

TAMMSAARE HAMBAKLIINIK OÜ

KAEBUSTE MENETLEMISE KORD

Kaebuste menetlemise protseduuri eest Tammsaare Hambakliinik OÜ hambaravi kabinettides(Tammsaare pst.27, Pärnu ja Pärnade allee 7, Audru, Pärnu maakond) vastutab Tammsaare Hambakliinik OÜ juhataja Inga Laiv, kes signeerib ka kirjalikult vastused kaebustele.

1. Telefoni teel saadud kaebus.

Telefonikõnele vastav töötaja peab küsitama kaebuse esitajat vastavalt kaebuste arvestamise vormile (Lisa nr.1 Kaebuste arvestamise vorm.) ning täitma vormi esimese ja teise osa; teavitama kaebuse esitajat kaebuste menetlemise korrast. Telefonikõne vastuvõtnud töötaja annab vormi kahe tööpäeva jooksul üle kaebuste läbivaatamiseks Tammsaare Hambakliinik OÜ juhatajale.

2. Kirjalik kaebus.

Kirjalik kaebus antakse edasi läbivaatamiseks kahe tööpäeva jooksul Tammsaare Hambakliinik OÜ juhatajale. Kaebuse esitaja täidab Kaebuste arvestamise vormi esimese ja teise osa.

3. Suuline kaebus.

Kogu tervishoiuasutuse personal on kohustatud kaebustega seotut lahendama oma pädevuse piires. Juhul, kui vestluse käigus, ei suudeta probleemi lahendada, täidetakse kaebuste arvestamise vorm ja edastatakse see kahe tööpäeva jooksul kaebuse läbivaatamiseks Tammsaare Hambakliinik OÜ juhatajale.

Kõik kaebused registreeritakse kaebuste arvestamise Zurnalis.

KAEBUSTE LÄBIVAATAMINE

Ametlik menetlemise protseduur käivitub allkirjastatud kirjale kaebuste laekumisel või piisava informatsiooniga kaebuse esitaja kohta kaebuste arvestamise vormi olemasolul.

1. Kui tervishoiuasutuse juht on saanud kaebekirja või kaebuste arvestamise vormi, saadab ta standartse teatise (Lisa nr.2 Teatis kaebuste registreerimise kohta) kaebuste esitajale kaebuse kättesaamise ja uurimise algatamise kohta. See peab sisaldama informatsiooni selle kohta, kes viib uurimist läbi ning see isik võib soovida kaebuse esitajaga vestelda. Teatis saadetakse välja hiljemalt kahe tööpäeva jooksul peale kaebuste registreerimist.
2. Tervishoiuasutuse juht annab kirjaliku vastuse kaebusele 10 tööpäeva jooksul. Juhul, kui pole võimalik vastata tähtajaks, teatatakse sellest kaebuse esitajale. Kaebusele vastatakse igal juhul 30 päeva jooksul.
3. Kui kaebus on suunatud mõne tervishoiuasutuse töötaja vastu, näidatakse talle seda kaebust või kaebuste arvestamise vormi, et ta saaks välja tuua oma seisukoha antud probleemi lahendamiseks. Isikule tehakse teatavaks tema õigused.
4. Kui saabunud kaebus viitab kriminaalkuriteo koosseisule, on tervishoiuasutuse juht vajadusel kohustatud tegema avalduse politseile.
5. Kõik kaebuse uurimise käigus võetud seletuskirjad ja tehtud informatsioon tuleb dokumenteerida ja lisada lõpparuandele. Lõpparuanne sisldab:
 - kaebuse esitaja nime, aadressi ja telefoninumbrit;
 - isikute andmeid, kes on kaebusega seotud;
 - kaebuste kokkuvõtet;
 - tarvitusele võetud meetmeid;
 - kaebustega seotud kirjavahetust;
 - kaebuse seis (lõpetatud või käigusolev)

Lõpparuanne kaebuse kohta säilitatakse tervishoiuasutuses 5 aastat. Kaebuste ja avalduste analüüs toimub tervishoiuasutuse sisestel koosolekutel.

Juhul, kui kaebuse esitaja pole lahendusega rahul, on tal võimalik pöörduda Terviseameti poole (aadress: Tallinn, Paldiski mnt. 81, tel:6943500) või Eesti Haigekassa Pärnumaa esindusse (Lai 14, Pärnu, tel: 44 77 666)