



4 Kliinik

KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

1. SISSEJUHATUS

- 1.1. Kaebuste lahendamise korra eesmärk on kaebuste ja ettepanekute võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine.
- 1.2. Menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud patsientide rahulolu ja teenuse osutamise kvaliteedi tagamiseks.
- 1.3. Kaebuste lahendamisel jälgivad töötajad konfidentsiaalsuse nõudeid.

2. KAEBUSTE ESITAMINE

- 2.1. Kaebuse saab esitada paber kandjal registratuuri või e-kirjaga aadressil Tallinn@4kliinik.ee.
- 2.2. Suuliselt võib kaebuse esitada eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ja probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist. Suulisi kaebusi ei registreerita.
- 2.3. Kliiniku personalil on õigus kaebusi lahendada enda pädevuse piires.
- 2.4. Kaebusele märgitakse patsiendi nimi ja isikukood, telefon, e-posti aadress, kuupäev, kaebuse sisu ning soovitud lahend.

3. KAEBUSTE MENETLEMINE

- 3.1. Kaebuse laekumisel annab büroojuhataja patsiendile tööpäevadel 24 tunni jooksul esmase tagasiside, kus kinnitab, et avaldus on vastu võetud ning detailsem tagasiside saadetakse 7 päeva jooksul.
- 3.2. Kaebus registreeritakse „Kaebuste registris“.
- 3.3. Büroojuhataja edastab kaebuse erinevatele osalistele, keda antud kaebus puudutab ja kogub kokku juhtumit puudutava informatsiooni.
- 3.4. Kui kaebus puudutab meditsiinalaseid küsimusi, esitab teenuse osutanud tervishoiutöötaja kirjaliku seletuse. Juhtum antakse teise arvamuse saamiseks ka kliiniku teisele spetsialistile.
- 3.5. Büroojuhataja koostab kaebusele vastuse ja see kooskõlastatakse vajadusel tegevjuhiga.

4. KAEBUSTELE VASTAMINE

- 4.1. Kaebustele vastatakse 7 tööpäeva jooksul. Erijuhtudel võib vastamise tähtaeg pikeneda, millest teavitatakse ka kaebuse esitajat. Kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul.
- 4.2. Kaebuse lahendamise tulemusest informeeritakse kaebuse esitajat e-kirja teel või saadetakse vastus kaebaja soovil tema poolt esitatud aadressile.
- 4.3. Kaebustele ei vastata juhul, kui:
 - 4.3.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 4.3.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;



4 Kliinik

4.3.3. esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning 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 ja nende säilitamise korraldab bürojuhataja.

Kaebusi on õigus esitada ka alltoodud ametiasutustele:

Eesti Haigekassa e-post: info@haigekassa.ee, telefon: 16363

Terviseamet e-post: kesk@terviseamet.ee, telefon: 694 3500

Kinnitatud 01.06.2017

Juhatuse esimees