

HanzaDent OÜ

KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

Ettepaneku või Kaebusega on võimalik pöörduda HanzaDent Kliiniku poole kõigil patsientidel või nende esindajatel, kellele on osutatud tervishoiuteenust HanzaDent Kliinikus.

Kaebuseid võetakse vastu ainult kirjalikult (ka e-kirjaga).

Kirjaliku kaebuse võib anda üle registratuuris Paldiksi mnt 9, Tallinn 10137 või saata e-kiri info@hanzadent.ee

Kaebuses võib kirjeldada probleemi vabas vormis. Kaebuses peab olema märgitud ettepaneku esitaja või kaebaja nimi (või esindaja nimi), kaebuse aluseks olevad asjaolud, nõue, ning tagasiside saamise soov ja viis (posti teel või e-mailina) ning lisatud kontaktandmed.

Kaebus vaadatakse läbi hiljemalt 30 päeva jooksul alates selle laekumise kuupäevast Kliinikusse ning vastatakse kirjalikult. Esitatud kaebust analüüsitakse jooksvalt ja tutvustatakse asutuse töötajale. Kaebused ja nende vastused arhiveeritakse. Üldjuhtudel lahendatakse kaebus hiljemalt 2 kuu jooksul alates kaebuse laekumisest. Kaebused, mille lahendamine nõuab erikontrolli ja/või muid erioiminguid, lahendatakse vastavalt õigusaktides sätestatud tähtaegadele.

HanzaDent Kliinik informeerib ettepaneku esitajat või kaebajat (selle esindajat) kontaktandmete olemasolul ja sellekohase soovi korral ettepaneku/kaebuse lahendamise käigust ja põhjendatud vajadusest tähtaegu pikendada.

Patsientidel on võimalik esitada ettepanekuid ning kaebuseid ka:

1. Terviseamet: Gonsiori 29, Tallinn 15157, tel 6509840, e-post: info@terviseamet.ee
2. Eesti Haigekassa: Lastekodu 48, Tallinn 10144, tel 6033630, e-post: harju@haigekassa.ee