

## Kaebuste lahendamise kord

### 1. SISSEJUHATUS

- 1.1. Kaebuste lahendamise korra eesmärk on kaebuste ning ettepanekute võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine.
- 1.2. 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 paberkandjal registratuuri või e-kirjaga aadressil: [almare@unimed.ee](mailto:almare@unimed.ee) , [registratuur.tallinn@unimed.ee](mailto:registratuur.tallinn@unimed.ee) , [kaarli@unimed.ee](mailto:kaarli@unimed.ee) , [kw@unimed.ee](mailto:kw@unimed.ee) , [registratuur.sadama@unimed.ee](mailto:registratuur.sadama@unimed.ee) , [sopruse@unimed.ee](mailto:sopruse@unimed.ee) , [ylemiste@unimed.ee](mailto:ylemiste@unimed.ee) , [registratuur.tartu@unimed.ee](mailto:registratuur.tartu@unimed.ee) , [registratuur.parnu@unimed.ee](mailto:registratuur.parnu@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 tööpäevadel 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](mailto:info@haigekassa.ee) , telefon: +372 669 6630
  - Terviseamet, e-post: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee) , telefon: +372 794 3500
  - Sotsiaalministeeriumi juures tegutsev tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon, e-post: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee)