



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Promedicina Orvosteam-hez beérkező ügyfélpanaszok rögzítésének és kivizsgálásának folyamatát szabályozza, hozzájáruljon a szolgáltatás minőségének javításához, az ügyfélelégedettség minél magasabb eléréséhez, ha szükséges a bevezetett folyamatok alakításához, a hiba forrásának megszüntetéséhez.

2. Fogalom meghatározás

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 Promedicina Orvosteam-mel jogviszonyba kerülő természetes vagy jogi személyekre, illetve a társasággal munkaviszonyban, szerződéses jogviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra terjed ki.

4. Panasz benyújtásának formája:

E-mailben: info@promedicina.hu

5. Panasz kivizsgálása az 1997.évi CLIV törvény az egészségügyről alapján:

29. § (1) A beteg jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatónál, illetve fenntartójánál panaszt tenni.

(2)* Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

(3) A panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti.

(4) A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.