

## 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](mailto:registratuur.tallinn@unimed.ee), [registratuur.tartu@unimed.ee](mailto:registratuur.tartu@unimed.ee) või [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. 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-mail, kuupäev, kaebuse sisu ning soovitud lahend.

### 3. KAEBUSTE MENETLEMINE

- 3.1. Kaebuse laekumisel annab registratuuri juhataja või kliiniku juhataja patsiendile tööpäevadel 24h jooksul esmase tagasiside, kus kinnitab, et avaldus on vastuvõetud ning detailsem tagasiside saadetakse 7 päeva jooksul.
- 3.2. Kaebus registreeritakse „Kaebuste registris“.
- 3.3. Registratuuri juhataja või kliiniku juhataja 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, annab kirjaliku selgituse töö sooritanud raviarst. Juhtum antakse teise arvamuse saamiseks ka kliiniku teisele spetsialistile ja/või ravijuhile.
- 3.5. Registratuuri juhataja või kliiniku juhataja koostab kaebusele vastuse ning see kooskõlastatakse vajadusel teenindus- ja haldusjuhi ja/või tegevjuhi ga.

### 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.

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.

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

Kinnitatud 02.08.2016

Unimed Kliinikud OÜ juhatuse esimees