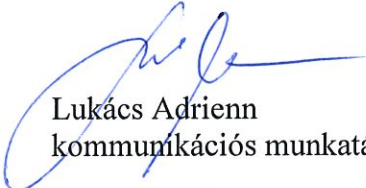


IG/2026/633.

KOMMUNIKÁCIÓS SZABÁLYZAT

Hatályos: 2026. augusztus 1.

Készítette: 2026. július 28.


Lukács Adrienn
kommunikációs munkatárs

MIR szempontból ellenőrizte: 2026. július 29.


Szemán Éva
minőségirányítási vezető

Jóváhagyta és a kiadást elrendelte: 2026. július 31.


Dr. Stubnya Gusztáv PhD
Főigazgató Főorvos

Tartalom

1. Alkalmazási területe.....	4
2. Hivatkozások.....	4
3. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ	4
3.1. Bevezetés	4
3.2. Szabályozás	4
3.3. A munkatársak közötti kommunikáció.....	5
3.4. Rendkívüli eseményekkel kapcsolatos tájékoztatási rend	6
3.5. Szabályzatok és utasítások kiadásának rendje.....	6
3.6. Belső kommunikációra vonatkozó tájékoztatási program, célja, célcsoportja, módszertana, időzítés, rendszeresség, elkészítésért felelős személyek kijelölése	7
3.7. Belső kommunikáció figyelemmel kísérésének rendje és értékelési módszere	7
3.8. Ellenőrzés	8
4. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ.....	8
4.1. Bevezetés	8
4.2. Cél.....	8
4.3. Szabályozás	8
4.4. A Főigazgató Főorvos által szakmai hatáskörben engedélyezett, leutalt külső kommunikációs feladatok	8
4.5. A külső kommunikációs feladatmegosztás alapján az Egészségügyi Szolgálathoz érkező hivatalos és egyéb megkeresések kezelésének rendje	10
4.6. A lakosság tájékoztatását szolgáló, Intézeti weboldalon és online közösségi média felületeken megjelenő információ tartalma és kezelése	10
4.7. Kommunikáció idegen nyelven.....	11
4.8. Közlemények kiadása	11
4.9. Fénykép- és filmfelvételek készítésének engedélyezése	11
4.10. Sajtó-helyreigazítás.....	11
4.11. Ellenőrzés.....	11
5. Az elektronikus levelezés (e-mail) rendje.....	11
5.1. A szabályozás célja.....	11
5.2. Az e-mail fiókok típusai	12
5.3. Általános alapelvek.....	12
5.4. Az egyéni, névre szóló (szolgálati) e-mail fiókok használata	12
5.5. Az egység/osztály e-mail fiókok használata.....	12
5.6. A munkavállalók kötelezettségei.....	13
5.7. Az intézmény jogosultságai.....	13

5.8. Tiltott felhasználási körök	13
6. DOKUMENTÁCIÓ, KAPCSOLÓDÓ FORMANYOMTATVÁNYOK, FELJEGYZÉSEK.....	13
7. MELLÉKLETEK.....	13
8. ZÁRÓRENDELKEZÉSEK	13

1. Alkalmazási területe

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálat összes szervezeti egysége

2. Hivatkozások

A kommunikáció szabályozása az alábbi törvények, rendeletek, etikai normák és az Egészségügyi Szolgálat szabályzatainak figyelembevételével történik:

Törvények, rendeletek, etikai normák

- 1997. évi CLIV. Tv. az egészségügyről
- Orvosetikai Statútumok (MOK)
- Etikai Kódex (Magyar Ápolási Egyesület)
- Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Kódexe és Etikai Eljárási Szabályzata
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. Rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- 2011. évi CXII. Törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Egészségügyi Szolgálat szabályzatai

- Belső Kontrollrendszer Szabályzat
- Egészségügyi Szolgálat Etikai Kódex
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Adatvédelmi, Adatkezelési és Adatbiztonsági Szabályzat
- Iratkezelési szabályzat

3. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

3.1. Bevezetés

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálat (továbbiakban: Egészségügyi Szolgálat) működésében alapvető fontosságú a munkatársak közötti szabályozott formában zajló pontos, biztonságos és hatékony kommunikáció. A szabályozás célja a szervezeten belüli kommunikációs csatornák meghatározása, az információáramlás biztonságosságának megteremtése, a munkatársaknak az információkhoz való szabályozott formában történő hozzáféréseinek elősegítése.

