

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

az egészségügyi szolgáltatást érintő panaszbejelentések vizsgálatára (a továbbiakban: **Szabályzat**)

A Swiss Clinic cégcsoportba tartozó, az 1. számú mellékletben megjelölt cégek 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

Jelen Szabályzat célja, hogy rögzítse a Swiss Clinic cégcsoport részére beérkezett ügyfélpanaszok kezelésének folyamatát, valamint szabályozza a panaszok kezelésével kapcsolatos feladatokat, határidőket, és kijelölje az eljárásban közreműködő személyeket az ügyfélbizalom és az egészségügyi szolgáltatás magas színvonalának fenntartása és erősítése, javítása érdekében.

2. FOGALOM-MEGHATÁROZÁS

Panasz: minden olyan közlés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más — így különösen bírósági, közigazgatási — eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat, és irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra vagy bármely cselekményre, körülményre, amely jogi, etikai, erkölcsi szabályba ütközik, ezáltal zavarja, sérti vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet. Panasznak minősül minden olyan információ, amely valamely betegjogi, etikai, vagy szakmai hibára, hiányosságra (panaszhelyzetre) hívja fel a figyelmet, és amelynek megszüntetése az ellátást igénybe vevő egyén, vagy a Swiss Clinic cégcsoport érdekét szolgálja.

Panaszos: az egészségügyi ellátás során vagy azzal kapcsolatban a panasszal érintett, vagy arról beszámoló személy (beteg, hozzátartozója, vagy törvényes képviselője, egyéb érintett).

Feljegyzés: személyes adatokat nem tartalmazó, észlelt probléma rögzítését szolgáló irat (pl. tisztaságról, valamely eszköz meghibásodásáról stb.)

Jegyzőkönyv: a panaszos személyes adatait tartalmazó, a panaszt (vagy képviseltjét) érintő érdeksérelemről készült hiteles leirat.

Ügyintéző: a panasz kivizsgálásában, a panaszos ügygel érdemben foglalkozó személy(ek).

3. A PANASZKEZELÉSI FOLYAMAT LEÍRÁSA

Az érintett panaszos jogosult az egészségügyi ellátással kapcsolatban a Swiss Clinic cégcsoport egészségügyi szolgáltatójánál szóban vagy írásban panaszt tenni. A Swiss Clinic cégcsoport a panasz elintézése során a személyes adatok, különösen a minősített személyes adatok és az orvosi titok védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el. Egyebekben a panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó szabályokat a Swiss Clinic cégcsoportnak az egészségügyi, foglalkozás-egészségügyi szolgáltatással kapcsolatban a honlapján közzétett Általános Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

3.1. Panaszbejelentésre jogosult személyek

Panaszt tehet

- a) a Swiss Clinic cégcsoport egészségügyi szolgáltatását igénybevevő személy;
- b) azok törvényes képviselői
- c) a panaszos helyzettel egyébként érintett személy.

Panasz magyar vagy angol nyelven tehető. A panasz beérkezését követően a Swiss Clinic cégcsoport által a panasz vizsgálatára kijelölt ügyintéző kapcsolatot tart a panaszossal, ennek keretében a panasz kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel.

Amennyiben azt a panasz tartalma szükségessé teszi, a panasz kivizsgálását végző személy a panaszost meghallgatja. Ha a panasz vizsgálata során a panasz kivizsgálását végző személy észleli, hogy a panasz elintézése más eljárás hatálya alá tartozik, erről a panaszost értesíti.

Az eljárás minden szakaszában törekedni kell a független és pártatlan vizsgálat körülményeinek biztosítására, és a jóhiszemű bejelentő valamint az egyéb érintett személyek védelmének biztosítására.

3.2. A panaszbejelentés módja

A bejelentő a panaszbejelentést szóban vagy írásban teheti meg.

3.2.1. Szóban tett panaszbejelentés

A szóbeli panaszbejelentést:

- telefonon a Swiss Clinic cégcsoport telefonos ügyfélszolgálatán (Call Center) keresztül a +36 1 255 0566 hívószámon elérhető rögzített telefonvonalon, hétköznapiokon 8-20 óra között, illetve
- személyesen a Swiss Clinic cégcsoport Egészségközpontjaiban, a recepciókon lehet megtenni, az Egészségközpontok honlapon feltüntetett nyitvatartási idejében.

