

Doktor24 Medicina Zrt.

PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSRENDJE p. verzió 1.1

I. Általános bevezető

A Panaszkezelési eljárásrend hatálya

Az eljárásrend

- **területi hatálya** kiterjed a(z) a DOKTOR24 Medicina Zrt. telephelyeire¹, ahol betegeket/ügyfeleket fogadnak, kezelnek, szállítanak, gyógyítást segítő tevékenységet folytatnak, valamint az egyéb helyszínrre, ahol a DOKTOR24 Medicina Zrt. szolgáltatást nyújthat.
- **személyi hatálya** kiterjed a DOKTOR24 Medicina Zrt.-vel munkaviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, akik a munkájuk során az eljárást alkalmazzák, vagy akikre az eljárás által rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a szolgáltatást igénybe vevőkre, páciensekre.

Értelmező rendelkezések - Fogalommeghatározások

- **Panasz:** a panasz olyan kérelem, amely a szolgáltatást nyújtó által nyújtott szolgáltatással kapcsolatosan bármilyen igényt, követelést, véleményt, észrevételt fogalmaz meg különösen, de nem kizárólagosan annak minőségére, hibájára, teljesítési határidejére vonatkozóan.
- **Panaszjog:** a beteg törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz, illetve fenntartóhoz fordul

Jogsabályi háttér

Az egészségügyről szóló, 1997. évi CLIV. Törvény - 29. § rendelkezik a beteg panaszainak kivizsgálásáról, mint főszabály.

Hatáskör és illetékesség

A panasz kivizsgálás a DOKTOR24 Medicina Zrt. operatív igazgatójának hatáskörébe tartozik, melynek jogát az általa megjelölt személy gyakorolhatja.

A panaszkezelés koordinálása az Ügyfélszolgálat vezetőjének feladata, illetve bizonyos esetekben (pl. szabadság) az általa erre a feladatra ideiglenesen kijelölt ügyfélszolgálatos kollégáé.

¹ mint például Optokid, Kastélypark Klinika, Svábhegy

Tájékoztatás

A Panaszkezelési eljárásrendet a honlapon és a járóbeteg telephelyek recepcióján, illetve fekvőbeteg ellátóhelyek nővérpultjainál a betegek számára elérhetővé, nyilvánossá kell tenni és az abban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

A Panaszkezelési eljárásrendet a beteg részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni.

Jelen eljárásrend természetesen nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint – a panasz kivizsgálása érdekében – panaszával más szervhez forduljon.

II. A panasz kivizsgálás folyamata

A panasz bejelentőjére vonatkozóan

- Az ügyfél/páciens aktuális egészségügyi ellátásával összefüggő panaszait a beteg írásban (levélben vagy e-mailben), személyesen szóban (bármelyik telephelyen) vagy az ügyfélszolgálaton telefonon nyújthatja be.
- A visszajelzes@doktor24.hu a panaszkezelésre dedikált nyilvános email fiók, melyet a DOKTOR24 Medicina Zrt. honlapján is feltüntetünk. A visszajelzes@doktor24.hu e-mail fiókot az Ügyfélszolgálat meghatározott munkatársai – az Ügyfélszolgálat vezetője és az általa kijelölt kolléga – kezelik. Ha a vállalaton belül más email címre érkezik panasz, azt a kolléga köteles azonnal továbbítani a visszajelzes@doktor24.hu -ra.
- Az **írásban, levélben** tett panaszt a DOKTOR24 Medicina Zrt. központi címére (1134 Bp. Váci út 37. I. em.) kell küldeni. A postabontó elolvassa a panaszt, beszkenneli a levelet és továbbítja azt a visszajelzes@doktor24.hu email címre. Az eljárásrend ettől a ponttól megegyezik az e-mailben érkező panaszok kezelésével.
- **Szóban érkező panaszt** az ügyfél/páciens kérésére, a járóbeteg részlegben a járóbeteg részlegvezető, fekvőbeteg részlegben a vezető ápoló/műszakvezető ápoló feladata rögzíteni a panaszfelvételi jegyzőkönyvben (1. melléklet), melyet az ügyfél/páciens aláírásával ellátva beszkennelve a visszajelzes@doktor24.hu email címre kell továbbítani. Az eljárásrend ettől a ponttól megegyezik az e-mailben érkező panaszok kezelésével.
- **Telefonon panaszt** az Ügyfélszolgálat vehet fel, rögzített vonalon. A panasz felvevője meghallgatja a panasztevőt és tényszerűen rögzíti a hallottakat majd továbbítja az Ügyfélszolgálat vezetőjének, aki a szabályzat szerint a panaszfelvételi jegyzőkönyvben (1. melléklet) rögzíti a és a fentebb leírtak szerint eljár. Amennyiben más szervezeti egység kollégájához érkezik telefonon panasz, a panasztevőt a kolléga köteles az Ügyfélszolgálatához irányítani.
- **A biztosítókön keresztül ellátásban részesülő ügyféltől/pácienstől is érkező panasz** a biztosító kollégáihoz, amennyiben a DOKTOR24 Medicina Zrt.-t a biztosító érintettnek minősíti. A panaszt saját eljárásrendünk szerint értékeljük és kezeljük, válaszukat a biztosítónak szándékunk szerint 15 napon belül küldjük. Amennyiben ugyanaz a panasz ugyanattól az ügyféltől/pácienstől a DOKTOR24 Medicina Zrt.-hez is beérkezik, azt regisztráljuk, eljárásrendünk szerint kezeljük és a biztosító felé a duplikációt jelezzük.