3.2. Szabályozás

A munkatársak közötti szóbeli kommunikáció szervezett formái

- Igazgató Testület értekezlete
- Szakmai Vezető Testület értekezlete
- Főorvosi értekezlet
- Vezető asszisztensi értekezlet
- Iskolaegészségügyi ellátási értekezlet
- Házi orvosi értekezlet
- Ad hoc bizottság (ok)
- Összdolgozói értekezlet
- Osztályértekezletek
- Belső továbbképzések ülései
- Üzemi Tanács ülései

A fentiekben felsorolt, szervezett formában zajló kommunikáció során az adott értekezlet, illetve ülés szervezéséért felelős vezető(k), a meghívott előadó(k) és tájékoztatási joggal rendelkező munkatársak nyújtanak információt az Egészségügyi Szolgálat működését érintő, az értekezlet témájában meghatározott aktualításokról, változásokról és szakmai kérdésekről. A tanácskozási joggal

rendelkező meghívottak kérdéseikkel, hozzászólásaikkal, véleményük kifejtésével és az értekezlet témáját bővítő felvetéseikkel jogosultak az információcserét elősegíteni. A Főorvosi értekezlet, a Szakmai Vezető Testület és a Vezetőasszisztensi értekezlet üléseiről jegyzőkönyv készül, mely az Intézmény Főigazgatói és Ápolási igazgatói titkárságon, valamint az intranet ISO mappában hozzáférhető.

3.3. A munkatársak közötti kommunikáció

a. Ad hoc formában zajló szóbeli

Személyes találkozás során előszóban

Szóban folytatott kommunikáció esetén fokozott figyelemmel kell betartani az írott és íratlan, köznapi és hivatalos, esetlegesen szakmai udvariassági és etikai előírásokat. A beszélgetés során biztosítani kell azt, hogy azt nem hallja, vagy véletlen hallás esetén nem értelmezi félre illetéktelen fél, pl. a beszélgetés során jelenlévő beteg. A beszélgetésnek lényegre törőnek, hatékonynak kell lennie. A közlés során esetlegesen bevont betegekkel folytatott kommunikáció során figyelemmel kell lenni arra, hogy a fogadó fél megértette-e a közölt információt, azt helyesen, szándékaink szerint tudja-e értelmezni. Amennyiben indokolt, a beszélgetés végén a fontos információkat összegezzük és ismételjük el – elősegítve a félreértések és hibák elkerülését.

Telekommunikációs eszköz (telefon) segítségével

Telekommunikáció esetén tiszteletben kell tartani azt, hogy a közlésre felkért fél esetlegesen mással, például betegellátással foglalkozik, melyben a kezdeményezett kommunikáció zavarhatja, akadályozhatja, akár a betegellátás biztonságosságát veszélyeztető módon.

Telefonon zajló kommunikáció történhet saját használatú telefon, flotta-mobiltelefon vagy asztali készülék segítségével. Minden esetben szem előtt kell tartani, hogy a beszélgetés lényegre törő, a szükségesnek megfelelő ideig tartó legyen, hiszen ez a kommunikációs csatorna szolgál a betegeknek az Intézménnyel történő kapcsolattartására is. Minél rövidebb és hatékonyabb a belső kommunikáció céljából folytatott beszélgetés, annál inkább rendelkezésre áll a betegek részére biztosított, esetlegesen sürgősségi szükségletet is kielégítő kommunikációs csatorna.

Mindig ügyelni kell (különösen abban az esetben, ha a kommunikáció során betegadatok, személyes vagy érzékeny adatok, továbbá az Egészségügyi Szolgálat működésével kapcsolatos, érzékeny adatok közlése történik) a beszélgetés résztvevőinek biztonságos azonosítására, a közlő és fogadó fél az információhoz való hozzáféréseinek jogosságára, továbbá arra, hogy a közölt információ a közlő csatorna nyitottsága útján más, az információáramlásba be nem vont személy(ek) tudomására ne jusson.

b. Írásbeli kommunikáció formái

Az írásbeli kommunikáció papíralapon vagy elektronikus levelezés (e-mail) útján valósul meg; az elektronikus levelezésre vonatkozó részletes szabályokat jelen szabályzat 5. fejezete - Az elektronikus levelezés (e-mail) rendje - tartalmazza

Dolgozók tájékoztatása

- Körlevélben közölt főigazgatói rendelkezések, utasítások, szabályzatok. Főigazgató Főorvos adja ki, meghatározva az érintett részlegek, személyek körét, akik számára elektronikus levelezés (e-mail) útján jut el a közlés.
- Tájékoztatók, hirdetések. Az esetleges betegellátással közvetlenül összefüggésben nem lévő, de közérdeklődésre számot tartó tájékoztatások elektronikus levelezés (e-mail) útján.

