

## **Ettepanekute ja kaebuste esitamise ning lahendamise kord**

### **Rakvere Hambapolikliinik OÜ**

Ettepanekute ja kaebuste esitamise õigus on kõigil asutuse klientidel ja nende seaduslikel esindajatel.

Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii suuliselt kui ka kirjalikult. Kirjalikus kaebuses peab olema märgitud kaebaja nimi või esindaja nimi, kaebuse aluseks olevad asjaolud, nõue ning tagasiside saamise soov ja viis (posti teel või e-postiga) ning lisatud kontaktandmed.

Kirjaliku kaebuse või ettepaneku võib saata postiga aadressil: Rakvere Tuleviku 1, 44310 või edastada administraatorile, asutuse juhatajale või spetsialistile.

Suuliselt võib kaebuse esitada ainult vahetult spetsialistile ning eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei menetleta. Kui ettepanek või kaebus on arusaadav ja põhjendatud, siis antakse see tutvumiseks ja arvestamiseks asjasse puutuvale spetsialistile.

Kõikidele kirjalikele ettepanekutele ja kaebustele vastatakse mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödudes, avaldajale sobival viisil.

Kirjalikke ettepanekuid ja kaebusi menetleb asutuse juhataja või juhataja poolt määratud isik, kaasates asjasse puutuvaid isikuid.

Kaebusi saab esitada:

Rakvere Hambapolikliinik OÜ, Tuleviku 1, Rakvere; e-post: [info@rhkliinik.ee](mailto:info@rhkliinik.ee), telefon: +372 32 58 770, 555 17 628.

Kui patsienti ei rahulda terviseasutuse kaebuse lahendamine, võib pöörduda:

Eesti Haigekassasse, e-post: [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee) , telefon 16363.

Terviseametisse, e-post: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee), telefon: 6943500