

Rakvere Hambapolikliinik OÜ kaebuste lahendamise kord

Käesolev kord on koostatud vastavalt Tervise- ja tööministri määrusele nr 73 Tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded.

Patsiendi rahulolematuse korral tervishoiuteenuse kättesaadavusega, rahulolematusega ravikvaliteedi suhtes või raviarsti tegevuse suhtes, on patsiendil õigus pöörduda Tervishoiuteenust osutava ettevõtte juhataja poole; Eesti Tervisekassa piirkondliku osakonna poole ja/või Terviseameti poole.

1. SISSEJUHATUS

1.1. Kaebuste lahendamise kord on välja töötatud patsientide rahulolu ja teenuse kvaliteedi tagamiseks ning selle eesmärk on kaebuste ning ettepanekute võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine.

1.2. Kaebused fikseeritakse ja registreeritakse kaebuste registris ning lahendatakse jooksvalt konfidentsiaalsuse nõudeid jälgides.

2. KAEBUSTE ESITAMINE

2.1. Kaebuse saab esitada paber kandjal registratuuri või e-kirja teel: info@rhkliinik.ee.

2.2. Suuliselt võib kaebuse esitada eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust. Suulisi ja anonüümseid kaebusi ei registreerita.

2.3. Kliiniku personalil on õigus kaebusi lahendada ainult enda pädevuse piires.

2.4. Kirjalik kaebus vormistatakse kaebuste vormil mille saab registratuurist ning kaebus peab sisaldama patsiendi nime ja isikukoodi, telefoni, e-maili, kuupäeva, kaebuse sisu ning soovitud lahendit.

3. KAEBUSTE MENETLEMINE

3.1. Kaebuse laekumisel annab kliiniku juhataja patsiendile tööpäevadel 48 h jooksul esmase tagasiside.

3.2. Kliiniku juhataja edastab kaebuse erinevatele osapooltele, keda antud kaebus puudutab ja kogub kokku juhtumit puudutava informatsiooni. Vajadusel võetakse seotud töötajatelt kirjalikud selgitused.

4. KAEBUSTELE VASTAMINE

4.1. Kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus“, mis sätestab, et kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. Väga keeruliste situatsioonide puhul võib tähtaega pikendada kuni kahe kuuni.

4.2. Kaebuse lahendamise tulemusest informeeritakse kaebuse esitajat e-kirja teel või kaebaja soovil saadetakse vastus tema poolt esitatud aadressile.

4.3. Kaebustele ei vastata juhul kui:

4.3.1. esitanud isikut ei ole võimalik tuvastada;

4.3.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;

4.3.3. esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;

4.3.4. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;

4.3.5. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;

4.3.6. vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

5. DOKUMENTIDE SÄILITAMINE

5.1. Kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest ning nende säilitamise korraldab kliiniku juhataja. Kaebusi on õigus esitada ka alltoodud ametiasutustele: Eesti Tervisekassa, e-post: info@tervisekassa.ee, telefon: 16363 Terviseamet, e-post: kesk@terviseamet.ee, telefon: 6943500