

Kinnitan:

Juhatuse liige Kristo Ausmees

02.05.2018



AS Medita Baltics (Medita Kliinik)

Tartu, Teguri 37b

Telefon 56 458 430

medita@medita.ee

www.medita.ee

Kaebuste, ettepanekute ja küsimuste lahendamise kord

1. AS 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. Soovitatav 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 AS Medita Baltics juhatuse poolt.
7. Kliinikule laekunud avaldus vaadatakse läbi ning sellele vastatakse maksimaalselt 20 tööpäeva jooksul alates selle laekumise kuupäevast.
10. Avaldustele vastamise ja kaebuste ning ettepanekute lahendamise eest vastutab AS Medita Baltics juhatus.
11. Vastuskirjaga mitte nõustumisel või hilisemate pretensioonide korral on avaldajal õigus pöörduda oma kaebuse või ettepaneku lahendamiseks järgnevate institutsioonide poole:
 1. Eesti Haigekassa Tartu osakond: Põllu 1a, Tartu 50303, telefon 7 44 74 30
 2. Terviseamet: Paldiski mnt 81, Tallinn 10617, telefon 694 35 00
 3. Eesti Patsientide Esindusühing: Kaupmehe 14, Tallinn 10114, telefon 656 64 29
 4. Eesti Vabariigi Õiguskantsler: Kohtu 8, Tallinn 15193, telefon 693 84 04
12. 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 7 318 183.