



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2025. augusztus hónap augusztus 26. napjától visszavonásig

amely – továbbiakban: „Szabályzat” – a

Lélekművek Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám:	01-09-330407
Székhely:	1111 Budapest, Budafoki út 35. 5. em. 1. ajtó
Telephelyek:	1117 Budapest, Móricz Zsigmond körtér 3/A 2. em. 1. ajtó
Adószám:	26527718-2-43
Statisztikai számjel:	26527718-8699-113-01.
Elektronikus elérhetősége:	https://lelekmuevek.hu/
E-mail:	lelekmuevek@gmail.com
Telefon:	+36 30 320 05 97
Törvényes képviselő:	Magyar Judit Katalin ügyvezető, önállóan

, mint , pszichológiai és egészségügyi magánellátást nyújtó, nem közfinanszírozású egészségügyi szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató”) által székhelyén és telephelyein (továbbiakban együtt: „Rendelő”; külön: „Rendelő”) és/vagy külső helyszíneken, -workshopokon nyújtott, valamint online-szolgáltatások tárgykörébe tartozó humánegészségügyi ellátásaira, pszichológiai ellátásaira, pszichoterápiára, oktatási tevékenységére (együtt a továbbiakban: „Szolgáltatás” vagy „Szolgáltatások”) vonatkozó, illetőleg a Szolgáltatásokat megrendelő, igénybe vevő és/vagy abban részesülő személy(ek) (a Szolgáltatás egészségügyi- vagy ezen jelleget nélkülöző minősége szerint az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény /továbbiakban: „Eütv.”/ 3. § a) pontja szerinti beteg és/vagy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény /továbbiakban: „Fgy. tv.”/ 2. § 10. pontja szerinti fogyasztó – a továbbiakban: „Páciens”) panasztételének lehetőségét, módját, formáit, valamint a panaszok kivizsgálásának eljárásrendjét szabályozza az alábbiak szerinti feltételeket szerint, összhangban az Eütv. 29. § (1) bekezdése és a Fgy. tv. 17/A-C. §-aival, miszerint értelmében a Páciens jogosult a Szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltatónál panaszt tenni. A hivatkozott törvénynek megfelelően a Szolgáltató a panaszok kivizsgálásának-kezelésének rendjét a következőképpen szabályozza:

I. A Szabályzat célja, alapelvei

1. A Szolgáltató alapvető törekvése, hogy Szolgáltatásaival a Páciensek és hozzátartozóik elégedettek legyenek, a lehető legmagasabb szintű ellátást nyújtson, mind szakmai-, mind emberi szempontból. Ennek ellenére előfordulhat, hogy a Páciensek és/vagy a hozzátartozók a Szolgáltatásokkal összefüggésben észrevételt és/vagy panaszt kívánnak tenni.

A Szolgáltató célja az észrevételek/panaszok gyors, hatékony, valamint az érintettek érdekeinek fokozott figyelembevételével, méltányos és megnyugtató rendezése. Ennek érdekében, a Szabályzat célja, hogy szabályozza a különböző csatornákon beérkezett észrevételek, panaszok kezelésének folyamatát, amelyek az alábbiak:

- a panaszok rögzítése
- kivizsgálása
- megválaszolása
- nyilvántartása

Továbbá szabályozza az ezzel kapcsolatos teendőket, felelősöket, határidőket, annak érdekében, hogy a Páciensek magas színvonalú kiszolgálását folyamatosan biztosítani és fejleszteni lehessen. A problémák széleskörű ismerete, a helyben megoldott panaszok és a Páciens visszajelzései elősegítik az ellátási szint emelkedését, valamint hozzájárul a Páciens és a Szolgáltató közötti kapcsolat fejlődéséhez. A Szolgáltató Szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt rögzíti, kivizsgálja, és az eredményről tájékoztatja a Páciens.