A (felsőbb) vezetők tájékoztatása

- Feljegyzés, kérelem

A feljegyzés hivatalos formában megfogalmazott, a dolgozónak a vezetőség felé intézett tájékoztatása a szolgálati út betartásával, Főigazgató Főorvosnak vagy illetékes vezetőnek címezve. Megírását kezdeményezheti a dolgozó, közlendője esetén, illetve megírása történhet vezetői felkérésre. A dolgozó egyéni kezdeményezésre, munkakörülményeit, munkavégzését, jogállását, vagy egyéb, számára fontos, a vezetőség beavatkozását igénylő témában adhat be kérelem. A dokumentum papíralapon és elektronikus levél (e-mail) útján is benyújtható.

- Működéssel kapcsolatos írásbeli tájékoztató dokumentumok
Munkabeosztás, szabadságok tervezése, változás jelentése, teljesítményjelentés, eszközigény, vagy szakmai kérdések összefoglalása, éves szakmai jelentés, szakmai fejlesztési, eszközbeszerzési igények, tervek, stb. A dokumentum papíralapon és elektronikus levél (e-mail) útján is benyújtható.
- Panaszkezeléssel kapcsolatos vizsgálati feljegyzések, elemzések, felsőbb vezetői elrendelés, valamint a Panaszügyek Kezelésének Szabályzata alapján. A dokumentum papíralapon és elektronikus levél (e-mail) útján is benyújtható.

Az írásban benyújtott feljegyzések, kérelmek és működéssel kapcsolatos írásbeli tájékoztató dokumentumok a Főigazgatói Titkárságon keresztül, iktatás után kerülnek feldolgozásra és továbbításra, intézkedésre. A Főigazgató Főorvos a Főigazgatói Titkárságra belső postával vagy elektronikus levél (e-mail) útján beérkező - dokumentumokat áttekinti, intézkedik további teendőkről és a felelős személyről.

A Főigazgató Főorvos meghatározhatja azon írásbeli kommunikációs formákat, melyeket a láttamozása és jóváhagyása nélkül, közvetlenül továbbíthat a Titkárság az érintett részlegek illetékes munkatársainak.

c. Kommunikációs irányok

A belső kommunikáció – az Intézmény működésével kapcsolatos kérdések esetén – a szolgálati út betartásával történik. Amennyiben a kommunikáció tárgyát képező esemény sürgőssége a szolgálati út megkerülését indokolja, a vezető, felsővezető tájékoztatását az eseményt észlelő és sürgősséget érzékelő dolgozó közvetlenül is kezdeményezheti, de a lehető legrövidebb időn belül a szolgálati út menetében az irányítását végző felettesét is tájékoztatnia kell.

Amennyiben a dolgozó úgy érzékeli, hogy a szolgálati út betartása a kommunikációban számára hátrányt vagy érdeksérelmet okozna, a szolgálati út egy fokozattal felfelé történő átlépését – indoklással – igénybe veheti. A tájékoztatott vezető ebben az esetben tudomásul veszi a szolgálati út átlépését, mérlegeli a kommunikáció folytatását, visszautasítását, vagy szolgálati útra való terelését, a további intézkedések meghozatala érdekében. A tájékoztatott vezető döntéséről, intézkedéséről - amennyiben van felette álló, szakmailag illetékes vezető - köteles őt tájékoztatni.

3.4. Rendkívüli eseményekkel kapcsolatos tájékoztatási rend

Az Egészségügyi Válsághelyzeti Tervben meghatározott értesítési és utasítási eljárásrend szerint. Alapvető, hogy rendkívüli esemény (veszélyének) észlelésekor minden dolgozó kötelezettsége, hogy az esemény megelőzése, elhárítása, vagy a további károsodás megelőzése érdekében szükséges alarmírozó kommunikációt kezdeményezze, akár közvetlenül a katasztrófavédelem felé (ha a helyzet megkívánja), akár munkatársai vagy felelős vezetői felé.

3.5. Szabályzatok és utasítások kiadásának rendje

A dolgozók tájékoztatását célzó, az Intézmény működési rendjét meghatározó szabályzatok és utasítások kibocsátása a Főigazgató Főorvos feladata. A szabályzatok aktualizálása, kiegészítése, karbantartása az orvosigazgató/prevenációs igazgató, ápolási igazgató és a gazdasági igazgató, vagy a

szakági szakértő feladata. Az aktualizálásra vonatkozó igényt és figyelemfelhívást valamennyi, a nevezettek felügyelete alatt álló szervezeti egység vezetője jogosult, illetve szakmai illetékességi körében köteles tenni.

A szabályzatokat minden évben felül kell vizsgálni és a szükséges változtatásokat azokon át kell vezetni. A szabályzatokat az illetékes szakmai kompetenciával bíró szakmai vezetők véleményezése, a dolgozók részére meghatározott bérén kívüli juttatásokat felsoroló Főigazgatói utasításokat, az Üzemi Tanács véleményezése után adja ki a Főigazgató Főorvos. Az eseti feladatok, részletkérdések szabályozásával kapcsolatban a Főigazgató Főorvos által kiadott utasításokat a Főigazgatói Titkárság tartja nyilván.

