

Rába Medical Center Kft.

(9026 Győr, Egyetem tér 1.)

(továbbiakban: Társaság)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2023. szeptember 1. napjától

Bevezetés

A Rába Medical Center Kft. (9026 Győr, Egyetem tér 1.) az egészségügyi ellátások igénybevételével kapcsolatos panaszok egységes eljárási szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény vonatkozó rendelkezései alapján a panaszok kezelésére vonatkozó szabályzatát (a továbbiakban: Szabályzat) az alábbiakban határozza meg.

I. A panaszkezelés általános szabályai, célja

Az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevők és közeli hozzátartozóik (ügyfelek) jogosultak a nyújtott ellátással kapcsolatban panasszal élni, bejelentést tenni. A panaszok kivizsgálása az egészségügyi szolgáltató törvényi kötelezettsége.

A Társaság együttműködésre törekszik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás során és a válaszadást követően is.

Célunk:

- A panaszbejelentések kivizsgálása.
- A vizsgálat során esetlegesen feltárt sérelem orvoslása.
- Az ügyfélbarát tájékoztatás.
- Gyors, szakszerű panaszkezelési eljárás lefolytatása.
- Az ügyfél és a Társaság között felmerült vitás kérdések rendezése.
- A panaszok, bejelentések kivizsgálása során nyert általános érvényű tapasztalatok felhasználása a későbbi hibák megelőzésére, az ellátás folyamatainak javítására.

II. A szabályzat alkalmazási területe

A jelen Szabályzat kiterjed a Társaság egészségügyi szolgáltatást végző telephelyére (9027 Győr, Nagysándor József u. 31).

III. Alkalmazott jogszabályok

A betegek panaszainak kivizsgálásáról, illetve az eljárás lefolytatásáról, menetéről elsősorban az alábbi jogszabályok rendelkeznek:

- Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII.2.) Korm. rendelet

A Társaság a jelen Szabályzat megalkotásával a fenti jogszabályok előírásainak betartása érdekében az ügyfelektől érkező panaszok kezelésének rendjét az alábbiakban szabályozza.

IV. Fogalom-meghatározások

Panasz: Az egészségügyi ellátás nyújtása során az egészségügyi tevékenység végzésével, a betegjogokkal, a személyes és egészségügyi adatok kezelésével, az ellátók kommunikációjával, magatartásával kapcsolatos, szóban vagy írásban előterjesztett kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Panasznak nem minősülő bejelentés: Az egészségügyi szolgáltatáshoz nem kapcsolódó (rendelővel, infrastruktúrával kapcsolatos) igény, kérés, kifogás, vélemény.

Panaszos: Az a természetes személy (vagy meghatalmazottja, hozzátartozója, gondviselője), aki a panaszt vagy panasznak nem minősülő bejelentést tette.

Ügyfél: a Társaság szolgáltatását igénybe vevő személy.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Közeli hozzátartozó: A házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér.

Képviselő: Az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személy személyazonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a keltezést (a kiállítás helyét és dátumát),
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez az ügyvédnek adott meghatalmazás, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta, illetve az ügyvéd által ellenjegyzett vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás).

V. A panasz bejelentésének módjai

A Társaság ügyfeleinek joguk van panaszt tenni a Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban az alábbi elérhetőségeken:

V.1. Szóbeli panasz esetén:

- **személyesen:**

A Társaság telephelyén (9027 Győr, Nagysándor József u. 31.), nyitvatartási időben.

- **telefonon:**

A Társaság telefonszámán: + 36 96 800 100, munkanapokon 8:00 órától 16:00 óráig.

V.2. Írásbeli panasz esetén:

- **személyesen** vagy érvényes írásbeli meghatalmazással rendelkező más személy által átadott irat útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

- **postai úton** a következő levelezési címre, mely egyben a Társaság telephelye is:

Rába Medical Center Kft. 9027 Győr, Nagysándor József utca 31.

- **elektronikus levélben:**

Az irodavezeto@rabamedical.hu vagy az info@rabamedical.hu email címekre.

VI. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzheti.

A panasz kivizsgálása során alapvető követelmény:

- a törvényszerűség,

- a szakszerűség,
- az objektivitás,
- a pártatlanság.

