

Ettepanekud, tänuavaldused ja kaebused

Kliinikumis on loodud ettepanekute, tänuavalduste ja kaebuste juhtimise süsteem, mille eesmärgiks on informatsiooni kogumine kliinikumi teenuste kvaliteedi kohta ning patsientide, nende omaste ja kliinikumi külastajate rahulolu tagamine.

Ettepanekute, tänuavalduste ja kaebuste esitamise õigus on kõigil kliinikumi patsientidel, nende esindajatel või omastel ja kliinikumi külastajatel.

Ettepanek, tänuavaldus või kaebus palume esitada vormikohasel blanketil:

- elektrooniliselt
 - » kliinikumi kodulehel www.kliinikum.ee rubriigis Patsiendile → Ettepanekud ja kaebused või
- paber kandjal
 - » pannakse vastava märgistusega kaebuste ja ettepanekute kogumise kastidesse osakondades ja registratuurides või
 - » saadetakse aadressil SA Tartu Ülikooli Kliinikum, L. Puusepa 1a, Tartu 50406.

Kõigile vormikohastele (välja arvatud anonüümsetele) avaldustele vastatakse üldjuhul 10 tööpäeva jooksul.

Kui Te ei jää kliinikumi poolt esitatud vastusega rahule, on Teil või Teie esindajal õigus pöörduda kaebusega edasi vastavalt Sotsiaalministri määrusele *Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded §6 lg 4, RTL 2004, 158, 2376*:

- Eesti Haigekassa Tartu osakond
Põllu 1a, Tartu 50303
e-post: tartu@haigekassa.ee
- Sotsiaalministeeriumi Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjon
Gonsiori 29, Tallinn 15027
e-post: info@sm.ee
- Terviseamet
Paldiski mnt. 81, Tallinn 10617
e-post: kesk@terviseamet.ee
- Tartu Maavalitsuse maavanem
Riia 15, Tartu 51010
e-post: mv@tartumaa.ee
- Eesti Patsientide Esindusühing
Rüütli 4, Tartu 51007
e-post: tartu@epey.ee

Patsiendi õigused ja kohustused

Hea patsient!

Kliinikumis ravil olles on Teil õigus

- saada igakülgset teavet oma terviseisundi, ravivõimaluste ja – tulemuste kohta Teile arusaadavas keeles
- esitada ravipersonalile küsimusi, kui midagi jääb arusaamatuks
- osaleda oma raviplaani koostamisel ja olemasolevatest valida Teile sobivaim raviviis
- keelduda ravist seadusega lubatud piires ja saada teavet keeldumise võimalikest tagajärgedest Teie tervisele
- saada kvaliteetset ravi olemasolevate ravimeetodite ja -vahendite piires
- teada, et Teie ravis ja hoolduses võivad Teie nõusolekul osaleda residendid ja üliõpilased, sest Tartu Ülikooli Kliinikum on õpetav haigla
- saada teenust kokkulepitud ajal ja turvalises ravikeskkonnas
- taotleda teise arsti arvamust või arstliku konsiiliumi kokkukutsumist, kui Teil tekivad kahtlused diagnoosis, ravi tõhususes või raviga seotud riskides
- kogeda lugupidavat ja Teie väärtushinnanguid arvestavat kohtlemist
- kogeda, et Teie isiku- ja raviandmeid hoitakse saladuses
- esitada kaebusi osutatud tervishoiuteenuste kohta, teha ettepanekuid tekkinud probleemide kohta ning saada tagasisidet
- pöörduda oma õiguste kaitseks ja sõltumatu hinnangu saamiseks haigekassa piirkondliku osakonna, Tervishoiuameti või maavanema poole

Parima ravitulemuse nimel soovime, et

- avaldate ravipersonalile kõik teadaolevad andmed oma tervise ja haiguse kulu kohta ning annate pärast asjakohase teabega tutvumist kirjaliku nõusoleku ravi saamiseks
- olete teadlik meditsiini riskidest ja võimalustest ning arvestate arsti nõuannetega
- teete koostööd ravipersonaliga ja järgite arsti määratud raviplaani
- arvestate Teile planeeritud ajaga ja teatate varakult, kui teenusest loobute
- olete kannatlik, kui ravi või paranemine kestab loodetust kauem
- kohtlete lugupidavalt ravipersonali ja kaaspatsiente
- arvestate kaaspatsientide eraviisilisuse, turvalisuse ja mugavusega
- hoiate saladuses Teile teatavaks saanud andmeid kaaspatsientide isiku, eraelu ja tervise kohta
- teavitata tekkinud probleemidest kliinikumi töötajaid või täidate ettepanekute ja kaebuste lehe
- järgite isikliku hügieeni nõudeid ja kliinikumi kodukorda

*Patsiendi õigused ja kohustused on välja töötatud lähtudes „Euroopa patsientide õiguste hartast“ ja Eesti Vabariigi seadustest.