

Kinnitan (02.10.2015):
Juhatuse liige Kristo Ausmees



OÜ Medita Baltics (MediTA Kliinik)
Tartu, Teguri 37b

Telefon 5 645 8430
medita@medita.ee
www.medita.ee

Kaebuste ja ettepanekute lahendamise kord

1. OÜ Medita Baltics poole on kaebuse või ettepanekuga võimalik pöörduda kõigil, kellele on kliinikus osutatud tervishoiuteenust. Samuti võivad kliiniku poole pöörduda patsientide eestkostjad või patsientide esindajad, kellel on selleks vastav kirjalik volitus.
2. Kaebuse või ettepaneku avaldamise õigus on ka neil, kes on soovinud saada tervishoiuteenust, kuid probleem on tekkinud juba enne teenuse osutamist.
3. Soovitav kaebuse või ettepaneku esitamise vorm on kirjalik. Kirjaliku avalduse võib esitada vabas vormis ning saata posti teel, e-kirjana või tuua kliiniku vastuvõttu. Avaldus peab sisaldama avaldaja nime, isikukoodi, aadressi, kontaktandmeid, avalduse aluseks olevaid asjaolusid ning tagasiside saamise vormi (nt posti, e-kirja või telefoni teel).
4. Kaebustes või ettepanekutes sisalduvaid delikaatseid isikuandmeid, sh patsientide terviseandmeid käsitletakse lähtuvalt isikuandmete kaitse seadusest, st kõrvalisi ega kolmandaid isikuid ei kaasata/ei teavitata, va.juhul, kui seda nõuab konkreetne kaebuse lahendamine. Sellisel juhul kooskõlastatakse andmete kasutamine patsiendi või tema esindajaga.
5. Teavet kaebuste, ettepanekute ning sellega seonduvate isikuandmete kohta ei ole lubatud avaldada, va seadustel tulenevatel juhtudel, kolmandatele osapooltele.
6. Kõik saabunud kirjalikud avaldused registreeritakse ning säilitatakse koos kliiniku poolse vastusega OÜ Medita Baltics juhatuse poolt.
7. Kliinikule laekunud avaldus vaadatakse läbi ning sellele vastatakse maksimaalselt 10 päeva jooksul alates selle laekumise kuupäevast.
8. Avaldustele vastamise ja kaebuste ning ettepanekute lahendamise eest vastutab OÜ Medita Baltics juhatus.
9. Vastuskirjaga mitte nõustumisel või hilisemate pretensioonide korral on avaldajal õigus pöörduda oma kaebuse või ettepaneku lahendamiseks järgnevate institutsioonide poole:
 - Eesti Haigekassa Tartu osakond: Põllu 1a, Tartu 50303, telefon 744 7430
 - Terviseamet: Paldiski mnt 81, Tallinn 10617, telefon 694 3500
 - Tartu maavalitsus: Riia 15, Tartu 51010, telefon 730 5200
 - Eesti Patsientide Esindusühing: Kaupmehe 14, Tallinn 10114, telefon 656 6429
 - Eesti Vabariigi Õiguskantsler: Kohtu 8, Tallinn 15193, telefon 693 8404
10. Kui kaebus ei leia rahuldavat lahendust eeltoodud institutsioonide poolt, on kaebuse esitajal õigus pöörduda lahendumise leidmiseks kohtu poole.

Väljaspool Medita kliiniku lahtioleku aegu palume erakorralise meditsiinilise probleemi korral pöörduda Tartu Ülikooli Kliinikumi erakorralise meditsiini osakonda: L. Puusepa 8, Tartu 51014, telefon 731 8183.