

Panaszkezelési Szabályzat

Medicover Egészségközpont Zrt.



MEDICOVER

Panaszkezelési szabályzat – Zrt	Verzió: 4.1	Hatályba lépés dátuma: 2019.01.28
---------------------------------	-------------	-----------------------------------

Tartalom

1. A szabályzat célja.....	3
2. Fogalom-meghatározás	3
3. A panasz bejelentésének módjai	3
3.1. Szóbeli panasz esetén:.....	3
3.2. Írásbeli panasz esetén:.....	4
4. A panasz kivizsgálása	4
4.1. Szóbeli panasz.....	4
4.2. Írásbeli panasz:	5
5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	5
6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	6
7. A panasz nyilvántartása	6



A Medicover Egészségközpont Zrt. az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásainak betartása érdekében az ügyfelektől érkező panaszok kezelésének rendjét az alábbiakban szabályozza.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy rögzítse a különböző csatornákon a Medicover Egészségközpont Zrt.-hez (a továbbiakban: Medicover Zrt.) beérkezett ügyfélpanaszok kezelésének a folyamatát, szabályozza az ezzel kapcsolatos teendőket, felelősöket, határidőket, annak érdekében, hogy az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását folyamatosan biztosítani és fejleszteni lehessen.

2. Fogalom-meghatározás

Panasznak minősül minden, a Medicover Zrt. ügyfeleitől bármilyen azonosítható formában és módon beérkező, a Medicover Zrt. által nyújtott szolgáltatással, a Medicover Zrt. tevékenységével, magatartásával kapcsolatos negatív visszajelzés, amely okának feltárása illetve a probléma elhárítása, megoldása intézkedést igényelhet, és a 3. pont szerint kerül benyújtásra.

Nem minősül ügyfélpanasznak az ügyfél által a Medicover Egészségközpont Zrt.-hez benyújtott olyan megkeresés, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésre irányul, méltányossági kérelem, valamint a szolgáltatás minőségének javítása, fejlesztése érdekében, a Medicover által rendszeresített, önkéntesen kitöltött kérdőíveken és igényfelmérő űrlapokon tett észrevételek.

Ügyfél: a Medicover Zrt. szolgáltatását igénybe vevő személy.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

3. A panasz bejelentésének módjai

A Medicover Zrt. ügyfeleinek joguk van panaszt tenni a Medicover Zrt. által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban az alábbi elérhetőségen:

3.1. Szóbeli panasz esetén:

- **személyesen:**

A Medicover Zrt. egészségközpontjaiban, nyitvatartási időben. (Az egészségközpontok elérhetősége és nyitvatartási ideje megtalálható a Medicover Zrt. honlapján: <http://www.medicover.hu/>)



MEDICOVER

Panaszkezelési szabályzat – Zrt	Verzió: 4.1	Hatályba lépés dátuma: 2019.01.28
---------------------------------	-------------	-----------------------------------

- **telefonon:**

A Medicover Call Centerén keresztül (rögzített telefonvonalon):
+36 1 465 3100, munkanapokon 7-től 20 óráig

3.2. Írásbeli panasz esetén:

- **személyesen** vagy érvényes írásbeli meghatalmazással rendelkező más személy által átadott irat útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- **postai úton** a következő levelezési címre, mely egyben a társaság székhelye is:
Medicover Egészségközpont Zrt., 1134 Budapest Váci út 29-31.
- **telefaxon:**
A +36 1 465 3160 –as telefax számra.
- **elektronikus levélben:**
Az ugyfelkapcsolat@medicover.hu e-mailre.

4. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálás térítésmentes, azért külön díjat a Medicover Zrt. nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Medicover Zrt. mellőzheti.

4.1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és a Medicover Zrt. álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a helyszínen át kell adni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg meg kell küldeni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról rögzített hangfelvétel készül. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.



Az ügyfél kérésére a Medicover Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, illetve a hangfelvételtől hiteles jegyzőkönyv megküldését. Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot díjmentesen elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. Az ügyfélnek a hangfelvétel megküldésére, visszahallgatására, tartalmának megismerésére vonatkozó kérelmét 25 napon belül teljesíteni kell.

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

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

4.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül a Medicover Zrt. megküldi az ügyfél által kapcsolattartásra megadott postai címre vagy (az ügyfél kérésére) email címre.

5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Medicover Zrt. a panaszkezelés során különösen a következőket kérheti az ügyféltől:

- neve,
- (szerződésszám) ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett szolgáltatás,
- panasz leírása, oka
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Medicover Zrt.-nél nem áll rendelkezésre,
- a meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,

- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Medicover Zrt. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, 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 jogosult kezelni.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz kivizsgálása érdekében betegjogi képviselőt ellátó személyhez is fordulhat. A betegjogi képviselők elérhetősége megtalálható kifüggesztve a Medicover Zrt. egészségközpontjaiban, valamint az Integrált Jogvédelmi Szolgálat honlapján: <http://www.ijsz.hu/>.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez is fordulhat. A békéltető testületek elérhetősége megtalálható kifüggesztve a Medicover Zrt. egészségközpontjaiban, valamint az alábbi internetes felületen: <http://www.bekeltetes.hu>

A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén a válaszban külön tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy pontosan mely betegjogi képviselőhöz fordulhat (név, telefonszám, e-mail cím megadásával), továbbá tájékoztatni kell a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről (az illetékes békéltető testület nevének, székhelyének, telefonos és internetes elérhetőségének, valamint levelezési címének feltüntetésével), 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 (nevének, székhelyének, telefonos és internetes elérhetőségének, valamint levelezési címének feltüntetésével).

7. A panasz nyilvántartása

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