**VIRU HAIGLA AS TAGASISIDE JA KAEBUSTE MENETLEMISE KORD**

1. Viru Haigla AS tagasiside ja kaebuste menetlemise korra eesmärgiks on:

 1.1. informatsiooni kogumine ja tagasiside saamine teenuste kvaliteedi kohta

 1.2. kaebuste ja ettepanekute võimalikult kiire läbivaatamise, lahendamise ja

 tagasiside andmise tagamine

 1.3. pakutavate teenustega rahulolu tagamine.

2. Tagasisideks loetakse patsiendi/kliendi või tema seadusliku esindaja ja külastajate, ettepanekut, arvamust ning tänuavaldust, mis on esitatud suulises või kirjalikus vormis.

3. Kaebuseks loetakse rahulolematust AS Viru Haigla poolt pakutavate teenuste või organisatsiooni suhtes.

4. Kõik Viru Haigla AS töötajad, kes osalevad tagasiside või kaebuse menetlemise protsessis, järgivad konfidentsiaalsuse tagamise ning isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid nõudeid. Juhul, kui kaebuse lahendamine nõuab kolmanda osapoole kaasamist, kooskõlastatakse see eelnevalt patsiendi/kliendi või tema seadusliku esindajaga kirjalikult.

5. Tagasiside ja kaebuse saab kirjalikult esitada:

 5.1. tavakirjaga, aadressile Viru Haigla AS Valgejõe 14, Tapa, 45109

 5.2. e-posti teel, info@viruhaigla.ee

 5.3. elektroonselt täidetava vormina kodulehel, [www.viruhaigla.ee](http://www.viruhaigla.ee/)

 5.4. vastaval vormil, mis asuvad osakondades ning fuajees. Täidetud vorm asetada osakonnas või fuajees olevasse Tagasiside postkasti.

6. Kaebuses peab olema märgitud patsiendi/kliendi nimi, kaebuse aluseks olevad selgesõnalised ja arusaadavad asjaolud, kaebuse esitaja nimi ning seos patsiendiga/kliendiga (kui kaebuse esitajaks ei ole tema ise) ja kaebuse esitaja kontaktandmed, kuhu vastus saadetakse. Kirjalikule kaebusele saadetakse kirjalik vastus. Anonüümset kaebust ei menetleta.

7. Kirjalikule kaebusele vastatakse hiljemalt 15 päeva jooksul, alates kaebuse esitamisest. Kui kaebuse lahendamine võtab kauem aega, siis hiljemalt 30 päeva jooksul või informeeritakse kaebuse esitajat vastuse esitamise tähtajast.

8. Suuliselt on võimalik kaebus või ettepanek esitada AS Viru Haigla juhatuse esimehele, eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning kaebus saab koheselt lahendatud ega vaja edasist käsitlemist.

 8.1. Suuliselt tagasisidet esitava isiku vastuvõtmisest võib keelduda, kui isik on agressiivse käitumisega või ei ole teovõimeline või ei väljenda oma soove selgelt või probleemi lahendamine ei kuulu Viru Haigla AS pädevusse (sellisel juhul suunatakse isik asutusse, kelle pädevusse küsimus kuulub).

9. Viru Haigla AS-i laekunud mitteanonüümne kirjalik tagasiside registreeritakse asutuse vastavas registris ning menetletakse vastavalt asutusesisese korra alusel.

Viru Haigla AS annab endast parima, et teenuse osutamisel tekkinud probleem lahenduse leiaks, kuid murelikul patsiendil/kliendil on alati õigus pöörduda:

\*Sotsiaalministeeriumi juures töötava nõuandva Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjoni poole, aadressil Gonsiori 29, Tallinn või info@sm.ee

\*Eesti Patsientide Esindusühingu poole [www.epey.ee](http://www.epey.ee) või info@epey.ee

\*Terviseametisse, aadressil Paldiski mnt 81, Tallinn või kesk@terviseamet.ee

\*Sotsiaalkindlustusamet, aadressil Endla 8, Tallinn või info@sotsiaalkindlustusamet.ee

\*Õiguskantsleri Kantselei, aadressil Kohtu 8, Tallinn või <http://www.oiguskantsler.ee/et/kuidas-esitada-avaldus>