

PATSIENTIDE TEAVITAMINE KLIENDITEENINDUSE STANDARDIST

EESMÄRK

Käesoleva dokumendi eesmärgiks on Pärnu Haigla (edaspidi Haigla) patsiendi ja patsiendi omaste teavitamine nende õigustest ja kohustustest.

REGULATSIOON

Antud dokumendi koostamisel on lähtutud [Euroopa patsientide õiguste hartast](#), [võlaõigusseadusest](#), sotsiaalministri 15.12.2004. a määrusest nr 128 „[Tervishoiuteenuse kvaliteedi tagamise nõuded](#)“ ja Haiglas kehtivatest juhenditest.

RAVIJÄRJEKORDA REGISTREERIMISE KORD

Patsienti teavitatakse registreerimise korrast vastavalt Haigla *Plaanilise ravijärjekorra pidamise juhendile* (JPH4.2.1.), mis on vastavuses sotsiaalministri 21.08.2008. a määrusega nr 46 „[Tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded](#)“.

PATSIENDILE TEABE ANDMISE KOHUSTUS

Patsient peab tervishoiuteenuse osutajale avaldama oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida tervishoiuteenuse osutaja teenuse osutamiseks vajab.

Patsienti ja/või tema seadusliku esindajat informeeritakse pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest tervishoiuteenustest, tema läbivaatamise tulemustest ja tervise seisundist, võimalikest haigustest ning nende kulgemisest.

Patsiendi nõustamine ja tema küsimustele vastamine toimub eelkõige tervishoiuteenuse osutamise käigus (ambulatoorsel vastuvõtul või Haigla statsionaarsetes osakondades arsti või õe või ämmaemanda või muu spetsialisti visiidi jooksul).

Iga spetsialist saab anda nõu või selgitusi vaid oma pädevuse piires.

SUHTLEMINE PATSIENDI JA TEMA OMASTEGA

Patsiendil ja tema omastel (abikaasa, vanemad, lapsed, õed, vennad, tema elukorraldusest tulenevalt muu talle lähedane määratud isik) on õigus patsiendi nõusolekul saada igakülgset informatsiooni lähedaste tervise kohta raviarstilt või osakonna juhatajalt selleks eelnevalt kokkulepitud ajal. Tervishoiutöötajal on kohustus tuvastada patsiendi omase seos patsiendiga ning veenduda, et patsiendi tahe teavet anda ei ole olnud vastupidine.

PATSIENDI ÕIGUS KAEBUSE VÕI ETTEPANEKU ESITAMISEKS

Igal inimesel on õigus kahju kannatamisel või rahulolematuse korral esitada kaebus või ettepanek. Pöördujal on õigus saada tagasisidet kas kirjalikus või muus vormis.

HAIGLAS KEHTIV KAEBUSTE JA ETTEPANEKUTE MENETLEMISE KORD

Kõik pöördumised registreeritakse.

Kaebuse või ettepaneku menetlemise eesmärgiks on asjaolude väljaselgitamine eesmärgiga parendada tervishoiuteenuse kvaliteeti ja selle osutamist.

Pöörduja soovi korral vastatakse kaebusele 30 päeva jooksul. Kui kaebuse lahendamine võtab kauem aega, teavitatakse sellest kaebuse esitajat kirjalikult.

ASUTUSED, Kuhu ON VÕIMALIK PÖÖRDUDA PRETENSIOONI ESITAJAL

SA Pärnu Haigla kvaliteediteenistus

Ristiku 1, 80010 Pärnu
Telefon 447 3151
E- post ph@ph.ee
Koduleht www.ph.ee

Terviseamet

Lääne talitus
Uus 3a, 80010 Pärnu
Telefon 443 1135
E-post: laane@terviseamet.ee
Koduleht www.terviseamet.ee

Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon

Gonsiori 29, 15027 Tallinn
E- post: info@sm.ee

Eesti Haigekassa

Pärnu klienditeenindusbüroo
Rüütli 40a, 80010 Pärnu
Telefon 16363
E- post parnu@haigekassa.ee
Koduleht www.haigekassa.ee

Eesti Patsientide Esindusühing Pärnu kontor

Kuninga 24, 80014 Pärnu
Telefon 443 3440, 53 335 041
E-post parnu@epey.ee
Koduleht www.epey.ee