



**LIFELIKE Egészségügyi és Diagnosztikai
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**
székhely: 1138 Budapest, Latorca utca 2.
adószám: 26328760-2-41

Egészségügyi Szolgáltató

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A szabályzat célja

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

Ügyfél: a szerződő, a kedvezményezett, a károsult.

3. A panasz bejelentésének módjai

Az Egészségügyi Szolgáltató ügyfeleinek joguk van panaszt tenni az Egészségügyi Szolgáltató 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 (8.00-tól 20.00 óráig).

3.2. Írásbeli panasz esetén:

- személyesen kézbesítve
- postai úton a következő levelezési címre: (LIFELIKE Egészségügyi és Diagnosztikai Nonprofit Korlátolt Felelősségű Egészségügyi Szolgáltató, székhely: 1138 Budapest, Latorca utca 2.)
- elektronikus levélben: Az info@llbp.hu email címre küldve a honlapon szereplő nyomtatványon!

**Kérjük, minden esetben jelölje meg az átadott/megküldött irat tárgyát, mint
„Panasz _ ügyfél neve _ ellátás időpontja”**

3.3 Telefonon felvett panasz

Az Egészségügyi Szolgáltató telefonon nem vesz fel és kezel panaszt, tekintettel arra, hogy a telefonbeszélgetésekről hangfelvétel nem készül, így az ott elhangzottak bizonyítására nincs lehetőség.

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 panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.
- Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, átadásra kerül a jelen Panaszkezelési Szabályzat mellékletében szereplő nyomtatvány, melyet az ügyfél kitölteni köteles.
- Az ügyfél panaszára az Egészségügyi Szolgáltató indoklással ellátott válaszát a panasz felvételét követő 30 naptári napon belül köteles megküldeni.

- Amennyiben jogszabály írja elő jegyzőkönyv készítését, 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 a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

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 adatkezelési rendelkezések

Az Egészségügyi Szolgáltató 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 az Egészségügyi Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- a meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszkezeléskor megadott személyes adatok kezelésére irányadó az Egészségügyi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzata és az ügyfelek számára nyilvános Adatkezelési Tájékoztató.

7. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Egészségügyi Szolgáltató 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 megküldésének dátumát.

A panaszt kezeléséhez kapcsolódó dokumentumokat az Egészségügyi Szolgáltató a lezárást követő öt évig őrzi meg.

Kelt: Budapest, 2019. 08. 10.

Jelen Panaszkezelés Szabályzat hatályos az Egészségügyi Szolgáltató honlapján történő közzététel napjától, és visszavonásig érvényes, egyúttal hatályát veszti a Budapest, 2018. október hónapban kelt Panaszkezelés Szabályzat.

LIFELIKE Egészségügyi és Diagnosztikai Kft.