

# KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD OÜ DENSPRAX

## Üldine kord:

1. Kaebustega hambaravisse on võimalik pöörduda kõigil, kellele on nimetatud hambaravis osutatud tervishoiuteenust. Samuti võivad pöörduda patsientide eestkostjad või patsientide esindajad, kellel on selleks volitus.
2. Kaebuse või ettepaneku avaldamise õigus on ka neil, kes on soovinud saada tervishoiuteenust aga probleem on tekkinud juba enne selle tegelikku saamist.
3. Volitus patsiendi esindamiseks peab olema kirjalik vabas vormis, hambaravi esindajale üheselt ja selgelt mõistetav.
4. Kaebusi on võimalik esitada nii suuliselt kui ka kirjalikult.
5. Kaebustes sisaldavaid delikaatseid isikuandmeid, sh patsientide terviseandmeid käsitletakse lähtuvalt isikuandmete kaitse seadusest: kõrvalisi ega kolmandaid isikuid ei kaasata/ei teavitata v.a juhul, kui seda nõuab antud kaebuse lahendamine. Sellisel juhul kooskõlastatakse andmete kasutamine patsiendi (tema eestkostja või volitatud esindaja) ja hambaravi esindaja vahel.
6. Teavet kaebuste ja sellega seonduvate isikuandmete kohta säilitatakse 10 aastat.

## Kirjalikud kaebused:

1. Kirjaliku kaebuse võib esitada vabas vormis või märkida probleem eeltrükitud blanketile, mille saate hambaravi registratuurist. Vormi sisu: avaldaja andmed, probleemi/asjaolu/nõude kirjeldus, allkiri ja kuupäev.
2. Kirjalikuks kaebuseks on registratuuri isiklikult üleantud kaebus, posti teel saabunud kaebus, e- posti teel tulnud kaebuskiri.
3. Kaebuses peab olema märgitud kaebaja nimi (esindaja nimi), kaebuse aluseks olevad asjaolud, nõue, tagasiside saamise soov ja viis (posti teel, e-posti tee, telefonitsi, vastavalt soovitudle palume märkida kontaktandmed).
4. Kõik saabunud kirjalikud kaebused registreeritakse, säilitatakse eraldi kaustas.
5. Kaebus vaadatakse läbi hiljemalt 2 nädala jooksul, päevast, mil see saabus hambaravisse.
6. Iga konkreetse kaebuse lahendamiseks võtavad hambaravi juhatuse liikmed ja hambaravi teenust läbi viinud hambaarst vastu otsuse, millest teavitame kaebuse esitajat 3 tööpäeva jooksul.

## Suulised kaebused:

1. Suulised kaebused registreeritakse eraldi osana kaebuste registreerimise üldkaustas: kuupäev, avaldaja nimi, probleemi lühikirjeldus, märke lahenduse/lahendaja kohta.
2. Suulised kaebused püütakse lahendada situatsioonis olles, vastava informatsiooni edastamise kohustus on isikul, kelleni kaebus jõudis.
3. Hambaravi vastab võimalusel esimesel võimalusel, samal päeval, eeldusel, et kaebuse esindaja on hambaravis kohapeal.
4. Hambaravi pakub kaebajale võimalust esitada kirjalik kaebus, viidates kirjaliku vastuse saamise võimalusele.
5. Üldjuhul vastatakse suulistele kaebustele suuliselt. Kui asjaolud osutuva keerulisemaks, palutakse kaebuse esitajal esitada kirjalik avaldus. Olenevalt olukorrast jääb ka võimalus, et suuliselt esitatud kaebus vajab põhjalikumat uurimist ja sellisel juhul vastatakse kaebajale kirjalikult 14 päeva jooksul, arvestades tagasiside viisi.
6. Lahendusest teavitatakse nii raviarsti kui hambaravi juhatuse liikmeid.

Kui kaebus ei leia rahuldavat lahendust, on kaebuse esitajal võimalik esitada kaebus järgnevate instantside poole:

1. Eesti Haigekassa Harju osakond: Lastekodu 48, 10144, Tallinn. [harju@haigekassa.ee](mailto:harju@haigekassa.ee)  
Telefon (sekretär) 6 033 630 avatud E-R 8.30- 16.30. Infotelefon 16363
2. Terviseamet: Gonsiori 29, 15157, Tallinn. Telefon (sekretär) 6 509 840
3. Eesti Patsientide esindusühing: Kaupmehe 14, 10114, Tallinn. Telefon: 6 566 429
4. Harju maavanem. Veebiaadress: [www.harju.ee](http://www.harju.ee) Tiiu Pärnmäe, peaspetsialist meditsiinistatistika ja järelvalve alal. Telefon 6 118 546. [tiiu.parnmae@mv.harju.ee](mailto:tiiu.parnmae@mv.harju.ee)