- **A panaszbejelentésnek tartalmaznia szükséges**
 - az ügyfél/páciens általános adatait (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye, e-mail cím);
 - a panasz lényegének szöveges leírását;
 - a lényeges körülményeket;
 - a panaszos beteg aláírását (kivételez a telefonos panaszbejelentés)
 - emailben érkező panasz esetén: beazonosítható e-mail cím és panaszbejelentő neve.
- Az ellátással kapcsolatban panasszal lehet élni a **betegjogi képviselő** felé is. A betegjogi képviselők nevét és elérhetőségeit a honlapon is fel kell tüntetni, illetve telephelyenként jól láthatóvá kell tenni. (pl. előtér, folyosó).

DOKTOR24 Medicina Zrt.-re vonatkozóan

- A valamennyi érintett csatornán keresztül beérkező panaszt az Ügyfélszolgálat által vezetett nyilvántartásba kell felvezetni és egyedi sorszámmal ellátni. A nyilvántartás vezetése az Ügyfélszolgálat vezetőjének feladata, aki havi összesítést készít és beszámol azokról a vezetőségeknek.
- A beérkezett panaszt a lehető legrövidebb időn belül ki kell vizsgálni, a panaszvizsgálásra előírt 30 munkanapos jogszabályi határidő kezdő napja a panaszbenyújtás napja.
- Az írásban benyújtott vagy szóban, telefonon előadott majd rögzített panaszt az Ügyfélszolgálat vezetője a rendelkezésére álló információk alapján kategorizálja és a megfelelő vezetőnek továbbítja kivizsgálásra.
- A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő 10 munkanapon belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét a járóbeteg ellátás vezetőjével és szükség esetén a foglalkozásegészségügy vezetőjével / operatív igazgatóval vagy az általa megbízott személlyel írásban közölni.
- A kivizsgálással megbízott munkatárs a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.
- A jogi képviselő által bejelentett panasz esetén a kivizsgálást jelen eljárásrend rendelkezéseinek megfelelő alkalmazásával kell lefolytatni. A panasz kivizsgálását lezáró határozatot részükre meg kell küldeni.

III. Panaszvizsgálás lezárása

A kivizsgálás eredménye alapján a válasz javaslatot a kivizsgálással megbízott személy továbbítja az Ügyfélszolgálat vezetőjének a visszajelzes@doktor24.hu email címre, aki a választ a panaszosnak kiküldi a panaszbejelentés időpontjától számított maximum 30 munkanapon belül. Az Ügyfélszolgálat vezetője a 30 munkanapos határidő lejárta előtt 5 munkanappal figyelmezteti emailben a panasz kivizsgálásával megbízott munkatársat a közelgő határidőről.

A válaszban rögzítésre kell kerülnön:

- a panaszvizsgálás eredménye
- a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott intézkedések

Az Ügyfélszolgálat vezetője minden, a panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumot digitálisan archivál, ahol ezek a törvényi előírás szerint 5 évig tárolásra kerülnek.

Az eljárásrend oktatása a telephelyen dolgozó kollégák számára kötelező, vezetőjének hatáskörébe tartozik. Oktatási napló készítése kötelező.

Mellékletek

1. Melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv
2. Melléklet: Betegtájékoztató

1. Melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv

JEGYZŐKÖNYV

PANASZ, BEJELENTÉS FELVÉTELÉHEZ

1. Panaszfelvétel, bejelentés helye: (ellátási egység, telephely)
2. Panasztevő, bejelentő adatai: (név, születési idő, lakcím, TAJ szám, ellátás időpontja és helye, lehetőség szerint email cím)
3. Panasztevő, bejelentő státusza: (aláhúzendő) ügyfél/páciens meghatalmazott egyéb:
4. A panasz, bejelentés rövid, tényyszerű leírása: (a panasz tárgyát képező esemény, körülmény helyének, idejének pontos megjelölésével)
5. Egyéb lényeges megjegyzés, kiegészítés:
6. A panaszt, bejelentést rögzítette: (név, beosztás, szervezeti egység)

Kelt:

.....

Rögzítő olvasható aláírása

.....

Panasztevő/bejelentő olvasható aláírása

2. Melléklet: Betegtájékoztató

Tájékoztató

Az Ügyfél/páciens jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban a Doktor24 Medicina Zrt.-nél, mint egészségügyi szolgáltatónál panaszt tenni.

Panaszokkal kapcsolatos írásbeli bejelentés az alábbi elérhetőségeken tehető:

e-mail: visszajelzes@doktor24.hu

levelezési cím: Doktor24 Medicina Zrt., 1334 Budapest, Váci út 37.

Az egészségügyi szolgáltató köteles a panaszt kivizsgálni és ennek eredményéről az Ügyfelet/páciens a lehető legrövidebb időn - de legfeljebb 30 munkanapon - belül írásban tájékoztatni.

A panasz kivizsgálása a Doktor24 Medicina Zrt. Panaszkezelési szabályzata szerint történik.

Betegjogi tájékoztató

Amennyiben az egészségügyi ellátással vagy a betegjogok érvényesülésével kapcsolatban az Ügyfél/páciensnek panasa van, úgy a betegjogi képviselőhöz is fordulhat.

A Doktor24 Medicina Zrt. betegjogi képviselője:

Telephelyenként kitöltésre kerül: