

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A Magyar Hospice Alapítvány (a továbbiakban: **Alapítvány**) gyógyíthatatlan daganatos betegek ápolását (hospice ellátást) végző közhasznú szervezet.

Betegeink, partnereink, támogatóink számára lehetőséget biztosítunk információkérésre, illetve panaszaik, észrevételeik, javaslataik benyújtására.

I. Információnyújtás rendje, módozatai:

Tevékenységünkkel kapcsolatosan információkat kérhet az alábbi csatornákon keresztül:

E-mail cím: info@hospicehaz.hu

Telefonszám: +36 1 250 5513

Cím: 1032 Budapest, Kenyeres u. 18-22.

II. Az ügyfelek jogai:

A panasztevőnek joga van az őt érintő iratokba betekinteni, joga van a panasz elbírálásáról tájékoztatást kapni és joga van kérni adatainak bizalmas kezelését.

III. A betekintés módja:

A szervezet (személyes adatokat nem tartalmazó) irataiba, az alapítvány működésével kapcsolatosan keletkezett iratokba az alapítvány székhelyén bárki betekinthez, arról saját költségére másolatot készíthet az irányadó jogszabályok és hatályos Alapító okiratának rendelkezései szerint. Az erre vonatkozó írásos kérelmére a Kuratórium a kérelem kézhezvételét követő 8 munkanapon belül tájékoztatja a kérelmezőt az iratbetekintés módjáról és időpontjáról. Az iratbetekintésre irányuló kérelmet az Alapítvány kuratóriumának címezve kérjük a 1032 Budapest, Kenyeres u. 18-22. címre ajánlott küldeményként megküldeni.

IV. Panasztételi csatornák:

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül az Alapítvány igazgatója részére címezve, írásban kell benyújtani, a fenti elérhetőségek valamelyikén, lehetőség szerint a panasz alapjául szolgáló ok keletkezése, ill. annak tudomásra jutását követően maximum két héten belül.

Továbbá panasszal fordulhat az illetékes betegjogi képviselőhöz (elérhetősége megtalálható a Magyar Hospice Alapítvány által működtetett Budapest Hospice Házban), aki segíti a betegek törvényben meghatározott jogainak megismerését, érvényesítését. Egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panasszal szintén megkereshető a Nemzeti Népegészségügyi Központ mint egészségügyi hatóság (1097 Budapest, Albert Flórián út 2., nkk.gov.hu)

V. A panaszok regisztrációjának módja:

A beérkezett panaszokat szervezetünk panaszkezelési nyilvántartásban regisztrálja.

A panaszokról és azok kezeléséről szervezetünk évente panaszkezelési beszámolót készít.

VI. A panaszok kivizsgálásának folyamata:

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről az Alapítvány igazgatója dönt. Vitás kérdésekben a döntésbe esetenként be kell vonni az Alapítvány Kuratóriumát és/vagy Felügyelő Bizottságát.

A reklamáció lezárását követően valamennyi, az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell. Az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a panaszost, illetve mindezt rögzíteni kell a panaszkezelési nyilvántartásban.

VII. A vizsgálat eredményéről való tájékoztatás módja, ideje:

A panasz regisztrációját követő lehető legrövidebb időn, de maximum tizenöt napon belül a panaszost írásban tájékoztatjuk a szervezet álláspontjáról. Amennyiben a panasz kivizsgálása ennél több időt vesz igénybe, a panaszost 15 napon belül erről is írásban tájékoztatni kell, majd a kivizsgálást követően új tájékoztatást kell küldeni írásban a panaszosnak.