

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 jälgivad töötajad konfidentsiaalsuse nõudeid.
- 1.4. Unimed Kliinikud OÜ juhtimissüsteemi ülesehitus lähtub ISO 9001:2008 rahvusvahelise standardi nõuetest. Kaebused fikseeritakse „Kaebuste registris“ ja lahendatakse jooksvalt.

2. KAEBUSTE ESITAMINE

- 2.1. Kaebuse saab esitada paber kandjal registratuuri või e-kirjaga aadressil registratuur.tallinn@unimed.ee, registratuur.sadam@unimed.ee, registratuur.tartu@unimed.ee või 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. 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-post, kuupäev, kaebuse sisu ning soovitud lahend.

3. KAEBUSTE MENETLEMINE

- 3.1. Kaebuse laekumisel annab registratuuri juhataja, 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. Registratuuri juhataja, 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. Registratuuri juhataja, 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. 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 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 registratuuri juhataja, 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

Kinnitatud 21.06.2018

Unimed Kliinikud OÜ

juhatuse liige