

Gyógyászati segédeszköz forgalmazó telephelyek minőségügyi kézikönyve

FESZ XIX. Kongresszus
Harkány 2019.09.21.

GYSE ellátás minőségi mutatói

- termék megfelelőség
- szolgáltatás megfelelőség

Kiváló minőségű az az egészségügyi ellátás, amely a tudományos ismeretek és a rendelkezésre álló erőforrások figyelembevételével megfelel a jótékony hatás maximálása és az egészségkárosító kockázat minimalizálása iránt támasztott elvárásoknak. (WHO)

1997. évi CLIV. törvény az Egészségügyről

107. § Az egészségügyi szolgáltatások szakmai követelményrendszerének célja az egészségügyi szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása,

119. § (1) A minőségi rendszer célja az egészségügyi szolgáltatások minőségének biztosítása.

121. § (1) Minden egészségügyi szolgáltató biztosítja a belső minőségügyi rendszer működését,

A belső minőségügyi rendszer magában foglalja:

- a) a betegellátási és háttérfolyamatok biztonságos, eredményes és hatékony szabályozását és működtetését,
- b) a szükséges erőforrásokkal való hatékony gazdálkodás biztosítását,
- c) **az egészségügyi és működési dokumentumok kezelési rendjének kialakítását és működtetését,**
- e) a panaszok szabályozott kezelését,
- f) a betegoktatás és tájékoztatás rendjének kialakítását és alkalmazását,

A minőségfejlesztés hajtóerői

- Külső tényezők

Társadalmi igény (betegek, lakosság elvárásai);

Piac kihívása (versenyelőny);

Jogszabályi követelmény;

1997. évi CLIV. Törvény 121. §

Minden egészségügyi szolgáltató biztosítja a belső minőségügyi rendszer működését...

- Belső tényezők

Stratégiai célok elérésének eszköze;

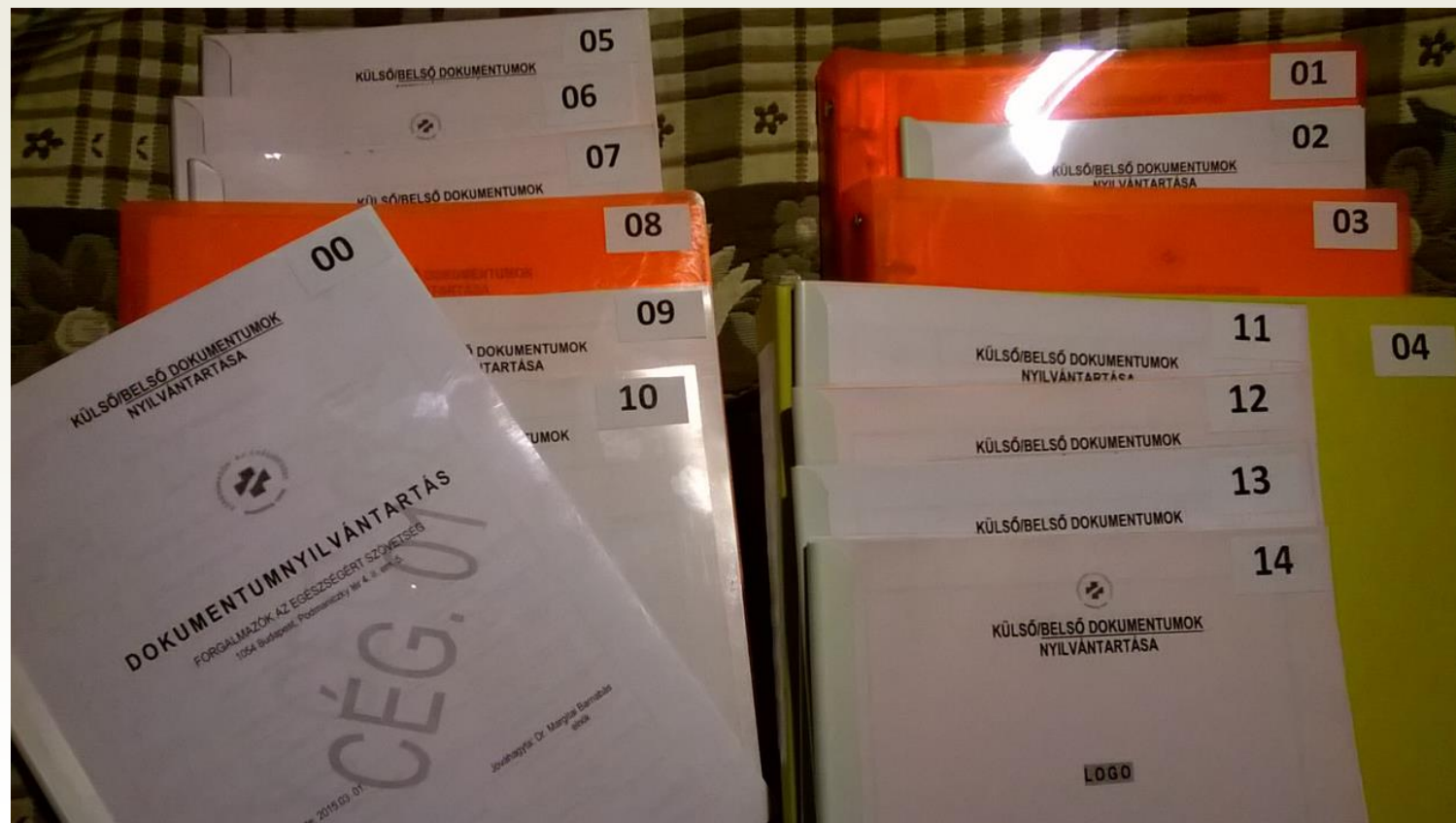
Szakmai presztízs;

