



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Clinomics Europe Kft.

Hatályos: 2026. június hó 01. napjától
visszavonásig vagy módosításig

Tartalomjegyzék

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | BEVEZETÉS | 3 |
| 2 | A SZABÁLYZAT CÉLJA | 3 |
| 3 | FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK | 3 |
| 4 | ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLET | 5 |
| 5 | A PANASZBEJELENTÉS MÓDJAI | 5 |
| 5.1 | Írásbeli panasztétel | 5 |
| 5.2 | Szóbeli panasztétel személyesen | 6 |
| 5.3 | Telefonon történő panasztétel | 6 |
| 5.4 | Panasztétel helye (személyi szinten) | 6 |
| 5.5 | Névtelen panasztétel | 6 |
| 5.6 | Névvel tett panaszbejelentés | 6 |
| 6 | A PANASZOK KIVIZSGÁLÁSA | 7 |
| 6.1 | Írásbeli panaszok kivizsgálása | 7 |
| 6.2 | Szóbeli panaszok kivizsgálása | 7 |
| 6.3 | Telefonon érkező panaszok kivizsgálása | 8 |
| 7 | A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI | 8 |
| 8 | A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA | 9 |
| 9 | PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG | 10 |

1 Bevezetés

A Clinomics Europe Kft. panaszkezelési rendjére különösen, de nem kizárólag az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény irányadó, amelyek figyelembevételével az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkalmazza.

2 A szabályzat célja

Jelen panaszkezelési szabályzat célja, hogy szabályozza a Clinomics Europe Kft.-hoz (továbbiakban Clinomics Europe vagy Szolgáltató), mint egészségügyi szolgáltatóhoz beérkezett ügyfélpanaszok kezelésének rendjét és folyamatát, határidejét, valamint a panaszkezelésben eljárók körét, a Szolgáltató és a panasztevő ügyfél jogait és kötelezettségeit.

A jogszabályi kötelezettségek teljesítésén túl a Clinomics Europe belső panaszkezelési szabályozásának célja: a panasz megfelelő kivizsgálása, a probléma feltárása és megértése; gyors, szakszerű eljárások lefolytatása; a vitás kérdések felek közötti, megnyugtató elrendezése; a feltárt ügyfél sérelmek orvoslása; a tapasztalatok összegyűjtése, értékelése, amelynek célja az ügyfélbarát tájékoztatás és az ügyfélelégedettség javítása, valamint az egészségügyi szolgáltatások minőségének fejlesztése.

3 Fogalommeghatározások

Panaszjog: a törvény által biztosított jog, amely szerint az egészségügyi ellátás során a szolgáltatást igénybe vevő páciens/beteg (vagy a jogszabály szerinti képviseleti joggal rendelkező hozzátartozója, meghatalmazottja) jogosult az ellátásra vonatkozóan az egészségügyi szolgáltatónál szóban, írásban panasszal élni.

Panasz: Panasznak minősül a Clinomics Europe Ügyfelétől bármilyen azonosítható formában és módon beérkező, a Clinomics Europe által nyújtott szolgáltatással, tevékenységgel, vagy a Szolgáltató munkatársainak magatartásával kapcsolatos problémát, jog-, vagy érdeksérelmet megfogalmazó és annak megszüntetésére irányuló kérelem, amely elrendezése nem tartozik más, így különösen bírósági vagy államigazgatási eljárás hatálya alá. Az egészségügyi szolgáltatók törvényi kötelezettsége ezen panaszok kivizsgálása.

Panasznak nem minősülő bejelentés: a Clinomics Europe-hoz benyújtott olyan megkeresés, amely méltányossági kérelemnek minősül vagy általános tájékoztatás, illetve állásfoglalás kérésre irányul, továbbá a minőségfejlesztés érdekében közzétett ügyfélelégedettség felmérések, kérdőívek megválaszolása során keletkező észrevételek, illetve egyéb az infrastruktúrával kapcsolatos a jogszabályokban rögzített feltételeken túli igény, kérés, kifogás.

Panaszos: az a természetes személy („Ügyfél” vagy „Fogyasztó” vagy „Páciens/beteg” is egyben, illetve meghatalmazottja, hozzátartozója vagy gondviselője), aki a panaszt, vagy panasznak nem minősülő bejelentést tette.

Ügyfél: a Szolgáltatóval jogviszonyban álló természetes személy („Beteg/páciens” is egyben). Képviselő révén megrendelt és igénybe vett szolgáltatás esetén Ügyfélnek minősül mind a képviselő, mind az egészségügyi ellátásban részesülő képviselt beteg/páciens is.

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

Hozzátartozó: a közeli hozzátartozó*, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa (bejegyzett élettársa), a házastárs (bejegyzett élettárs) egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa (bejegyzett élettársa).

***Közeli hozzátartozó:** a házastárs, bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon (gyermek, unoka; szülő, nagyszülő), az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, testvér.

Képviselő/meghatalmazott: az a természetes személy, aki képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokirattal, vagy közokiratban foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy jogszabály szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolni tudja. A meghatalmazásnak a következőt szükséges tartalmaznia: meghatalmazó és a meghatalmazott személyazonosító adatait; meghatalmazás tárgyát; a képviseleti jogosultság hatályát/terjedelmét; kiállítás helyét és dátumát; meghatalmazott és meghatalmazó aláírását vagy minősített elektronikus aláírását; két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását (kivételt képez ügyvédi ellenjegyzéssel bizonyított meghatalmazás vagy bírói vagy közjegyzői hitelesítésen átesett meghatalmazói aláírás).

Betegjogi képviselő: az egészségügyi törvényben és más jogszabályokban meghatározott keretek között védi a betegek jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében: segít a betegnek panasa megfogalmazásában; a beteg írásbeli meghatalmazása alapján a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben panaszt tehet az egészségügyi szolgáltatónál és az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál és az eljárás során képviseli a beteget; az egészségügyi szolgáltatónál észlelet jogsértő gyakorlat vagy egyéb hiányosság esetén jogosult a vezetők figyelmét felhívni azokra és javaslatot tenni azok megszüntetésére vonatkozóan.

4 Érvényességi terület

Jelen szabályozás a Clinomics Europe Kft. egészségügyi tevékenységére vonatkozik, kiterjed az egészségügyi szolgáltatások és vizsgálatok teljesítéséhez a honlapján (www.korairakszures.hu) nyújtott szolgáltatási-, és tájékoztatási folyamatokra, az egészségügyi szolgáltatások helyszínén (1094 Budapest, Mihálkovics u. 10.) nyújtott egészségügyi és diagnosztikai tevékenységekre, valamint azok teljesítésére és végeredményére.

Személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóval munkaviszonyban, illetve egyéb jogviszonyban álló munkavállalókra, alvállalkozókra, akik a Clinomics Europe egészségügyi szolgáltatásainak teljesítésében részt vesznek, vagy akikre a szabályzatban rögzített követelmények vonatkoznak, valamint a Clinomics Europe egészségügyi szolgáltatásait igénybe vevő betegekre páciensekre, meghatalmazott hozzátartozóikra.

A panaszkezelés hatályát a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött egyedi szerződés, a vizsgálatkérő, a csatolt nyilatkozatok, illetve a mindenkor érvényes és az Ügyfél által előzetesen elfogadott ÁSZF rendelkezései is meghatározzák.

5 A panaszbejelentés módjai

A Clinomics Europe Kft. ügyfeleinek joguk van panaszt tenni írásban, szóban személyesen, vagy telefonon a Clinomics Europe által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban az alábbi elérhetőségeken és módokon.

Az Ügyfél személyesen, vagy meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

5.1 Írásbeli panasztétel

Írásbeli panasztétel történhet:

- **postai úton, levélben** a következő levelezési címre, amely egyben a szolgáltatások nyújtásának helyszíne is: **Clinomics Europe Kft., 1094 Budapest, Mihálkovics utca 10.**
- **elektronikus módon** az info@clinomicseurope.com e-mail címen.
- **átadott irat útján**, személyesen vagy érvényes írásbeli meghatalmazással rendelkező más személy által.

5.2 Szóbeli panasztétel személyesen

Szóbeli panaszbejelentés személyesen a Clinomics Europe Kft. egészségügyi szolgáltatás nyújtásának helyszínén (1094 Budapest, Mihálkovics utca 10.) előzetes időpontegyeztetést követően nyújtható be.

5.3 Telefonon történő panasztétel

Az Ügyfeleink telefonon panaszt a Clinomics Europe +36306987212 ügyfélszolgálati telefonszámán keresztül jelenthetnek. Munkatársaink munkanapokon 9:30-tól 16:00 óráig állnak telefonon ügyfeleink, pácienseink rendelkezésére. Üzemidőn kívül jelenleg nem tudunk hívásokat fogadni. A szolgáltatása nem emelt díjas.

5.4 Panasztétel helye (személyi szinten)

Panaszt az Ügyfél/beteg/meghatalmazott/hozzátartozó a következő vezetőknél vagy munkatársnál tehet:

- Ügyvezetőnél / Operatív igazgatónál
- Laboratórium igazgatónál
- az ügyfélkapcsolati munkatársnál
- ellátás során az egészségügyi személyzetnél
- irodavezetőnél

5.5 Névtelen panasztétel

Névtelenül vagy aláírás nélkül tett bejelentések vizsgálása - kellő mérlegelés után – mellőzhető. Amennyiben annak tartalma releváns lehet a szolgáltatóra nézve, a vezetők vizsgálatot rendelhetnek el névtelen bejelentés mellett is annak eldöntésére, hogy megbizonyosodjanak a bejelentés/panasz tartalma valós-e, hogyan érinti a szolgáltatót, vagy szükséges lehet-e valamilyen belső szabályozással összefüggő vagy egyéb jogi lépést tenni.

5.6 Névvél tett panaszbejelentés

Azonosítható személy által, névvél tett panaszokkal minden esetben az Ügyvezető/Operatív igazgató, távollétében a laboratórium igazgató foglalkozik, aki elrendeli annak vizsgálatát.

Személyekre, munkatársakra vonatkozó panasz kivizsgálásának elrendelése az Ügyvezető/Operatív igazgató, illetve szükség esetén a helyette eljáró szakértő jogkörébe tartozik.

6 A panaszok kivizsgálása

A Clinomics Europe a panaszkezelési eljárása során mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja és az ügyfelek számára minden esetben megfelelő, mindenre kiterjedő, kielégítő választ adjon és a megalapozott panaszokat mielőbb orvosolja.

A panaszok kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Szolgáltató nem számít fel. A panaszok kivizsgálása és kezelése az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A korábban már kivizsgált, érdemben már megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, új információt nem tartalmazó, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt panaszbejelentést, valamint nem azonosítható személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Clinomics Europe mellőzheti.

6.1 Írásbeli panaszok kivizsgálása

Az írásbeli panaszok kivizsgálását a kézhezvétel/beérkezés után azonnal megkezdjük. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, a kivizsgálást követő, indoklással ellátott álláspontot a lehetőségekhez mérten minél előbb, de maximum a panasz közlését követő 30 naptári napon belül a Clinomics Europe megküldi az Ügyfél/panaszos által kapcsolattartásra megadott postázási címre vagy e-mail címre.

6.2 Szóbeli panaszok kivizsgálása

- i. A szóban bejelentett panaszt a Clinomics Europe illetékes munkatársa jegyzőkönyvben, írásban rögzíti.
- ii. A panaszt azonnal megvizsgáljuk és amennyiben lehetséges a szükséges intézkedések megtételével azonnal orvosoljuk, továbbá Szolgáltatóként az álláspontunkat a jegyzőkönyvben közvetlenül is rögzítjük.
- iii. Amennyiben az Ügyfél/panaszos a panaszkezeléssel nem ért egyet vagy a panasz kivizsgálásához hosszabb idő szükséges az Ügyfél/panaszos, valamint a Clinomics Europe álláspontját is a jegyzőkönyvben feltüntetjük. Ilyen esetben a szóbeli panasz kivizsgálásának további rendje megegyezik az írásbeli panaszra vonatkozó eljárási renddel.
- iv. A személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek/panaszosnak a jegyzőkönyv másolati példányát a helyszínen átadjuk. A panaszos legalább a Szolgáltató eredeti példányán külön aláírja, hogy a jegyzőkönyv másolatát átvette.
- v. Minden olyan esetben, amire vonatkozóan a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - a panasz egyedi iktató vagy azonosító száma,
 - a panasszal érintett szolgáltató (a Clinomics Europe Kft. neve és címe)

- az Ügyfél/panaszos neve és lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél/panaszos panaszának részletes leírása,
- az Ügyfél/panaszos által bemutatott dokumentumok, iratok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetségesnek bizonyult,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy neve és aláírása
- a panaszt előterjesztő Ügyfél aláírása, kivételt képez ez alól a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

6.3 Telefonon érkező panaszok kivizsgálása

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a bejelentőnek ellenőrizhető módon meg kell nevezni magát. Tekintettel a Szolgáltató törvényben szabályozott orvosi titoktartási és az egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos adatvédelmi kötelezettségeire, valamint arra, hogy a Clinomics Europe jelenleg nem rögzíti a beérkező telefonok tartalmát, a telefonon érkező panaszokat - a fentiek és a telefonon történő személyazonosítás korlátjainak figyelembevételével mellett - azonnal megvizsgáljuk és tájékoztatjuk álláspontunkról a panaszost, illetve lehetőség szerint orvosoljuk a panaszt, amennyiben jogszabályt, vagy egyéb jogos érdeket nem sértünk.

