



## SA OTEPÄÄ TERVISEKESKUS

### KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

#### I ÜLDSÄTTED

1.1. Kaebuste lahendamise kord (edaspidi eeskiri) kehtestab patsientide/klientide poolt SA Otepää Tervisekeskus (edaspidi teenindaja/teenuse osutaja) või tema töötajate/spetsialistide peale laekunud kaebuste lahendamise korra.

1.2. Käesolevas eeskirjas kasutatakse mõisteid järgmises tähenduses:

1.2.1. patsient – on füüsiline isik, kellele on osutatud tervishoiualast teenust vastava spetsialisti poolt;

klient – on füüsiline isik, kellele on osutatud sotsiaalseid teenuseid spetsialisti poolt;

1.2.2. teenindaja/spetsialist – on SA Otepää Tervisekeskus või tema töötaja;

1.2.3. teenindaja/spetsialisti esindaja – on SA Otepää Tervisekeskus juhataja;

1.2.4. teenus – on teenindaja poolt teostatud tervishoiuteenus, hooldusteenus või sotsiaalne rehabilitatsiooniteenus;

1.2.5. komisjon – on teenindaja/spetsialisti esindaja poolt määratud spetsialistidest koosnev kaebuste lahendamise komisjon.

1.3. Eeskirjaga määratakse kindlaks:

1.3.1. Kaebuste esitamise kord;

1.3.2. Kaebuste menetlemise kord;

1.3.3. Kaebuste lahendamise komisjon;

1.3.4. Otsuste protestimise ja edasikaebamise kord.

#### II KAEBUSTE ESITAMISE KORD

2.1. Iga patsient/klient, kes leiab, et teenindaja/spetsialist on tekitanud oma tegevuse või mittetegemisega talle olulist tervislikku kahju, võib pöörduda kaebusega teenindaja esindaja poole.

2.2. Kaebust või protesti saab esitada ühe kuu jooksul arvates päevast, millal patsiendile/kliendile osutati teenindaja poolt teenust.

2.3. Kaebus või protest esitatakse kirjalikult ja selles peab olema märgitud:

1) teenindaja täpne nimetus, kellele kaebus esitatakse;

2) kaebuse või protesti esitaja ees- ja perekonnanimi, alaline elu- või asukoht (postiaadress);

3) teenindaja ametiisiku nimi ja ametikoht, kelle teenuse peale kaebus või protest esitatakse;

4) kaevatava või protestitava teenuse sisu ning põhjused, miks kaebuse või protesti esitaja loeb, et temale on teenuse osutamise tekitatud olulist tervislikku kahju või teenuse osutamise seoses on tekkinud muud tervislikku seisukorda halvendavad kõrvalnähud.

5) kaebuse või protesti esitaja selgelt väljendatud taotlus.

2.4. Kaebusele või protestile kirjutab alla selle teenuse saaja.

2.5. Kui kaebus või protest esitatakse teise isiku huvides, tuleb selles märkida selle isiku ees- ja perekonnanimi, alaline elu- või asukoht (postiaadress), kelle huvides kaebus või protest esitatakse. Kaebusele lisatakse volitust tõendav dokument.

2.6. Kui teenindaja esindaja leiab, et kaebuses või protestis on kõrvaldatavaid puudusi, teeb ta selle

käiguta jätmise määruse, annab puuduste kõrvaldamiseks kuni 10-päevase tähtaja ja saadab määruse viivitamatult täitmiseks kaebuse või protesti esitajale.

2.7. Kui kaebuse või protesti esitaja ei ole määratud tähtajaks puudusi kõrvaldanud ja kaebuse või protesti läbivaatamine ei ole seetõttu võimalik, tagastab teenindaja esindaja kaebuse või protesti oma määrusega.

2.8. Kirjalikult koostatud kaebus asetatakse asutuses olevasse markeeritud postkasti Perearstikeskuse välisukse lähedal.

### III KAEBUSTE MENETLEMISE KORD

3.1. Kaebuse või protesti saanud teenindaja esindaja:

- 1) kontrollib, kas kaebus või protest vastab käesoleva eeskirja punktis 2 tähendatud nõuetele;
- 2) teeb kindlaks, millise teenindaja ametiisiku teenuse peale kaebus või protest on esitatud, edastab talle kaebuse või protesti ära kirja ja teeb teatavaks asja läbivaatamise aja ning koha;
- 3) nõuab vajadusel vastava ametiisiku käest toimingut käsitlevad dokumendid, samuti kirjaliku seletuse kaebuse või protesti kohta, määrates nende esitamise tähtaja;
- 4) vajadusel nõuab teistelt pädevatelt organitelt, asutustelt või ametiisikutelt välja kirjalikke tõendeid, mis võivad olla seotud antud kaebuse või protestiga;
- 5) teeb kaebuse esitajale, tema esindajale, samuti isikule, kelle huvides kaebus on esitatud, ning protesti esitajale teatavaks asja läbivaatamise aja ja koha.

