

Waldent Hambaravi

Kaebuste lahendamise kord

Kaebuste lahendamise korra eesmärk on kaebuste ning ettepanekute võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine.

Kaebuse või kriitilise märkuse korral täidab kliiniku töötaja vastava blanketi ja edastab selle asutuse juhtidele.

Telefoni teel esitatud kaebus

Telefonikõnele vastav töötaja täidab kaebuste arvestamise vormi esimese ja teise osa ja teavitab kaebuse esitajat kaebuste menetlemise korrast. Telefonikõne vastu võtnud töötaja annab vormi kahe tööpäeva jooksul kaebuste läbivaatamiseks Waldent Hambaravi juhatajatele.

Kirjalik kaebus

Antakse kahe tööpäeva jooksul läbivaatamiseks edasi Waldent Hambaravi juhatajatele ja vajadusel täidetakse kaebuste arvestamise blankett.

Suuline kaebus

Suuliselt esitatud kaebust lahendatakse võimalusel vestluse teel. Juhul, kui vestluse käigus ei suudeta probleemi lahendada, täidetakse kaebuste arvestamise vorm ja edastatakse see kahe tööpäeva jooksul kaebuse läbivaatamiseks Waldent Hambaravi juhatajatele.

Anonüümseid kaebusi ei lahendata.

Kliiniku personalil on õigus lahendada kaebusi oma pädevuse piires.

Tervishoiu asutuse juht annab kirjalikku vastuse kaebusele 10 tööpäeva jooksul. Juhul, kui pole võimalik vastata tähtjaks, teavitatakse sellest kaebuse esitajat kirjalikult. Juhul, kui kaebuse esitaja ei ole lahendusega rahul, on tal võimalik pöörduda Terviseameti poole (aadress Paldiski maantee 81, Tallinn, tel. 7943500) või Eesti Haigekassa Pärnumaa esindusse (Suur-Jõe 63, Pärnu, tel. 6696630).

Kaebuste arvestamise vorm

1. Osa Kaebuse registreerimine

Patsiendi nimi:

Diagnoos:

Kaebuse esitaja nimi:

Kaebuse esitaja aadress:

Telefon:

Email:

Kaebuse esitamise kuupäev:

Kaebuse kirjeldus:

Allkiri:

2. Osa Kaebuse registreerimine.

Tervishoiuasutuse personal, kes võttis kaebuse vastu:

Nimi:

Amet:

Allkiri:

Kuupäev:

3. Osa Kaebuse lahendamine

Kasutusele võetud meetmed:

Tulemus:

Kas kaebus oli põhjendatud: jah/ei/ osaliselt / ei oska öelda