Telefonon közölt és azonnal megoldással végződő szóbeli panasz esetén külön jegyzőkönyv nem készül, a panaszra adott érdemi válaszról egy rövid összefoglaló emailt küldünk az Ügyfél részére.

Amennyiben a bejelentő nem ért egyet a szóbeli panaszára kapott válasszal, írásban meg kell küldenie részünkre a panaszát. A panasz beérkezését követően panaszfelvételi jegyzőkönyvet készítünk, amelyet legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg küldünk el írásban az Ügyfélnek/panaszosnak.

7 A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Clinomics Europe Kft. a panaszkezelés során az alábbi adatokat kérheti az Ügyféltől/panaszostól:

- név
- lakcím, levelezési cím, vagy székhely,
- az elvégzett egészségügyi szolgáltatás esetszáma/azonosítószáma (minta ID, vagy szerződésszám, ügyfélszám)
- telefonszám,

- értesítési módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, panasz oka,
- Ügyfél igénye a panasz kapcsán,
- az Ügyfél/panaszos birtokában lévő olyan dokumentum(ok) másolata, amely a panasz alátámasztásához szükséges és a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazottként eljáró Ügyfél esetében az érvényes meghatalmazás, és/vagy bizonyító erejű okirat,
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, információ.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény, valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

8 A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, azok kivizsgálásáról és rendezéséről, a panasz rendezésére hozott intézkedésekről nyilvántartást vezetünk.

A panaszok nyilvántartására – egyéb más reklamációk mellett - a Clinomics Europe a minőségirányítási vezető munkatársát jelöli ki. A nyilvántartás többek között tartalmazza:

- a panasz azonosítószámát/iktatószámát
- panasz benyújtásának időpontját,
- a panaszos (ügyfél, vevő) nevét
- az elvégzett egészségügyi szolgáltatás esetszáma/azonosítószáma (minta ID, vagy szerződésszám, ügyfélszám)
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 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, vagy az emailben megküldött válasz időpontját és küldőjét.

A panasz kivizsgálása és kezelése során keletkező dokumentumokat (jegyzőkönyvet vagy az írásban beérkező dokumentumokat, bizonyítékokat, postai levelezést, illetve e-maileket) egyedi azonosítóval/iktatószámmal ellátott elektronikus és fizikai mappákba rendezzük.

A panasszal, illetve a kivizsgálásával kapcsolatos dokumentációt a jogszabály szerint a lezárástól számított 5 évig őrizzük meg. Ennél tovább akkor, ha a panasszal kapcsolatos igény érvényesítésének jogszabályi lehetősége fennáll.

9 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- i. A panaszkezelési szabályzat a Clinomics Europe honlapján elektronikusan és a szolgáltatás helyszínén kinyomtatva is elérhető. Az elektronikus verzió letölthető és nyomtatható.
- ii. Felhívjuk az Ügyfelek figyelmét arra, hogy a panaszjog gyakorlása nem érinti azon jogukat, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint, a panasz kivizsgálása érdekében **betegbetegjogi képviselőhöz**, vagy ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez, vagy más szervekhez forduljanak. A Clinomics Europe működési és szolgáltatási helyszíne szerint illetékes betegjogi képviselő és elérhetősége:

Név: Dr. Lengyel Ingrid

Telefon: +36204899609

Ügyfélfogadás: hétfőtől csütörtökig 8:00-16:30 óra között, pénteken: 8:00-14:00 között

E-mail cím: ingrid.lengyel@ijsz.bm.gov.hu

- iii. Szakmai hatósági felügyeleti szervünk a Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ (NNGYK), elérhetősége: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6., e-mail: tisztifoorvos@nngyk.gov.hu, telefon: +36 1 476 1100, Web: <https://www.nnk.gov.hu/>
- iv. A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényes válaszadási határidő eredménytelen eltelte vagy a panasz, Szolgáltató által történő elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint, vagy ezek hiányában a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testületekhez is fordulhat, amelyek listája <http://www.bekeltetes.hu> internetes felületen érhető el.

A Clinomics Europe székhelye szerinti illetékes testület a Budapesti Békéltető Testület. (Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. emelet 310.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu).

- v. Az Ügyfél vitás ügyével fogyasztóként fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz is abban az esetben, ha panaszát, vitás ügyét előzetesen már megkísérelte rendezni a Szolgáltatóval és arra vonatkozóan bizonyítékokkal is rendelkezik. Fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalok járnak el. A fogyasztó lakóhelye vagy a vállalkozás székhelye szerint fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei a www.kormanyhivatalok.hu weboldalon található meg.
- vi. A fogyasztó az alternatív vitarendezési módok, vagy a békéltető testület eljárásának mellőzésével bírósághoz is fordulhat.