

Panaszkezelési szabályzat – M Dental Kft.	Verzió: 2.1	Hatályba lépés dátuma: 2022.10.17.
--	-------------	------------------------------------

Panaszkezelési Szabályzat

M Dental Kft.

Panaszkezelési szabályzat – M Dental Kft.	Verzió: 2.1	Hatályba lépés dátuma: 2022.10.17.
--	-------------	------------------------------------

Tartalom

1. A Szabályzat célja	3
2. A Szabályzat hatálya	3
2.1. Területi hatály.	3
2.2. Személyi hatály.	3
2.3. Tárgyi hatály.	3
3. Fogalom-meghatározások	3
3.1. Fogyasztó.	3
3.2. Panasz.	3
3.3. Ügyfél.....	4
4. A Panasz bejelentésének módjai	4
4.1. Szóbeli panasz esetén	4
4.2. Írásbeli panasz esetén	4
5. A Panasz kivizsgálása	5
6. A Panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok	6
7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	7
8. A Panasz megőrzése, nyilvántartása	7
9. Záró rendelkezések	8

Panaszkezelési szabályzat – M Dental Kft.	Verzió: 2.1	Hatályba lépés dátuma: 2022.10.17.
--	--------------------	---

Az M Dental Kft. (a továbbiakban: „Társaság”) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: „Eütv.”) és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”) előírásainak betartása érdekében az általa az ügyfeleknek (a továbbiakban: „Ügyfelek” vagy „Ügyfél”) nyújtott egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban érkező panaszok kezelésének rendjét a jelen Panaszkezelési Szabályzatban (a továbbiakban: „Szabályzat”) rögzíti.

1. A Szabályzat célja

A Szabályzat megalkotásának célja, hogy rögzítse, hogy az Ügyfelek mely csatornákon keresztül nyújthatnak be a Társasághoz panaszt, a különböző csatornákon a Társasághoz beérkezett ügyfélpanaszok kezelésének a folyamatát, meghatározza a panaszokkal kapcsolatos, társaságon belüli teendőket, felelősöket, határidőket, annak érdekében, hogy az egészségügyi tevékenység ellátása során az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását folyamatosan biztosítani és fejleszteni lehessen, illetőleg a jogszabályban a panaszkezelés tekintetében előírtak maradéktalanul teljesítésre kerüljenek.

2. A Szabályzat hatálya

- 2.1. **Területi hatály:** a jelen Szabályzat a Társaság Magyarország területén – ideértve a Társaság valamennyi magyarországi telephelyét – nyújtott egészségügyi és üzleti tevékenységére terjed ki.
- 2.2. **Személyi hatály:** a jelen Szabályzat egyaránt kiterjed a Társaság panaszkezeléssel kapcsolatban eljárni jogosult munkavállalóira, megbízottaira, közreműködőire; valamint a Társaság vonatkozásában panaszt benyújtó Ügyfelekre.
- 2.3. **Tárgyi hatály:** a jelen Szabályzat a Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos panaszokra terjed ki.

3. Fogalom-meghatározások

- 3.1. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró, természetes személy.
- 3.2. **Panasz: panasznak** minősül minden, az Ügyfelektől – bármilyen azonosítható formában és módon beérkező, a Társaság által nyújtott szolgáltatásokkal, a Társaság tevékenységével, magatartásával, mulasztásával közvetlen kapcsolatban álló negatív visszajelzés, amely okának feltárása, illetve a probléma elhárítása, megoldása a

Panaszkezelési szabályzat – M Dental Kft.	Verzió: 2.1	Hatályba lépés dátuma: 2022.10.17.
--	--------------------	---

vonatkozó jogszabályok értelmében intézkedést igényel, és elsősorban az alábbi 4. pont szerint kerül benyújtásra.

