



Διαχείριση Αναφορών & Καταγγελιών

Ταμείο Επαγγελματικής
Ασφάλισης του Ιατρικού
Συλλόγου Θεσσαλονίκης

Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών του Τ.Ε.Α.

1. Σκοπός

Η παρούσα πολιτική καθορίζει το πλαίσιο για τη διαχείριση καταγγελιών που υποβάλλονται από υποψήφια μέλη, μέλη ή δικαιούχους του Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.), με στόχο τη διαφάνεια, την αμεροληψία και την αποτελεσματικότητα.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται σε κάθε καταγγελία που σχετίζεται με τη λειτουργία του Τ.Ε.Α., τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις διαδικασίες ή τη συμπεριφορά προσώπων που ενεργούν για λογαριασμό του Ταμείου.

3. Υποβολή Καταγγελίας

Οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται:

1. Τηλεφωνικά

Μέσω των αριθμών εξυπηρέτησης που αναγράφονται στην ιστοσελίδα του Ταμείου, συγκεκριμένα:

- 2310402024
- 6980050181
- 6982402024

2. Ηλεκτρονικά (Email)

Στις επίσημες ηλεκτρονικές διευθύνσεις του Ταμείου:

teaisth@gmail.com

3. Μέσω της Ιστοσελίδας

Συμπληρώνοντας τη φόρμα επικοινωνίας στην ενότητα «Επικοινωνία».

<https://teaisth.opf.gr/>

4. Ταχυδρομικά

Στην έδρα του Ταμείου:

Επανωμής 26 & Ανδριανουπόλεως,

ΤΚ: 55133, Καλαμαριά Ν. Θεσσαλονίκης

Η καταγγελία πρέπει να περιλαμβάνει:

- **Στοιχεία ταυτοποίησης**
- **Την ιδιότητά του** σε σχέση με το Ταμείο (π.χ. ασφαλισμένος, συνεργάτης)
- **Συναίνεση** για τη διαχείριση των προσωπικών του δεδομένων από τα αρμόδια τμήματα

Εφόσον χρειαστεί, ο υπεύθυνος διαχείρισης μπορεί να επικοινωνήσει ξανά με τον καταγγέλλοντα για περισσότερες πληροφορίες, ώστε να διαμορφωθεί μια πληρέστερη αναφορά που θα διευκολύνει την επίλυση

4. Αρμόδιο Όργανο

Η **ευθύνη διαχείρισης** των καταγγελιών ανήκει σε **υπεύθυνο** που έχει οριστεί από το Διοικητικό Συμβούλιο, ο οποίος:

- **Καταγράφει** την καταγγελία στο Ειδικό Ηλεκτρονικό Αρχείο Αναφορών και Καταγγελιών.
- **Πρωθεί** την υπόθεση στο αρμόδιο τμήμα εντός 2 ημερών.
- **Παρακολουθεί** την απάντηση και την τελική διευθέτηση.
- **Συντάσσει έκθεση** σε περίπτωση αδυναμίας επίλυσης και την υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο.
- Το **Διοικητικό Συμβούλιο** έχει την τελική ευθύνη για την απάντηση, ειδικά σε περιπτώσεις ενστάσεων ή μη επίλυσης

5. Διαδικασία Εξέτασης

1. Καταγραφή Καταγγελίας

Ο υπεύθυνος που έχει οριστεί από το Διοικητικό Συμβούλιο καταγράφει την καταγγελία στο «**Ειδικό Ηλεκτρονικό Αρχείο Αναφορών και Καταγγελιών**», με στοιχεία όπως:

- Αύξων αριθμός και ημερομηνία
- Ονοματεπώνυμο και σχέση του καταγγέλλοντος με το Ταμείο
- Περιγραφή της αναφοράς
- Αρμόδιο τμήμα και ημερομηνίες επικοινωνίας και απάντησης
- Τελική απάντηση και ημερομηνία κλεισίματος

2. Προώθηση

Η καταγγελία προωθείται εντός δύο ημερών στο αρμόδιο τμήμα. Αν λείπουν πληροφορίες, ζητούνται επιπλέον διευκρινίσεις από τον καταγγέλλοντα μέσω του υπεύθυνου διαχείρισης.

3. Διευθέτηση

Το αρμόδιο τμήμα έχει **15 ημέρες** για να απαντήσει. Αν δεν επαρκεί ο χρόνος, ενημερώνει εγγράφως για την καθυστέρηση. Αν δεν μπορεί να επιλυθεί το ζήτημα:

- Συντάσσεται **έκθεση** με τις ενέργειες, τους λόγους αδυναμίας και προτάσεις

- Η έκθεση υποβάλλεται στο **Διοικητικό Συμβούλιο**, που αποφασίζει για την τελική απάντηση

4. Κλείσιμο

- Η τελική απάντηση κοινοποιείται στον υπεύθυνο διαχείρισης και στον καταγγέλλοντα. Αν υπάρχουν **ενστάσεις**, μπορεί να γίνει **επανυποβολή**, η οποία εξετάζεται απευθείας από το Διοικητικό Συμβούλιο

6. Αρχές Διαχείρισης

- **Αυξημένη αρτιότητα καταγραφής:** Κάθε καταγγελία καταγράφεται με πλήρη στοιχεία (ημερομηνία, περιγραφή, αρμόδιο τμήμα, απάντηση).
- **Ημερομηνία και υπευθυνότητα:** Η καταγραφή γίνεται από ορισμένο υπεύθυνο του Ταμείου.
- **Ονοματεπώνυμο και ιδιότητα** του καταγγέλλοντος.
- **Συντονισμός με το αρμόδιο τμήμα** για την επίλυση.
- **Ημερομηνία απάντησης και κλείσιμο υπόθεσης.**
- **Περίληψη της απάντησης και τελική ευθύνη** από το Διοικητικό Συμβούλιο, αν χρειαστεί.

Η διαδικασία αυτή διασφαλίζει **διαφάνεια, ιχνηλασιμότητα και υπευθυνότητα** σε κάθε στάδιο

7. Τήρηση Ηλεκτρονικού Αρχείου και Αναλύσεις

Το Τ.Ε.Α. τηρεί αρχείο με τα εξής στοιχεία για κάθε αναφορά ή καταγγελία:

- **Αύξων αριθμός καταγγελίας**
- **Ημερομηνία καταγγελίας**
- **Ονοματεπώνυμο καταγγέλλοντος**
- **Σχέση με το Ταμείο**
- **Περιγραφή της αναφοράς**
- **Αρμόδιο τμήμα**
- **Ημερομηνία επικοινωνίας με το αρμόδιο τμήμα**
- **Ημερομηνία απάντησης από το αρμόδιο τμήμα**
- **Περιγραφή της απάντησης**
- **Ημερομηνία απάντησης στον καταγγέλλοντα και κλείσιμο υπόθεσης**

Το αρχείο αυτό ενημερώνεται σε κάθε στάδιο της διαδικασίας — από την αρχική καταγραφή έως την τελική απάντηση ή την επανυποβολή, εφόσον υπάρξει ένσταση.

8. Ετήσια Αναφορά

Το Τ.Ε.Α. υποβάλλει **στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου** ετήσια αναφορά με:

- Το σύνολο των ενεργειών που έγιναν για τη διαχείριση των καταγγελιών.
- Τον αριθμό των καταγγελιών
- Τη φύση και το είδος τους
- Τον χρόνο απόκρισης
- Τις ενέργειες που έγιναν για την επίλυσή τους
- Τυχόν προτάσεις για βελτίωση