk a betegjogokat” – interaktív pályázatok az elmúlt 5 évben
- Betegjogokat is érintő mesekönyvek gyermekeknek (Az elveszett madártoll gyermekjogi mesekönyv)

## 1. Betegjogi tájékoztató kiadványok, Gyakran ismétlődő kérdések



[www.ijsz.hu](http://www.ijsz.hu)

*E-mail: [ijsz@ijsz.bm.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.bm.gov.hu)*

