

TEIL ON KAEBUS TERVISHOIUSÜSTEEMILE

MÕELGE KAEBUSE TÜÜBILE

PÖÖRDUMISE KOHT/
KAEBUSE LIIK

1. Rahulolematus
tervishoiuteenuste
kättesaadavusega (sh
ravijärjekorrad/
rahastamine)

2. Rahulolematus
raviasutuses töötajate
suhtumisega/tingimustega/
patsiendiõiguste
rikkumisega

3. Kahtlus arsti otsuse/
tervishoiuteenuste
osutamise asjakohasuse (sh
kvaliteedi) osas

4. Kahtlus ravivea või
teenuse ohutuse osas

TERVISHOIUTEENUSE OSUTAJA

EESTI HAIGEKASSA

TERVISEAMET

TERVISHOIUTEENUSE KVALITEEDI
EKSPERTKOMISJON (TKE)

SOTSIAALMINISTERIUM

1

1

1

1

2

2

2

2

3

3

2

2

Kaebused tervishoiusüsteemis. Selgitav tekst voodiagrammile

Voodiagramm on koostatud inimeste kirjades enimlevinud pöördumise põhjuste analüüsimisel. Erinevate teemade liigitamine ning sellest lähtuvalt õige asutuse valik pöördumise esitamiseks on väljakusteks paljudele. Joonisel toodud asutused, kuhu pöörduda, on soovituslikus järjekorras (1, 2, 3 vastavalt probleemi liigile). Vigade tüübid on esitatud nn valgusfoori värvides, et pöörata tähelepanu tõsidusele, alahindamata ühtegi probleemi. Soovides toetada inimeste turvatunnet võimalike terviseprobleemide tekkimisel ja nende lahendamisel, julgustame ravikindlustatuid pöörduma kõigi valdkonna asutuste poole, hoolimata probleemist. Me saame kaasata juhtumite lahendamisel vajadusel teisi ametkondi. Oluline on, et inimene ei jääks oma murega üksi ja saaks vajaliku abi. Allpool on toodud erinevate asutuste rollid ja vastutus koos vigade näidistega (ei ole ammendav loetelu).

Tervishoiuteenuse osutaja

Vastutab patsiendile osutatud tervishoiuteenuste kvaliteedi eest ning on kohustatud tervishoiuteenuse kvaliteedi tagamiseks ja arendamiseks ning tervishoiuteenuse osutamisega seotud riskide vähendamiseks välja töötama ja rakendama heast teenindus- ja meditsiinitavast lähtuva kvaliteedijuhtimissüsteemi. Samuti koostab tervishoiuteenuste osutamisega otseselt tegelevate tervishoiutöötajatele ametijuhendid ja tagab tervishoiutöötajate arendamiseks, pädevuse tõstmiseks tervishoiutöötajate iga-aastase koolitamise.

Haigekassa

Eesti Haigekassa poole võib pöörduda rahulolematusega tervishoiuteenuste kättesaadavuse (ravijärjekorrad/rahastamine/ravijärjekordade) teemal. Eesti ravikindlustuse eesmärk on katta kindlustatud isikute tervishoiukulud haiguste ennetamiseks ja raviks, rahastada ravimite ja meditsiiniliste abivahendite ostmist ja maksta ajutise töövõimetuse jm rahalisi hüvitisi. Eesti Haigekassal on haigekassa seaduse alusel kohustus kontrollida osutatud teenuste põhjendatust ja kvaliteeti. Selleks suhtlevad nad lepingupartneritega ja kontrollivad erinevaid tervishoiuteenuse osutamisel koostatud dokumente (raviarved, soodusretseptid, töövõimetuslehed), mis peavad olema meditsiiniliselt põhjendatud ja vastavuses kehtivate õigusaktidega. Kui on küsimusi või on soov anda tagasisidet ravikindlustushüvitisi ning ravikindlustuse korraldamist puudutavatel teemadel, siis saab seda teha saates e-maili info@haigekassa.ee või helistades haigekassa [infotelefonil \(+372\) 669 6630](tel:+3726696630).

Terviseamet

Terviseameti järelevalveosakond kontrollib ja hindab tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohasust ja seaduslikkust tulenevalt tervishoiuteenuste korraldamise seadusest § 60.

Terviseameti järelevalve osakond võib alustada patsiendi kaebuse alusel järelevalvemenetlust, sõltuvalt kaebuse asjaoludest. Amet vastab kodaniku kaebusele seaduses sätestatud piirides, käsitledes vormiliste kvaliteedinõuete täitmist tervishoiuteenuse osutaja poolt, seda isegi neil juhtudel kui järelevalvemenetlus viidi läbi laiemas ulatuses.

