

Ettepanekud, tänuavaldused ja kaebused

- § Patsiendil on õigus teha ettepanekuid, esitada kaebusi või tänuavaldusi osutatud tervishoiuteenuste kohta ja saada sellele soovi korral tagasisidet
- § Kaebuse korral võtame Teiega ühendust 14 päeva jooksul kaebuse esitamisest
- § Seksuaaltervise Kliiniku on ooteruumis avalduste ja ettepanekute raamat
- § Seksuaaltervise Kliiniku koduleheküljel www.estl.ee/seksuaaltervise-kliinik on võimalus kaebuste ja ettepanekute esitamiseks e-mailile seksuaaltervisekliinik@estl.ee, lisaks saate oma ettepanekuid esitada telefoni teel, helistades numbrile 666 51 23
- § Seksuaaltervise Kliinikus korraldatakse regulaarselt (üle aasta) patsiendi rahulolu uuringuid, kus on võimalus puuduste väljatoomiseks ja ettepanekute tegemiseks.

OÜ Seksuaaltervise Kliinik

Mardi 3, Tallinn 10145

tel : 666 51 23

e-post: seksuaaltervisekliinik@estl.ee

Kui Te ei jää meie poolt esitatud vastusega rahule, on Teil või Teie esindajal õigus pöörduda kaebusega tervishoiuteenuse osutamise suhtes vastavalt Sotsiaalministri määrusele 5.12.2004 nr. 128 Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded §6 lg 4 Sotsiaalministeeriumi Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjoni poole.

Sotsiaalministeeriumi Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjon

Gonsiori 29, Tallinn 15027

e-post: info@sm.ee Tel. 650 9852

Terviseamet

Paldiski mnt. 81, Tallinn 10617 e-post: kesk@terviseamet.ee

Eesti Patsientide Esindusühing

Kaupmehe 14, Tallinn 10114, e-post: epey@epey.ee

Eesti Haigekassa Harju osakond

Lastekodu 48, Tallinn 10144.

e-post: info@haigekassa.ee, telefon: 669 6630

KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE LAHENDAMISE KORD

1. Eesmärgid:

- tunnustus töötajale
- tagasiside võimalus töötajatele
- probleemid patsiendi seisukohast
- korraldada ümber nõuandla tööd tulenevalt kaebustest
- tagada korrektne info liikumine
- ettepanekute ja kaebuste jõudmine pädevatele isikutele lahendamiseks

2. Teostajad:

- Juhataja

3. Vastutajad:

- Juhataja

4. Pöördumiste ja registreerimise menetlemine:

- kiitus avalikustatakse koheselt personalile elektroonselt peale selle saamist.
- juhataja vastab 14 tööpäeva jooksul suusõnalise kaebuse esitamise kuupäevast või kirjalikult esitatud kaebusele raamatus registreerimise kuupäevast alates, kuid mitte hiljem kui kuu aja jooksul kaebuse esitamise kuupäevast, kaebuse esitajale soovikohasel viisil
- kaebusega seotud asjaolud selgitab välja kaebuse menetleja töötaja suuliste ja kirjalike seletuste alusel
- vastus peab sisaldama vabandust ja selgitust, mis põhjustasid ebameeldiva olukorra ja mis on ette võetud vältimaks probleemide kordumist

5. Kaebuste originaalid, märkmed, seletuskirjad ja vastuskirjad, mis on seotud kaebuste lahendamisega säilitatakse pöördumiste kaustas.

6. Kaustad arhiveeritakse vastavalt seaduses ettenähtud korrale.

7 Kokkuvõtteid aasta jooksul laekunud pöördumistest tutvustab juhataja personalile üks kord aastas.