

Haigla

TEAVIK

PATSIENTIDE TEAVITAMINE KLIENDITEENINDUSE STANDARDIST

EESMÄRK

SA Viljandi Haigla (edaspidi haigla) patsientide ja külastajate teavitamine nende õigustest ja kohustustest.

Teavituslehe koostamisel on lähtunud Euroopa patsientide õiguste hartast, võlaõigusseadusest, sotsiaalministri 15.12.2004 määrusest nr 128 „Tervishoiuteenuse kvaliteedi tagamise nõuded“ ja haiglas kehtivatest juhenditest.

NB! Klienditeeninduse standardiga põhjalikumaks tutvumiseks küsige osakonna töötajalt vastavat kausta.



Patsiendi õigused ja kohustused

Raviprotsessi parimaks kulgemiseks ning segaduste vältimiseks on oluline, et osapooled on teadlikud oma õigustest ning sellest, mida neilt oodatakse.

Patsiendil on õigus:

- saada kvaliteetset tervishoiuteenust tõendus põhiste ravimeetodite ja -vahendite piires;
- saada igakülgset teavet oma tervise seisundi, ravivõimaluste ja -tulemuste kohta;
- iga spetsialist saab anda nõu või selgitusi vaid oma pädevuse piires;
- osaleda raviplaani koostamisel ja valida olemasolevatest endale sobivaim raviviis (v.a psühhiaatrilise abi seadus § 11 ja § 17);
- keelduda tervishoiuteenusest seadusega ettenähtud piires ja saada teavet keeldumise võimalikest tagajärgedest enda tervisele (v.a psühhiaatrilise abi seaduse § 11 ja § 17 sätestatud juhtudel);
- taotleda kirjalikult teise arsti arvamust või arstliku konsiiliumi kokkukutsumist, kui tal tekivad kahtlused diagnoosis, ravi tõhususes või raviga seotud riskide suhtes;
- kogeda väärikat ja lugupidavat kohtlemist;
- olla kindel, et tema isiku- ja terviseandmeid hoitakse saladuses;
- avaldada rahulolu ja rahulolematust ning teha ettepanekuid haiglasisesse tagasiside postkastidesse;
- pöörduda haigla juhatuse poole juhul, kui ta ei ole rahul osutatud tervishoiuteenuse kvaliteediga;
- pöörduda kaebusega tervishoiuteenuse osutamise suhtes Terviseameti, Eesti Haigekassa, õiguskantsleri või tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjoni poole (vastavad kontaktandmed on väljas osakondade infostendidel).

Parima ravitulemuse nimel ootame Teilt, et:

- annate tervishoiuteenuse osutajale kogu tervise seisundisse puutuva informatsiooni ja osutate kaasabi, mida teenuse osutamisel vajatakse;
- arvestate Teile planeeritud ajaga ning teatate varakult, kui teenusest loobute (v.a psühhiaatrilise abi seaduse § 11 ja § 17 sätestatud juhtudel);
- arvestate, et raviprotsess võib võtta loodetust kauem aega;
- kohtlete kaaspatiente ja personali lugupidavalt ning arvestate nende õigustega;
- hoiate saladuses Teile teatavaks saanud andmeid kaaspatientide isiku, eraelu ja tervise kohta;
- teavitata tekkinud probleemidest haigla töötajaid;
- järgite isikliku hügieeni nõudeid ja osakonna kodukorda;
- külastajate vastuvõtmisel arvestate teiste patsientide huvidega.

Suhtlemine patsiendi ja tema omastega

Kõikidel patsientidel on võrdne õigus saada igakülgselt teavet oma tervises seisundi, ravivõimaluste ja –tulemuste kohta ning olla kindel, et tema isiku- ja raviandmeid hoitakse saladuses.

Patsiendi omastel on õigus patsiendi nõusolekul saada eelnevalt kokkulepitud ajal igakülgselt informatsiooni tema tervise kohta raviarstilt ja teistelt spetsialistidelt. Tervishoiutöötajal on kohustus tuvastada patsiendi omase seos patsiendiga ning veenduda, et patsient on teabe andmiseks loa andnud.

Patsiendile teabe andmise kohustus

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

Patsiendi ravijärjekorda registreerimise kord

Haigla osutab tervishoiuteenust ravijärjekorra alusel, juhul kui puudub võimalus osutada tervishoiuteenust koheselt ning teenuse osutamise edasilükkamine ei põhjusta patsiendi tervises seisundi halvenemist ega halvenda haiguse hilisemat prognoosi.

SA Viljandi Haigla ettepanekute ja kaebuste kord

Ettepanekuid, kaebusi ja tänuavaldusi on võimalik esitada peahoone liftihallides ning kliinilistes allüksustes asuvate Rõõmula/Murela postkastide kaudu.

Kõikidel patsientidel on võrdne õigus kvaliteetsele teenusele ja väärikale kohtlemisele. Juhul, kui Te ei ole rahul osutatud tervishoiuteenuse kvaliteediga, palume Teil pöörduda haigla juhatuse poole:

peahoone C-korpuse II korrus
Pärna tee 3, Jämejala küla, Viljandi vald,
71024 Viljandimaa
tel 434 3043
e-post vmh@vmh.ee

Kui Te ei jää Viljandi haigla poolt pakutud lahendusega rahule, on Teil õigus pöörduda kaebusega tervishoiuteenuse osutamise suhtes Terviseameti, Eesti Haigekassa või Tervishoiuteenuse Kvaliteedi Ekspertkomisjoni poole:

Eesti Haigekassa Tartu osakond
Riia 142, 50411 Tartu
e-post info@haigekassa.ee

Sotsiaalministeeriumi juures töötav
tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjon
Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn
e-post info@sm.ee

Terviseamet
Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn
e-post info@terviseamet.ee

Õiguskantsleri kantselei
Kohtu 8, 15193 Tallinn
tel 693 8400
e-post info@oiguskantsler.ee



SA Viljandi Haigla isikuandmete töötlemise põhimõtted

Isikuandmete töötlemise põhimõtete dokumendis kirjeldame põhimõtteid ja eeskirju, millest haigla lähtub Teie isikuandmete töötlemisel ehk isikuandmetega tehtavate toimingute sooritamisel, et tagada patsientide ja teiste andmesubjektide isikuandmete töötlemine kooskõlas kehtiva õigusega.



SA Viljandi Haigla privaatsusreeglid külastajatele

Haigla austab oma patsientide, külastajate ja töötajate privaatsust ja seetõttu kehtivad ka haigla külastajatele privaatsusreeglid. Privaatsusreeglid külastajale dokument sätestab reeglid, mida palume külastajal järgida.

Isikuandmetega seotud rikkumisest teavitamise kontaktid:

SA Viljandi Haigla
Pärna tee 3 Jämejala küla
Viljandi vald 71024 Viljandi maakond
434 3043
vmh@vmh.ee

Andmekaitse Inspektsioon
Tatari 39, Tallinn 10134
tel +372 627 4135
e-post info@aki.ee
veebileht www.aki.ee