Az Egészségközpontok elérhetősége: Swiss Prémium Egészségközpont Buda – 1123 Budapest, Nagyenyed utca 8-14.; Swiss Prémium Egészségközpont Pest – 1132 Budapest, Váci út 30.; Swiss Prémium Egészségközpont Újbuda – 1119 Budapest, Bikszádi utca 6/A.; Swiss Prémium Egészségközpont Pest2 – 1106 Budapest, Méhes utca 1/B.

A nyitvatartási idő az alábbi honlapon érhető el: <https://swissclinic.hu/klinikaink/>

Szóbeli panaszbejelentés esetén a panaszt rögzítő ügyintéző jelen Szabályzat elérhetőségét a panaszossal közli, és a panaszt a rendelkezésére álló eszközökkel írásba foglalja és azt közvetlen felettesének – a Call Center vezetőjének, illetve az Egészségközpontok klinika menedzsereinek – és a panaszosnak az általa a panaszbejelentési során megjelölt e-mail címre az észrevétel lehetőségével haladéktalanul továbbítja.

3.2.2. Írásban tett panaszbejelentés

Az írásbeli panaszbejelentést:

- e-mailben a hello@swissclinic.hu címre, illetve
- postai úton a Swiss Medical Hungary Zrt. 1123 Budapest, Táltos utca 15/B. 2. emelet 1. szám alatti címre lehet megküldeni.

Írásbeli panaszbejelentés esetén javasolt az e-mailben küldött panaszt külön mellékletként csatolni, és a levél törzsszövegében csak a panaszra vonatkozó alapadatokat közölni, míg postai úton előterjesztett panasz esetén a borítékon a „panaszbejelentés, vezérigazgató részére s.k. felbontásra” jelzést feltüntetni.

3.3. A panasz kivizsgálását végző személyek jogai és kötelességei

A betegpanaszok önálló kivizsgálására jogosultak a Swiss Clinic cégcsoport vezető tisztségviselői, az orvosigazgató és az általuk a panasz kivizsgálására kijelölt személy.

A panasz kivizsgálását végző személy jogosult: (i) a Swiss Clinic cégcsoport teljes személyi állományára és infrastruktúrájára kiterjedő indokolt és írásban dokumentált vizsgálatokat végezni; (ii) ennek keretében a vizsgálat tárgyához kapcsolódó minősített adatot, üzleti és gazdasági titkot tartalmazó iratokba betekinteni; (iii) a külön jogszabályokban meghatározott adatvédelmi előírások betartásával, azokról másolatot, kivonatot, illetve fotót, tanúsítványt készíteni/készíttetni; (iv) a vizsgált szervezeti egység bármely alkalmazottjától írásban vagy szóban információt kérni.

A panasz kivizsgálását végző személy köteles: (i) a vizsgálatról teljes és pontos feljegyzést vagy jegyzőkönyvet készíteni; (ii) tevékenységének megkezdéséről (amennyiben kizáró ok nem merül fel) a vizsgált szervezeti egységet vagy személyt tájékoztatni; (iii) a panasz körülmekintő elbírálásához szükséges okiratokat és körülményeket megvizsgálni; (iv) megállapításait, következtetéseit és javaslatait tárgyszerűen, a valóságnak megfelelően, az azt megalapozó bizonyítékokra utalással írásba foglalni; (v) ha a vizsgálat során büntető-, szabálysértési, kártérítési, illetve fegyelmi eljárás megindítására okot adó cselekmény, mulasztás vagy hiányosság gyanúja merül fel, erről a Swiss Clinic cégcsoport vezető tisztségviselőit haladéktalanul tájékoztatni.

3.4. Az eljárásra vonatkozó határidők

A Swiss Clinic cégcsoport köteles a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a panaszost a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 (harminc) napon belül írásban tájékoztatni. A határidőt írásbeli panasz esetén a panasz beérkezésének napját követő naptól, szóbeli panasz esetén a panasz írásbeli rögzítését követő naptól kell számítani. Ha a panaszbejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost — az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével — tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a három hónapot.

