



KAEBUSTE MENETLEMISE KORD

1. SUULINE KAEBUS

Hambaravikabineti personal on kohustatud kaebusega seotud probleeme lahendada oma pädevuse piires.

2. KIRJALIK KAEBUS

Kirjalikule kaebusele vastab hambaravikabineti juhataja 25 tööpäeva jooksul. Juhataja täidab ka kaebuse registreerimise vormi.

3. KAEBUSTE LÄBIVAATAMINE

Ametlik kaebuste menetlemise protseduur käivitub allkirjastatud kirjalike kaebuste/avalduste laekumisel või piisava informatsiooniga kaebuse esitaja kohta varustatud kaebuste arvestamise vormi olemasolul.

- Sissetulnud kaebus registreeritakse ettepanekute ja kaebuste zurnalis
- Kabineti juhataja selgitab asjaolud ja vastab kaebusele 25 päeva jooksul. Juhul, kui kaebusele ei ole võimalik vastata tähtjaks, teavitatakse sellest kaebuse esitajat.
- Kui saanud kaebus viitab ametkondliku uurimise vajadusele, otsustab kabineti juhataja, kas ja millal alustada uurimist.
- Kõik kaebuse uurimise käigus võetud seletuskirjad ja tehtud intervjuud tuleb dokumenteerida ja lisada lõpparuandele. Lõpparuanne peab sisaldama kaebuse esitaja nime, aadressi ja telefoninumbrit, isikute andmeid, kes on kaebusega seotud, kaebuse kokkuvõtet ja tarvitusele võetud meetmeid, kaebusega seotud kirjavahetust ja kaebuse seis (lõpetatud või käigusolev, st. edasikaebamisel).
- Juhul kui Teid ei rahulda kliiniku vastus või väljapakutud lahendus, on võimalik pöörduda sotsiaalministeeriumi juures tegutseva nõuandva tervishoiuteenuse arstiabi kvaliteedi ekspertkomisjoni (TKE) poole. Avaldus TKE-le tuleb saata postiga või digiallkirjastatult e-posti teel. Komisjoni pädevuses on anda hinnang osutatud raviteenusele ja teha ettepanekuid raviasutusele, kuid komisjon ei saa kohustada arsti või raviasutust kompenseerima patsiendile vea tagajärjel tekkinud kahju.
- Tervishoiuteenuse osutamise lepingu alusel tekkinud vaidluste lahendamiseks on patsiendil õigus pöörduda ka kohtusse.



KENTMANNI HAMMASTERAVI

4. ASUTUSTE KONTAKTID Kuhu on võimalik pöörduda

Dr.P.Aru Hambaravi OÜ
Kentmanni6,10116,Tallinn
Telefon +372 6622606
E-post piret.aru@hammasteravi.ee

Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjon /*annab sõltumatu hinnangu patsiendile osutatud tervishoiuteenuse sisulisele kvaliteedile*
Sotsiaalministeerium
Gonsiori 29, 15027 Tallinn
E-post info@sm.ee

Eesti Haigekassa Harju osakond /*kontrollib haigekassa ja tervishoiuteenuse osutaja vahelise lepingu täitmist*
Lastekodu 48, 10144 Tallinn
Infotelefon 16 363
E-post harju@haigekassa.ee

Terviseamet / kontrollib ja hindab tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohasust e. vastavust õigusaktidele
Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn
E-post kesk@terviseamet.ee

Eesti Patsientide Esindusühing /*sotsiaal- ja tervishoiuteenuste tarbijate huvikaitse organisatsioon*
Kaupmehe 14, 10114 Tallinn
Telefon 656 6429
E-post epey@epey.ee

.