Nem minősül panasznak az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan megkeresés, amely általános tájékoztatás, vélemény, egészségügyi tanács vagy állásfoglalás kérésre irányul, méltányossági kérelem, valamint a szolgáltatás minőségének javítása, fejlesztése érdekében rendszeresített, önkéntesen kitöltött kérdőíveken és igényfelmérő űrlapokon tett észrevételek. Nem minősülnek továbbá panasznak a hatósági vagy bírósági eljárás során küldött megkeresések.

3.3. **Ügyfél:** a Társaság szolgáltatásait igénybe vevő, fogyasztónak minősülő személy. Az Ügyfél a panaszeljárással önállóan vagy képviselő útján járhat el.

4. A Panasz bejelentésének módjai

A Társaság Ügyfeleinek joguk van panaszt tenni a Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban az alábbi módon és elérhetőségeken:

4.1. Szóbeli panasz esetén:

- **személyesen:**
az M Dental Kft. által mindenkor működtetett, egészségügyi (fogászati) ellátás nyújtására jogosult telephelyein, intézményeiben, nyitvatartási időben. (Az aktuális telephelyek címe és nyitvatartási ideje mindenkor megtalálható a <http://medicoverdental.hu/> honlapon.)
- **telefonon:**
a Medicover Call Centerén keresztül (rögzített telefonvonalon): +36 1 465 3100, munkanapokon (hétfőtől- péntekig) reggel 7.00 órától este 20.00 óráig

4.2. Írásbeli panasz esetén:

- **személyesen** vagy érvényes írásbeli meghatalmazással, avagy egyéb jogszabályi felhatalmazással rendelkező harmadik személy (képviselő) útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást a vonatkozó jogszabálynak¹ megfelelő közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

¹ Lásd: a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény.

Panaszkezelési szabályzat – M Dental Kft.	Verzió: 2.1	Hatályba lépés dátuma: 2022.10.17.
--	--------------------	---

- **Postai úton**, a következő levelezési címre megküldve, mely egyben a Társaság székhelye is: M Dental Kft., 1134 Budapest Váci út 29-31.
- **Elektronikus levélben (e-mail)**:
az ugyfelkapcsolat@medicover.hu e-mail címre.

5. A Panasz kivizsgálása

- 5.1. A Panasz kivizsgálás térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számít fel.
- 5.2. A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény, információ figyelembe vételével, mérlegelésével történik. Amennyiben a Panasz kivizsgálásához szükséges, a Panasz kivizsgálására a Társaság által kijelölt ügyintéző az Ügyféllel közvetlenül egyeztethet, az Ügyfelet további nyilatkozatok megtételére hívhatja fel, az Ügyfélől pontosítást kérhet, a Társaságnál az Ügyfélre vonatkozóan rendelkezésre álló dokumentumokba – ideértve az Ügyfél egészségügyi dokumentációját is – betekinthez, azokat a kivizsgáláshoz – a szükséges mértékben – megismerheti, felhasználhatja.
- 5.3. 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.

5.4. A szóbeli Panasz ügyintézése

- 5.4.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – Panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.
- 5.4.2. Ha az Ügyfél a Panasz kezelésével nem ért egyet vagy a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Panaszról és a Társaság azzal kapcsolatos álláspontjáról a Társaság haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek másolati példányát személyesen közölt szóbeli Panasz esetén az Ügyfélnek a helyszínen átadja. Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Társaság a jegyzőkönyv másolati példányát legkésőbb a Panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg küldi meg.
- 5.4.3. Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén a Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy Panaszáról rögzített hangfelvétel készül. A hangfelvételt a Társaság egyedi azonosítószámmal látja el és a vonatkozó jogszabálynak megfelelően 5 (öt) évig megőrzi.

Panaszkezelési szabályzat – M Dental Kft.	Verzió: 2.1	Hatályba lépés dátuma: 2022.10.17.
--	--------------------	---

5.4.4. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, illetve a hangfelvételtől hiteles jegyzőkönyv megküldését. Továbbá amennyiben az Ügyfél kéri, a Társaság a hangfelvételtől készült másolatot – elektronikus úton, díjmentesen – rendelkezésére bocsátja.

