

# KAEBUSTE MENETEMISE KORD

## DENTALES HAMBARKLIINIKUS

### ➤ SUULINE KAEBUS

Hambaravikabineti personal on kohustatud kaebusega seotud probleeme lahendama oma pädevuse piires.

### ➤ KIRJALIK KAEBUS

Kirjalikule kaebusele vastab OÜ DENTALES juhataja 25 tööpäeva jooksul. Juhataja täidab ka kaebuse registreerimise vormi.

### ➤ KAEBUSTE LÄBIVAATAMINE

Ametlik kaebuste menetlemise protseduur käivitub allkirjastatud kirjalike kaebuste/avalduste laekumisel või piisava informatsiooniga kaebuste esitaja kohta varustatud kaebuste arvestamise vormi olemasolul.

- Sissetulnud kaebus registreeritakse ettepanekute ja kaebuste registris.
- Juhataja algatab uurimise, selgitab asjaolud ja vastab kaebusele 25 päeva jooksul. Juhul, kui kaebusele ei ole võimalik vastata tähtjaks, teavitatakse sellest kaebuse esitajat.
- Kui saabunud kaebus viitab ametkondliku uurimise vajadusele, otsustab juhataja, kas ja millal alustada uurimist.
- Kõik kaebuse uurimise käigus võetud seletuskirjad ja tehtud intervjuud tuleb dokumenteerida ja lisada lõpparuandele. Lõpparuanne peab sisaldama kaebuse esitaja nime, aadressi ja telefoninumbrit, isikute andmeid, kes on kaebusega seotud, kaebuse kokkuvõtet ja tarvitusele võetud meetmeid, kaebusega seotud kirjavahetust ja kaebuse seis (lõpetatud või käigusolev, st. edasikaebamisel).
- Lõpparuannet kaebuse kohta tuleb säilitada tervishoiuasutuses 5 aastat.

Juhul, kui kaebuse esitaja ei ole lahendusega rahul, on tal võimalus ja õigus pöörduda Haigekassa piirkondliku struktuurüksuse või Tervishoiuameti järelvalveosakonna poole.

EESTI HAIGEKASSA TARTU OSAKOND

Põllu 1a, 50303

Tartu Tel: 6 696 630

TERVISHOIUAMET

Põllu 1a, 50303

Tartu Tel: 7 447 401



DENTALES  
HAMBARAVI