

## **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 Keskhaiglasse (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 8:00-16:30);

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](mailto:info@itk.ee) või [kvaliteet@itk.ee](mailto:kvaliteet@itk.ee);

2.1.3. kasutades Haigla veebilehe [www.itk.ee](http://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 koheselt lahendatav.

2.3. Ettepanekus või kaebuses peavad sisalduma järgmised andmed:

2.3.1. patsiendi ees- ja perekonnanimi;

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

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

2.3.4. vajadusel ja olemasolul dokumendid, millega kaebuse esitaja oma kaebust põhjendab;

2.3.5. kaebuse esitaja selgelt väljendatud nõue Haigla vastu.

2.4. Kõik kirjalikult esitatud ettepanekud ja kaebused registreeritakse Haigla dokumendihaldussüsteemis.

2.5. Patsientidel on õigus lisaks Haigla poole pöördumisele esitada kaebus Eesti Haigekassale, Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjonile või Terviseametile (kontaktandmed on korra Lisas 1).

### **3. ETTEPANEKUTELE JA KAEBUSTELE VASTAMINE**

3.1. Haigla vastab patsiendi ettepanekule või kaebusele 30 päeva jooksul alates ettepaneku või kaebuse registreerimisest.

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

**Lisa 1**

Haigekassa  
Lastekodu 48, 10144 Tallinn  
[info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee)

Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjon  
Sotsiaalministeerium  
Gonsiori 29, 15027 Tallinn  
[info@sm.ee](mailto:info@sm.ee)

Terviseamet  
Tartu mnt 85, 10115 Tallinn  
[kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)