A minőségfejlesztés hajtóerői

(2) A belső minőségügyi rendszer magában foglalja

- a) a betegellátási és háttérfolyamatok biztonságos, eredményes és hatékony szabályozását és működtetését,
- c) az egészségügyi és működési dokumentumok kezelési rendjének kialakítását és működtetését,
- e) a panaszok szabályozott kezelését,
- f) a betegoktatás és tájékoztatás rendjének kialakítását és alkalmazását,
- l) az a)–k) pontban foglaltak rendszeres nyomon követését és értékelését,

2016 május – Elkészült a módosított dokumentációs rendszer



A minőségfejlesztés hajtóerői

11.1.2.

11.2. INTERNET

11.2.1. JOGVISZONY-ELLENŐRZÉS



2016 december 31-el megszűnt, vagy átalakult a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, az OEP, az ANTSZ, az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (OBDK) és az Egészségügyi Nyilvántartási és Képzési Központ (ENKK).

12.2.3. A FOGYASZTÓ TÁJÉKOZTATÁSA A TOVÁBBI VIZSGÁLAT LEHETŐSÉGEIRŐL

12.3. **A FOGYASZTÓI VITARENDEZÉS EGYÉB, KÜLSŐ FÓRUMA ALAPJÁN**

12.3.1. BETEGJOGI KÉPVISELŐ:

12.3.2. NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG –

12.3.3. NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG REGIONÁLIS EGYSÉGE –

12.3.4. ÁNTSZ ILLETÉKES JÁRÁSI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZETE -

12.3.5. TERÜLETI KAMARÁK BÉKÉLTETŐ TESTÜLETE –

Szabványalkotás ISO 9001

A módosítás menetrendje:

2013. június: a CD (Committee Draft: bizottsági tervezet) szavazásra bocsátása,

2014. április: a DIS (Draft International Standard: nemzetközi szabvány tervezete) szavazásra bocsátása,

2015. július: az FDIS (Final Draft International Standard: nemzetközi szabvány végső tervezete) szavazásra bocsátása,

2015. szeptember: a nemzetközi szabvány kiadása (ISO 9001:2015).



		ISO 9001:2015		ISO 9001:2008			
		A szervezet környezete	4.	---	-----		
S.sz.	ISO 9001:2008		A szervezet és környezetének megértése	4.1.	---	-----	
1)	vevőközpontúság	C., I. és II. fejezet	Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése	4.2.	---	-----	
2)	vezetés		A minőségirányítási rendszer alkalmazási területének meghatározása	4.3.	4.2.2./a	Minőségirányítási kézikönyv	
3)	a munkatársak bevonása		A minőségirányítási rendszer és folyamatai	4.4.	4.1. 8.2.3.	Általános követelmények A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése	
4)	folyamatszemléletű megközelítés		Vezetői szerepvállalás	5.	5.	A vezetőség felelősségi köre	
5)	rendszer szemlélet az irányításban		Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség	5.1.	5.1.	A vezetőség elkötelezettsége	
6)	folyamatos fejlesztés		Általános előírások	5.1.1.			
7)	tényeken alapuló döntéshozatal		Vevőközpontúság	5.1.2.	5.2.	Vevőközpontúság	
8)	kölcsönösen előnyös kapcsolatok a (be)szállítókkal		Politika	5.2.	5.3.	Minőségpolitika	
B., TERMINOLÓGI			A minőségpolitika kialakítása	5.2.1.			
S.sz	Fejezet		A minőségpolitika kommunikálása	5.2.2.			
18.	8.4.1.	külső szolgáltatók értékelése,	Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök	5.3.	5.5.1.	Felelősségi körök és hatáskörök	
19.	8.5.1./a	amelyek meghatározzák: – az előállítandó termékek és szolgáltatások elvégzendő tevékenységeit – az elérendő eredményeket	Tervezés	6.	5.4.	Tervezés	
			A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek	6.1.	5.4.2. 8.5.3.	A minőségirányítási rendszer tervezése Megelőző tevékenység	
20.	8.5.2.	kimenetek egyedi azonosítása	Minőségcélok és az elérésük megtervezése	6.2.	5.4.1.	Minőségcélok	
21.	8.5.3.	vevő vagy külső szolgáltató tulajdonságainak meghatározása	A változtatások tervezése	6.3.	5.4.2./b	A minőségirányítási rendszer tervezése	
22.	8.5.6.	változások átvizsgálásának elvégzése és szükséges intézkedések	Támogatás	7.	---	-----	
23.	8.6.	termékek kibocsátása és a szolgáltatás	Erőforrások	7.1.	6.	Gazdálkodás az erőforrásokkal	
24.	8.7.2.	– leírja a nemmegfelelőségek kezelését – leírja a megtett intézkedéseket – leírja a kapott felhasználói visszajelzéseket – azonosítja azokat a személyeket, akik a nemmegfelelőség kezeléséért felelősek	Általános előírások	7.1.1.	6.1.	Gondoskodás az erőforrásokról	
			Munkatársak	7.1.2.	6.2. 6.2.1.	Emberi erőforrások Általános előírás	
			Infrastruktúra	7.1.3.	6.3.	Infrastruktúra	
			A folyamatok működési környezete	7.1.4.	6.4.	Munkakörnyezet	
			Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások	7.1.5.	7.6.	A megfigyelő- és mérőberendezések kezelése	
25.	9.1.1.	figyelemmel kísérés, mérés, értékelés	Szervezeti ismeretek	7.1.6.	---	-----	
26.	9.2.2.	auditprogram megvalósítása, eredmények értékelése	Felkészültség (kompetencia)	7.2.	6.2.2.	Felkészültség, képzés és tudatosság	
27.	9.3.3.	vezetőségi átvizsgálások eredményeinek értékelése	Tudatosság	7.3.			
28.	10.2.2.	– nemmegfelelőségek jellegének meghatározása – helyesbítő tevékenység elvégzése	Kommunikáció	7.4.	5.5.3.	Belső kommunikáció	
			Dokumentált információ	7.5.	4.2.	A dokumentálás követelményei	
			Általános előírások	7.5.1.	4.2.1.	Általános előírás	
			Létrehozás és frissítés	7.5.2.	4.2.3.	A dokumentumok kezelése	
			A dokumentált információk felügyelete	7.5.3.	4.2.4.	A feljegyzések kezelése	

