

**PANASZKEZELÉSI  
SZABÁLYZAT**

A Szabályzat a LIFELIKE Egészségügyi és Mozgásdiagnosztikai Központ (továbbiakban Diagnosztikai Központ) tulajdonát képezi. Bárki részére történő átadásához, másolásához a Diagnosztikai Központ igazgatójának írásos engedélye szükséges

*2018. október*

## 1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy rögzítse a különböző csatornákon a Diagnosztikai Központ, mint Egészségügyi Szolgáltatóhoz beérkezett ügyfélpanaszok regisztrálásának 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 Diagnosztikai Központ ügyfeleitől bármilyen azonosítható formában és módon beérkező, a Diagnosztikai Központ által nyújtott szolgáltatással, a Diagnosztikai Központ tevékenységével, magatartásával kapcsolatos negatív visszajelzés, amely okának feltárása illetve a probléma elhárítása, megoldása intézkedést igényel.

Ügyfél: a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult.

## 3. A panasz bejelentésének módjai

A Diagnosztikai Központ ügyfeleinek joguk van panaszt tenni a Diagnosztikai Központ által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban az alábbi elérhetőségen:

### 3.1. Szóbeli panasz esetén:

- személyesen: (LIFELIKE Egészségügyi és Diagnosztikai Nonprofit Korlátolt Felelősségű Egészségügyi Szolgáltató telephelyén, székhely: 1138 Budapest, Latorca utca 2.) nyitvatartási időben (9.00-tól 17.00 óráig).
- telefonon: munkanapokon 9.00-tól 17.00 óráig

### 3.2. Írásbeli panasz esetén:

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton a következő levelezési címre: (LIFELIKE Egészségügyi és Diagnosztikai Nonprofit Korlátolt Felelősségű Egészségügyi Szolgáltató, székhely: 1138 Budapest, Latorca utca 2.)
- elektronikus levélben: info@llbp.hu email címre.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## 4. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálás térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

### 4.1. Szóbeli panasz

- A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyvet vesz fel.

- Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Diagnosztikai Központ a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

- A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indoklással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

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

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett szolgáltató (Diagnosztikai Központ) neve és címe.

(LIFELIKE Egészségügyi és Diagnosztikai Nonprofit Korlátolt Felelősségű Egészségügyi Szolgáltató telephelyén, székhely: 1138 Budapest, Latorca utca 2)

#### **4.2. Írásbeli panasz**

- Az írásban beérkezett panaszos bejelentések iktatásra kerülnek.

- Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

### **5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

A Diagnosztikai Központ 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 Diagnosztikai Központnál nem áll rendelkezésre,
- a meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell

kezelni összhangban az EU. általános adatvédelmi rendeletével (GDPR) a személyes adatok kezelésének szabályairól.

## **7. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Diagnosztikai Központ nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Diagnosztikai Központ a lezárást követő öt évig megőrzi.