Descripción del proceso de gestión de reclamaciones de Human Ease GmbH

1. Objetivo y finalidad

El procedimiento sirve para tramitar de forma sistemática y transparente las reclamaciones de profesionales sanitarios internacionales, instituciones asociadas y otros grupos de interés. El objetivo es detectar a tiempo posibles irregularidades, subsanarlas y garantizar una mejora continua en las prácticas de contratación e integración. Cumple los requisitos del criterio 2.3.2 de la RAL-GZ 912.

2. Ámbito de aplicación

Esta instrucción de procedimiento se aplica a todas las reclamaciones recibidas en relación con la contratación, la mediación, la preparación y la integración de personal sanitario internacional y otros trabajadores internacionales por parte de Human Ease GmbH. Abarca todo el proceso de prestación de servicios, incluida la colaboración con agencias asociadas y empleadores.

3. Responsabilidades

Persona de contacto fija para las reclamaciones: persona de contacto central para el reclamante durante todo el proceso, control del proceso de tramitación.
Todos los empleados de Human Ease GmbH: supervisión de la gestión de reclamaciones, tramitación según la cadena de procesos, documentación y evaluación.
Dirección: decisión sobre casos de escalamiento y comentarios en caso de incidentes críticos.

4. Procedimiento

4.1 Recepción de reclamaciones

Las reclamaciones pueden presentarse:
por correo electrónico a: beschwerde@human-ease.com
por teléfono: a la persona de contacto correspondiente
de forma anónima a través del formulario en línea en: www.human-ease.com/beschwerde

4.2 Confirmación de recepción

Confirmación automática de recepción en el formulario en línea y el correo electrónico.
Correo electrónico: confirmación personal de recepción en un plazo de 3 días laborables por parte de la persona de contacto con una explicación del proceso de reclamación posterior.

4.3 Tramitación

Revisión y primera evaluación de la reclamación por parte de la persona de contacto.
Consultas al reclamante en caso de dudas.
Coordinación con las organizaciones asociadas afectadas o los departamentos internos especializados y examen independiente de las acusaciones por parte de empleados que no participan en el proceso.

4.4 Respuesta

Respuesta al reclamante en un plazo **máximo de 3 semanas** (21 días naturales).
Por escrito o por teléfono, según el canal de comunicación.
En cualquier caso, se enviará una respuesta por escrito para fines de documentación.

4.5 Documentación y evaluación

Documentación de cada queja, incluida la documentación del proceso y los resultados, en la base de datos interna.
Evaluación y presentación de los resultados en reuniones de equipo y derivación de medidas de mejora.

4.6 Protección de los denunciantes

Tratamiento confidencial de acuerdo con la ley de protección de denunciantes.
No se discriminará a los denunciantes.

5. Documentos aplicables

- Declaración de principios de Human Ease GmbH
- Condiciones generales, contratos de intermediación, contratos de cooperación y contratos marco
- Ley de protección de denunciantes (art. 12 HinSchG)
- RAL-GZ 912, en particular el criterio 2.3.2

Hessisch Oldendorf, 01/07/2025

Fdo. Dirección de Human Ease GmbH