2. A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek, szakszerűnek, objektívnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt minél előbb orvosolni kell.
3. Mindezt meghaladóan, a Szolgáltató a panaszok kezelésével kapcsolatban kiemelten veszi figyelembe az Eütv. II. Fejezet (A betegek jogai és kötelezettségei) rendelkezéseit. Utóbbiak körében a Szolgáltató kiemelten törekszik a Páciensekkel és hozzátartozóikkal való partneri kapcsolat kialakítására és fenntartására, annak érdekében, hogy elősegítse a Páciensek aktív, tudatos részvételét az őket érintő Szolgáltatásokban.



Panaszt és közérdekű bejelentést tehet az a személy is, aki az egészségügyi intézményben személyes tapasztalata, vagy annak tevékenységét figyelemmel kísérve szóvá tételre érdemes anomáliát tapasztal.

Hozzá tartozó: az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa.

Közei hozzátartozó: a házastárs, bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha-és nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha és a nevelőszülő, a testvér.

Kezelő orvos: a beteg adott betegségével, illetve egészségi állapotával kapcsolatos vizsgálati és terápiás tervet meghatározó, továbbá ezek keretében beavatkozásokat végző orvos, illetve orvosok, akik a beteg gyógykezeléséért felelősséggel tartoznak

Egészségügyi ellátás: a beteg adott egészségi állapotához kapcsolódó egészségügyi tevékenységek összessége;

Egészségügyi dolgozó: az orvos, a fogorvos, a gyógyszerész, az egyéb felsőfokú egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, az egészségügyi szakképesítéssel rendelkező személy, továbbá az egészségügyi tevékenységben közreműködő egészségügyi szakképesítéssel nem rendelkező személy;

IV. A Szolgáltatóhoz érkező panaszügyek csoportosítása

1. A Szolgáltató panaszügyintézését nagyban befolyásolja, hogy az adott panasz, milyen útvonalon érkezett. Ezen ismerv alapján a panaszügyek és elintézésük az alábbiak szerint csoportosíthatók:
 - 1.1. Az egyes szervezeti egységeknél (rendeléseken, kezeléseken), továbbá a Szolgáltató Recepcióján szóban előadott panaszok.
 - 1.2. Az írásban benyújtott panaszok.
 - 1.3. A betegjogi képviselő által közvetített panaszok.
 - 1.4. Felügyeleti szervek, illetőleg hatóságok megkeresései, hivatalos eljárásai panaszügy kapcsán.
 - 1.5. Igazságügyi szakértői kamara megkeresései közvetítői eljárás kezdeményezése esetén.
 - 1.6. Közérdekű bejelentések.
2. **Betegjogok korlátozott érvényre jutásának jogszerű esetei:**

A betegjogok érvényesítése nem korlátlan, azokat a Szolgáltató a mindenkor érvényes jogszabályok megtartása mellett, előre rögzített protokollok szerint elégíti ki. Ezen szakmai-szervezési eljárásrendek, valamennyi Páciens érdekének figyelembevételével, az egészségügyi Szolgáltatások minél hatékonyabb biztosítását szolgálják; melyből természetesen következik, hogy esetenként sérelmesek lehetnek egy-egy Páciens számára.

Ezen sérelmes helyzetek hatékonyabb rendezése, valamint a látszólag indokolt, valójában megalapozatlan panaszok megelőzése érdekében, az egyes betegjogok vonatkozásában rögzítjük:

 - 2.1. Nem minősül a megfelelő szintű egészségügyi ellátáshoz való jog (Eütv. 6-9/A. §) megsértésének, ha:
 - a beteg egészségi állapota által indokolt egészségügyi ellátást nem korlátlanul, hanem csak a Szolgáltató működési rendjének, házi rendjének megfelelően veheti igénybe;
 - a beteg orvost csak a Szolgáltató működési rendjének megfelelően választhat;
 - ha a Szolgáltató nem képes a beteget az egészségi állapotának megfelelő módon a legrövidebb idő alatt ellátni, feltéve, ha tájékoztatja arról, hogy melyik egészségügyi szolgáltatónál lehetséges ez;
 - kapacitási korlátok esetén a betegnek várólistára helyezése, tájékoztatva a beteget a várakozás okáról, időtartamáról, valamint az esetleges következményekről;
 - 2.2. Nem minősül az emberi méltóság tiszteletben tartásához való jog (Eütv. 10. §) megsértésének, ha:
 - a vizsgálatban részt vevő személyeken kívül tancéllal más személy(ek) is jelen lehet(nek), és ez nem sérti a beteg méltóságát, de erről a beteget tájékoztatni kell;
 - az ember személyes szabadságát különösen indokolt esetekben, a szükséges mértékben és a feltétlenül szükséges ideig a beteg állapota miatta korlátozni kell – például önmaga és/vagy mások életét, testi épségét, egészségét veszélyezteti.
 - 2.3. Nem minősül a kapcsolattartási jog (Eütv. 11. §) megsértésének, ha:
 - az érintett személlyel való kapcsolattartást jogszabály/hatósági döntés korlátozza vagy kizárja.
 - 2.4. Nem minősül a gyógyintézet elhagyásának joga (Eütv. 12. §) megsértésének, ha:
 - mások testi épségének, egészségének védelmei miatt a Szolgáltató elhagyása korlátozásra kerül. Ilyen speciális helyzet áll elő a tbc-s betegek esetében, de a betegségnek csupán abban a fázisában, amikor a fertőzés veszélye fennáll;



felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján kerül sor;

- az orvosi titoknak minősülő információ kezelésére a népegészségügy területét érintő olyan közérdekből szükséges, mint a határokon át terjedő súlyos egészségügyi veszélyekkel szembeni védelem vagy az egészségügyi ellátás, a gyógyszerek és az orvostechikai eszközök magas színvonalának és biztonságának a biztosítása érdekében kerül sor;
- az orvosi titoknak minősülő információ kezelésére közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból szükséges olyan uniós vagy tagállami jog alapján kerül sor.

3. A Páciensek kötelezettségei:

A Pácienseknek nem csak jogaik vannak, de a biztonságos Szolgáltatások fontos feltételeként a Pácienseket kötelezettségek is terhelik. Ezen kötelezettségek teljesítésének elmaradása adott esetben az ellátás korlátozását, megtagadását is maga után vonhatja. Tekintettel arra, hogy számos esetben ezen kötelezettségek elmulasztása, megtagadása vezet vitás helyzetekhez, utóbbiak hatékonyabb rendezése, valamint a látszólag indokolt, valójában megalapozatlan panaszok megelőzése érdekében, a Pácienseket terhelő kötelezettségek, elvárások jogok vonatkozásában rögzítjük:

3.1. A Páciens a Szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani az erre vonatkozó jogszabályokat és a Szolgáltató működési rendjeit, házi rendjét.

3.2. A Páciens – amennyiben ezt egészségi állapota lehetővé teszi – **köteles** a Szolgáltatás nyújtása során közreműködő dolgozókkal képességei és ismeretei szerint az alábbiak szerint **együttműködni**:

- Tájékoztatni mindarról, ami szükséges a kórisme megállapításához, a megfelelő kezelési terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez, így különösen minden korábbi betegségről, gyógykezeléséről, gyógyszer vagy gyógyhatású készítmény szedéséről, egészségkárosító kockázati tényezőiről.
- Tájékoztatni saját betegségével összefüggésben – mindarról, ami mások életét vagy testi épségét veszélyeztetheti, így különösen a fertőző betegségekről és a foglalkozás végzését kizáró megbetegedésekről és állapotokról.
- Az egészségügyért felelős miniszter rendeletében foglalt fertőző betegségek esetén megnevezni azon személyeket, akiktől a fertőző betegséget megkaphatta, illetve akiket megfertőzhetett.
- Tájékoztatni minden, az egészségügyi ellátást érintő, általa korábban tett jognyilatkozatáról.
- A gyógykezelésével kapcsolatban tőlük kapott rendelkezéseket betartani.
- A Szolgáltató házirendjét betartani.
- A jogszabály által előírt, vagy a jogszabály alapján a szolgáltató által megállapított térítési díjat megfizetni.
- Jogszabályban előírt személyes adatait hitelt érdemlően igazolni.

3.3. A Páciens és hozzátartozói jogaik gyakorlása során fokozottan kötelesek tiszteletben tartani mások jogait:

- A Páciens és hozzátartozói jogainak gyakorlása még érintőlegesen sem sértheti a Szolgáltató dolgozóinak, valamint a Pácienstársaknak a törvényben foglalt jogait.
- Aki olyan kihívóan közösségellenes, erőszakos magatartást tanúsít, amely alkalmas arra, hogy másokban megbotrányozást vagy riadalmat keltsen, vétség miatt 2 évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.

Erőszakos magatartásnak minősül különösen – de nem kizárólagosan –, a tettlegesség, a Páciensektől elzárt helyiségekbe történő engedély nélküli behatolás és/vagy a kirívóan tiszteletlen beszédmód, -hangszín használata is.

A káromkodás, kiabálás, csapkodás, a berendezési tárgyak rongálása (összetörése, dobálása) olyan cselekmények, amelyek erőszakos magatartásnak minősülnek.

Mindez a gyakorlatban, az adott helyzettől, a Páciens személyi körülményeitől függően igen heterogén lehet.

4.3. Pszichológus-Páciens találkozóhoz – Kezeléshez kapcsolódó panaszügyek (továbbiakban: „Pszichológus-Páciens Ügyek”)

Alapvetés: A Páciensek kezelésében ugyan továbbra is a pszichológus játssza a döntő szerepet, de a pszichológus és a Páciens közti személyes kapcsolat fogalmának is be kell épülnie a rendszer működésébe, a Szolgáltató minden dolgozóját beleértve.

A Páciens bizalommal fordul a Szolgáltató szakembereihez, ezért a pszichológusnak és az Szolgáltató munkatársainak oda kell figyelniük a viselkedésére, és eszerint kell szólítani hozzá, eszerint kell kezelniük és a Szolgáltatást megmagyarázniuk. A kommunikációban a meghallgatásnak, a beszédnek és az ápolásnak is egyformán szerepe van. Ez alapozza meg a Szolgáltatáshoz szükséges kétoldalú tiszteletre és közreműködésre épülő stabil viszonyt.

A Szolgáltató személyzetének a Páciens mellett tanácsadói szerepe is van, a Páciens tájékoztatja és támogatja. Az adott Szolgáltatás jellegétől függően az ellátási stratégiát a állapotfelmérés/diagnózis és a Pácienssel kiépített kapcsolat alapján dolgozza ki. Ezért joggal követelhető meg a Szolgáltató szakembereitől, hogy személyes odafigyeléssel foglalkozzanak a közreműködő Pácienssel, hiszen ennek alapján lehet javaslatot tenni a mind technikai, mind lelki értelemben legmegfelelőbb Szolgáltatásra.

A Szolgáltatás kimenetele nagyban függ a Páciens és a Szolgáltató dolgozói közötti kapcsolattól: ez a pszichológus és a Páciens számára egyformán fontos tét. Mindez bizonyos közvetítő tereket is feltételez, amelyekben figyelembe vehetők a társadalmi kötöttségek (szakmai élet, pénzügyi kényszerek, a jogok elismertetése stb.), valamint az érzelmi és magánéleti kihívások. Ebben az összefüggésben a hozzátartozók, a betegszervezetek, fogyasztóvédelmi szervezetek helye alapvető jelentőségű.

A Pszichológus-Páciens Ügyek speciális jellegéből, a Páciens és a pszichológus, a Szolgáltató személyzete közötti kapcsolatából, az érintettek különböző személyes álláspontából, valamint a Szolgáltatás vonatkozásában eltérő jog- és felelősségkörökre, az ellátást végzőkkel szemben fennálló fokozott szakmai elvárásokra tekintettel a Szolgáltató panaszkezelése a vonatkozó tényállások teljeskörű feltárására, átfogó vizsgálatára, valamennyi érintett minél szélesebb körű bevonására, valamint az ellátásbiztonság szakmaiságának fenntartására-fejlesztésére fókuszál. A Pszichológus-Páciens Ügyek panaszügyek esetében a Szolgáltató főszabályként az írásbeli panaszügyvitelt követi, valamennyi tényállási elem teljeskörű rögzítésével és vizsgálatával, a szakszerű ellátásra, a szakmai felelősségi szintekre fókuszálva. Az írásbeli panaszkezeléstől csak kivételesen, a panasz gyors, további vizsgálatot nem igénylő és a panaszos számára megnyugtató lezárásaként értékelhető rendezése esetében lehet eltekinteni.

V. Bejelentési módok, elérhetőségek

1. Szóbeli panasz:

- Személyesen: a Szolgáltató egységeinek recepcióján (a továbbiakban: „Recepció”) nyitvatartási időben
- Telefonon: +36 30 320 05 97
- A Szolgáltató kizárólagos jogkörébe tartozik a szóbeli panasz felvételét lebonyolító személy kijelölése. A kijelölt személy helyett más dolgozó, különösen vezető személyes-telefonos közreműködése nem kérhető. Amennyiben a kijelölt személyt a Páciens, panaszos nem fogadja el, és írásbeli panasztételre sem kerül sor, úgy az a panasz visszavonásának minősül. Erre a Páciens, panaszost szóban is figyelmeztetni kell.

2. Írásbeli panasz:

- Személyesen a Recepción nyitvatartási időben
- Postai úton (Cím: Lélekművek Kft.; 1111 Budapest, Budafoki út 35. 5. em. 1. ajtó)
- Elektronikus levélben: lelekmuvek@gmail.com

- 3.5. A Recepció a panasz iktatását megelőzően kísérletet tesz arra, hogy a panaszossal szóban (személyesen, telefonon vagy más rendelkezésre álló szóbeli kommunikációs csatornán) egyeztessen: tájékoztassa jogairól, lehetőségeiről, valamint az egyszerűbb megítélésű és/vagy korábban már rendezett kérdéskör(öke)t érintő panaszügyek vonatkozásában felvilágosítsa a panaszost a Szolgáltató álláspontjáról, gyakorlatáról, eljárásáról, megoldási javaslatáról. Az írásbeli kivizsgálás, és értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- 3.6. A Recepció a panaszt iktatja és érkezettől számmal ellátja. A panasz iktatása a Szolgáltató Recepcióján iktatókönyvben és elektronikusan, logikailag elkülönítve a Drive/Panaszok mappában történik.
- 3.7. A Recepció vezetője a panaszt két (2) munkanapon belül átadja az Szolgáltató panaszkezeléssel megbízott munkatársának, megküldve részére az ügyben addig keletkezett valamennyi iratot. A Szolgáltató panaszkezeléssel megbízott munkatársának felel a betegek és ellátottak által bejelentett panaszok kivizsgálásáért, valamint a betegjogi képviselővel való kapcsolattartásért.
- 3.8. A Szolgáltató panaszkezeléssel megbízott munkatárs elleni panasz esetén a Recepció haladéktalanul felhívja az ügyvezetőt, aki vizsgálóbiztosként fogja a panasz kivizsgálni.
- 3.9. Ügyvezető elleni panasz esetén a Szolgáltató panaszkezeléssel megbízott munkatársa fog eljárni az ügyben.
- 3.10. A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett/kijelölt ügyintéző az ügyvezetőt haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.
- 3.11. Az Szolgáltató panaszkezeléssel megbízott munkatársa vagy ügyvezető (továbbiakban: „ügyintéző”) az érintett személyek meghallgatását és – amennyiben szükséges – a rendelkezésre álló iratok (pl.: betegdokumentáció) áttanulmányozását követően, legfeljebb tíz (10) munkanapon belül írásbeli jelentést készít a panaszos ügy körülményeiről.
- 3.12. A kivizsgált panasz teljes dokumentációját, az előzetes ügyintézői jelentéssel együtt, az ügyintéző átadja a Recepciónak, amely az iratokat esetleges alakai és tartalmi hibák szempontjából megvizsgálja és előkészíti a panaszosnak küldendő választ. A válasz tervezetét legkésőbb tíz (10) munkanapon belül átadja az ügyintézőnek.
- 3.13. Az ügyintéző szükség esetén további egyeztetéseket folytat a Recepcióval és/vagy további érintettekkel annak érdekében, hogy legkésőbb a panasz beérkezésétől számított harmincadik (30.) munkanapon az előkészített válasz megküldhető legyen a panaszos részére.
- 3.14. Az ügyintéző által véglegesített választ a Recepció legkésőbb a panasz beérkezésétől számított harmincadik (30.) munkanapon megküldi a panaszos és az esetlegesen érintett személyek részére. Amennyiben a bejelentő elektronikus elérhetősége, e-mailcíme ismert, a Szolgáltató válaszáda főszabályként elektronikusan történik – a kézbesítés napja ellenkező bizonyításáig a küldés napja –. Minden más esetben postai úton kerül megküldésre a válasz. Azoknál a panaszoknál, ahol a Pácienssel szóbeli (személyes vagy telefonos) egyeztetés történik a panasz megválaszolásakor, feljegyzés készül a beszélgetésről.
- 3.15. Amennyiben az ügy tisztázása hosszabb időt igényel és a válasz a panasz beérkezésétől számított harminc (30) munkanapon belül nem postázható, úgy a bejelentőnek – türelmét kérve – erről előzetes értesítést kell küldeni.
- 3.16. Amennyiben a panaszos a Szolgáltató választ elutasító, visszautasító levelet küld, annak megválaszolását a Recepció a Szolgáltató jogászának bevonásával köteles teljesíteni.
- 3.17. A panaszjog gyakorlása nem érinti a panaszos, a Páciens azon jogát, hogy a panasz kivizsgálása érdekében más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a válaszlevélben a panaszos figyelmét fel kell hívni.
- 3.18. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc (30) napos törvényi válaszáda határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos, panaszjogának megsértésére tekintettel önálló jogcímen, az alábbi szervekhez is fordulhat:
 - Betegjogi képviselő: <https://www.ijsz.hu/kepviselok1.html?terkep=bp>
- 3.19. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, az ügyintéző intézkedik:
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
 - az okozott sérelem orvoslásáról;



8. Fogyasztóvédelmi eljárás

Egészségügyi ellátásnak nem kinősülő Szolgáltatással összefüggő panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál is lehetséges. Amennyiben a Páciens fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról azzal, hogy a Szolgáltató nem tett a Fgy. tv. 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatot. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalok látják el, ezek elérhetősége itt található:

Budapest	Főváros	Kormányhivatala	Pest	Vármegyei	Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Főosztály				Fogyasztóvédelmi Főosztály	
Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.				Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.	
E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu				E-mail: fogyved@pest.gov.hu	
Telefonszám: (1) 450-2598				Telefonszám: 06 1 459 4843	
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly				Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly	
Illetékesség: Budapest főváros területe				Illetékesség: Pest Vármegye	

Bács-Kiskun	Vármegyei	Kormányhivatal	Baranya	Vármegyei	Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály			Fogyasztóvédelmi Osztály		
Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.			Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.		
Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 189.			Levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.		
E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu			E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu		
Telefonszám: 06 76 795 710			Telefonszám: 06 72 795 398		
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bacs-kiskun/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi			Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/baranya/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es		
Illetékesség: Bács-Kiskun vármegye			Illetékesség: Baranya vármegye		

Békés	Vármegyei	Kormányhivatal	Borsod-Abaúj-Zemplén	Vármegyei	Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály			Fogyasztóvédelmi Osztály		
Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.			Cím: 3527 Miskolc, József Attila u. 20.		
Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.			E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu		
E-mail: fogyved@bekes.gov.hu			Telefonszám: 06 46 795 779		
Telefonszám: +36 66 546 150			Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/borsod-abauj-zemplen/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es		
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bekes/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi			Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye		
Illetékesség: Békés vármegye					

Csongrád-Csanád	Vármegyei	Kormányhivatal	Fejér	Vármegyei	Kormányhivatal
Fogyasztóvédelmi Osztály			Fogyasztóvédelmi Osztály		
Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.			Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.		
Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.			E-mail: fogyved@fejer.gov.hu		
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu			Telefonszám: +36 22 501 751		
Telefonszám: 06 62 680 532			Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/fejer/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es		
Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/csongrad-csanad/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es			Illetékesség: Fejér vármegye		
Illetékesség: Csongrád-Csanád vármegye					

Győr-Moson-Sopron	Vármegyei	Hajdú-Bihar	Vármegyei	Kormányhivatal
Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály		Fogyasztóvédelmi Osztály		
Cím: 9022 Győr, Türr István utca. 7.		Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.		
E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu		Levelezési cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.		
Telefonszám: +36 96 795 950				



E-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Telefonszám: +36 88 550 510

Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/veszprem/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Illetékesség: Veszprém vármegye

22.

E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

Telefonszám: +36 92 510 530

Honlap: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/zala/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Illetékesség: Zala vármegye

9. Kártérítési igényt is tartalmazó panaszok

- 9.1. Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz vagy erre egyértelmű utalást tesz, főszabály szerint a 3. pontban foglaltak szerint kell kivizsgálni azzal az eltéréssel, hogy amennyiben a kártérítési igényt a Szolgáltató belső vizsgálata részben vagy egészben jogosnak értékeli, úgy az Ügyvezető haladéktalanul megküld a Biztosítónak. Ugyancsak továbbításra kerül a Biztosító felé az 3. pont szerinti belső vizsgálat eredménye.
- 9.2. A panaszos által megadott személyes adatok tekintetében az adatok kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell. E vélelem bizonytalansága, hiánya esetében a Szolgáltató a GDPR 6. Cikk (1) bekezdés c) d) illetve f) továbbá a GDPR 9. Cikk (2) bekezdés c) f) és h) pontjai szerint fennálló adatkezelési jogalapoknak megfelelően és erejéig köteles eljárni.
- 9.3. A kárigény elutasítása esetén a panasz megválaszolása a 3. pontban foglalt eljárás szerint történik.
- 9.4. Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján az Ügyvezető úgy dönt, hogy a kárigénynak helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezségről készült megállapodást a Szolgáltató jogásza véleményezi. A peren kívüli egyezség megkötésére az Ügyvezető jogosult.

10. Közérdekű bejelentések

- 10.1. A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- 10.2. A közérdekű bejelentést az e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- 10.3. A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlán információt közölt és
 - ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.
- 10.4. A közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a beérkezésétől számított harminc (30) napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc (30) napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.
- 10.5. A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti kell.
- 10.6. Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a közérdekű bejelentés elintézéséről a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon közérdekű bejelentő által tett ismételt közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. Az azonosíthatatlan személy által tett közérdekű bejelentés vizsgálatát a Szolgáltató mellőzi.
- 10.7. A közérdekű bejelentő személyes adatai csak a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.



Lélekművek

Lélekművek Egészségügyi Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság –
Panaszkezelési Szabályzata

LÉLEKMŰVEK
Egészségügyi Szolg. Kft.
1117 Budapest
Móricz Zsigmond Körtér 3/A
Adószám: 2632718-2-43

.....
Lélekművek Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Képv.: Magyar Judit Katalin ügyvezető



2. sz. melléklet

Lélekművel Egészségügyi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
1111 Budapest, Budafoki út 35. 5. em. 1. ajtó

**Nem az egészségügyi ellátással kapcsolatos (üzemeltetési)
panaszbejelentő lap**

Panaszos

neve:.....
lakcíme:.....
telefonszáma:.....
e-mail cím:

Melyik szervezeti egységgel kapcsolatban kíván bejelentéssel élni:.....