3.5. A panasz kivizsgálásának mellőzése

A panasz kivizsgálása mellőzhető, ha

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg;
- a bejelentést nem az arra jogosult személy tette meg;
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú;
- a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjeszti elő a panaszát.

Az azonosíthatatlan bejelentő panaszja kivizsgálható, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál. A panaszost nem érheti hátrány a panasz megtétele miatt, kivéve, ha a kivizsgálás során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt közölt, ebben az esetben a vizsgálat intézkedés mellőzésével megszüntethető.

3.6. A panasz kivizsgálásának általános folyamata

A panaszok kivizsgálására általában az alábbi lépésekben kerül sor, azzal, hogy az itt meghatározott eljárásrend nem kötelező, annak alkalmazott elemeit, sorrendjét a panasz kivizsgálását végző személy a vizsgálat érdekét szem előtt tartva saját hatáskörben határozza meg:

- a panaszbejelentés fogadása, azonosítószámmal ellátása.
- szóbeli panaszbejelentés esetén a bejelentés írásbeli rögzítése, melynek célja, hogy a bejelentés tartalmát, időpontját, a bejelentő nevét (esetleges anonimitását), valamint minden releváns adatot és körülményt rögzítsen, amely segíti a panaszbejelentés kivizsgálását.
- a bejelentés áttekintése, amely során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és fel kell tární, hogy van-e a panasz kivizsgálásának mellőzésére okot adó körülmény.
- a vizsgálat során meg kell vizsgálni a panaszos állításait, különös figyelemmel azokra, melyek a panaszbejelentés valóságalapjának ellenőrzését segítik.
- amennyiben indokolt és lehetséges, folyamatos kapcsolattartásra kell törekedni a panaszossal.
- amennyiben indokolt, a panaszban érintett vagy valószínűsíthetően érintett személyek mielőbbi személyes meghallgatására törekedni kell a panaszra vonatkozó részletes adatok és bizonyítékok beszerzése érdekében.
- a feltárt és bizonyítást nyert tényállást a bizonyítékok egyidejű csatolásával, rögzíteni kell.
- amennyiben a panasz alapján büntető-, szabálysértési, kártérítési, illetve fegyelmi eljárás megindítása tűnik indokoltnak, a megfelelő személyek értesítéséről haladéktalanul intézkedni kell.
- az eljárás lezárásakor, a panaszos részére írásbeli tájékoztatást kell küldeni, amely kellő részletességgel ismereteti a megállapított tényállást és a Swiss Clinic cégcsoport által tett intézkedéseket (az írásbeli tájékoztatás mellőzhető a panaszos igazolható szóbeli tájékoztatása esetén, feltéve, hogy a panaszos a tájékoztatást tudomásul vette).

3.7. A panasz kivizsgálását követően hozott intézkedések

A megalapozott panasz alapján gondoskodni kell:

- a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- az okozott sérelem orvoslásáról, illetve
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

3.8. A rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt közlő személy

Ha a vizsgálat során nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy az eljárásban érintett személy rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt közölt, és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, úgy személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv részére át kell adni.

Amennyiben alappal valószínűsíthető, hogy a vizsgálat során rosszhiszeműen valótlan adatot vagy információt közlő személy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott vagy okoz, úgy személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv részére át kell adni.

3.9. A panaszvizsgálati dokumentáció nyilvántartása

A Swiss Clinic cégcsoport az elvégzett vizsgálatokról nyilvántartást vezet, és a vizsgálatok során előállt vizsgálati dokumentumok megőrzéséről az Általános Adatkezelési Tájékoztatójának megfelelően gondoskodik. A dokumentumok megőrzési ideje 5 év,

4. PANASZKEZELÉS A SWISS CLINIC CÉGCSOPORT INTÉZMÉNYÉN KÍVÜL

A panaszjog gyakorlása nem érinti a panaszos azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint — a panasz kivizsgálása érdekében — más szervekhez (pl. betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez, bírósághoz) forduljon. Ugyancsak megilleti a jogorvoslat a panaszost, ha úgy ítéli meg, hogy a Swiss Clinic cégcsoport panaszát nem megfelelően vizsgálta ki, vagy a panasz kivizsgálása során helytelen következtetésekre jutott, vagy nem megfelelő jogkövetkezményt alkalmazott.

