

SA HIIU RAVIKESKUS

Kinnitan 01.04.2014

Kaidi Alasi

KLIENDITEENINDUSE STANDARD

EESMÄRK

Käesoleva dokumendi eesmärgiks on Hiiu Ravikeskuse (edaspidi Haigla) patsiendi ja patsiendi omaste teavitamine nende õigustest ja kohustustest.

REGULATSIOON

Antud dokumendi koostamisel on lähtunud Euroopa patsientide õiguste hartast, võlaõigusseadusest, sotsiaalministri 15.12.2004. a määrusest nr 128 „Tervishoiuteenuse kvaliteedi tagamise nõuded“ ja Haiglas kehtivatest juhenditest.

RAVIJÄRJEKORDA REGISTREERIMISE KORD

Patsienti teavitatakse registreerimise korrast vastavalt Haigla *Plaanilise ravijärjekorra pidamise reeglitele*, mis on vastavuses sotsiaalministri 21.08.2008. a määrusega nr 46 „Tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded“.

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 (Haigla õendusabiosakonnas või muu spetsialisti visiidi jooksul).

Iga spetsialist saab anda nõu või selgitusi vaid oma pädevuse piires.

SUHTLEMINE PATSIENDI JA TEMA OMASTEGA

Patsiendil ja tema omastel (abikaasa, vanemad, lapsed, õed, vennad, tema elukorraldusest tulenevalt muu talle lähedane määratud isik) on õigus patsiendi nõusolekul saada igakülgset informatsiooni lähedaste tervise kohta õendusjuhilt või osakonna juhatajalt selleks **eelnevalt kokkulepitud** ajal. Tervishoiutöötajal on kohustus tuvastada patsiendi omase 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.

HAIGLAS KEHTIV KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE MENETLEMISE KORD

Kõik pöördumised registreeritakse.

Kaebuse või ettepaneku menetlemise eesmärgiks on asjaolude väljaselgitamine eesmärgiga parendada tervishoiuteenuse kvaliteeti ja selle osutamist.

Pöörduja soovi korral vastatakse kaebusele 30 päeva jooksul. Kui kaebuse lahendamine võtab kauem aega, teavitatakse sellest kaebuse esitajat kirjalikult.

ASUTUSED, Kuhu ON VÕIMALIK PÖÖRDUDA PRETENSIOONI ESITAJAL

SA HIIU RAVIKESKUS

Laste tn.1, Tallinn

Telefon 56873104, 56873101

E- post hooldusravi@hiiu.med.ee

Koduleht www.hiuravikeskus.ee

Terviseamet

Põhja talitus

Hiiu 42, Tallinn

Telefon 694 3700

E-post: põhja@terviseamet.ee

Koduleht www.terviseamet.ee

Eesti Haigekassa

Harju klienditeenindusbüroo

Lastekodu 48, Tallinn

Telefon 16363

E- post harju@haigekassa.ee

Koduleht www.haigekassa.ee

Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon

Gonsiori 29, 15027 Tallinn

E- post: info@sm.ee