



Kaebuste lahendamise kord

Kaebusega on võimalik pöörduda SA Kõrva-Nina-Kurguhaiguste Kliiniku poole kõigil patsientidel või nende esindajatel, kellele on osutatud tervishoiuteenust SA Kõrva-Nina-Kurguhaiguste Kliinikus.

Kaebuseid võetakse vastu ainult kirjalikult (ka e-kirjaga). Kirjaliku kaebuse võib anda üle registratuuris, postitada aadressil Mustamäe tee 55A, Tallinn 10621 või saata e-kiri info@entc.ee.

Kaebuses võib kirjeldada probleemi vabas vormis.

Kaebuses peab olema märgitud kaebaja nimi (või esindaja nimi), kaebuse aluseks olevad asjaolud, nõue, ning tagasiside saamise soov ja viis (posti teel või e-meilina) ning lisatud kontaktandmed.

Kaebus vaadatakse läbi hiljemalt 30 päeva jooksul alates selle laekumise kuupäevast Kliinikusse ning vastatakse kirjalikult.

Esitatud kaebuseid analüüsitakse jooksvalt ja tutvustatakse asutuse töötajatele. Kaebused ja nende vastused arhiveeritakse.

Kui kaebus ei leia rahuldavat lahendust, on kaebuse esitajal õigus pöörduda kohtu poole.

Patsientidel on võimalik esitada kaebuseid ja ettepanekuid ka:

1. Terviseamet: Gonsiori 29, Tallinn 15157, tel 6509840, e-post: info@terviseamet.ee
2. Eesti Haigekassa: Lastekodu 48, Tallinn 10144, tel 6033630, e-post: harju@haigekassa.ee