A panasszal kapcsolatos döntések formája lehet:

- a) elfogadó: megalapozott panasz esetén, amennyiben a kivizsgálás során megállapításra kerül, hogy a Panaszos által előadottak megfelelnek a valóságnak és egyéni jog- vagy érdeksérelem valósul meg;
- b) részben elfogadó: megalapozott panasz esetén, amennyiben a kivizsgálás során megállapításra kerül, hogy a Panaszos által előadottak csak részben felelnek meg a valóságnak, de ennek alapján is fennáll az egyéni jog- vagy érdeksérelem;
- c) elutasító: nem megalapozott panasz esetén, amennyiben a kivizsgálás során megállapításra kerül, hogy a Panaszos által előadottak nem felelnek meg a valóságnak vagy egyéni jog- vagy érdeksérelem nem állapítható meg.

A panasszal kapcsolatos esetleges intézkedések végrehajtását az ügyvezető ellenőrzi.

VI.1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni. Ha a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és a Társaság álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek másolati példányát személyes közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak a helyszínen át kell adni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg meg kell küldeni. Amennyiben a panasz azonnali kezelése nem lehetséges, a kivizsgálásra irányadó határidőre az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések az irányadóak.

Jegyzőkönyv készítése esetén a jegyzőkönyvnek az alábbi információkat szükséges tartalmaznia:

- az előadott panasz egyedi azonosítószáma,
- a Panaszos neve, lakcíme/székhelye, adott esetben levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása,
- a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- telefonon közölt szóbeli panasz kivételével a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása,
- amennyiben a panasz kivizsgálása lehetséges, a Társaság nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról,
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

VI.2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül a Társaság megküldi a Panaszos által kapcsolattartásra megadott posta címre vagy email címre.

VII. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A fogyasztónak minősülő Panaszos a panasz kivizsgálása érdekében betegjogi képviselőt ellátó személyhez is fordulhat. A betegjogi képviselők elérhetősége megtalálható az Integrált Jogvédelmi Szolgálat honlapján: <http://www.ijasz.hu/>.

A fogyasztónak minősülő Panaszos a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testületekhez is fordulhat. A békéltető testületek elérhetősége megtalálható az alábbi internetes felületen:

<http://www.bekeltetes.hu>

A fogyasztónak minősülő Panaszos panaszának elutasítása esetén a válaszban külön tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy pontosan mely betegjogi képviselőhöz fordulhat (név, telefonszám, email cím megadásával), továbbá tájékoztatni kell a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről (az illetékes békéltető testület nevének, székhelyének, telefonos és internetes elérhetőségének, valamint levelezési címének feltüntetésével), továbbá arról, hogy maga a Társaság kezdeményezi-e békéltető testület eljárását. Ezen kívül tájékoztatni kell arról, hogy igényét bíróság előtt is érvényesítheti, továbbá arról, hogy fogyasztói jogaival kapcsolatban a lakóhelye szerinti illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat ellátó szervezeti egységéhez is fordulhat (névének, székhelyének, telefonos és internetes elérhetőségének, valamint levelezési címének feltüntetésével).

VIII. A panasz nyilvántartása

A panaszt (jegyzőkönyvet, egyéb dokumentumot) és az arra adott választ (illetve annak esetleges másolatát), valamint a panasz kivizsgálásával összefüggő iratokat a Társaság a panasz lezárását követően 5 (öt) évig köteles megőrizni, legkésőbb azonban addig, amíg a panasszal kapcsolatos igény érvényesítésének jogszabályi lehetősége fennáll.

IX. A panasszal kapcsolatos személyes adatkezelés szabályai

A Társaság, mint adatkezelő a panaszkezelés során a következő adatokat kezeli a panaszkezelés céljából:

a) Az adatkezelés célja: A panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása, illetve a vizsgálat eredményéről a Panaszos értesítése.

b) Kezelt adatok köre: a Panaszos neve, lakcíme (székhelye), email címe, telefonszáma, értesítési címe (adott esetben); meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetén a meghatalmazott személy neve, lakcíme, székhelye, telefonszáma; továbbá panaszkezelés során a Panaszos vagy meghatalmazottja által megadott, különösen a jegyzőkönyvben szereplő további személyes adatok.

c) Az adatkezelés jogalapja: az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR) 6. cikk (1) bekezdés b) és c) pontok értelmében szerződéses és jogi kötelezettség teljesítése; a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A-C. §

d) Az adatkezelés időtartama: A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig kell megőrizni [Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés].

Az adatok megismerésére jogosult személyek köre: A Társaság képviselőjére jogosult személy, a Társaság ügyfélszolgálati (recepációs) ügyintézője, irodavezető, adatfeldolgozó, adatvédelmi tisztviselő.