Szabványalkotás ISO 9001





A FORGALMAZÓK AZ EGÉSZSÉGÉRT SZÖVETSÉG (FESZ)

MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A Forgalmazók az Egészségért Szövetség (FESZ) minőségirányítási tevékenysége során az MSZ EN ISO 9001:2015 szabványt tekinti irányadónak. Ennek érdekében a Minőségirányítási Kézikönyvben foglaltakat minden Tagunk számára kötelezővé nyilvánítom.

Budapest, 2019. április 01.

Dr. Margitai Barnabás
elnök

Budapest, 2019. április 01.

Dr. Margitai Barnabás
elnök

KÜLSŐ/BELSŐ DOKUMENTUMOK NYILVÁNTARTÁSA		GYSE SZOLGÁLTATÓ			
S.sz.	BELSŐ MINŐSÉGÜGYI RENDSZER	DOKUMENTUM CÍME		TANÚSÍTOTT RENDSZER MSZ EN ISO 9001:2015	
	ALKALMAZÁSA	KÜLSŐ DOKUMENTUMOK		ALKALMAZÁSA	
01.	ISMERETE AJÁNLOTT	ISO SZABVÁNYOK: Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár (MSZ EN ISO 9000:2015) szabvány	Érvénybelépés ideje: 2015.09.14. Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	
		Minőségirányítási rendszerek. Követelmények (MSZ EN ISO 9001:2015) szabvány	Érvénybelépés ideje: 2015.09.14. Visszavonás ideje:		
		Minőségirányítási rendszerek. Irányelvek az ISO 9001:2015 alkalmazásához (MSZ ISO/TS 9002) SZABVÁNY	Érvénybelépés ideje: 2017.09.14. Visszavonás ideje:		
02.	KÖTELEZŐ	Törvények, rendeletek, jogi szabályozások Nemzeti Jogszabálytár	Érvénybelépés ideje: folyamatos Visszavonás ideje: folyamatos	KÖTELEZŐ	
03.	ISMERETE AJÁNLOTT	MOK etikai kódex	Érvénybelépés ideje: 2012.01.01. Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	
04.	KÖTELEZŐ	MESZK etikai kódex	Érvénybelépés ideje: 2014.04.16. Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	
05.	KÖTELEZŐ	FESZ Etikai kódex	Érvénybelépés ideje: Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	
06.	KÖTELEZŐ	Szerződések és mellékleteik (NEAK)	Érvénybelépés ideje: folyamatos Visszavonás ideje: folyamatos	KÖTELEZŐ	
07.	KÖTELEZŐ	SZAKMAI IRÁNYELVEK: http://www.ijsz.hu/ervenyes-egeszsegugyi-szakmai-iranyelvek.html	Érvénybelépés ideje: Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	

S.sz.	BELSŐ MINŐSÉGÜGYI RENDSZER	DOKUMENTUM CÍME		TANÚSÍTOTT RENDSZER MSZ EN ISO 9001:2015	
	ALKALMAZÁSA	BELSŐ DOKUMENTUMOK		ALKALMAZÁSA	
01.	AJÁNLOTT	Minőségirányítási Kézikönyv	Érvénybelépés ideje: Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	
02.	KÖTELEZŐ	Minőségpolitika, Minőségcélok	Érvénybelépés ideje: Visszavonás ideje: 2019.04.01.	KÖTELEZŐ	
03.	KÖTELEZŐ	Egységszintű Működési Szabályzat	Érvénybelépés ideje: Visszavonás ideje: 2019.04.01.	KÖTELEZŐ	
04.	KÖTELEZŐ	Bizonylati album	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01. Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	
05.	KÖTELEZŐ	Oktatási dosszié (Oktatási terv)	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01. Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	
06.	AJÁNLOTT	Beszállítók értékelése	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01. Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	
07.	KÖTELEZŐ	Eszköznyilvántartás	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01. Visszavonás ideje:	KÖTELEZŐ	
08.	KÖTELEZŐ	Belső szabályzatok		KÖTELEZŐ	

