

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Szabályzat célja

A panaszkezelési protokoll célja, hogy a Wáberer Medical Centerbe beérkező ügyfélpanaszok rögzítésének és kivizsgálásának folyamatát szabályozza, hozzájáruljon a szolgáltatás minőségének javításához, az ügyféleléggedettség minél magasabb eléréséhez, ha szükséges a bevezetett folyamatok alakításához, a hiba forrásának megszüntetéséhez.

2. Fogalom meghatározás

Panaszjog: a páciens törvény által biztosított joga, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz forduljon.

Panasz: a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más- így különösen bírósági, közigazgatási eljárás hatálya alá.

3. Alkalmazási terület

A Wáberer Medical Centerrel jogviszonyba kerülő természetes vagy jogi személyekre, illetve a társasággal munkaviszonyban, szerződéses jogviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra terjed ki.

4. Panasz benyújtásának formái

Szóbeli panasz esetén:

- Személyesen a Wáberer Medical Center recepcióján nyitvatartási időben *(hétfőtől-péntekig 6:30-19:00, szombaton 10:00-16 óra között)*
- Telefonon a Wáberer Medical Center telefonos ügyfélszolgálatán, rögzített telefonhíváson keresztül *(telefonszám: +36 1323 7000)*.

Írásbeli panasz esetén:

- Elektronikus formában a *visszajelzes@wmc.hu* e-mail címre megküldve,
- Postai úton, a Wáberer Medical Center telephelyének címére: *1123 Budapest, Alkotás utca 55-61. Hill Side Irodaház.*

5. Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével és a vonatkozó panaszkezelési jogszabályok szigorú betartása mellett történik. A panasz kivizsgálás az ügyfélszolgálatért felelős marketing vezető hatáskörébe tartozik. A páciens panaszok kivizsgálásában – tekintettel az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény ide vonatkozó előírásaira a következők szerint kell eljárni:

5.1. A panaszkezelés folyamata

A beérkezett panaszok kivizsgálását a panaszkezelésért felelős munkatárs az érintett dolgozók és vezetők bevonásával megkezdi, valamint értesíti a panaszost a panasz rögzítéséről és azok kivizsgálásának megkezdéséről.

A vizsgálat során a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs megkeresi az adott terület vezetőjét, illetve az érintett munkatársakat. Nem vehet részt a panasz kivizsgálásában és intézésében (meghallgatását leszámítva) az, aki ellen a panasz irányul.

Az összes érintett személy meghallgatása és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülmény részletes kivizsgálása és értékelése után az ügyvezető igazgató, a járóbeteg, illetve fekvőbeteg divíziók vezetői, illetve a marketing vezető dönt a szükséges intézkedésekről.

Páciens részére kedvezmény adására jogosult: ügyvezető igazgató, a járóbeteg, illetve fekvőbeteg divíziók vezetői, a marketing vezető, illetve az értékesítési vezető.

A panasz kivizsgálásában, a szükséges intézkedések megtételében minden munkatárs köteles együttműködni.

A panasz kivizsgálása során minden intézkedést meg kell tenni, ami a jog-, vagy érdeksérelem megszüntetéséhez szükséges.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha:

- a panasztevő a sérelmezett mulasztás vagy tevékenység bekövetkeztét követő vagy tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát,
- a panasz egy korábbival azonos tartalmú,
- a panasz névtelen.

A névtelen bejelentés – panasz – vizsgálatáról a ügyfélszolgálatért felelős igazgató dönt.

Névtelen bejelentés esetén a vizsgálat akkor rendelhető el, ha alaposan feltételezhető, hogy a bejelentés tartalma a valóságnak megfelel. A bekövetkeztétől számított hat hónapon túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasítható.

Mind a szóbeli, mind az írásbeli panaszokról feljegyzés készül, minden panasz a hozzá tartozó információkkal szerepel a társaság e célra létrehozott adatbázisában, amely információk a társaság ügyvezetője, járó és fekvőbeteg divíziók vezetői, a marketing vezető és az értékesítési vezető számára bármikor hozzáférhetőek.

5.2. A panaszos tájékoztatása

Az összes releváns információ birtokában a panaszkezelésért felelős munkatárs összefoglalót és javaslatot tesz a panasz lezárására, az esetleges kompenzációt is beleértve. Az intézkedésekről és az esetleges kompenzációról az ügyvezető igazgató, a járóbeteg, illetve fekvőbeteg divíziók vezetői, illetve a marketing vezető dönthet. A panaszossal a panaszkezelésért felelős munkatárs veszi fel a kapcsolatot és tájékoztatja a panasz elbírálásának eredményéről, a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül. A panaszvizsgálatot lezáró tájékoztatást a panaszosnak e-mail vagy levél formában kell megküldeni 3 munkanapon belül.

Amennyiben a panasz kivizsgálásában a betegjogi képviselő is érintett, úgy az ő észrevételeit is figyelembe kell venni és a vizsgálat eredményeiről őt is tájékoztatni kell. Ez esetben a vizsgálat ideje maximum 30 nap. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.

A panaszvizsgálásról a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs összefoglalót készít, melyben rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott intézkedések, a panaszos tájékoztatása és válasza, illetve minden a panasszal kapcsolatos információ.

A panasszal kapcsolatos iratokat 5 évig kell megőrizni.

6. Tájékoztatási kötelezettség

Az ügyfél, panaszával betegjogi képviselőhöz is fordulhat, melynek elérhetősége a Wáberer Medical Center várójában, illetve honlapján, a wmc.hu-n elérhető.

Betegjogi képviselők neve és elérhetőségei:

- Dr. Juhász Andrea, andrea.juhasz@ijb.emmi.gov.hu, +36 20 489 95 54
- Ivolyné dr. Munk Julianna, julianna.munk@ijb.emmi.gov.hu, +36 20 489 95 20

Az ügyfél, panaszával a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez is fordulhat, melyek elérhetőségét a Wáberer Medical Center intézményében kifüggesztésre került.

A békéltető testületek internetes elérési oldala:

<http://www.bekeltetes.hu>

Az ügyfél, a panaszával kapcsolatos igényét bíróságon is érvényesítheti, jogaival a lakóhelye szerinti illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatóságához is fordulhat.

Érvénybelépés időpontja: 2021. 01. 04.