

Kaebuste, ettepanekute ja küsimuste lahendamise kord Medita kliinikus

1. AS Medita 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 eriliigilisi isikuandmeid, sh patsientide terviseandmeid käsitletakse lähtuvalt isikuandmete kaitse seadusest, st kõrvalisi ega kolmandaid isikuid ei kaasata/ei teavitata, ja 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 juhatuse poolt.
7. Kliinikule laekunud avaldus vaadatakse läbi ning sellele vastatakse tööpäeva jooksul alates selle laekumise kuupäevast.
8. Avaldustele vastamise ja kaebuste ning ettepanekute lahendamise eest vastutab AS Medita juhatus.
9. Vastuskirjaga mitte nõustumisel või hilisemate pretensioonide korral on avaldajal õigus pöörduda oma kaebuse või ettepaneku lahendamiseks järgnevate institutsioonide poole:
 - Tervisekassa
 - Terviseamet
 - Eesti Patsientide Esindusühing
 - Eesti Vabariigi Õiguskantsler
10. Medita kliinikul on alates 1. novembrist 2024 sõlmitud tervishoiuteenuse osutaja kohustuslik vastutuskindlustus PZU Kindlustusega.
11. 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 lähimasse erakorralise meditsiini osakonda (EMO).