

# **Tokaji Egészségfejlesztő Központ Nonprofit Kft.**

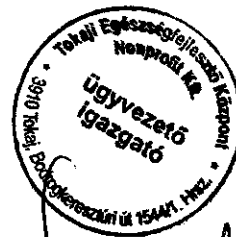
Székhely: 3910 Tokaj, Bodrogkeresztúri út 1544/1.  
Telefon: 06-47-563-563  
Fax: 06-47-563-586  
E-mail: Info@szakrendelo-tokaj.hu



**TOKAJI  
EGÉSZSÉGFEJLESZTŐ  
KÖZPONT**  
Nonprofit Kft.

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Érvényes: 2011.06.01-től



*[Handwritten signature]*

Székhely: 3910 Tokaj, Bodrogkeresztúri út 1544/1.  
Telefon: 06-47-563-563  
Fax: 06-47-563-586  
E-mail: Info@szakrendelo-tokaj.hu

1. A Tokaji Egészségfejlesztő Központ Nonprofit Kft. (Későbbiekben Intézmény) működése során felmerülő betegpanaszok kivizsgálása az 1997. évi CLIV törvény az egészségügyről rendelkezései, valamint a hatályos jogszabályok, szakmai protokollok, előírások, ajánlások illetve a szakmai kamarák etikai szabályzatainak figyelembevételével történik.
2. A beteg jogosult az Egészségügyi ellátással kapcsolatban az adott egészségügyi szolgáltatónál, illetve annak fenntartójánál panaszt tenni.
3. Az Intézményben ellátott személy panasszal személyesen szóbeli formában vagy írásban, illetve elektronikus felületeken az Intézmény ügyvezető igazgatójához fordulhat. A szóbeli panaszról hivatalos feljegyzés készül.
4. Az Intézmény ügyvezető igazgatója intézkedik a panasz kivizsgálásáról, mely során meghallgatja az érintetteket, valamint külső szakmai vagy jogi szakértőt is igénybe vehet az eljárása során.
5. Az érintettek meghallgatásáról az Intézmény Irodájában hivatalos feljegyzés készül, mely külön iktatószámmal iktatásra kerül.
6. Az ügyfélpanasz lefolytatására 15 munkanap áll rendelkezésre, melyet egyszer, maximum 15 munkanappal az ügyvezető igazgató meghosszabbíthat, amennyiben az érintettek meghallgatása, valamint a szakértői vélemények beszerzése ezt indokoltá teszi.
7. Az Intézmény ügyvezető igazgatója a panaszost a vizsgálat lezárását követően a legrövidebb időn belül értesíti, de legfeljebb a panasz benyújtását követően 30 munkanapon belül írásban tájékoztatja.
8. A panaszokat nyilván kell tartani és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat 5 évig meg kell őrizni.
9. A panaszt az Intézmény indokolatlannak, megalapozatlannak nyilvánítja, azaz azt elutasíthatja, vagy annak helyt adhat és ez utóbbi esetben a következő szankciókat alkalmazhatja: szóbeli figyelmeztetés, megrovás, pénzbírság, az intézményi előmeneteli rendszerben való visszaminősítés.
10. Az Intézménynél alkalmazott panaszjog gyakorlása nem érinti a beteg azon jogát, hogy külön jogszabályokban meghatározottak szerint a – panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez forduljon. A panasz benyújtásakor erre a körülményre a szolgáltató köteles a beteg figyelmét felhívni.

#### Hivatkozások:

- 1997 évi CLIV törvény az egészségügyről
- Szakmai Kamarák Etikai Szabályzata
- Tokaji Egészségfejlesztő Központ Nonprofit Kft. működési rendje.