A panasz elutasítása esetén a panaszost a jogorvoslat módjairól részletesen, az egyes szervek és testületek elérhetőségi adatait is közölve tájékoztatni kell.

A panaszos jogorvoslat érdekében az alábbi szerveket keresheti meg:

4.1. Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (betegjogi képviselő a betegek jogait érintő kérdésekben) betegjogi képviselői

A panaszos betegjogi panaszával a betegjogi képviselői hálózatot a Belügyminisztérium önálló szervezeti egységeként működtető Integrált Jogvédelmi Szolgálat területileg illetékes betegjogi képviselőjéhez fordulhat. A betegjogi képviselő — törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között — védi a betegek jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében. A betegjogi képviselők elérhetőségét az Integrált Jogvédelmi Szolgálat az alábbi linken teszi közzé: <https://www.ijsz.hu/kepviselok1.html>

4.2. Fogyasztóvédelem

A fogyasztónak minősülő panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti járási hivatal fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat ellátó szervezeti egységéhez — az illetékes békéltető testületekhez is — fordulhat. A békéltető testületek elérhetősége megtalálható az alábbi internetes felületen: <http://www.bekeltetes.hu>

4.3. Az adatvédelmi tisztviselő adatvédelmi kérdésekben

A Swiss Clinic cégcsoport tagjainak adatvédelmi tisztviselője: dr. Vauver Krisztina
postacím: 1062 Budapest, Andrássy út 113.
e-mail: adatvedelem@swissclinic.hu
telefon: +36 1 451 1060

4.4. Bíróság polgári peres eljárás kezdeményezése érdekében

A panaszos magánjogi igényének elbírálására a Swiss Clinic cégcsoport panasszal érintett tagjának székhelye szerint illetékes járási bíróság vagy törvényszék jogosult.

A SWISS MEDICAL SERVICES Kft. vonatkozásában eljárásra jogosult járásbíróság:

Pesti Központi Kerületi Bíróság

Cím: 1055 Budapest, Markó utca 25.

Levelezési cím: 1887 Budapest, Pf. 28.

Központi telefonszám: +36 1 354 6000

E-mail: pkkb@birosag.hu

A Swiss Medical HUNGARY Zrt. és a Swiss EMERGENCY SERVICES Kft. vonatkozásában eljárásra jogosult járásbíróság:

Budai Központi Kerületi Bíróság

Cím: 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 223.

Központi telefonszám: +36 1 391 4930

E-mail: bkkb@birosag.hu

A Swiss Clinic cégcsoport valamennyi tagja vonatkozásában eljárásra jogosult törvényszék:

Fővárosi Törvényszék

Cím: 1055 Budapest, Markó utca 27.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 16.

Központi telefonszám: +36 1 354 6000

E-mail: ft@birosag.hu

5. EGYEBEK

A jelen Szabályzat elérhető a <https://swissclinic.hu/adatkezelesi-tajekoztato/> honlapon.

A Swiss Clinic cégcsoport fenntartja a jogot, hogy a jelen Szabályzatot egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az érintetteket a Swiss Clinic cégcsoport honlapján keresztül tájékoztatja.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

A Swiss Clinic cégcsoport tagjai:

SWISS MEDICAL SERVICES Korlátolt Felelősségű Társaság

székhelye: 1092 Budapest, Kinizsi utca 22. földszint 4.

cégjegyzékszáma: 01-09-561648

adószáma: 12171864-2-43

statisztikai számjele: 12171864-8622-113-01

SWISS MEDICAL HUNGARY Zártkörűen Működő Részvénytársaság

székhelye: 1125 Budapest, Táltos utca 15/B 2. emelet 1.

cégjegyzékszáma: 01-10-046809

adószáma: 22989143-2-43

statisztikai számjele: 22989143-8622-114-01

SWISS EMERGENCY SERVICES Korlátolt Felelősségű Társaság

székhelye: 1113 Budapest, Ibrahim utca 26. 1. emelet 103.

cégjegyzékszáma: 01-09-293357

adószáma: 25865370-1-43

statisztikai számjele: 25865370-8621-113-01