5.4.5. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az előadott Panasz egyedi azonosítószáma,
- az Ügyfél neve,
- az Ügyfél lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, e-mail címe,
- a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél Panaszának részletes leírása,
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli Panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a Társaság nyilatkozata az Ügyfél Panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- a Panasszal érintett szolgáltató (azaz M Dental Kft.) neve és címe.

5.4.6. A szóbeli Panasz további ügyintézésre, azaz az érdemi válasz megküldésre az 5.5.1. pont alatt rögzítettek irányadóak.

5.5. Az írásbeli Panasz ügyintézése

5.5.1. A Társaság az írásbeli Panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott írásbeli álláspontját (válaszát) a Panasz Ügyfél általi közlését (jegyzőkönyv keltét) követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi az Ügyfél (vagy képviselője) által megjelölt postai vagy elektronikus levelezési (e-mail) címre.

6. A Panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok

6.1. A Panaszt benyújtó Ügyfél személyes adatait a Társaság 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 szóló 2016/679 EU rendelet (Általános adatvédelmi rendelet; a továbbiakban: „GDPR”), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: „Infotv.”), az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: „Eüak.”), az Eütv. és az Fgytv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Panaszkezelési szabályzat – M Dental Kft.	Verzió: 2.1	Hatályba lépés dátuma: 2022.10.17.
--	-------------	------------------------------------

6.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos további tájékoztatást a Társaság honlapján (<http://medicoverdental.hu/>) mindenkor elérhető Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

7.1. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Panasz kivizsgálása érdekében, illetve a Panasz elutasítása esetén betegjogi képviselőhöz is fordulhat. A betegjogi képviselők elérhetősége mindenkor megtalálható (kifüggesztve) a Társaság telephelyein, valamint az Integrált Jogvédelmi Szolgálat honlapján: <http://www.ijsz.hu>

7.2. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Panasz elutasítása esetén az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez is fordulhat. A békéltető testületek elérhetősége mindenkor megtalálható kifüggesztve a Társaság telephelyein, valamint az alábbi internetes felületen: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

7.3. A fogyasztónak minősülő Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetősége mindenkor megtalálható kifüggesztve a Társaság telephelyein, valamint az alábbi internetes felületen: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

7.4. Fentiekén túl az Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére is (lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes bíróság előtt). A bíróságok elérhetősége mindenkor megtalálható kifüggesztve a Társaság telephelyein, valamint az alábbi internetes felületen: <https://birosag.hu/birosag-kereso>

8. A Panasz megőrzése, nyilvántartása

8.1. A Panaszt, az arról felvett jegyzőkönyvet és a Társaság arra adott válaszát, valamint a Panasz kivizsgálásával összefüggő iratokat – ha ezek tekintetében egyéb jogszabályi előírás nem irányadó – a Társaság legalább a Panasz lezárását követő 5 (öt) évig köteles megőrizni, legkésőbb azonban addig, amíg a Panasszal kapcsolatos igényérvényesítés (pl. hatósági vagy bírósági eljárás) folyamatban van.

Panaszkezelési szabályzat – M Dental Kft.	Verzió: 2.1	Hatályba lépés dátuma: 2022.10.17.
--	-------------	------------------------------------

9. Záró rendelkezések

- 9.1. A jelen Szabályzat 2022. október 17. napján lép hatályba és kihirdetésével a szabályzat korábbi szövegezése hatályát veszti.
- 9.2. A jelen Szabályzat kapcsán a Társaság fenntartja a jogot, hogy a piaci gyakorlat vagy a vonatkozó jogszabályok, hatósági és bírósági gyakorlat változásai alapján a Szabályzat rendelkezéseit bármikor, egyoldalúan felülvizsgálja és módosítsa.
- 9.3. A Szabályzatot – ideértve annak mindenkori módosításait is – a Társaság a honlapján – teszi közzé.