

Kaebuste menetlemise kord

Käesoleva ettepanekute/kaebuste lahendamise korra eesmärgiks on informatsiooni kogumine teenuste kvaliteedi kohta Näo-lõualuukirurgia Keskus OÜ-s, patsientide rahulolu tagamine ning kaebuste ja ettepanekute võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine.

Kaebuse saab esitada paber kandjal registratuuri või e-kirjaga aadressil info@kirurgiakeskus.ee. Kaebused registreeritakse.

Keskuse personalil on õigus kaebusi lahendada enda pädevuse piires.

Kaebusele märgitakse patsiendi nimi ja isikukood, telefon, e-mail, kuupäev, kaebuse sisu ning soovitud lahend.

Kaebuse esitajat teavitatakse kaebuse kättesaamisest kuni kahe tööpäeva jooksul kaebuse kättesaamisest. Detailsem tagasiside antakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest.

Kaebuse lahendamise tulemusest informeeritakse kaebuse esitajat e-kirja teel või kaebaja soovil saadetakse vastus tema poolt esitatud aadressile.

Kaebustele ei vastata juhul kui:

- a) esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
- b) puuduvad esitanud isiku sideandmed;
- c) esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;
- d) esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
- e) ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;
- f) vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

Kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest.

Juhul, kui kaebuse esitaja ei ole lahendusega rahul, on tal võimalus ja õigus pöörduda Haigekassa või Terviseameti poole.

EESTI HAIGEKASSA

<https://haigekassa.ee/inimesele/arsti-ja-oendusabi/ettepanekud-ja-tagasiside>

info@haigekassa.ee

TERVISEAMET

<https://www.terviseamet.ee/et/node/1384>

info@terviseamet.ee