**PLAANILISE RAVIJÄRJEKORRA PIDAMISE REEGLID LASTELE**

**I Üldsätted**

1. Tervishoiuasutus osutab raviteenuseid lähtudes Haigekassaga sõlmitud Lepingu mahust ja tingimustest.
2. Järjekorrapidamise reeglites lähtume SoM 21.augusti 2008.a. määruses 46 „Tervishoiuteenuste kättesaadvuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded“sätestatust.
3. Järjekorra eest vastutav isik ametikoha järgi on registraator.

**II Järjekorda registreerimine**

1.Tervishoiuasutus peab järjekorda vastuvõtule registreerimise vihikus või raamatus, mida säilitatakse tervishoiuasutuses 2 aastat.

2. Vastuvõtule registreerimise raamatus fikseeritakse kuupäev, millal toimub patsiendi vastuvõtmine

arsti poolt,patsiendi järjekorda panemise kuupäev ja järjekorra muutumisel aeg ja põhjus

3. Vastuvõtule registreerimisel pannakse kirja patsiendi ees- ja perekonnanimi,isikukood või sünniaeg ja kontaktandmed. Vastuvõtule registreerimise raamatus kajastatakse ka kõik väljaspool plaanilise abi järjekorda vältimatu ja erakorralise abi korras vastuvõetud patsientide isikuandmed.

3.1 Juhul kui järjekord ületab lubatud ooteaeg , lisatakse ka ravijärjekorda panemise põhjus.

4. Vastuvõtule saab registreerida kogu tööpäeva jooksul:

4.1. telefoni teel

4.2. suuliselt koha peal.

5. Patsiendile teatatakse telefoni teel vastuvõtu kuupäev, kellaaeg, vastu võtva arsti nimi ja vastuvõtu koht.

6. Suuliselt kohapeal vastuvõtule registreerimisel antakse patsiendile kirjalik teatis vastuvõtu kuupäeva, kellaaja, vastuvõtva arsti nime ja kontaktandmetega.

7. Plaanilise ravi korras vastuvõtule registreerimisel pakutakse patsiendile järjekorras esimest vaba vastuvõtuaega. Selle patsiendile mittesobimise korral antakse patsiendile võimalus valida sobiv aeg esimesele ajale järgnevate vabade aegade hulgast.

8. Patsiendi hilinemisel vastuvõtule kaotab ta õiguse saada vastuvõtule samal päeval. Patsiendile määratakse uus järjekorras esimene vaba vastuvõtuaeg.

9.Patsiendi vastuvõtuaeg ja patsiendiga seotud info salvestatakse omakorda arvutisse „Dentas“programmi.

**III Vastuvõtule pääsemise ooteajad**

1. Ooteajad raviteenuste osutamisel:

-plaanilise abi puhul - kuni 2 nädal kroonilise pulpiidi korral;

* kuni 2 nädalat lihtkaariesega laste pöördumisel ja kroonilise periodontiidi korral;

- kuni 3 nädalat täiskasvanute lihtkaariesega pöördumisel ja laste ortodontiliste anomaaliate korral.

-vältimatu abi puhul - esmasel vastuvõtule pöördumisel - pöördumise päeval

* ägeda pulpiidi korral;
* ägeda apikaalse periodontiidi korral;
* hammaste trauma korral.

-ravimiretsepti uuendamine - igal ajal vastuvõtu piires

1. Vältimatu abi osutatakse väljaspool plaanilise ravi järjekorda tehes vastav märge plaanilise ravi järjekorra registreerimise raamatusse.

**IV Ravijärjekorras muudatuste tegemise aeg ja põhjus.**

**1.Muutmise põjusteks on :**

- arsti haigestumine

- vee ja elektrikatkestus

- muu tehniline rikke

**2.Muudatuste tegemise aeg**

2.1 Ravijärjekorra muudatusest teatatakse patsienti peale probleemi ilmnemist esimesel võimalusel.

2.2 Patsiendile pakutakse lähimat järgmist arsti vastuvõtuaega ,kas samale või mõnel teisele arstile.

**Kaebuste menetlemise kord**

Kaebuste menetlemise protseduuri eest vastutab raviasutuse juht, kes signeerib ka vastused kaebustele.

Kaebused liigituvad kolme rühma:

1. Telefoni teel saadud kaebus

2. Kirjalik kaebus

3. Suuline kaebus "näost näkku"

Esimese kaebuse puhul telefonikõnele vastav meditsiinitöötaja küsib piisavalt andmeid, et täita kaebuste arvestamise vormi esimene ja teine osa. Helistajat informeerima kaebuste menetlemise korrast. Telefonikõne vastu võtnud meditsiinitöötaja annab vormi 24 tunni jooksul üle kaebuste läbivaatamiseks volitatud isikule.