Az adatvédelmi tisztviselő személye: dr. Erős László Péter, email: info@dreroslaszlo.hu, telefon: +36 30 650 1718

Módosítás, közzététel: A Társaság fenntartja a jogot, hogy a jelen pontban megfogalmazott tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az érintetteket (Panaszos) a Társaság a www.rabamedical.hu honlapon tájékoztatja.

Adatbiztonság: A Társaság a személyes adatok védelme érdekében információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amelyben ismerteti az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. Az adatokhoz való hozzáférést a Társaság jogosultsági szintek megadásával korlátozza. A Társaság által kezelt személyes adatokhoz meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá a Társaság munkavállalói.

Az adatkezeléssel érintett személy jogai:

- **A hozzáférés joga**

Az adatkezeléssel érintett személy jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy az adatkezelő által gyűjtött személyes adatokhoz hozzáférést kapjon.

- **A helyesbítéshez való jog**

Az adatkezeléssel érintett személy jogosult, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az adatkezeléssel érintett személy jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

- **A törléshez való jog**

Az adatkezeléssel érintett személy jogosult, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje a GDPR 17.cikk (1) bekezdés által meghatározott feltételek esetén.

- **Az elfeledtetéshez való jog**

Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az adatkezeléssel érintett személy kérelmezte a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

- **Az adatkezelés korlátozásához való jog**

Az adatkezeléssel érintett személy jogosult, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:

- az adatkezeléssel érintett személy vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát
- az adatkezelés jogellenes, és az adatkezeléssel érintett személy ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az adatkezeléssel érintett személy igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez
- az adatkezeléssel érintett személy tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az

adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az adatkezeléssel érintett személy jogos indokaival szemben.

- **Az adathordozhatósághoz való jog**

Az adatkezeléssel érintett személy jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta ha az adatkezelés a GDPR 6.cikk (1) bekezdés a.) pontja szerinti hozzájáruláson alapul és az adatkezelés automatizált módon történik.

- **A tiltakozáshoz való jog**

Az adatkezeléssel érintett személy jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon a GDPR 6.cikk (1) bekezdés a.) pontján alapuló személyes adatainak a kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább.

- **Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást**

Az adatkezeléssel érintett személy jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

Az előző bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- az adatkezeléssel érintett személy és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges
- meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az adatkezeléssel érintett személy jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít vagy
- az adatkezeléssel érintett személy kifejezett hozzájárulásán alapul.

Az adatkezelés biztonsága:

Az adatkezelő és az adatfeldolgozó a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a) a személyes adatok álnevesítését és titkosítását
- b) a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét
- c) fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani
- d) az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

Jogorvoslati lehetőségek:

Érintett (Panaszos) a Társaság adatbiztonsági és adatvédelmi szabályzata alapján kérheti a személyes adataihoz történő hozzáférést, az adatok helyesbítését, a személyes adat kezelésének

korlátozását, valamint jogosult a személyes adatok hordozhatóságára, illetve – a jogszabályban meghatározott adatkezelési kötelezettségek kivételével- törlési igény benyújtására a tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségeken.

A Társaság a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatást nyújt az adatkezeléssel kapcsolatos kérelmek nyomán hozott intézkedésekről. Ezen határidő jogos indok esetén 2 hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Társaság a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított 1 hónapon belül tájékoztatást nyújt. Ha a Társaság nem tesz intézkedéseket az adatkezeléssel érintett személy kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatást nyújt az intézkedés elmaradásának okáról, és a felügyeleti hatóságnál, valamint bíróságnál benyújtható panaszkezelés módjáról.

Az érintett jogainak megsértése, ill. észrevétel esetén az alábbi elérhetőségeken tehet nyilatkozatot:

- Postai úton a Rába Medical Center Kft. 9027 Győr, Nagysándor József u. 31. címen
- E-mail útján az info@dreroslaszlo.hu és/vagy irodavezeto@rabamedical.hu e-mail címen
- Telefonon a 06 30 650 1718 telefonszámon

Az érintett jogainak megsértése, ill. észrevétel esetén az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

- A Társaság székhelye szerint illetékes Győri Törvényszék vagy az érintett/bejelentő lakóhelye szerint illetékes Törvényszék vagy az érintett/bejelentő tartózkodási helye szerint illetékes Törvényszék.
Az illetékes bíróságok a <https://birosag.hu/birosag-kereso> oldalon érhetőek el.
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9. E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu