

## **KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD**

### **1. SISSEJUHATUS**

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

### **2. KAEBUSTE ESITAMINE**

- 2.1. Kaebuse saab esitada paber kandjal registratuuri või e-kirjaga aadressil info@kliinik32.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. Kaebus peaks sisaldama patsiendi nime ja isikukoodi, telefon, e-mail, kuupäev, kaebuse sisu ning soovitud lahendit.

### **3. KAEBUSTE MENETLEMINE**

- 3.1. Kaebuse laekumisel annab kliiniku juhataja patsiendile tööpäevadel 24h jooksul esmase tagasiside, kus kinnitab, et avaldus on vastuvõetud ning detailsem tagasiside saadetakse 30 päeva jooksul.
- 3.2. Kliiniku juhataja edastab kaebuse erinevatele osapooltele, keda antud kaebus puudutab ja kogub kokku juhtumit puudutava informatsiooni. Vajadusel võetakse seotud töötajatelt kirjalikud selgitused.
- 3.3. Kui kaebus puudutab meditsiinilaseid küsimusi, annab kirjaliku selgituse töö sooritanud raviarst. Juhtumist informeeritakse ka kliiniku peaarsti.
- 3.4. Kliiniku juhataja koostab kaebusele vastuse ning see kooskõlastatakse vajadusel peaarstiga.

#### **4. KAEBUSTELE VASTAMINE**

4.1. Kaebustele vastatakse 30 tööpäeva jooksul. Kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise 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 kindlaks teha;

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 Haigekassa, e-post: [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee), telefon: 16363

Terviseamet, e-post: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee), telefon: 6943500