09.	KÖTELEZŐ	1. Adatkezelési szabályzat	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	Visszavonás ideje:
		2. Betegoktatás, betegeducatió szabályzat	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	Visszavonás ideje:
		3. Panaszkezelési szabályzat	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	Visszavonás ideje:
		4. A nemdohányzók védelméről	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	Visszavonás ideje:
10.	KÖTELEZŐ	Szakmai protokollok / Munkautasítások	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	KÖTELEZŐ
			Visszavonás ideje:	
11.	KÖTELEZŐ	Reklamációkezelés	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	KÖTELEZŐ
			Visszavonás ideje:	
12.	AJÁNLOTT	Nem megfelelő termék/szolgáltatás kezelése	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	KÖTELEZŐ
			Visszavonás ideje:	
13.	AJÁNLOTT	Audit	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	KÖTELEZŐ
			Visszavonás ideje:	
14.	KÖTELEZŐ	Szerződések és mellékleteik (NEAK)	Érvénybelépés ideje: Folyamatos	KÖTELEZŐ
			Visszavonás ideje:	
15.	KÖTELEZŐ	Személyi anyag	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	KÖTELEZŐ
			Visszavonás ideje:	
16.	KÖTELEZŐ	Veszélyes hulladékkezelés	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	KÖTELEZŐ
			Visszavonás ideje:	
17.	KÖTELEZŐ	Kockázatértékelés	Érvénybelépés ideje:	KÖTELEZŐ
			Visszavonás ideje:	
18.	KÖTELEZŐ	Munka- és tűzvédelem	Érvénybelépés ideje:	KÖTELEZŐ
			Visszavonás ideje:	
19.	KÖTELEZŐ	Elégedettségi vizsgálat	Érvénybelépés ideje: 2019.04.01.	KÖTELEZŐ

EGYSÉGSZINTŰ MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT TARTALOMJEGYZÉK

1. A GYÓGYÁSZATI SEGÉDESZKÖZÖKET GYÁRTÓ ÉS FORGALMAZÓ EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE
 - 1.1. A GYÓGYÁSZATI SEGÉDESZKÖZÖKET GYÁRTÓ ÉS FORGALMAZÓ EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ FUNKCIONÁLIS FELÉPÍTÉSE
 - 1.1.1. KISKERESKEDELMI SZAKÜZLETEK (TELEPHELYEK)
 - 1.1.2. WEBÁRUHÁZ*
 - 1.2. A SZOLGÁLTATÓ HUMÁN ERŐFORRÁSA
 - 1.3. A SZOLGÁLTATÓ TÁRGYI ERŐFORRÁSA, INFRASTRUKTÚRÁJA
2. A SZOLGÁLTATÓ ELLÁTÁSI TERÜLETE

EGYSÉGSZINTŰ MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT TARTALOMJEGYZÉK