Kirjalik kaebus antakse edasi otse kaebuste läbivaatamiseks volitatud isikule, kes täidab ka kaebuste registreerimise vormi. Informatsioon selle kohta, kes on antud raviasutuses see volitatud isik, peab olema nähtaval.

Kolmanda kaebuse liigi korral on tervshoiuasutuse personal kohustatud kaebustega seotud probleeme lahendama oma pädevuse piires. Juhul, kui vestluse käigus ei õnnestu probleemi lahendada, täidetakse kaebuste registreerimise vorm ning edastatakse see 24 tunni jooksul kaebuste läbivaatamiseks volitatud isikule.

Kaebuste läbivaatamise kord:

Ametlikud kaebused e. need, mis vajavad uurimist. Ametlik kaebuste menetlemise protseduur käivitub allkirjastatud kirjalike kaebuste/avalduste laekumisel või piisava informatsiooniga kaebuse esitaja kohta varustatud kaebuste arvestamise vormi olemasolul.

1.Kui kaebuste läbivaatamisega tegelev isik on saanud kaebekirja või kaebuste arvestamise vormi, saadab ta standardse teatise kaebuse kättesaamise ja uurimise algatamise kohta kaebuse esitajale. Teatis sisaldab ka infot selle kohta, kes uurimist läbi viib ning et see ametiisik võib soovida kaebuse esitajaga vestelda. Teatis tuleks saata 2 päeva jooksul peale kaebuse laekumist.

2.Kaebuste läbivaatamisega tegelev isik algatab uurimise või delegeerib selle mõnele teisele personali liikmele, kes on kohustatud selgitama asjaolud ja vastab kaebusele 10 päeva jooksul. Juhul, kui kaebusele ei ole võimalik vastata tähtajaks, informeerib ta kaebuse esitajat. Kaebusele vastatakse 30 päeva jooksul. 3.Kui kaebus on suunatud mõne personali liikme vastu, tuleb talle kaebust või kaebuste registreerimise vormi näidata, et ta saaks omapoolse seisukoha välja tuua. Isikule tuleb teatavaks teha tema õigus saada abi ametiühingu või ametiliidu poolt, kui kaebus põhjustab distsiplinaarseid aktsioone. Kaebus ei kuulu uurimisele, kui selle sisu on juba distsiplinaarse aktsiooni osa.

4.Kui saabunud kaebus viitab ametkondliku uurimise vajadusele või kriminaalkuriteo koosseisule, on kaebuste läbivaatamisega tegeleb isik kohustatud vastava info edastama tervishoiuasutuse juhatajale, kes otsustab, kas ja millal uurimist alustada või kriminaalkuriteo korral võtta ühendust politseiga. Selline otsustus võib olla tehtud kaebuse uurimise igas etapis.

5.Kõik kaebuse uurimise käigus võetud seletuskirjad ja tehtud intervjuud tuleb dokumeteerida ja lisada lõpparuandele. Lõpparuanne peab sisaldama: kaebuse esitaja nime, aadressi ja telefoninumbrit, isikute andmeid, kes on kaebusega seotud, kaebuse kokkuvõtet, tarvitusele võetud meetmeid, kaebusega seotud kirjavahetust, kaebuse seisu (lõpetatud või käigusolev, st. edasikaebamisel)

Lõpparuanne kaebuse kohta säilitakse tervishoiuasutuses 5 aasta jooksul. Kaebuste/avalduste analüüs ja arutelu võib vajaduse korral toimuda tervishoiuasutuse kliinilistel konverentsidel.

Juhul, kui kaebuse esitaja pole lahendusega rahul, on tal võimalus edasi kaevata Sotsiaalministeeriumi arstiabi ekspertkomisjoni.

**HAIGEKASSA INFOTELEFON 16363**

**Tööpäeviti 8.30–16.30, välismaalt +372 669 6630**

**e-post info@haigekassa.ee**

**www.haigekassa.ee**

**TERVISEAMET**

**Tartu mnt 85, 10115 Tallinn,**

**Tööpäeval 8.00-16.00.**

**Tel 6943500,**

**E-mail: kesk@terviseamet.ee**

**www.terviseamet.ee**

**Kaebuste arvestamise vorm**

1. osa (kaebuse registreerimine)

Patsiendi nimi:

Diagnoos:

Kaebuse esitaja nimi:

Kaebuse esitaja aadress:

telefon:

Kaebuse esitamise kuupäev:

Kaebuse kirjeldus:

2. osa (kaebuse registreerimine)

Nimi:

Amet:

Allkiri:

Kuupäev:

3. osa (kaebuse lahendamine)

Kasutusele võetud meetmed:

Tulemus:

Kas teie arvates oli kaebus põhjendatud: jah / ei / osaliselt / ei oska öelda

Kalmar Koit

Silver Koit

Kaebuste läbivaatamiseks volitatud isikud.