

RAVIJÄRJEKORRA PIDAMISE KORD

Hea Lahendus OÜ / KliinikPluss

Ravijärjekorra pidamise nõuete aluseks on sotsiaalministri 21.08.2008 määrus nr 46 „Tervishoiuteenuse kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded“.

1. Hea Lahendus OÜ peab ravijärjekorda elektrooniliselt infosüsteemis.
2. Ravijärjekorda registreerib arst, õde, administraator või muu Hea Lahendus OÜ poolt selleks volitatud töötaja:
 - tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohas (Sõpruse pst 145, Tallinn, „KliinikPluss“;
 - telefonide 672 0097 või 5662 7815 vahendusel;
 - e-posti teel (registratuur@kliinikpluss.ee või info@kliinikpluss.ee).
3. Patsiendi ravijärjekorda registreerimine on tagatud tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohas ning telefoni või e-posti vahendusel:
E-N kell 9:00 kuni 19:00
R kell 9:00 kuni 16:00
4. Ravijärjekorda kantakse järgmised andmed:
 - patsiendi ees- ja perekonnanimi, isikukood või selle puudumisel sünniaeg;
 - planeeritav vastuvõtu aeg;
 - planeeritava tervishoiuteenuse osutamise näidustus;
 - patsiendi kontaktandmed;
 - suunava arsti kontaktandmed (suunamise olemasolul);
 - patsiendi ravijärjekorda registreerimise kuupäev;
 - ravijärjekorras muudatuste tegemise (ravijärjekorras ette- või tahapoole viimise või ravijärjekorrast väljaarvamise) kuupäev ja põhjus;
 - ravijärjekorda panemise põhjuse kood, kui ooteaeg ületab Eesti Haigekassa nõukogu poolt kinnitatud ravijärjekorra maksimumpikkust;
 - märge, et patsienti on teavitatud ravijärjekorras muudatuste tegemisest.
5. Kohapeal ravijärjekorda registreerimisel antakse patsiendile kirjalik teatis, mis sisaldab tervishoiuteenuse osutamise aega ja arsti nime ja telefoni numbrit.
6. Kui patsient registreeritakse ravijärjekorda tervishoiuteenuse osutaja registratuuri telefoni või e-posti teel, teatatakse patsiendile telefoni või e-kirja teel tervishoiuteenuse osutamise aeg ja arsti nimi. Patsienti teavitatakse digitaalse infosüsteemi kaudu telefonile saadetud lühisõnumiga planeeritud ravija ja arsti nime ning asutuse kontaktandmetega hiljemalt visiidile eelneval tööpäeval.
7. Ravijärjekorras muudatuste tegemisel teatatakse patsiendile muudatustest hiljemalt ühe tööpäeva jooksul arvestades muudatuste tegemisest.
8. Kui ravijärjekord on pikem kui kaks kuud, teavitatakse patsienti teenuse osutamise ajast ja kohast üks kuu enne tervishoiuteenuse osutamist.
9. Tervishoiuteenuse osutaja poolt ravijärjekorras muudatuse tegemisel teatame patsiendile muudatustest teatama hiljemalt ühe tööpäeva jooksul arvates muudatuste tegemisest.

KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

Hea Lahendus OÜ / KliinikPluss

1. Üldised nõuded:

- vastatakse mitteamonüümsetele kaebustele;
- vastatakse üksnes kaebuse esitanud inimesele, keda teenindati Hea Lahendus OÜ-s (v.a. seadusega ettenähtud juhtudel);
- kaebuse esitamisest informeeritakse Hea Lahendus OÜ juhatajat;
- kõik kaebused ja avaldused registreeritakse ning säilitatakse vastavas kaustas;
- kirjaliku (k.a. elektroonilise) kaebuse esitamisel tagatakse vastamine ühe nädala jooksul.

2. Kaebuste registreerimine

- kõik kaebused (avaldused) ja vastused registreeritakse (säilitatakse)
- suulise kaebuse puhul, lisaks kaebuse esitaja isiku (kontakt) andmetele lisatakse juurde kokkuvõtte kaebuse ja vastuse sisust (koostab vastutav töötaja). Soovi korral tagatakse kirjalik vastamine.

3. Suulise kaebuse lahendamise kord

- kaebus edastatakse juhatajale, kes organiseerib vastamise. Vastavalt kaebuse olemusele kaasab ta selleks vajadusel teisi töötajaid.

4. Kirjaliku (elektroonilise) kaebuse lahendamise kord

- olenevalt kaebuse sisust esitatakse kaebus lahendamiseks vastutavale töötajale, kes algatab vajadusel majasisese juurduse või tagab vastamise seitsme päeva jooksul;
- vastutav töötaja korraldab seletuskirjade võtmise kaebusega seotud töötajatelt ning organiseerib juhtumi arutelu juhtkonna esindajate osavõtul (juhataja, vastutavad töötajad);
- pärast arutelu koostatakse vastus, mis saadetakse tähitult (elektrooniliselt) kaebuse esitanud inimesele. Arutelule, võidakse olenevalt probleemi olemusest kutsuda osalema ka kaebuse esitaja (ka siis kui ollakse avaldatud selleks soovi).

5. Kaebusi saab esitada:

Hea Lahendus OÜ, e-post: info@kliinikpluss.ee, telefon 672 0097; 5662 7815
Eesti Haigekassa Harju osakond, e-post: info@haigekassa.ee, telefon 16363
Terviseamet, e-post: kesk@terviseamet.ee, telefon 694 3500