



Az A2 Endoszkópos Centrum Kft. Panaszkezelési szabályzata

SBCS Consulting Kft.

VERZIÓKÖVETÉS

Verziószám	Dátum	Módosította	Módosítások leírása
1.0	2022.11.25.	SBCS KFT	Első kiadott verzió



Tartalom

1. Bevezetés	3
2. A szabályzat hatálya	3
3. A panaszok kezelésének és kivizsgálásának rendje.....	3
3.1 A panaszok típusai, minősítése	3
3.2 A betegjogi panasz kezelése, kivizsgálása.....	4
3.3 A fogyasztóvédelmi panasz kivizsgálása	4
3.4 Egyéb beadványok kezelése	6
4. Záró rendelkezések.....	6



1. BEVEZETÉS

Az A2 Endoszkópos Centrum Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) elkötelezett ügyfelei korrekt, jogszabályszerű, és etikus kiszolgálása iránt. Mindezek biztosítása, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. §-ában, illetve az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (Eütv.) 29. §-ában foglalt követelmények teljesítése érdekében a Szolgáltatóhoz érkező panaszok kezelésének és kivizsgálásának részletes szabályait a Szolgáltató jelen szabályzatban rögzíti.

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A Szabályzat hatálya a Szolgáltatóra, a vele foglalkoztatási jogviszonyban álló személyekre, szerződéses jogviszonyban álló orvosokra, egyéb személyekre és a Szolgáltató által kínált egészségügyi szolgáltatást megrendelő ügyfélre, illetve a szolgáltatást, ellátást ténylegesen igénybe vevő ügyfélre vagy az általa megjelölt egyéb kedvezményezettre terjed ki.

A Szabályzat hatálya a Szolgáltató által kínált egészségügyi szolgáltatással, ellátással kapcsolatban az ügyfél, illetve a beteg által előterjesztett, a Szolgáltató szerződésből, vagy jogszabályi előírásból fakadó kötelezettségének megsértését, teljesítésének elmulasztását kifogásoló beadvány (továbbiakban: panasz) kezelésére és kivizsgálására terjed ki.

3. A PANASZOK KEZELÉSÉNEK ÉS KIVIZSGÁLÁSÁNAK RENDJE

3.1 A panaszok típusai, minősítése

A panasz a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a megadott központi telefonos elérhetőségén szóban, illetve a Szolgáltató részére hivatalos elérhetőségére postai úton vagy elektronikusan küldött levél útján írásban is előterjeszthető.

A panasz beérkezése után az ügyfélszolgálat minősíti tartalma szerint a beadványt. A minősítés alapján a panasz lehet fogyasztóvédelmi panasz, betegjogi panasz, illetve egyéb panasz.

Fogyasztóvédelmi panasznak minősül a beadvány, ha az a Fgytv.-ben foglalt (a szolgáltatás fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartásra vonatkozó, különösen a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó tájékoztatási, díjfeltüntetési, díjfelszámítási, igényérvényesítési, és panaszkezelési) előírások megsértését célozza.

Betegjogi panasznak minősül a beadvány, ha azt a beteg ellátásával kapcsolatban, az Eütv.-ben foglalt jogai megsértése, orvosszakmai és egyéb szabályok megsértése, be nem tartása, az Eütv. egyéb előírásai, illetve egyéb ágazati, etikai szabályok megsértése miatt terjesztik elő.

3.2 A betegjogi panasz kezelése, kivizsgálása

Amennyiben a beteg szóban betegjogi panaszt kíván előterjeszteni, előzetesen tájékoztatni kell a betegjogi képviselő igénybevételének lehetőségéről, illetve a betegjogi képviselő nevéről és elérhetőségéről.

A szóban előterjesztett panaszt jegyzőkönyvbe kell foglalni és a személyes előterjesztés esetén abból egy példányt helyben azonnal át kell adni, vagy a telekommunikációs csatornán előterjesztett panasz esetén a vizsgálat eredményéről szóló tájékoztatással egyidejűleg kell a megadott elérhetőségre megküldeni.

A betegjogi panaszt a Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a panasz kézhezvételét követő 30 napon belül kivizsgálja és ezen határidőn belül írásban tájékoztatja is a panasz előterjesztőjét a vizsgálat eredményéről.