3.	A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGI KÖRE, FELADATA	7.	A GYSE FORGALMAZÓ SZAKÜZLET KISZOLGÁLÁSI RENDJE
3.1.	EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA	7.1.1.	A TÖRVÉNY CÉLJA
3.2.	KERESKEDELEM	7.1.2.	A TÖRVÉNY ÉS A HOZZÁ KAPCSOLÓDÓ FOGALMAK
3.2.1.	KISKERESKEDELEM	7.2.	NAPI TEVÉKENYSÉG A NYITVATARTÁSI IDŐ ELŐTT
3.2.2.	WEBÁRUHÁZ	7.3.	A KISZOLGÁLÁS FOLYAMATA
3.3.	KONZULTÁCIÓS FELADAT	7.3.1.	A BETEG FOGADÁSA
3.4.	OKTATÁSI FELADAT	7.3.2.	A BETEG RENDSZERBE VÉTELE
3.4.1.	BETEGOKTATÁS	7.3.3.	A BETEG VIZSGÁLATA
3.4.2.	HALLGATÓK OKTATÁSA	7.3.4.	A BETEG TÁJÉKOZTATÁSA

EGYSÉGSZINTŰ MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT

14.2.3. Takarítás

A szaküzlet és a különböző berendezések, eszközök tisztaságáért az eladók a felelősek, az ellenőrzést az üzletvezető végzi.

A helyiségek általános tisztaságát a takarítással megbízott munkatárs biztosítja. A takarítást **Munkautasítás** szabályozza (**MU-FESZ-01** Takarítás).

A helyiségek tisztaságáért az ott dolgozó a felelős, aki heti rendszerességgel írásban igazolja a terület átvételének tényét a **Takarítási ellenőrzési lapon**.

A Takarítás ellenőrzési lapok havonta felülvizsgálatra kerülnek a vezető irányításával, aki indokolt esetben megelőző tevékenység keretében intézkedési tervet készít. (**BA 35**)

BIZONYLATI ALBUM

- BA 01 Cégtábla.docx
- BA 02 PANASZ KIVIZSGÁLÁSÁRA JOGOSULT SZERVEZETEK - 2019.docx
- BA 03 SZÓBELI PANASZ JEGYZŐKÖNYVE 2019.docx
- BA 05 BETEGJOGI KÉPVISELŐ ELÉRHETŐSÉGE-Egyéni-2019.docx
- BA 07 BÉKÉLTETŐ TESTÜLET - 2019.docx
- BA 08 HATÓSÁGI KIVIZSGÁLÁS FÓRUMAINAK ELÉRHETŐSÉGE.docx
- BA 09 ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ-Fogyasztói panasz vizsgálata.docx
- BA 10 MUNKAVÉDELMI OKTATÁSI NAPLÓ.docx
- BA 11 JEGYZŐKÖNYV MUNKAVÉDELMI OKTATÁSRÓL.docx
- BA 12 Munkahelyi baleseti napló.doc
- BA 14 ÜZEMI BALESETI JEGYZŐKÖNYV-Kézi kitöltés.pdf
- BA 17 Tűzvédelmi Oktatási NAPLÓ.doc
- BA 18 TŰZVÉDELMI OKTATÁSI NAPLÓ-2019.doc
- BA 18 TŰZVÉDELMI OKTATÁSI NAPLÓ-2019.docx
- BA 19 JEGYZŐKÖNYV TŰZVÉDELMI OKTATÁSRÓL-2019.docx
- BA 20 ESZKÖZÖK NYILVÁNTARTÁSA-2019.docx
- BA 21 IDŐSZAKOS FELÜLVIZSGÁLAT ÉS KARBANTARTÁS NYILVÁNTARTÓLAP-20...
- BA 22 NYILVÁNTARTÁSI NAPLÓ TŰZOLTÓKÉSZÜLÉKHEZ-2019.docx
- BA 23 Kérelem a GYSE forgalomba hozó előminősítéséhez.docx
- BA 24 BEÉRKEZETT STERIL ANYAGOK NYILVÁNTARTÁSA-ALAP-2019.xlsx
- BA 25 Bizományba átvett áru nyilvántartása-alap-2019.xlsx
- BA 26 SZIGORÚ SZÁMADÁSÚ NYOMTATVÁNYOK NYILVÁNTARTÁSA-2019.doc.d...