Minden szabályzó dokumentum kiadás előtt a MIR vezetőhöz kell kerülni, aki ellenőrzi a minőségirányítási kritériumok meglétét. Gondoskodik a kiadás indításáról, a dokumentum ISO mappába való feltöltéséről, valamint az előző példány visszavonásáról és annak archiválásáról.

A vezetői döntésekről az érintettek tájékoztatást kapnak írásban, elektronikus levél (e-mail) útján. A korábbi döntéseket rögzítő dokumentumokat a szakterületen (pénzügy, munkaügy, kontrolling, orvosi és ápolási szakterület vezetése) archiválni, és szükség esetén hozzáférhetővé kell tenni, vitás kérdések, jogi vagy szakmai kérdése felmerülése esetén az érintettek, vagy jogi képviselőik számára.

3.6. Belső kommunikációra vonatkozó tájékoztatási program célja, célcsoportja, módszertana, időzítés, rendszeresség, elkészítésért felelős személyek kijelölése

Belépése során minden új dolgozót meg kell ismertetni a betanulási időszaka során őt segítő patronáló munkatárssal, aki a belső kommunikáció szabályait, azok alkalmazását és alkalmazhatóságának módjait a dolgozóval megismerteti. A belső kommunikáció írott és íratlan etikai és illemszabályainak betartását minden vezető – beosztottjai körében – jogosult és köteles ellenőrizni, a hibákat, illetlenségeket korrigálni.

A vezetők irányában elvárás, hogy beosztottjaik felé példamutatással és pozitív vezetői hozzáállással segítsék elő az Intézmény arculatának és célkitűzéseinek megfelelő kommunikáció folytatását. A kommunikációban részt vevőknek – beosztástól, alá- és fölérendeltségi viszonyoktól függetlenül – tisztelni kell a kommunikációban részt vevő másik fél emberi mivoltát, érzelmeit, érzéseit. Nem alkalmazható a kommunikáció során megalázó, durva, az emberi értékeket sértő kommunikációs forma. Sem a beosztottaknak, sem a feletteseknek nem szabad a kommunikáció során visszaélniük az alá- és fölérendeltségi viszonyból fakadó függőségi helyzettel.

A végrehajtott feladatokról a szervezeti egységek (csoportok) a Főigazgató Főorvos által meghatározott időszakonként beszámolnak az elvégzett feladatokról.

Az egyes nagyobb feladatellátásról szóló szakmai (testületi döntés végrehajtása) és éves beszámolók elkészítéséért az adott szakterület vezetője a felelős.

A beszámoló elkészítéséhez az abban érintett munkatársak és vezetők közvetlenül igénybe vehetik az Intézmény valamennyi rendelkezésre álló és a feladatellátást elősegítő kommunikációs eszközzel (nyilvántartások, szakrendszerek stb.), illetve közvetlenül is egyeztethetnek, adatot kérhetnek más szakterületektől.

3.7. Belső kommunikáció figyelemmel kísérésének rendje és értékelési módszere

A kommunikáció folyamatos, mindennapokat átszövő tevékenysége során minden részt vevő félnek figyelemmel kell lennie és felelősséggel kell tartoznia a saját maga által folytatott gyakorlat megfelelőségére. A vezetőknek érzékelniük kell az esetlegesen kialakult, helytelen gyakorlatot, és kezdeményezni a korrekciót, elsősorban személyes példamutatással, másodsorban egyéb, vezetői eszközökkel.

3.8. Ellenőrzés

A belső kommunikációs rend folyamatának áttekintése évente egyszer történik. A felső vezetés a tapasztalatok alapján, szükség esetén módosítja a szabályzatot. A szabályozástól eltérő működés – különösen súlyos, kirívó esetekben – ad hoc, akár a fegyelmi felelősség mérlegelését és ennek megfelelő intézkedések meghozatalát igényelheti, ennek jogosult végrehajtója a munkáltatói jogokat gyakorló Főigazgató Főorvos.

4. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

4.1. Bevezetés

A külső kommunikáció a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálat (továbbiakban Egészségügyi Szolgálat) a külvilággal, az ellátott lakossággal, az egészségügyi társintézetekkel, gazdaságilag együttműködő és szakmai szervezetekkel, szakmai és gazdasági ellenőrzési jogkört gyakorló hatóságokkal, finanszírozóval, az Intézmény működését biztosító fenntartóval, a közvélemény tájékoztatását végző médiával és egyéb, tájékoztatásra jogosult szervezetekkel szervezett, szabályozott formában történik. A kommunikáció során a szervezeti célok és érdekek mentén, hatékonyan, az Intézmény számára hátrányt nem okozva, törvényi előírásoknak megfelelő határidőn belül kell, és célok eléréséhez leggyorsabb utat biztosító módon szükséges a közléseket lefolytatni.

