

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A szabályzat célja és hatálya

A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy a **Medipont** Egészségügyi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1097 Budapest, Timót utca 8., Cégjegyzékszám: 01-09-288748, a továbbiakban: Medipont Kft.) által működtetett **Belvárosi EgészségCentrum** (1136 Budapest, Balzac utca 11.) szolgáltatásaival kapcsolatban beérkező ügyfélpanaszok rögzítésének és kivizsgálásának folyamatát szabályozza, hozzájáruljon a szolgáltatás minőségének javításához, az esetleges hibák megszüntetéséhez.

A páciens törvény által biztosított joga, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz forduljon. A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más- így különösen bírósági, közigazgatási eljárás hatálya alá.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Medipont Kft-vel a Belvárosi EgészségCentrumban nyújtott szolgáltatás során jogviszonyba kerülő természetes személyekre terjed ki.

2. A panasz benyújtása

A páciens jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál **szóban, írásban panaszt** tenni.

Szóbeli panasz esetén:

- Személyesen a Belvárosi EgészségCentrum (1136 Budapest, Balzac utca 11) recepcióján nyitvatartási időben.
- Telefonon a Belvárosi EgészségCentrum telefonos ügyfélszolgálatán (telefonszám: +36 1 236 0755).

Írásbeli panasz esetén:

- Elektronikus formában az info@belvarosiec.hu e-mail címre megküldve.
- Postai úton, a Medipont Kft telephelyének címére: Belvárosi EgészségCentrum 1136 Budapest, Balzac utca 11.

Kérjük, hogy panaszát a gyorsabb ügyintézés érdekében lehetőség szerint az info@belvarosiec.hu e-mail címre nyújtsa be

3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével és a vonatkozó panaszkezelési jogszabályok betartása mellett történik

A panasz kivizsgálás térítésmentes. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó/ páciens által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Medipont Kft. mellőzheti.

3.1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a páciens a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Medipont Kft. panaszról és a Medipont Kft. álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek másolati példányát személyesen közölt szóbeli

panasz esetén a páciensnek a helyszínen át kell adni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg, legkésőbb 30 napon belül meg kell küldeni.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az előadott panasz egyedi azonosítószáma,
- a páciens neve,
- a páciens lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a páciens panaszának részletes leírása,
- a páciens által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- telefonon közölt szóbeli panasz kivételével a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása
- a páciens aláírása,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a Medipont Kft. nyilatkozata a páciens panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett szolgáltató (a Medipont Kft.) neve és címe.

3.2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Medipont Kft. – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt a panaszos által kapcsolattartásra megadott email címére, vagy az ügyfél kérésére a postai címére.

4. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Medipont Kft. a panaszkezelés során különösen a következőket kérheti a panaszostól:

- neve,
- címe, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett szolgáltatás,
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Medipont Kft.-nél nem áll rendelkezésre,
- a meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó panaszos adatait a Medipont Kft. 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 szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelet (GDPR), az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény rendelkezéseinek megfelelően a panaszos hozzájárulása, továbbá jogszabályi kötelezettség teljesítése érdekében jogosult és köteles kezelni.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A fogyasztónak minősülő panaszos a panasz kivizsgálása érdekében betegjogi képviselőt ellátó személyhez is fordulhat. A betegjogi képviselők elérhetősége megtalálható kifüggesztve a Belvárosi EgészségCentrumban, valamint az Integrált Jogvédelmi Szolgálat honlapján:

<http://www.ijsz.hu/>, <https://www.ijsz.hu/kepviselok1.html> .

A fogyasztónak minősülő panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez is fordulhat. A békéltető testületek elérhetősége megtalálható az alábbi internetes felületen: <http://www.bekeltetes.hu> , <https://bekeltetes.hu/udvozlo>

A fogyasztónak minősülő panaszos panaszának elutasítása esetén a válaszban külön tájékoztatni kell a panaszost arról, hogy pontosan mely betegjogi képviselőhöz fordulhat, továbbá tájékoztatni kell a békéltető testülethez fordulás, továbbá arról, hogy maga a társaság kezdeményezi-e a békéltető testület eljárását. Ezen kívül tájékoztatni kell arról, hogy igényét bíróság előtt is érvényesítheti, továbbá arról, hogy fogyasztói jogaival kapcsolatban a lakóhelye szerint illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat ellátó szervezeti egységéhez is fordulhat.

6. A panasz nyilvántartása

A panaszt (jegyzőkönyvet és azok másolatait) és az arra adott választ (ill. másolatát), valamint a panasz kivizsgálásával összefüggő iratokat a Medipont Kft. a panasz lezárását követően öt évig köteles megőrizni, legkésőbb azonban addig, amíg a panasszal kapcsolatos igény érvényesítésének jogszabályi lehetősége fennáll.

Lezárva: 2024. 10. 01.