

KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

1. SISSEJUHATUS

- 1.1. Kaebuste lahendamise korra eesmärk on kaebuste ning 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 järgitakse kõiki isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

2. KAEBUSTE ESITAMINE

- 2.1. Kaebuse saab esitada paber kandjal registratuuri või e-kirjaga aadressil registratuur.tallinn@unimed.ee, registratuur.sadama@unimed.ee, sopruse@unimed.ee, ylemiste@unimed.ee, registratuur.tartu@unimed.ee, registratuur.parnu@unimed.ee või kaarli@unimed.ee.
- 2.2. Suuliselt võib kaebuse esitada eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ja probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
- 2.3. Kliiniku personalil on õigus kaebusi lahendada enda pädevuse piires.
- 2.4. Kaebusele märgitakse patsiendi nimi ja isikukood, telefon, e-post, kuupäev, kaebuse sisu ning soovitud lahend.

3. KAEBUSTE MENETLEMINE

- 3.1. Kaebuse laekumisel annab teenindusjuht, kliiniku juhataja või ravijuht patsiendile tööpäeval 24h jooksul esmase tagasiside, kus kinnitab, et avaldus on vastuvõetud ning detailsem tagasiside saadetakse 7 tööpäeva jooksul.
- 3.2. Kaebus registreeritakse „Kaebuste registris“.
- 3.3. Teenindusjuht, kliiniku juhataja või ravijuht edastab kaebuse erinevatele osapooltele, keda antud kaebus puudutab ja kogub kokku juhtumit puudutava informatsiooni. Vajadusel võetakse seotud töötajatelt kirjalikud selgitused.
- 3.4. Kui kaebus puudutab meditsiinalaseid küsimusi, siis lahendab kaebust ravijuht, kellel on õigus vajadusel kaasata juhtumi lahendamisse ravijuhtumi komisjoni.
- 3.5. Teenindusjuht, kliiniku juhataja või ravijuht koostab kaebusele vastuse ning see kooskõlastatakse vajadusel tegevjuhiga.

4. KAEBUSTELE VASTAMINE

- 4.1. Kaebustele vastatakse 7 tööpäeva jooksul. Erijuhtudel võib vastamise tähtaeg pikeneda, millest teavitatakse ka kaebuse esitajat kirjalikult.
- 4.2. Kaebuse lahendamise tulemusest informeeritakse kaebuse esitajat e-kirja teel või kaebaja soovil saadetakse vastus tema poolt esitatud aadressile postiga.
- 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 kulusi.

5. DOKUMENTIDE SÄILITAMINE

- 5.1. Kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest ning nende säilitamise korraldab teenindusjuht, kliiniku juhataja või ravijuht.

Kaebusi on õigus esitada ka alltoodud ametiasutustele:

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

Terviseamet, e-post: kesk@terviseamet.ee , telefon: 6943500

Sotsiaalministeeriumi juures tegutsev tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon, e-post: info@sm.ee

Kinnitatud 15.03.2021

Unimed Grupp