

Panaszkezelési szabályzat	Verzió: 1	Hatályba lépés dátuma: 2026.05.29.
----------------------------------	------------------	---

Panaszkezelési Szabályzat

Medicare cégcsoport

-

Medicare Zrt., Medicare Dental Kft.,
Medicare Optika Kft., Medicare Aesthetica Központ Zrt.,
Medicare Diagnosztikai Központ Zrt.

Panaszkezelési szabályzat	Verzió: 1	Hatályba lépés dátuma: 2026.05.29.
----------------------------------	------------------	---

Tartalom

Bevezetés	3
1. A szabályzat célja	3
2. A szabályzat hatálya	4
3. Fogalom-meghatározás	4
4. A panasz bejelentésének módjai	4
4.1. Szóbeli panasz esetén:	4
4.2. Írásbeli panasz esetén:	5
5. A panasz kivizsgálása	5
5.1. Szóbeli panasz ügyintézése	5
5.2. Írásbeli panasz ügyintézése	6
6. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	6
7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	7
8. A panasz nyilvántartása	7
9. Záró rendelkezések	8

Panaszkezelési szabályzat	Verzió: 1	Hatályba lépés dátuma: 2026.05.29.
----------------------------------	------------------	---

Bevezetés

Az egyes egészségügyi szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban tett, ügyfelektől érkező panaszok kezelésének rendjét az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásainak betartása érdekében a Medicare cégcsoport alább megnevezett tagjai a jelen szabályzatban foglaltak szerint szabályozza.

A jelen szabályzat hatálya alá tartozó Medicare cégcsoport tagok (a jelen szabályzatban alkalmazásában a továbbiakban: Társaság):

Cégnév: **Medicare Egészségközpont Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1134 Budapest, Váci út 29-31.

Cégjegyzékszám: 01-10-042382

Adószám: 10895986-4-41

Cégnév: **Medicare Dental Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhely: 1134 Budapest, Váci út 29-31.

Cégjegyzékszám: 01-09-974065

Adószám: 23697678-1-41

Cégnév: **Medicare Optika Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhely: 1134 Budapest, Váci út 29-31.

Cégjegyzékszám: 01-09-399134

Adószám: 27819612-2-41

Cégnév: **Medicare Aesthetica Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1134 Budapest, Váci út 29-31.

Cégjegyzékszám: 01-10-141513

Adószám: 27418170-2-41

Cégnév: **Medicare Diagnosztikai Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1134 Budapest, Váci út 29-31.

Cégjegyzékszám: 01-10-049708

Adószám: 26262440-2-41

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy rögzítse, az Ügyfelek mely csatornákon keresztül nyújthatnak be a Társasághoz panaszt, a különböző csatornákon a Társasághoz beérkezett ügyfélpanaszok kezelésének a folyamatát, szabályozza az ezzel kapcsolatos teendőket, felelősöket, határidőket, annak érdekében, hogy az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását folyamatosan biztosítani és fejleszteni lehessen.

Panaszkezelési szabályzat	Verzió: 1	Hatályba lépés dátuma: 2026.05.29.
----------------------------------	------------------	---

2. A szabályzat hatálya

Területi hatály: a jelen Szabályzat a Társaság Magyarország területén – ideértve a Társaság valamennyi magyarországi telephelyét – nyújtott egészségügyi és üzleti tevékenységére terjed ki.

Személyi hatály: a jelen Szabályzat egyaránt kiterjed a Társaság panaszkezeléssel kapcsolatban eljárni jogosult munkavállalóira, megbízottaira, közreműködőire; valamint a Társaság vonatkozásában panaszt benyújtó Ügyfelekre.

Tárgyi hatály: a jelen Szabályzat a Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos panaszokra terjed ki.

3. Fogalom-meghatározás

Panasznak minősül minden, a Társaság ügyfeleitől azonosítható formában és a jelen Szabályzatban foglaltak szerinti módon beérkező, a Társaság által nyújtott szolgáltatással, a Társaság tevékenységével, magatartásával, mulasztásával közvetlen kapcsolatban álló negatív visszajelzés, amely okának feltárása, illetve a probléma elhárítása, megoldása intézkedést igényelhet, és a 4. pont szerint kerül benyújtásra.

Nem minősül panasznak az ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan megkeresés, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésre irányul, méltányossági kérelem, valamint a szolgáltatás minőségének javítása, fejlesztése érdekében, a Társaság által rendszeresített, önkéntesen kitöltött kérdőíveken és igényfelmérő űrlapokon tett észrevételek.

Ügyfél: a Társaság szolgáltatását igénybe vevő fogyasztónak minősülő személy. Az Ügyfél a panasz eljárás során önállóan vagy képviselő útján járhat el.

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

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:

A Társaság által mindenkor működtetett, egészségügyi ellátás nyújtására jogosult telephelyein, intézményeiben, nyitvatartási időben. (Az aktuális telephelyek címe és nyitvatartási ideje megtalálható a Medicare Zrt. honlapján: <http://www.medicare-group.hu/>)

- telefonon:

A Medicare Zrt. Call Centerén keresztül (rögzített telefonvonalon):

+36 1 465 3100, munkanapokon (hétfőtől- péntekig) reggel 7.00 órától este 20.00 óráig

Panaszkezelési szabályzat	Verzió: 1	Hatályba lépés dátuma: 2026.05.29.
----------------------------------	------------------	---

4.2. Írásbeli panasz esetén:

Írásbeli panasz megtételére elektronikus úton van lehetőség a <https://panaszbejelento.medicare-group.hu/> weboldalon elérhető online panaszbejelentő formanyomtatvány kitöltésével és beküldésével.

5. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálás térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény, információ figyelembevételével 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 Ügyféltől pontosítást kérhet.

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.

5.1. Szóbeli panasz ügyintézése

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszról, illetve a panasz kezelésével egyet nem értés esetén a Társaság azzal kapcsolatos álláspontjáról, amely jegyzőkönyv másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a helyszínen át kell adni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg meg kell küldeni az Ügyfél részére.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A hangfelvétel egyedi azonosítószámot kap és azt a Társaság öt évig megőrzi.

Az ügyfél kérésére a Medicare Zrt. biztosítja a hangfelvétel meghallgatását telephelyén. Amennyiben az Ügyfél kéri, a hangfelvételtől készült másolatot díjmentesen elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. E kérések teljesítésére a Társaság a kérésről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül köteles.

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

- az előadott panasz egyedi azonosítószáma,
- az ügyfél neve,

Panaszkezelési szabályzat	Verzió: 1	Hatályba lépés dátuma: 2026.05.29.
----------------------------------	------------------	---

- 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,
- 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 és
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

A szóbeli panasz további ügyintézésére, azaz az érdemi válasz megküldésre az 5.2. pont alatt rögzítettek irányadóak.

5.2. Írásbeli panasz ügyintézése

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott írásbeli álláspontot a panasz közlését követő 30 munkanapon belül a Társaság megküldi az Ügyfél által a szóbeli panasz felvétele során, illetve az online panaszbejelentő formanyomtatvány beküldése során megadott email címre.

6. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Minden esetben szükséges megadni az Ügyfél személyazonosító adatait, illetve a panasszal érintett ellátással kapcsolatos adatokat (pl. ellátás helyszíne) a beazonosítás és a panasz eljárás lefolytatása érdekében. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra, dokumentumra van szükség, akkor a Társaság elektronikus úton felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot a szükséges adatok beszerzése érdekében.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A meghatalmazásban rögzíteni szükséges a meghatalmazó személy személyazonosító adatait, a meghatalmazott személy személyazonosító adatait, valamint a meghatalmazott személy képviseleti jogának terjedelmét, esetleges időbeli korlátját. A meghatalmazásban a meghatalmazónak rögzítenie kell azt, hogy meghatalmazza a meghatalmazott személyt arra, hogy a nevében és képviseletében a beazonosítható módon megjelölt panaszügyében eljárjon, nyilatkozatokat tegyen; adott esetben a meghatalmazás kiterjedhet annak rögzítésére is, hogy a Társaság a panaszválaszát a meghatalmazott személlyel (is) közölheti.

Az online panaszbejelentő formanyomtatvány kitöltése során elérhető egy meghatalmazás minta.

Panaszkezelési szabályzat	Verzió: 1	Hatályba lépés dátuma: 2026.05.29.
----------------------------------	------------------	---

A panaszt benyújtó ügyfél 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, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelet (GDPR), az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény rendelkezéseinek megfelelően jogosult kezelni.

Az adatkezeléssel kapcsolatos további tájékoztatást a társaságok honlapján mindenkor elérhető Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz kivizsgálása érdekében, illetve a panasz elutasítása esetén betegjogi képviselőt ellátó személyhez is fordulhat. A betegjogi képviselők elérhetősége megtalálható kifüggesztve a Medicare Zrt. telephelyein, valamint az Integrált Jogvédelmi Szolgálat honlapján: <http://www.ijsz.hu/>.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása esetén az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez is fordulhat. A békéltető testületek elérhetősége megtalálható az alábbi internetes felületen: <http://www.bekeltetes.hu> A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén a válaszban külön tájékoztatni kell az ügyfelet az illetékes békéltető testület nevéről, székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről, továbbá arról, hogy maga a Társaság valamely békéltető testületnél tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

Ezen kívül tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy igényét bíróság előtt is érvényesítheti, továbbá arról, hogy fogyasztói jogaival kapcsolatban a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes járási hivatal fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat ellátó szervezeti egységéhez is fordulhat (nevének, székhelyének, telefonos és internetes elérhetőségének, valamint levelezési címének feltüntetésével).

Továbbá tájékoztatni kell az ügyfelet arról is, hogy kérelmezheti a szakfelügyelet eljárását a Társasággal, az egészségügyi szolgáltatásokkal összefüggésben az országos tisztifőorvosnál (Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ), a népegészségügyi feladatkörükben eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivataloknál, valamint a kormányhivatal népegészségügyi feladatkörében eljáró járási (fővárosi kerületi) hivatalainál.

8. A panasz nyilvántartása

A panaszt, az arról felvett jegyzőkönyvet, hangfelvételeket és azok másolatait, a panaszra adott választ (illetve másolatát), valamint a panasz kivizsgálásával összefüggő iratokat a Társaság a panasz lezárását követően öt évig köteles megőrizni, legkésőbb azonban addig, amíg a panasszal kapcsolatos igény érvényesítésének jogszabályi lehetősége fennáll.

Panaszkezelési szabályzat	Verzió: 1	Hatályba lépés dátuma: 2026.05.29.
----------------------------------	------------------	---

9. Záró rendelkezések

A jelen szabályzat 2026.05.29. napján lép hatályba és kihirdetésével a szabályzat korábbi szövegezése hatályát veszti.

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.

A szabályzatot a Társaság a honlapján teszi közzé.