



PLATÁN
MAGÁNKLINIKA
Gyógyításban az első!

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Belvárosi Egészségház Kft
Platán Magánklinika és Platán Sebészeti Központ
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA, ELJÁRÁSRENDJE

A Panaszkezelési szabályzat, eljárásrend célja

A Panaszkezelési eljárásrend célja, hogy a Belvárosi Egészségház Kft. (székhely: 8900 Zalaegerszeg, Ady Endre u. 58. Fsz. 4-5.) – Platán Magánklinika és Platán Sebészeti Központba 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.

A panaszkezelési eljárásrend hatálya

Az eljárásrend

- Területi hatálya kiterjed a Belvárosi Egészségház Kft. telephelyeire ahol pácienseket/ügyfeleket fogadnak, kezelnek, gyógyítást segítő tevékenységet folytatnak,
- Személyi hatálya kiterjed a Belvárosi Egészségház Kft-vel jogviszonyba kerülő természetes vagy jogi személyekre, illetve a társasággal munkaviszonyban, szerződéses jogviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló dolgozókra, valamint a szolgáltatást igénybe vevőkre, páciensekre.

Értelmező rendelkezések - Fogalommeghatározások

- Hozzá tartozó: a közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyenesági rokon házastársa, a házastárs egyenesági rokona és testvére, valamint a testvér házastársa.
- Közeli hozzátartozó: a házastárs, az egyenesági rokon, az örökbefogadott, a mostoha-és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér.



- **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 páciens törvény által biztosított azon joga, mely biztosítja, hogy panaszával az egészségügyi ellátással kapcsolatban az egészségügyi szolgáltatóhoz forduljon.

Jogszábai háttér

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

Panasz benyújtásának formái

Szóbeli panasz esetén:

Személyesen a Platán Magánklinika (8900 Zalaegerszeg, Platán sor 2-4. 3. emelet Platán Center) ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben (hétfőtől-péntekig 7:00-20:00)

Írásbeli panasz esetén:

Elektronikus formában az **eszrevetele@platanklinika.hu** e-mail címre megküldve.

Postai úton, a Platán Magánklinika címére: 8900 Zalaegerszeg, Platán sor 2-4. 3. emelet Platán Center

Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével és a vonatkozó panaszkezelési jogszabályok szigorú betartása mellett történik.

A páciens panaszok kivizsgálásában – tekintettel az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény ide vonatkozó előírásaira a következők szerint kell eljárni:



A panaszkezelés folyamata

A beérkezett panaszok kivizsgálását a panaszkezelésért felelős munkatárs az érintett dolgozók és vezetők bevonásával megkezdi, valamint értesíti a panaszost a panasz rögzítéséről és azok kivizsgálásának megkezdéséről.

A vizsgálat során a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs megkeresi az adott terület vezetőjét, illetve az érintett munkatársakat. Nem vehet részt a panasz kivizsgálásában és intézésében (meghallgatását leszámítva) az, aki ellen a panasz irányul.

Az összes érintett személy meghallgatása és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülmény részletes kivizsgálása és értékelése után az ügyvezetők, gazdasági vezető, koordinációs menedzser, döntenek a szükséges intézkedésekről.

Páciens részére kedvezmény adására jogosult: a Belvárosi Egészségház Kft. ügyvezetői.

A panasz kivizsgálásában, a szükséges intézkedések megtételében minden munkatárs köteles együttműködni.

A panasz kivizsgálása során minden intézkedést meg kell tenni, ami a jog- vagy érdeksérelem megszüntetéséhez szükséges.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha:

- A panasztevő a sérelmezett mulasztás vagy tevékenység bekövetkeztét követő vagy tudomásszerzéstől számított 6 (hat) hónap után terjesztette elő panaszát;
- A panasz egy korábbival azonos tartalmú;
- A panasz névtelen.

A névtelen bejelentés - panasz - vizsgálatáról az ügyvezető tulajdonosok döntenek.



Névtelen bejelentés esetén a vizsgálat akkor rendelhető el, ha alaposan feltételezhető, hogy a bejelentés tartalma a valóságnak megfelel. A bekövetkezéstől számított hat hónapon túl előterjesztett panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasítható.

Mind a szóbeli, mind az írásbeli panaszokról feljegyzés készül, minden panasz a hozzá tartozó információkkal szerepel a társaság e célra létrehozott adatbázisában, amely információk a társaság ügyvezetői, a gazdasági vezető és a koordinációs menedzser, számára bármikor hozzáférhetőek.

A panaszos tájékoztatása

Az összes releváns információ birtokában a panaszkezelésért felelős munkatárs összefoglalót és javaslatot tesz a panasz lezárására, az esetleges kompenzációt is beleértve.

Az intézkedésekről és az esetleges kompenzációról az ügyvezető tulajdonosok, a gazdasági vezető és a koordinációs menedzser dönthetnek.

A panaszossal a panaszkezelésért felelős munkatárs veszi fel a kapcsolatot és tájékoztatja a panasz elbírálásának eredményéről, a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül.

A panaszvizsgálat lezáró tájékoztatást a panaszosnak e-mail vagy levél formában kell megküldeni.

Amennyiben a panasz kivizsgálásában a betegjogi képviselő is érintett, úgy az ő észrevételeit is figyelembe kell venni és a vizsgálat eredményeiről őt is tájékoztatni kell.

Ez esetben a vizsgálat ideje maximum 30 nap.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost - az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével - tájékoztatni kell.



A panaszvizsgálásról a panaszkezelés koordinálására kijelölt munkatárs összefoglalót készít, melyben rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott intézkedések, a panaszos tájékoztatása és válasza, illetve minden a panasszal kapcsolatos információ.

A panasszal kapcsolatos iratokat 5 évig kell megőrizni.

Tájékoztatási kötelezettség

Az ügyfél, panaszával betegjogi képviselőhöz is fordulhat, melynek elérhetősége a Platán Magánklinika és Platán Sebészeti Központ várójában, illetve honlapján, -n is elérhető.

Betegjogi képviselő neve és elérhetőségei:

Baranyai Roland,

Telefon: +36 20 489 9567

E-mail: roland.baranyai@ijb.emmi.gov.hu

Az ügyfél panaszával a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez is fordulhat.

A békéltető testület:

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Telefon: +36 96 520 217

E-mail: bekelteto.testulet@gymismkik.hu

Honlapon keresztül online: <https://bekeltetesgyor.hu/hu/>

Az ügyfél, a panaszával kapcsolatos igényét a lakóhelye szerinti illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatósága előtt is érvényesítheti, illetve bírósághoz is fordulhat.

Hatályba lépés időpontja: 2026. július 1.

Belvárosi Egészségház Kft.