4.2. Cél

A szervezetből kifelé történő, valamint az odairányuló kommunikáció csatornáinak meghatározása, a kommunikációban részt vevők jogosultságainak, felelősségének kijelölése, kezelése.

4.3. Szabályozás

Az Egészségügyi Szolgálatnál a külső kommunikáció a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott felelősségi és hatáskörök, az általánosan elfogadott etikai normák és az adatbiztonsági szempontok betartásával történik.

Az Intézmény külső kommunikációért felelős vezetője az Intézmény Főigazgató Főorvosa, aki az egyes szakmai területek kommunikációs feladatait, azok gyakorlati folytatásának jogkörét az érintett területek vezetőihez és felelőseihez delegálhatja, fenntartva a feladatok ellátása ellenőrzésének jogkörét.

4.4.A Főigazgató Főorvos által szakmai hatáskörben engedményezett, leutalt külső kommunikációs feladatok

- a. Egészségügyi dokumentáció vezetése, kiadása a folyamatos betegellátás végzése érdekében részlegvezető főorvosok, rendelőt végző szakorvosok hatáskörébe utalva.
- b. Betegellátással kapcsolatos (betegtájékoztatás, előjegyzések kezelése, módosításról szóló tájékoztatás, továbbá a betegellátás során a külső szolgáltató intézményekkel szükségessé váló, háziorvosokkal történő) kommunikáció az illetékes részlegek vezetőinek hatáskörébe utalva. A betegellátással kapcsolatos panaszok kezelése és ennek külső kommunikációja főigazgatói hatáskörben marad. Az ezen ügyekkel kapcsolatos eljárás a Panaszügyek Kezelésnek Szabályzata szerint történik.
- c. Szakmai ellenőrző szervezetek felé kötelezően benyújtandó elemzések, statisztikák elkészítése és határidőn belül történő benyújtása részlegvezető főorvosi hatáskörbe utalva.
- d. Finanszírozással kapcsolatos adatközlések, OEP elszámolással kapcsolatos hibák korrekciójára vonatkozó kommunikáció Finanszírozási és kontrolling felelős hatáskörébe

utalva, fenntartva a tevékenységről való rendszeres tájékoztatás és ellenőrzés jogkörét.

- e. Gazdálkodási és munkaüggyel kapcsolatos, a Magyar Államkincstárral, valamint a fenntartó Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzattal folytatott kommunikációs adatközlések Gazdasági igazgató hatáskörébe utalva, fenntartva a kommunikáció ellenőrzésének jogkörét.
- f. Utalványozással, kötelezettségvállalással kapcsolatos kommunikáció (megrendelés, beszerzés előkészítése, közüzemi számlák befogadása, a kifizetés előkészítése) az Anyaggazdálkodási, Műszaki és Pénzügyi részlegek a Gazdasági igazgató által kijelölt munkatársai feladatkörébe utalva, fenntartva azt a jogot, hogy a tényleges kifizetéssel, utalványozással járó kommunikációs feladatok csakis főigazgatói ellenőrzés, jóváhagyás után teljesíthetők.
- g. Az Intézmény jogügyletekben, bíróságon történő képviselete során végzett kommunikáció az Egészségügyi Szolgálat megbízott jogi képviselőjének hatáskörébe utalva, beszámolási kötelezettséggel a Főigazgató Főorvos felé.
- h. Az Egészségügyi Szolgálattal szerződéses viszonyban álló szolgáltatókkal (pl.: takarítási szolgáltatás, karbantartás, őrzés-védelem, laboratóriumi technológia, képző eljárások műszaki karbantartását végző és informatikai szolgáltatásokat nyújtó, stb. szolgáltatók), történő kommunikáció a szakmailag illetékes vezető hatáskörébe utalva, beszámolási kötelezettséggel, különös figyelemmel a működéssel kapcsolatos problémák, eltérések és a szolgáltatás változásának tekintetében.
- i. A Főigazgató Főorvos saját hatáskörben gyakorolja, illetve mérlegelési jogkörében eljárva engedélyezheti arra kijelölt felelős személynek az alábbi külső kommunikációs partnerekkel való kapcsolattartást:
- A fenntartó Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat tájékoztatása a Egészségügyi Szolgálat működésével, személyi állományával, gazdálkodásával, fejlesztési igényeivel, az ellátott lakosságot érintő változásokkal és problémákkal kapcsolatos kérdésekben.
 - Az államigazgatási, ellenőrző gazdasági, hatósági, büntető és igazságszolgáltatási szervekkel folytatott kommunikációban.
 - A lakosság tájékoztatását végző média felé, valamint az online közösségi felületen történő, az Intézmény működésével, az ellátott lakosságot érintő feladatokkal, változásokkal kapcsolatos kommunikációban.
 - Szakmai tárgyú kérdésekkel kapcsolatban történő megkeresés esetén a Főigazgató Főorvos előzetes tájékoztatása után adhat – ad hoc jogosultságot az arra szakmailag illetésnek a médiában történő megnyilatkozásra.
 - Az Intézmény által ellátott, egyes esetekkel kapcsolatos megkeresést a megkeresett szakorvosnak vagy szakdolgozónak a Főigazgató Főorvos felé kell irányítani, önállóan a közmédiában megnyilvánulni – az Intézmény nevében, vagy azzal kapcsolatosan – senki nem jogosult.
 - Szakmai fórumon, konferencián történő esztimertetést, szakmai tapasztalat bemutatását, csak olyan formában lehet végezni, amely biztosítja az érintett betegek anonimitását, lehetetlené teszi esetleges utólagos azonosításukat, illetve nem szolgáltat az Intézmény működésével kapcsolatos, más számára egyéb formában el nem érhető, nyilvánosságra kerülésük esetén az Intézmény érdekeivel ellentétes adatokat.
 - A betegszervezeteknek, betegjogi képviselőknek, érdekvédelmi szervezeteknek az Egészségügyi Szolgálat működésével kapcsolatos megkeresései következtében előálló kommunikációs feladatok.

4.5. A külső kommunikációs feladat-megosztás alapján az Egészségügyi Szolgálathoz érkező hivatalos és egyéb megkeresések kezelésének rendje

A beérkező postai küldemények átvétele, szelektálása, iktatása, továbbá az elektronikus levél (e-mail) formájában beérkezett, beavatkozást és reakciót igénylő üzenetek kinyomtatása és iktatása a Főigazgatói Titkárságon történik. Az elektronikus úton, e-mailben történő írásbeli kommunikáció rendjét jelen szabályzat 5. fejezete - Az elektronikus levelezés (email) rendje - szabályozza.

A Főigazgató Főorvos hatáskörében eljárva dönt a feladat elvégzéséhez kapcsolódó kommunikáció saját hatáskörben tartásáról, vagy arra illetékes szakmai vezetőt, ügyintézőt jelöl ki, beszámolási kötelezettséggel. A Titkárság által az egyes szakmai területek felé továbbított, helyi iktatást igénylő dokumentumokat az adott részlegek kezelik és archiválják (számlák, könyveléssel, finanszírozással, külső szolgáltatókkal kapcsolatos dokumentumok).

4.6. A lakosság tájékoztatását szolgáló, Intézményi weboldalon és online közösségi média felületeken megjelenő információ tartalma és kezelése

A lakosság sokoldalú, naprakész tájékoztatása érdekében az Egészségügyi Szolgálat internetes felületen elérhető honlapot üzemeltet www.kapas.hu címen.

A honlapon szerepelnek

- a törvényi előírásoknak megfelelően kötelezően megjelenítendő dokumentumok (pl.: alapidokumentumok, a betegjogi képviselő elérhetősége, szabályzatok,
- Főigazgatói utasítás hálapénzről, házirend, aktuális információk a betegellátással kapcsolatban, a nettó 5 millió Ft értékű szerződések stb.),
- az Intézménnyel kapcsolatos információk, az egyes részlegeinek bemutatása, a részlegek működését meghatározó rendelési idők és a rendelést végző szakorvosok beosztása, álláshirdetések, illetve egyéb, a lakosság érdeklődésére számot tartó tájékoztatás.

A honlapon történő adatok aktualizálása, karbantartása, főigazgatói utasítás és engedélyezés alapján, az érintett szakmák kezdeményezésére és szakmai támogatásával a Főigazgatói Titkárság, illetve a Főigazgató Főorvos által kijelölt kommunikációs munkatárs feladata.

Az Intézmény nevében történő megnyilvánulás online közösségi média felületeken (pl. Facebook, Instagram stb.) kizárólag az Intézmény hivatalos profilján, az arra a Főigazgató Főorvos által kijelölt kommunikációs munkatárs számára engedélyezett.

A közösségi média felületeken kizárólag az Intézmény működésével és tevékenységével kapcsolatos információ tehető közzé, így különösen:

- rendelési idők, elérhetőségek, nyitvatartással kapcsolatos információk;
- az Intézmény által szervezett programok, események;
- a lakossági egészségtudatosság fejlesztését célzó tartalmak;
- egyéb, a vezetőség által jóváhagyott tartalmak.

