PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Egészségügyi Szolgáltatásokhoz és Ügyfélkapcsolatokhoz

A Silveris Kft. (székhely: 1221 Budapest, Korompai út 11., Cg.: 01-09-450918, adószám: 32947407-1-43) kiemelt figyelmet fordít ügyfelei elégedettségére és a szolgáltatások minőségére. Jelen szabályzat célja a Silveris Medical Magánorvosi Klinika által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfél panaszok, észrevételek átlátható, szakszerű és hatékony kezelésének rögzítése.

> A panaszkezelési eljárás során a Silveris Kft. az Egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (Eü. tv.), a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLXV. törvény, valamint a GDPR és az 1997. évi XLVII. adatvédelmi törvény rendelkezései alapján köteles eljárni.

1. A Panasz Fogalma és Előterjesztésére Jogosultak

Panasz fogalma: Minden olyan írásbeli vagy szóban elhangzó megkeresés, amelyben az Ügyfél a Silveris által nyújtott egészségügyi szolgáltatással, az orvosi vagy ápolási ellátással, a személyzet magatartásával, az elszámolással vagy a Klinika működésével kapcsolatban sérelmet fogalmaz meg, és annak orvoslását kéri.

Jogosultak: Panaszt az egészségügyi szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél, vagy annak teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásbeli meghatalmazottja nyújthat be.

2. A Panasz Benyújtásának Módja

A panaszok fogadása az alábbi hivatalos csatornákon történik:

i. *Személyesen:* A Klinika recepcióján (1115 Budapest, Bartók Béla út 105-113. Bartók Udvar B. épület Fsz.), nyitvatartási időben. A recepció teljeskörűen biztosítja a hivatalos Panaszkezelő Lap kitöltésének lehetőségét.

ii. Írásban postai úton: Silveris Kft. Ügyfélszolgálat — 1115 Budapest, Bartók Béla út 105-113. Bartók Udvar B. épület 1/A Földszint címre címezve.

iii. Elektronikus úton (E-mail): info@silveris.hu e-mail címen.

iv. Telefonon: A +36-30-751-5104 telefonszámon. (Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a telefonos ügyfélszolgálati megkereséseket a minőségbiztosítási szabályzatnak megfelelően rögzíthetjük).

3. A Panasz Előterjesztésének Feltételei és Azonosítás

Igazolási kötelezettség: Az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos reklamációkat a Silveris kizárólag a szolgáltatás igénybevételekor kapott számla/bizonylat vagy az azonosításhoz szükséges adatok bemutatása mellett fogad el.

Személyazonosság igazolása: Amennyiben az ügyfélszolgálati munkatárs nem tud hitelt érdemlő módon meggyőződni a panaszos személyazonosságáról vagy jogosultságáról, a betegjogi és adatvédelmi előírások védelmében jogosult kérni a panasz írásbeli megerősítését, vagy a panasz kivizsgálását megtagadni.

4. A Panasz Kivizsgálásának Menete és Határideje

Szóbeli panasz orvoslása: A szóbeli vagy telefonos panaszt a Klinika munkatársa lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Ha ez nem lehetséges, jegyzőkönyvet/panaszkezelő lapot vesz fel.

Írásbeli panasz kivizsgálása: Az írásban vagy Panaszkezelő Lapon benyújtott panaszt a Silveris szakmai felelőse érdemben kivizsgálja. A kivizsgálási határidő a panasz beérkezését követő legfeljebb 30 nap.

Írásbeli válaszadás: A kivizsgálás eredményéről, a megállapításokról és a tett intézkedésekről a Silveris írásban (e-mailben vagy postai úton) indoklással ellátott tájékoztatást küld az Ügyfélnek.

5. Jogorvoslati Lehetőségek és Hatóságok

Amennyiben a panaszos a Silveris panaszkezelésével, a kivizsgálás eredményével vagy az egészségügyi ellátással nem ért egyet, az alábbi szervekhez és hatóságokhoz fordulhat:

1. Betegjogi Képviselő: Az egészségügyi intézetben a Klinikától független betegjogi képviselő működik, és segíti a pácienseket jogaik érvényesítésében.

2. Egészségügyi Hatósági Felügyelet: Budapest Főváros Kormányhivatala Népegészségügyi Főosztálya (vagy az illetékes Kerületi Hivatal Népegészségügyi Osztálya).

3. Fogyasztóvédelmi Hatóság / Békéltető Testület: Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina körút 99., Tel: +36-1-488-2131, Web: www.bekeltet.bkik.hu)

4. Adatvédelmi Hatóság (Adatkezelési sérelem esetén): Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., Web: www.naih.hu)