Kérjük, pár sorban írja le panaszát:

[illegible]

Panaszának időpontja:.....

Bejelentés időpontja:.....

Panaszos aláírása

Kérjük, hogy a kitöltött dokumentumot a Páciensirányításon leadni szíveskedjék!

A panaszok kivizsgálására és a Panaszos tájékoztatására vonatkozó részletes információkat megtalálja a Szolgáltató Házirendjében, melyet a Páciensirányítók adnak át elolvasásra.

Amennyiben név nélkül tölti ki a bejelentő lapot, abban az esetben nincs módunkban visszajelzést adni.

A szolgáltató dolgozói minden esetben törekednek arra, hogy segítsenek az ügyet mielőbb megnyugtatóan rendezni.

Betegügyi képviselő: Megléczné Ocsenás Mária Telefonszáma: +36204899658

Külföldi betegek betegjogi kérdésekben tájékoztatást kaphatnak a + 36 (1) 8969 000-ás számon.

Dokumentum név: Panaszbejelentő EÜ Verzió: 01. Kelt: 2025. [...]



Lakhely és/vagy ismert cím:

Megjegyzés: kötelező rovat, amennyiben az információ rendelkezésre áll.

Amennyiben nem áll rendelkezésre információ, írja be, hogy „nem ismert”.

A keresett személy által beszélt nyelv(ek) (ha ismert):

A keresett személy különös ismertetőjelei/leírása:

Megjegyzés: kötelező rovat, amennyiben az információ rendelkezésre áll. Tüntesse fel azt is, ha a keresett személy veszélyes és/vagy fegyvert viselhet.

A keresett személy fényképe, ha rendelkezésre állnak és továbbíthatók, vagy annak a személynek a kapcsolatfelvételi adatai, akivel az ilyen információk vagy egy DNS-profil megszerzése érdekében fel kell venni a kapcsolatot (amennyiben ezek az adatok rendelkezésre állnak és továbbíthatóak, de azokat nem mellékeltek)

Megjegyzés: Kötelező megadni, amennyiben rendelkezésre áll.

Kétszeresen ellenőrizze, ha két vagy több hasonló (talán eltérő sorrendű vagy kisebb eltérésekkel írt) névvel rendelkező személy található ugyanazon ügyíraton belül.

Kelt.:

A Szolgáltató jelenlévő dolgozóinak aláírása:

.....
Név:

.....
Név:

.....
Név:

Kérjük, hogy a kitöltött dokumentumot a Recepción leadni szíveskedjék!

Kiadása nem jelenti a szabálysértési-, büntetőjogi felelősség megállapítását, elismerését. A jegyzőkönyv szabálysértés-bűncselekmény körülményeinek leírását, feljelentés gyorsabb megtételét szolgálja.

A jelen jegyzőkönyv a Szolgáltató és/vagy nyomozóhatóság által kezdeményezett szabálysértési eljárás, büntető eljárásban kerülhet bizonyítékként felhasználásra; ezért valamennyi aláíró-, nyilatkozó személyt figyelmét hangsúlyosan felhívjuk, hogy őket, mint tanúkat a jelen jegyzőkönyvben és azzal összefüggő valamennyi eljárásban igazmondási kötelezettség terheli. Aki ezutóbbi kötelezettségét megszegi, a hamis tanúzás bűncselekményét követi el. A tanú, aki a bíróság vagy más hatóság előtt az ügy lényeges körülményeire valótlan vallomást tesz, vagy a valót elhallgatja, valamint büntető vagy polgári perben hamis okiratot vagy hamis bizonyítási eszközt szolgáltat - hamis tanúzást követ el.

Dokumentum név: Szabálysértés, bűncselekmény rögzítésére szolgáló jegyzőkönyv - Verzió: 01. Kelt: 2025.[...]