A panasz vizsgálatát a Szolgáltató mellőzi, ha

- a panasz előterjesztője névtelen, vagy nem beazonosítható, illetve a vizsgálat eredményéről szóló tájékoztatáshoz szükséges elérhetőségét nem adja meg;
- amennyiben a panaszt nem a beteg terjeszti elő, úgy a betegtől származó, érvényes meghatalmazást az előterjesztő nem tud felmutatni.

A Szolgáltató indokolt esetben további adatokat kérhet a panaszostól az érdemi vizsgálat érdekében. Amennyiben meghatalmazott jár el, úgy a Szolgáltató jogosult a meghatalmazás eredeti példányát elkérni, és annak bemutatásáig/megküldéséig a vizsgálat lefolytatását megtagadni.

A panasz beérkezéséről a minősítést követően az ügyfélszolgálat haladéktalanul tájékoztatja az Ügyvezetőt.

Az Ügyvezető a panaszban foglaltakat kivizsgálja, szükség esetén az érintett személyeket meghallgatja. A meghallgatásról indokolt esetben jegyzőkönyv készül. A panaszt előterjesztőt az Ügyvezető meghallgathatja, ezen meghallgatásról minden esetben készül jegyzőkönyv.

A vizsgálat lezárását követően, annak eredményéről a Szolgáltató írásban tájékoztatja a beteget, illetve érvényes meghatalmazás esetén a meghatalmazottját. A panasz elutasítását a Szolgáltató indokolni köteles.

Elutasítás esetén a Szolgáltató a felmerült jogvita peren kívüli megoldására a jogvita közvetítői eljárás keretében történő rendezését is felajánlja a beteg részére.

A panaszokat a Szolgáltató nyilvántartja és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig megőrzi.

3.3 A fogyasztóvédelmi panasz kivizsgálása

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni.

A személyes előterjesztés esetén a jegyzőkönyv egy példányát helyben azonnal át kell adni, vagy a telekommunikációs csatornán előterjesztett panasz esetén a vizsgálat eredményéről szóló tájékoztatással egyidejűleg kell a megadott elérhetőségre megküldeni.

A telekommunikációs csatornán előterjesztett panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.

A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panasz vizsgálatát a Szolgáltató mellőzi, ha

- a panasz előterjesztője névtelen, vagy nem beazonosítható, illetve a vizsgálat eredményéről szóló tájékoztatáshoz szükséges elérhetőségét nem adja meg;
- amennyiben a panaszt nem a fogyasztó terjeszti elő, úgy a fogyasztótól származó, érvényes meghatalmazást az előterjesztő nem tud felmutatni.

A Szolgáltató indokolt esetben további adatokat kérhet a panaszostól az érdemi vizsgálat érdekében. Amennyiben meghatalmazott jár el, úgy a Szolgáltató jogosult a meghatalmazás eredeti példányát elkérni, és annak bemutatásáig/megküldéséig a vizsgálat lefolytatását megtagadni.

A panasz beérkezéséről a minősítést követően az ügyfélszolgálat haladéktalanul tájékoztatja az Ügyvezetőt.

Az Ügyvezető a panaszban foglaltakat kivizsgálja, szükség esetén az érintett személyeket meghallgatja. A meghallgatásról indokolt esetben jegyzőkönyv készül. A panaszt előterjesztőt az Ügyvezető meghallgathatja, ezen meghallgatásról minden esetben készül jegyzőkönyv.

A vizsgálat lezárását követően, annak eredményéről a Szolgáltató írásban tájékoztatja a panaszost, illetve érvényes meghatalmazás esetén a meghatalmazottját. A panasz elutasítását a Szolgáltató indokolni köteles.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is



kiterjed, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe kívánja-e venni a békéltető testületi eljárást.

A panaszokat a Szolgáltató nyilvántartja és a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató három évig megőrzi.

3.4 Egyéb beadványok kezelése

A betegjogi és fogyasztóvédelmi panasznak nem minősülő egyéb beadványok esetén a kézhezvételt követő lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül a Szolgáltató tájékoztatja az előterjesztőt a beadvánnyal kapcsolatos álláspontjáról és az egyéb jogérvényesítés lehetőségeiről.

4. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat 2022. december elsején lép hatályba.