Tervishoiuteenuse osutamine patsiendile toimub võlaõiguslikus suhtes, millesse sekkumiseks Terviseametil puudub pädevus. Amet ei saa anda hinnangut tervishoiuteenuse sisulisele kvaliteedile. Avaldusi saab saata aadressil: Terviseamet, Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn või elektronpostiga: kesk@terviseamet.ee. Elektronpostiaadressile saadetud avaldus peab olema digitaalselt allkirjastatud.

Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon (TKE)

Sisulise eksperthinnangu saamiseks saab pöörduda sotsiaalministeeriumi juures tegutseva tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjoni (TKE) poole, kes hindab, kas arst ravis patsienti vastavalt heale tavale.

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

- patsiendi kontaktandmeid (nimi ja telefoninumber, e-posti aadress või postiaadress)
- kõnealuse tervishoiuteenuse osutaja andmeid (raviasutuse nimetus, arsti vm tervishoiutöötaja nimi ja tervishoiuteenuse osutamise koht)
- patsiendi allkirjaga nõusolekut (luba) kasutada patsiendi terviseandmeid, mis on tema avalduse asjaolude selgitamiseks vajalikud.

Avaldusi saab saata aadressil: Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn või digitaalselt allkirjastatud elektronpostiga info@sm.ee

Sotsiaalministeerium

Sotsiaalministeeriumi eesmärk on koos valdkonna asutustega tagada tervishoiupoliitikaga tervishoiuteenuste kättesaadavus, kvaliteet ja ohutus ning elanike teadlikkus tervishoiuteenustest ja rahulolu nendega. Avaldusi saab saata aadressil: Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn või digitaalselt allkirjastatud elektronpostiga info@sm.ee.

Kohus

Tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud ravivigade osas on võimalik ka patsiendil või tema lähedastel pöörduda kohtusse. Tervisekahju tekitamise korral on võimalik pöörduda ka politseisse.

Kaebuste liigitamiseks toodud abistavad näiteid (loetelu ei ole ammendav):

Probleemi liik	Näide probleemi kohta
1. Rahulolematus tervishoiuteenuste kättesaadavusega (ravijärjekorrad/rahastamine)	<ul style="list-style-type: none">- ravijärjekord liiga pikk, terviseprobleem vajab kiiremat lahendust- teenuse osutaja survestab ostma erateenust,- probleemid piiriülese raviga- valeandmete (sh raviarvete, retseptide) esitamine- teenuste järjepidevuse katkemine- ravijärjekorda registreerimise probleemid
2. Rahulolematus raviasutuse töötajate suhtumise, (sh käitumise ja suhtlemisega), raviasutuse olmetingimustega ja töökorraldusega, patsiendiõiguste rikkumine	<ul style="list-style-type: none">- dokumentide võltsimise kahtlus- patsiendilt pististe võtmine/andmine- patsiendi õiguse rikkumine või väärkohtlemine- inimväärkuse riivamine või privaatsuse puudumine,- teavitamise ja teadva nõusoleku saamise kohustuse mittetäitmine (sh valeinfo andmine, ähvarduste ja sunni kasutamine nõusoleku võtmisel, informatsiooni mitteandmine või dokumentide võltsimine),- konfidentsiaalsuse rikkumised,- verbaalne/füüsiline vägivald- kaebused tervishoiuteenuse osutajale kehtestatud nõuete täitmise kohta (s.h. puudulik dokumenteerimine, ebapiisav selgitamine)
3. Kahtlus arsti otsuses/ tervishoiuteenuste osutamise asjakohasuses (sh kvaliteedi)	<ul style="list-style-type: none">- soovite teisest arvamust oma diagnoosile/ravile- nn konsiiliumiotsuse osas erimeelsus- vale ravimi retsepti väljakirjutamine- teenuse järjepidevuse katkemine, patsientide liikumine (sh info liikumine) erinevate asutuste ja teenuste/tervishoiutasandite vahel on ebamõistlik,- kannatuste leevendamata jätmine või suurendamine (lomatised/kukkumised),- õiguste piiramine psühhiaatrilises abis (tahtest olenematu ravi, tahtest olenematu hooldus, eestkoste seadmine, suhtlemisvabaduse piiramine, raha ja muude asjade kasutuse piiramine, sekkumine kirjavahetusse jms)
4. Kahtlus ravivea või teenuse ohutuse osas	<ul style="list-style-type: none">- füüsiliste ja keemiliste (tabletid) ohjeldusmeetmete ebaseaduslik või mitteasjakohane kasutamine,- tervishoiuteenuse osutamise järgselt on teie tervis märkimisväärselt halvenenud- operatsiooni vm raviprotseduuri järgse tüsistuse tekkimine- ravimi sobimatus, s.h kõrvaltoimed