

# Klienditeeninduse standard

## Patsientide teavitamine klienditeeninduse standardist

Dokumendi eesmärgiks on Reveron Baltic OÜ-se ( edaspidi erakliinik ) patsiendi ja patsiendi omaste teavitamine nende õigustest ja kohustustest. Dokumendi koostamisel on lähtutud Euroopa patsientide õiguste hartast, võlaõigusseadusest, sotsiaalministri 15.12.2004 määrusest nr 128 „Tervishoiuteenuse kvaliteedi tagamise nõuded“ ja erakliinikus kehtivatest juhenditest.

## Ravijärjekorda registreerimine

Patsienti teavitatakse registreerimise korrast vastavalt erakliiniku Plaanilise ravijärjekorra pidamise korrale, mis on vastavuses sotsiaalministri 21.08.2008 määrusega nr 46 „Tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded“ ja Eesti Haigekassa nõukogu 11.01.2013 otsusega nr 5 „Ravijärjekordade maksimumpikkused“.

## Patsiendile teabe andmise kohustus

Patsient peab tervishoiuteenuse osutajale avaldama oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida tervishoiuteenuse osutaja teenuse osutamiseks vajab. Patsienti ja/või tema seadusliku esindajat informeeritakse pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest tervishoiuteenustest, tema läbivaatamise tulemustest ja tervise seisundist, võimalikest haigustest ning nende kulgemisest. Patsiendi nõustamine ja tema küsimustele vastamine toimub eelkõige tervishoiuteenuse osutamise käigus (ambulatoorsel vastuvõtul arsti/õe/muu spetsialisti visiidi jooksul). Iga spetsialist saab anda nõu või selgitusi vaid oma pädevuse piires.

## Suhtlemine patsiendi ja tema omastega

Patsiendil ja/või tema seaduslikul esindajal/lähedasel isikul on õigus patsiendi nõusolekul saada igakülgselt informatsiooni patsiendi tervise kohta raviarstilt või kliiniku ülemarstilt selleks eelnevalt kokkulepitud ajal. Tervishoiutöötajal on kohustus tuvastada patsiendi seadusliku esindaja/lähedase isiku seos patsiendiga ning veenduda, et patsiendi tahe teavet anda ei ole olnud vastupidine.

## Patsiendi õigus kaebuse või ettepaneku esitamiseks

Igal inimesel on õigus kahju kannatamisel või rahulolematuse korral esitada kaebus või ettepanek. Pöördujal on õigus saada tagasisidet kas kirjalikus või muus vormis.

## Erakliinikus kehtiv ettepanekute/kaebuste lahendamise kord

Kõik pöördumised registreeritakse v.a anonüümsed pöördumised. Pöördumiste menetlemise eesmärgiks on informatsiooni kogumine teenuste kvaliteedi kohta eesmärgiga parendada teenuste kvaliteeti ja selle osutamist ning tagada seeläbi patsientide ning külastajate rahulolu. Pöörduja soovil vastatakse pöördumisele üldjuhul 30 päeva jooksul. Kui pöördumise lahendamine võtab kauem aega, teavitatakse sellest pöördumise esitajat kirjalikult.

## Kuhu on võimalik pöörduda pretensiooni esitajal?

Tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud probleemidega palume pöörduda erakliiniku poole.

Reveron Baltic OÜ  
Tartu mnt 16, 3.korrus  
Tallinn 10117

Telefon 5554 3276  
E-post: info@endokrinoloog.ee  
Koduleht www.endokrinoloog.ee

Tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud probleemidega tegeleb eelkõige erakliinik ise.

**Kui Te ei jää erakliiniku poolt esitatud vastusega rahule, on Teil või Teie seaduslikul esindajal õigus pöörduda:**

Eesti Haigekassa Harju osakond, aadressil Lastekodu 48, Tallinn 10114; telefon 669 6630; e-post: harju@haigekassa.ee; koduleht www.haigekassa.ee

Sotsiaalministeeriumi juures töötava Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjon, aadressil Gonsiori 29, 15027 Tallinn; e-post: info@sm.ee; koduleht www.sm.ee

Terviseamet, aadressil Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn; e-post: kesk@terviseamet.ee; koduleht www.terviseamet.ee