

# Abiks patsiendile

Enne Terviseametile helistamist või avalduse kirjutamist tee endale selgeks, millele soovid vastust.

## Tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud probleemide lahendamisega tegelevad:

1) Tervishoiuteenuse osutaja (raviasutus jms) oma asutusesiseselt, kes soovib patsientidele osutada parima kvaliteediga arstiabi;

2) Eesti Haigekassa, kes kontrollib haigekassa ja tervishoiuteenuse osutaja vahelise lepingu täitmist (arstiabi järjekorrad, rahalised suhted arstiabi osutajatega);

3) Terviseameti järelevalve osakond, kes kontrollib ja hindab tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohasust e. vastavust õigusaktidele;

4) Sotsiaalministri loodud nõuandva õigusega Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon, kes annab sõltumatu hinnangu patsiendile osutatud tervishoiuteenuse sisulisele kvaliteedile.

## Kaebuse või avalduse esitamine, juhul kui te ei ole rahul tervishoiuteenuse osutamisega

Kirjalik avaldus peab olema sõnastatud selgelt ja arusaadavalt ning peab sisaldama:

- 1) patsiendi kontaktandmeid (nimi ja telefoninumber, e-posti või postiaadress);
- 2) kõnealuse tervishoiuteenuse osutaja andmeid (raviasutuse nimetus, arsti vm tervishoiutöötaja nimi);
- 3) vabas vormis ja allkirjastatud nõusolekut (luba) kasutada patsiendi terviseandmeid, mis on avalduse asjaolude selgitamiseks vajalikud.

Anonüümseid avaldusi ei menetleta.

Elektronpostiaadressile saadetud avaldus peab olema digitaalselt allkirjastatud.

## TERVISEAMETI LÕUNA TALITUS

Põllu 1a, Tartu, 50303, tel 5823 8267, e-mail: [louna@terviseamet.ee](mailto:louna@terviseamet.ee)

teisipäev 8.00-12.00

neljapäev 14.00-16.00

Lõuna talituse Jõgevamaa esindus, Silla 2, Põltsamaa, 48104, tel 5300 9493,

e-mail: [louna@terviseamet.ee](mailto:louna@terviseamet.ee)

## Haigekassasse saab pöörduda:

klienditelefon (+372) 669 6630 või infotelefon 16363\* (tööajad E-R 8.30-16.30)

e-posti teel [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee)

posti teel: Lastekodu 48, Tallinn, 10144