A közösségi média felületeken megjelenő tartalmak közzététele során be kell tartani a hatályos adatvédelmi jogszabályokat, így különösen az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) rendelkezéseit.

4.7. Kommunikáció idegen nyelven

Az Intézmény – lehetőségeihez mérten – felkészült, és törekszik az (elsősorban a hozzáforduló, ellátást igénylő beteggel) idegen nyelven történő külső kommunikációra. Az egyes részlegek dolgozói ismerik, hogy külföldi beteg esetén ki rendelkezik a kommunikációban alkalmazható idegen nyelvtudással.

4.8. Közlemények kiadása

Intézményi közlemény kiadására kizárólag Főigazgató Főorvos jogosult.

4.9. Fénykép- és filmfelvételek készítésének engedélyezése

A média részéről kért forgatási és/vagy fotózási engedélyeket a Főigazgató Főorvos adja ki. Az Intézmény területére engedély nélkül kamerával, fényképezőgéppel a sajtó munkatársai nem léphetnek be. Amennyiben az érintettek felkérésre a forgatást nem függesztik fel, a portaszolgálat segítségét kell kérni.

Képmásnak és/vagy hangfelvételnek a készítő általi felhasználása, nyilvánosságra hozatala, a kiadott engedély birtokában is kizárólag a mindenkor hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően történhet, különös tekintettel az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) rendelkezéseire, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglaltakra.

Képmás és/vagy hangfelvétel nyilvánosságra hozataláról kizárólag az ábrázolt, illetve a felvételen szereplő személy jogosult dönteni, kivételt képeznek ez alól a tömegfelvételek. A nyilvánosságra hozatal fogalmát e körben kiterjesztően kell értelmezni (sokszorosítás, forgalmazás, kiállítás, sugárzás, többszörözés, terjesztés, stb.).

4.10. Sajtó-helyreigazítás

Sajtó-helyreigazítás valótlan tény közlése, vagy valós tény hamis színben történő feltüntetése, valamint a személyes adatok védelme és személyhez fűződő jogok megsértése esetén kérhető. A helyreigazítási kérelemnek a közléstől számított 5 napon belül meg kell érkeznie az érintett sajtóorgánumhoz.

Sajtó-helyreigazítás írásos postai úton kérhető.

Amennyiben a sajtóorgánum a helyreigazítási kérelemnek nem tesz eleget, az Intézmény pert indíthat, a közlési kötelezettség utolsó napjától számított 15 napon belül.

4.11. Ellenőrzés

A külső kommunikációs rend folyamatának áttekintése évente egyszer történik. A felső vezetés a tapasztalatok alapján, szükség esetén módosítja a szabályzatot. A szabályozástól eltérő működés – különösen súlyos, kirívó esetekben – ad hoc, akár a fegyelmi felelősség mérlegelését és ennek megfelelő intézkedések meghozatalát igényelheti, ennek jogosult végrehajtója a munkáltatói jogokat gyakorló Főigazgató Főorvos.

5. Az elektronikus levelezés (e-mail) rendje

5.1. A szabályozás célja

Az elektronikus levelezési rendszer bevezetésével szükségessé válik az e-mail fiókok használatának egységes szabályozása. A szabályozás célja a hivatalos elektronikus kommunikáció rendjének kialakítása, az információbiztonsági követelmények érvényesítése, valamint az adatvédelmi kockázatok csökkentése.

5.2. Az e-mail fiókok típusai

Jelen szabályozás alkalmazásában az intézmény két e-mail fiók típust különböztet meg:

- **egyéni, névre szóló (pl: minta.anna@kapas.hu) e-mail fiók**, amely a munkavállaló munkavégzését és a belső kapcsolattartást szolgálja;
- **osztályos (pl.: immunologia@kapas.hu) e-mail fiók**, amely az intézmény szervezeti egységeinek hivatalos elektronikus kapcsolattartási csatornája.

A két e-mail fióktípus rendeltetése, használatának szabályai és jogosultságai egymástól eltérnek.

5.3. Általános alapelvek

- Az intézményi e-mail rendszer az Intézmény hivatalos elektronikus kommunikációs eszköze.
- Az **egyéni, névre szóló (szolgálati)** e-mail cím nem nyilvános, beteg részére nem adható ki.
- A páciensek és hozzátartozóik részére kizárólag az intézmény által kijelölt osztályos e-mail cím adható meg.
- A postafiókok és azok tartalma az Intézmény informatikai rendszerének részét képezik.
- Az elektronikus levelezés során minden munkavállaló köteles betartani az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezelésére vonatkozó hatályos jogszabályokat, az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) rendelkezéseit, valamint az Intézmény adatvédelmi, információbiztonsági és egyéb vonatkozó belső szabályzatait.

