

## Предложения, благодарности и жалобы

В Клинике создана система рассмотрения подачи предложений, благодарностей и жалоб. Целью созданной системы является сбор информации о качестве оказываемых услуг, а также обеспечение удовлетворённости, их близких и посетителей Клиники.

Право на предъявление предложений, благодарностей и жалоб имеют все пациенты, их представители или близкие, а также посетители Клиники. Предложение, благодарность или жалоба предоставляется на форменном бланке:

- электронно
  - » в домашней странице Клиники [www.kliinikum.ee/rus](http://www.kliinikum.ee/rus) в рубрике Для пациента → Предложения и жалобы) или
- письменно на специальном бланке/на бумаге
  - » заполнив бланк опустите в предназначенный для этого ящик, установленный в каждом отделении и в регистратурах или
  - » отправьте по адресу Клиникум Тартуского университета, Л. Пуусепа 1а, Тарту 50406.

На все правильно оформленные заявления (за исключением анонимных) Вы получите ответ в течении 10 дней.

В случае неудовлетворительного ответа, у Вас или Вашего представителя, есть право обратиться жалобой в вышестоящие инстанции в соответствии с постановлением требований Министерства социальных дел к качеству услуг здравоохранения §6 lg 4, RTL 2004, 158, 2376:

- Больничная касса, Тартуское отделение  
Пыллу 1а, Тарту 50303  
э-почта: [tartu@haigekassa.ee](mailto:tartu@haigekassa.ee)
- Министерство социальных дел, Экспертная комиссия по оценке качества услуг в сфере здравоохранения  
Гонсиори 29, Таллинн 15027  
э-почта: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee)
- Департамент Здоровья  
Палдиски мнт. 81, Таллинн 10617  
э-почта: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)
- Тартуская Уездная управа, уездный старейшина  
Рийа 15, Тарту 51010  
э-почта: [mv@tartumaa.ee](mailto:mv@tartumaa.ee)
- Эстонское Представительство Пациентов  
Каупмехе 14, Таллинн 10114  
э-почта: [epey@epey.ee](mailto:epey@epey.ee)

## Права и обязанности пациента

## Находясь на лечении в Клиникуме, Вы имеете право

- получить на понятном Вам языке полную информацию о состоянии Вашего здоровья, о методах и результатах лечения;
- задавать лечащему персоналу вопросы, если что-то осталось неясным;
- участвовать в составлении Вашего плана лечения и, исходя из предложенных методов лечения, выбрать наиболее для Вас подходящий;
- отказаться от лечения в рамках, предусмотренных законодательством, и получить информацию о возможных последствиях отказа для Вашего здоровья;
- получить качественное лечение в рамках существующих методов и возможностей;
- знать, что с Вашего согласия, лечение и уход за Вами могут осуществлять студенты и резиденты, так как Клиникум является основной лечебной базой Тартуского университета;
- получить медицинские услуги в назначенное Вам время и в безопасной обстановке;
- ходатайствовать о мнении другого врача или о созыве медицинского консилиума, если у Вас возникнут сомнения в поставленном диагнозе, эффективности лечения или рисках, связанных с лечением;
- на уважительное и гуманное отношение к себе;
- знать, что конфиденциальность Ваших личных и медицинских данных обеспечена;
- предъявлять жалобы на оказанные услуги здравоохранения, делать предложения по решению возникших проблем с последующим получением ответа;

- обратиться для защиты своих прав и получения независимой оценки в региональное отделение Больничной кассы, в отдел по надзору Департамента Здравоохранения или к старейшине уезда.

## Для достижения наилучших результатов лечения желаем, чтобы Вы:

- сообщили лечащему персоналу полные и достоверные сведения о состоянии своего здоровья и заболевании и, после соответствующего информирования, подписали письменное согласие на лечение;
- были информированы о медицинских рисках и возможностях, учитывали рекомендации врача;
- сотрудничали с лечащим персоналом и соблюдали назначенный врачом план лечения;
- считались со временем, запланированным для проведения медицинских услуг, и известили заранее в случае отказа;
- были терпеливы, если лечение или выздоровление продлится дольше, чем Вы ожидали;
- относились с уважением к лечащему персоналу и к другим пациентам;
- считались с приватностью, безопасностью и удобством других пациентов;
- не разглашали ставшие Вам известными сведения о личности, личной жизни и здоровье других пациентов;
- сообщили о возникших проблемах работникам Клиникума или заполнили лист жалоб и предложений;
- соблюдали правила личной гигиены и внутреннего распорядка Клиникума.