

Kaebuste lahendamise kord Sakala Hambaravis

01.09.2018

Vastavalt Sotsiaalministri määrusele nr. 84 on reguleeritud patsientide poolt esitatud kaebuste lahendamise kord.

Rahulolematuse korral on võimalik pöörduda:

1) Tervishoiuteenust osutava ettevõtte juhataja poole

Sakala Hambaravis vastutab kaebuste menetlemise protseduuri eest kliiniku juhataja, keda täiendavalt nõustab meditsiinilistes küsimustes kliiniku juhtiv hambaarst.

Kaebuseid on võimalik esitada

- Sakala Hambaravi telefonil 6 5335 9966, info@sakalahambaravi.ee

2) Eesti Haigekassa piirkondliku osakonna poole

- Harju osakond

Lastekodu 48, 10114, Tallinn

Telefon: 6 696 630

E-post: info@haigekassa.ee

3) Terviseameti poole

Paldiski mnt 81, 10617, Tallinn

Telefon: 6 943 500

E-post: kesk@terviseamet.ee

Kaebuse iseloom ja nende menetlemise kord Sakala Hambaravis

1) Telefoni teel saadud kaebus

Telefonikõnele vastav töötaja selgitab patsiendile, et kaebuse saab esitada ainult kirjalikult. Selleks tuleb täita kodulehelt leitav kaebuste esitamise vormi. Sellisel viisil on tagatud, et patsient kirjeldab enda sõnadega kaebusega seotud asjaolusid.

2) Suuline kaebus

Kogu raviastutuse personal on kohustatud kaebusega seotud probleeme lahendama oma pädevuse piires. Kui vestluse käigus ei õnnestu probleemi lahendada, täidab patsient kaebuste registreerimise vormi, mille edastab kliiniku personal 24 tunni jooksul kliiniku juhatajale.

Kaebuse laekumise puhul võtab kas kliiniku juhataja või juhtiv hambaarst lähima 7 tööpäeva jooksul ühendust kaebuse esitajaga, et arutada tekkinud probleemi ja see lahendada.

3) Ametlikud kaebused

Ametlike kaebuste hulka kuuluvad paber kandjal või elektrooniliselt esitatud kaebused, mis vajavad pikemat uurimist. Antud kaebus peab olema kaebuse esitaja poolt allkirjastatud. Kliiniku juhataja või kliiniku juhtiv hambaarst on kohustatud selgitama raviga seotud asjaolusid ja vastama kaebusele 30 kalendripäeva jooksul.

Ametliku kaebuse menetlemise protsess

- Kaebus registreeritakse ettepanekute ja kaebuste registris.
- Kliiniku juhataja algatab uurimise selgitamiseks asjaolusid. Kaebusele vastamine toimub 30 kalendripäeva jooksul. Juhul kui kaebuse asjaolusid ei ole võimalik selgitada tähtajaks, teavitatakse sellest kaebuse esitajat.
- Kõik kaebuse käigus esitatud dokumendid, tekkinud kirjavahetused, kaebusega seotud isikute andmed jms. dokumenteerida koos kaebuse esitaja isikuandmetega (ees- ja perekonnanimi, isikukood, aadress ja telefoninumber). Dokumentatsioonile tuleb lisada ka kaebusega seonduvalt ja selle lahendamiseks tarvitusele võetud meetmete kokkuvõte.

Kõiki kaebuse uurimise käigus võetud seletuskirju ja dokumentatsiooni säilitatakse 7 aastat.

Lae alla kaebuste arvestamise vorm – Siia tuleb vormi link, millelt avaneb kaebuse vorm

Hendrik Kiige

Sakala Hambaravi juhataja