3.2. Kaebuse või protesti läbivaatamiseks ja kirjalikult vastamiseks on teenindaja esindaja kohustatud vastama ühe kuu jooksul arvestades päevast, mil kaebus või protest laekus. Kaebuste kasti tühjendatakse iga nädala reedel kell 15:00.

3.3. Ekspertiisi määramisest ja kaebuse või protesti lahendamiseks moodustatud komisjonile asja läbivaatamiseks andmisest teatab teenindaja esindaja kirjalikult protsessiosalistele, andes neile võimaluse esitada küsimusi eksperdile või komisjonile ja osa võtta arutelust.

3.4. Ametiisik, kellelt teenindaja esindaja nõudis tõendite ja kirjaliku seletuse esitamist, on kohustatud need esitama määratud tähtajaks.

### IV KAEBUSTE LAHENDAMISE KOMISJON

4.1. Komisjon koosneb kolmest liikmest, mille liikmed määrab oma käskkirjaga teenindaja esindaja.

4.2. Kaebuste kasti tühjendatakse iga nädala kolmapäeval.

4.3. Kaebuse arutamise aja ja koha määrab komisjoni esimees kooskõlastatult komisjoni liikmetega. Komisjoni koosolek kaebuse arutamiseks peab toimuma 20 tööpäeva jooksul, arvates kirjaliku kaebuse saabumise päevast. Komisjon on otsustusvõimeline ainult siis, kui on esindatud kõik komisjoni liikmed.

4.4. Komisjoni koosolekut juhib komisjoni esimees. Komisjoni koosolekul antakse igale komisjoni liikmele võimalus oma seisukohtade selgitamiseks ja põhjendamiseks.

4.5. Komisjoni otsuse vastuvõtmiseks peab selle poolt hääletama komisjoni liikmete enamus.

4.6. Komisjoni koosoleku protokollimise tagab komisjoni esimees. Protokolli kantakse ka komisjoni otsus. Komisjoni otsuses peavad sisalduma koosolekul osalejate nimed ja ametikohad ning otsuse formuleering koos põhjendusega. Protokolli allkirjastavad kõik komisjoni liikmed.

4.7 Komisjoni otsus (väljavõte protokollist) saadetakse kaebuse esitajale tähtkirjaga.

4.8 Komisjoni otsus on lõplik. Korduvkaebus arutamisele ei kuulu.

4.9 Komisjoni otsusega seotud erimeelsused lahendatakse kehtivates õigusaktides ettenähtud korras.

4.10 Komisjoni liikmed kannavad oma osalemisega komisjoni töös seotud kulud ise.

## V OTSUSTE PROTESTIMISE JA EDASIKAEBAMISE KORD

5.1. Kui protsessiosaline ei ole rahul komisjoni otsusega, võib ta esitada kaebuse tervishoiuteenuste/rehabilitatsiooniteenuste osutajatele sätestatud nõuete täitmise üle järelevalvet teostavale isikule tervishoiuteenuste korraldamise seaduses sätestatud korras.

5.2. Protsessiosaline on kohustatud edasikaebamise korral esitama kõik antud asjaga seonduvad dokumendid.

### **SA Otepää Tervisekeskuse kontakt**

infotelefon 7668560

e-post info@oteptervis.ee

postiaadress Tartu mnt 2 Otepää Valgamaa, 67404

Kaebuste esitamine täiendavalt:

- **Eesti Tervisekassa**  
Klienditelefon 669 6630  
e-post info@tervisekassa.ee  
postiaadress Liivalaia 36, Tallinn 10132
- **Sotsiaalkindlustusamet**  
Telefon 612 1360  
e-post info@sotsiaalkindlustusamet.ee  
postiaadress Paldiski mnt 80, 15092 Tallinn
- **Põllumajandus - ja Toiduamet**  
Telefon 605 1710 605  
e-post pta@pta.agri.ee  
postiaadress Teaduse 2, Saku, Harjumaa 75501
- **Terviseamet**  
Telefon 7943500  
e-post info@terviseamet.ee  
postiaadress Paldiski mnt 81, Tallinn, 10617