

Panaszkezelési szabályzat

A Semmelweis Kft (SEK) a Semmelweis Egyetem 100% tulajdonában lévő gazdasági társaság, mely tevékenysége során a Semmelweis Egyetem érdekeit messzemenően figyelembe veszi.

A SEK a szolgáltatásait a Semmelweis Egyetem Klinikáinak közreműködésével teljesíti, mely teljesítéshez a Semmelweis Egyetem szakmai és tudományos hírnevét adja, ami nélkül a SEK gazdasági sikere nem lenne biztosítható.

Az Egyetem Klinikái a 4/2015. számú Kancellári Körlevél értelmében a szabad kapacitásuk felhasználása érdekében a SEK-kel kell, hogy együttműködjenek.

A SEK alaptevékenységében kiemelkedő fontosságú a magas színvonalú, széles körű egészségügyi ellátás nyújtása bel-, és külföldi természetes személyek számára, amely ellátások igénybevétele nem az OEP finanszírozás terhére, hanem attól térben vagy időben mindenkor elkülönítetten történik.

Mindezek következtében kiemelten fontos számunkra ügyfeleink elégedettsége, melynek minél magasabb szintű kielégítése érdekében az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkottuk.

Jelen ügyrend 2018. május 07-én lép hatályba.



Kovács Róbert
Ügyvezető



I. Panasz bejelentésének módja

1. Ügyfélpanasz benyújtható szóban, személyesen a kft. központi irodájában, valamint írásban e-mailen, illetve levélben.
2. Panasz szóban kizárólag személyesen a Semmelweis Egészségügyi Kft. VIII. Budapest, Vajdahunyad utca. 50-54. VI. emeleti központi irodájában, előzetes telefonos bejelentkezést (06-1/327-0452) követően nyújtható be.
3. A szóban előadott panaszt az ügyintéző írásban rögzíti, jegyzőkönyvet vesz fel 2 példányban. Amennyiben a panasz azonnal orvosolható, úgy a Társaság álláspontját rá kell vezetni a jegyzőkönyvre. Amennyiben az ügyintézéshez hosszabb idő szükséges, úgy a továbbiakban a jegyzőkönyvben felvett panasz kivizsgálásának eljárásrendje megegyezik az írásbeli panasz eljárásrendjével. Az ügyfél által aláírt első – eredeti - példány a Társaságé, a másolati példány az ügyfélé. Az ügyfél a Társaság példányán aláírja, hogy a jegyzőkönyv másolatát átvette.
 - A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - a fogyasztó neve, lakcíme,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
4. Írásbeli panasz benyújtható levélben a Semmelweis Egészségügyi Kft. 1450 Budapest Pf: 99. címen, vagy elektronikus módon a panaszugyintezes@semmelweiskft.hu e-mail címen.
5. Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

II. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.
2. Ha az ügyfél a szóbeli panasz (jegyzőkönyvben rögzített) azonnali kezelésével nem ért egyet, akkor a panasz ügyintézője az ügyfél álláspontjával kiegészíti a jegyzőkönyvet, és a továbbiakban az ügyintézés megegyezik az írásbeli panasz eljárási rendjével.
3. Az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.



III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A Semmelweis Egészségügyi Kft. a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:
 - neve,
 - szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - telefonszáma,
 - értesítési módja,
 - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - panasz leírása, oka,
 - ügyfél igénye,
 - a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
 - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. törvény, valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679 sz. EK rendelet rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez szükséges tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálásra előírt 30 napos törvényes válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
 - a) Lakóhelye, illetve tartózkodási helye, ezek hiányában a Társaság székhelye szerinti Békéltető testület, melyek listája a www.fogyasztovedelem.kormany.hu honlapon érhető el.
 - b) Bíróság

V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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 felelő személy megnevezését,
 - a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
2. A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni és az illetékes hatóság kérésére be kell mutatni, illetve át kell adni.