5.4. Az egyéni, névre szóló (szolgálati) e-mail fiókok használata

Az **egyéni, névre szóló (szolgálati)** e-mail fiók kizárólag a munkavállaló munkavégzéséhez kapcsolódó hivatalos kommunikációra használható.

Az **egyéni, névre szóló (szolgálati)** e-mail fiók:

- belső szervezeti kommunikációra;
- vezetői tájékoztatások és utasítások fogadására;
- HR- és munkaügyi ügyintézésre;
- beszállítókkal, partnerekkel és hatóságokkal történő kapcsolattartásra;
- képzésekkel, továbbképzésekkel és szervezési feladatokkal kapcsolatos kommunikációra használható.

Az **egyéni, névre szóló (szolgálati)** e-mail fiók nem használható:

- beteggel történő elektronikus kapcsolattartásra;
- betegadatokat vagy egészségügyi dokumentáció bekérésére, fogadására, küldésére, továbbítására vagy tárolására.

5.5. Az egység/osztály e-mail fiókok használata

Az osztályos e-mail fiók az adott szervezeti egység hivatalos elektronikus levelezési címe, amely elsősorban a szervezeti egység működéséhez kapcsolódó belső és külső kommunikációt szolgálja.

Az osztályos e-mail fiók nem a páciensekkel és hozzátartozóikkal történő rendszeres kapcsolattartás elsődleges csatornája. Amennyiben a páciensekkel és hozzátartozókkal történő elektronikus kommunikáció vagy betegadat kezelése indokolt és más, erre kijelölt kommunikációs csatorna nem áll rendelkezésre, az kizárólag az Intézmény által kijelölt osztályos e-mail címen történhet.

A páciensekkel és hozzátartozókkal történő elektronikus kommunikáció és a páciens adatok kezelése során minden esetben be kell tartani:

- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezelésére vonatkozó hatályos jogszabályokat;
- az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) rendelkezéseit;
- az Intézmény adatvédelmi, információbiztonsági és egyéb vonatkozó belső szabályzatait.

A páciensek panaszainak elektronikus fogadása és kezelése kizárólag a vonatkozó jogszabályokban és az Intézmény panaszkezelési szabályzatában meghatározott rend szerint történhet.

5.6. A munkavállalók kötelezettségei

A munkavállaló köteles szolgálati e-mail fiókját rendszeresen ellenőrizni.

A szolgálati e-mail címre érkező, munkavégzéssel összefüggő hivatalos tájékoztatásokat és utasításokat a kézbesítés időpontjában közölni kell tekinteni. A munkavállaló felelőssége, hogy azokat megismerje és a szükséges intézkedéseket megtegye.

A munkavállaló köteles:

- a hozzáférési adatait bizalmasan kezelni;
- az informatikai szabályzatban meghatározott követelményeknek megfelelő jelszót használni és azt rendszeresen cserélni;
- a gyanús vagy adathalász e-maileket haladéktalanul jelenteni;
- indokolt esetben automatikus távolléti üzenetet alkalmazni;
- az Intézmény által meghatározott egységes e-mail aláírást használni.

5.7. Az Intézmény jogosultságai

Az Intézmény jogosult:

- az e-mail rendszer működésének és biztonságának felügyeletére;
- az osztályos e-mail fiókok helyettesítési rendjének kialakítására;
- a munkaviszony megszűnésével kapcsolatos postafiók-kezelési szabályok meghatározására;
- az információbiztonsági és jogszabályi megfeleléshez szükséges ellenőrzések elvégzésére.

5.8. Tiltott felhasználási körök

Az Intézményi e-mail rendszer nem használható:

- **egyéni, névre szóló (szolgálati) e-mail fiókból** beteggel történő kommunikációra vagy betegadatok kezelésére;
- magáncélú használatra;
- online vásárlásra, webshopos rendelésre vagy ételrendelésre;
- applikációkba vagy weboldalakra történő magáncélú regisztrációra;
- hírlevelekre történő magáncélú feliratkozásra;
- lánclevelek, kéretlen reklámok vagy tömeges magánjellegű üzenetek küldésére és fogadására;
- politikai vagy kampánytevékenységre;
- jogszabályba vagy az Intézmény érdekeibe ütköző kommunikációra; a személyes szolgálati e-mail fiókhoz tartozó hozzáférési adatok más személy részére történő átadására.

6. DOKUMENTÁCIÓ, KAPCSOLÓDÓ FORMANYOMTATVÁNYOK, FELJEGYZÉSEK

Jelen szabályzathoz nem készült

7. MELLÉKLETEK

Jelen szabályzathoz nem készült

8. ZÁRÓRENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat életbelépésével a 2025. augusztus 14-én kiadott szabályzat érvényét veszti.