- BA 23 Kérelem a GYSE forgalomba hozó előminősítéséhez.docx
- BA 24 BEÉRKEZETT STERIL ANYAGOK NYILVÁNTARTÁSA-ALAP-2019.xlsx
- BA 25 Bizományba átvett áru nyilvántartása-alap-2019.xlsx
- BA 26 SZIGORÚ SZÁMADÁSÚ NYOMTATVÁNYOK NYILVÁNTARTÁSA-2019.
- BA 27 LETÁRFELVÉTEL ÍV-2019.docx
- BA 28- Audiogram vizsgalati lap.pdf
- BA 29 COSI TESZT.docx
- BA 30-Próbahordás hallókészülék kiadási bizonylat.docx
- BA 31 JÓTÁLLÁSI JEGY MINTA.docx
- BA 32 jegyzokony_fogyasztói_panaszrol_140521.docx
- BA 33 VIZSGÁLATI KÉRELEM-FESZ Fogyasztóvédelmi Szakértői Bizottság.d
- BA 34 SZOFTVERNYILVÁNTARTÓ-2019.docx
- BA 35 TAKARÍTÁSI NAPLÓ-2019.docx

SZEMÉLYI ANYAG

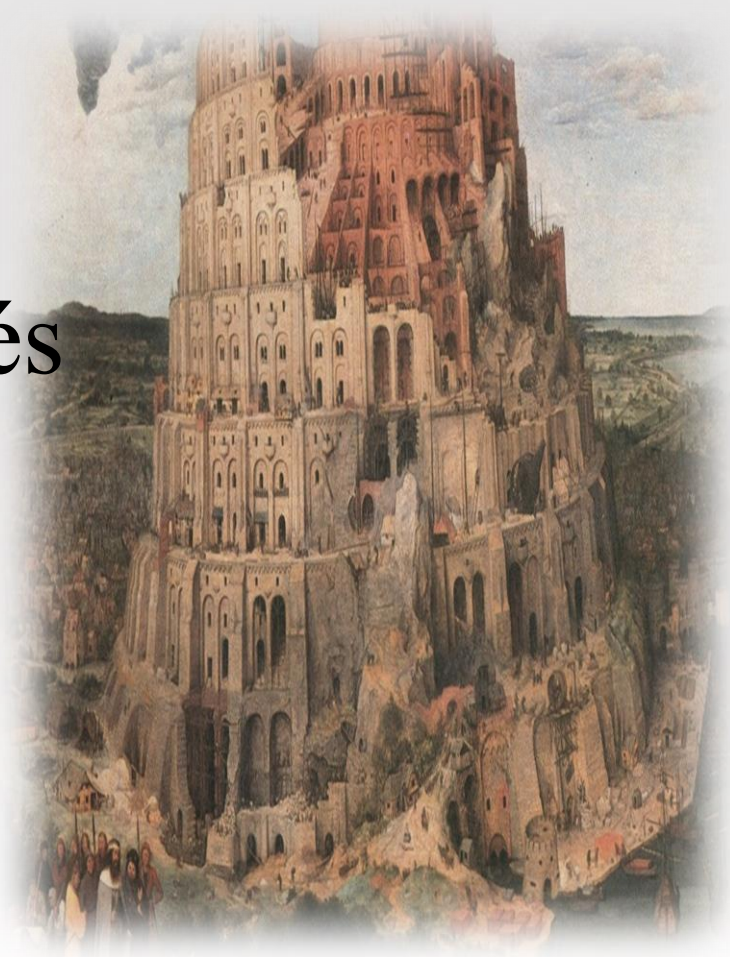
-  BA-SZA 02 gyakorlati_pontok_igazolasa-2019.docx
-  BA-SZA 03 igazolas_felugyelet_mellett_dolgozo_szemelynek-171o-2019....
-  BA-SZA 04 igazolas_felugyeletet_ellato_szemelynek-171o-2019.pdf
-  BA-SZA 05 MESZK tagfelvételi kérelem-2019.pdf
-  BA-SZA 06 BEUTALÓ-VÉLEMÉNY MUNKAKÖRI ORVOSI ALKALMASSÁGI ...
-  BA-SZA 09 ÖSSZESÍTŐ IDŐSZAKOS ORVOSI ALKALMASSÁGI VIZSGÁLAT-...
-  BA-SZA 10 MUNKASZERZŐDÉS-2019.docx
-  BA-SZA 11 MUNKÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÁS-2019.docx
-  BA-SZA 12 MUNKAKÖRI LEÍRÁS-GYSE FORGALMAZÓ-2019.docx
-  BA-SZA 13 MUNKAKÖRI LEÍRÁS-AUDIOLÓGIAI ASSZISZTENS-2019.docx
-  BA-SZA 14 MEGBÍZÁS MINVEZ-2019.docx
-  BA-SZA 15 MEGBÍZÁS ADATVED-2019.docx
-  BA-SZA 16 SZIGNÓLISTA-2019.docx
-  BA-SZA 17 FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁS-2019.docx
-  BA-SZA 18 FOGLALKOZTATÁS FELTÉTELEI.docx
-  BA-SZA 20 FELVÉTELI LAP-2019.docx
-  BA-SZA 21 OKTATÁS ÖSSZESÍTŐ LAP-2019.docx
-  BA-SZA 22 NÉVKITŰZŐ ALAP-felvő-2019.doc
-  BA-SZA 24 JELENLÉTI ÍV-2019.docx
-  BA-SZA 25 ESZKÖZ ÁTADÁS-ÁTVÉTEL-2019.docx
-  BA-SZA 28 OKTATÁSI NAPLÓ-2019.docx

