

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

(Bethesda Kórház Alapítvány)

*Partnereink számára lehetőséget biztosítunk panaszaik, észrevételeik, javaslatiuk benyújtására.*

Panaszbejelentést az alábbi e-mail címen tehet: [alapitvany@bethesda.hu](mailto:alapitvany@bethesda.hu)

Telefonon és személyesen is megteheti észrevételeit, javaslatait:

Telefonszám: +3614222707

Cím: 1146 Budapest, Bethesda utca 3.

### Személyes ügyfélfogadás ideje:

Munkanapokon általában 9 órától 17 óráig. De előtte egyeztetni szükséges, hogy biztosan megfelelő-e az adott időpont.

### A panaszkezelés szabályai:

A panaszokat, reklamációkat közvetlenül Bethesda Kórház Alapítvány részére kell írásban (személyesen, postai úton vagy emailben) benyújtani a panasz alapjául szolgáló ok keletkezésétől, ill. annak tudomásra jutásától számított 2 munkanapon belül.

A Bethesda Kórház Alapítvány a panasz beérkezésekor azt azonnal regisztrálja (és a regisztrálásról értesítést küld a panaszosnak, majd a lehető legrövidebb időn, de maximum tizenöt napon belül tájékoztatja álláspontjáról a panaszost.

A reklamáció jogosságáról, elfogadásáról, valamint a kivizsgálásról és a reklamáció elhárításáért felelős személy kijelöléséről, a végrehajtás határidejéről a Bethesda Kórház Alapítvány ügyvezetője dönt

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

A reklamáció lezárását követően valamennyi az adott reklamációhoz, panaszhoz, annak kivizsgálásához kapcsolódó feljegyzést tárolni kell a Bethesda Kórház Alapítvány. Az esetleges helyesbítő tevékenység indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a reklamálót.