

Tervishoiuteenuse osutamisega seotud ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord

1. ÜLDOSA

1.1. Tervishoiuteenuse osutamisega seotud ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra (edaspidi Kord) eesmärgiks on tagada AS Ida-Tallinna Keskhaiglas (edaspidi Haigla) laekunud ettepanekute ja kaebuste korrektne menetlemine ning õigeaegne vastamine.

2. ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE ESITAMINE

2.1. Tervishoiuteenuse osutamisega seotud ettepanekuid ja kaebusi saab patsient (või patsiendi esindaja volikirja alusel) esitada kirjalikult:

2.1.1. käsipostiga Haigla kantseleisse (Ravi tn 18, 10139 Tallinn, E-R 8:00-16:00);

2.1.2. posti, faksi või elektronposti teel Haigla juhatuse nimele aadressil Ravi tn 18, 10138 Tallinn, faks 620 7002, e-posti aadress info@itk.ee või kvaliteet@itk.ee;

2.1.3. kasutades Haigla veebilehte www.itk.ee elektroonilist tagasisidevormi;

2.1.4. kasutades blanketti „Teie arvamus on meile tähtis!“ ning postitades blanketi osakondades asuvasse tagasiside postkasti.

2.2. Suuliselt on võimalik ettepanekuid ja kaebusi esitada vahetult igale tervishoiutöötajale juhul, kui ei soovita kirjalikku vastust ja probleem on kohe lahendatav.

2.3. Ettepanekus või kaebuses peavad sisalduma järgmised andmed:

2.3.1. patsiendi ees- ja perekonnanimi;

2.3.2. kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi, kui kaebust ei esita patsient;

2.3.3. ettepaneku või kaebuse esitaja postiaadress või muud sideandmed (e-post, telefoninumber);

2.3.4. ettepaneku või kaebuse sisu ja kaebuse aluseks olevate asjaolude täpne kirjeldus;

2.3.5. vajaduse korral ja olemasolul dokumendid, millega kaebuse esitaja oma kaebust põhjendab;

2.3.6. kaebuse esitaja selgelt väljendatud nõue Haigla vastu.

2.4. Kui kaebuse esitajaks ei ole patsient, tuleb kaebusega esitada patsiendi antud volikiri või kirjalik nõusolek, mis annab Haigla õiguse kaebuse lahendamiseks tutvuda patsiendi terviseandmetega ning avaldada need kaebuse esitajale.

2.4.1. Volikirja või kirjalikku nõusolekut ei ole vaja seadusest tuleneva esindusõiguse korral (nt lapse vanemal, eestkostjal).

2.5. Kõik kirjalikult ja elektroonselt esitatud ettepanekud ja kaebused registreeritakse Haigla dokumendihaldussüsteemis.

2.6. Patsientidel on õigus esitada kaebus Eesti Haigekassale, Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjonile või Terviseametile (kontaktandmed on korra lisas 1).

3. ETTEPANEKUTELE JA KAEBUSTELE VASTAMINE

- 3.1. Haigla vastab ettepanekule või kaebusele 30 päeva jooksul alates ettepaneku või kaebuse registreerimisest. Juhul, kui ettepaneku või kaebuse lahendamine võtab aega kauem kui 30 päeva, teavitab Haigla ettepaneku või kaebuse esitajat lahendamise uuest tähtajast.
- 3.2. Haigla keeldub kaebuse menetlemisest, kui samas asjas on jõustunud kohtuotsus või on olemas Sotsiaalministeeriumi juures tegutseva Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjoni hinnang.

KOOSTAJA: Kelli Podošvilev

KOOSKÕLASTATUD: Lea Karik, Varje Pohlasalu, Marika Žmenja, Ene Halling

KOOSTAMISE AEG: september 2019 – oktoober 2019

VERSIOON UUENDATUD: november 2019

VERSIOON NR 3

Lisa 1

Haigekassa
Lastekodu 48, 10144
Tallinn
info@haigekassa.ee

Tervishoiuteenuste kvaliteedi
ekspertkomisjon Sotsiaalministeerium
Suur-Ameerika 1, 10122
Tallinn info@sm.ee

Terviseamet
Paldiski mnt 81, 10617
Tallinn kesk@terviseamet.ee