SZABÁLYZATOK

- Leltározási
- Pénzkezelési
- **ADATKEZELÉSI / GDPR**
- Panaszkezelési
- ...

Ne legyetek igazságtalanok az
ítélkezésben, hosszmérték, súlymérték és
az űrmérték használatában. Legyen
hiteles a mérleged, a súlyod, hiteles a
mértéked és a vékád..”

Ószövetség - Leviták könyve



Fogyasztói panasz – minőségi kifogás



- 6:157. § [Hibás teljesítés]
- (1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.
- 6:171. § [Jótállás]
(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

http://www.gyogyszer.hu/fogyasztovedelem





Szakértelemmel segítünk!

1138 Budapest, Váci út 184. 1/102.
+36 1428 0747
forgalmazok@gyogyszer.hu

CímlapKapcsolatTagfelvételTagokTisztségviselőkTudásbázisÁlláshirdetésKépzésekTagozatok

Keresés a honlapon

Fogyasztóvédelem

FOGYASZTÓVÉDELMI SZAKÉRTŐI
BIZOTTSÁG
SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZATA

TARTALOMJEGYZÉK

- 1. Panasz bejelentése, rögzítése
- 2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása
 - 2.1 Szóbeli panasz
 - 2.2 Írásbeli panasz
 - 2.3 Ügyféltől igényelhető adatok
 - 2.4 Panaszkezelés folyamata
- 3. Panasznyilvántartás és adatvédelem



AKADÁLYMENTESÍTETT
VÁLTOZAT

LETÖLTÉSEK

- Ügyféltájékoztató: Gyógyászati segédeszközzel összefüggő fogyasztói panasz vizsgálata
- Jegyzőkönyv a fogyasztó kifogásáról
- Panasz kérelem űrlap
- FORGALMAZÓK AZ EGÉSZSÉGÉRT alapszabálya, a Fogyasztóvédelmi Bizottság tagjai

Panaszkérelem űrlap letöltése

Bejelentkezés

 elnök



☐ Emlékezzen rám

Bejelentkezés

Fiók létrehozása ➔
Elfelejtette felhasználónevét?
Elfelejtette jelszavát?

Pontszerző továbbképzés

Köszönöm a Figyelmet!

Róka László

forgalmazok@gyogyszer.hu; +3630 359 0544