

KAEBUSTE, PATSIENDIOHUTUS- JA

VASTUTUSKINDLUSTUSJUHTUMITE LAHENDAMISE KORD

Meliva AS (edaspidi Meliva) eesmärgiks on pakkuda patsientidele parimat võimalikku ravi. Igapäevases töös võib ette tulla olukordi, mil patsient ei ole ravitulemusega rahul; tervishoiuteenuse osutamisega seoses leidis aset juhtum, mis oleks võinud põhjustada või põhjustas patsiendile tervisekahju; tekib konflikt arsti ja patsiendi vahel või ei ole patsient rahul teeninduskvaliteediga. Meliva jaoks on oluline taolisi olukordi ja kaebusi maksimaalselt ennetada, kuigi alati ei ole see võimalik. Käesoleva juhendi eesmärk on anda patsiendile ülevaade kaebuse esitamise ja menetluse protsessist. Kõikidesse patsiendi kaebustesse, mis on suunatud ravi kvaliteedile või muudele puudujääkidele meie tööprotsessides, suhtub Meliva alati tähelepanelikult. Iga juhtumi korral püüame välja selgitada võimalikud kitsaskohad ning leida lisaks antud olukorra lahendamisele ka edaspidiseks sarnaste olukordade vältimiseks sobivad parendustegevused.

1. MÕISTED

- 1.1. **Kaebus** on patsiendi poolne pretensioon seoses osutatud teenuse kvaliteediga, saadud kliendikogemusega vms juhtum.
- 1.2. **Patsiendiohutusjuhtum** on tervishoiuteenuse osutamisega seotud juhtum, mis oleks võinud põhjustada või põhjustas patsiendile välditava tervisekahju.
- 1.3. **Kindlustusjuhtum** on tervishoiuteenuse osutaja kohustuse rikkumine, kui tervishoiuteenuse osutamisega on põhjustatud patsiendi kehavigastus, tervisekahjustus või surm ja tervishoiuteenuse osutaja vastutab tekkinud kahju eest võlaõigusseaduse alusel ja kahju on tekkinud tervishoiuteenuse osutaja kohustusliku vastutuskindlustuse seaduse § 10 lõikes 2 sätestatud asjaolu tagajärjel.
- 1.4. **Õigustatud isik** on patsient, ülalpeetav, pärija või muu isik, kellel on õigus nõuda kindlustusandjalt kahju hüvitamist võlaõigusseaduses sätestatud alustel ja korras, arvestades tervishoiuteenuse osutaja kohustusliku vastutuskindlustuse seaduses sätestatud erisusi.

2. KAEBUSTE LAHENDAMISE PROTSESS

2.1. Kaebuste esitamine

- 2.1.1. Kaebuse saab esitada paberkandjal registratuuri või e-kirjaga kliiniku e-posti aadressil. Konkreetse kliiniku kontaktandmed on leitavad Meliva veebilehel www.meliva.ee kliinikute alajaotises.
- 2.1.2. Suuliselt võib kaebuse esitada eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ja probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.
- 2.1.3. Kaebusele märgitakse patsiendi nimi ja isikukood, telefon, e-post, kuupäev, kaebuse sisu ning soovitud lahend.

2.2. Kaebuste menetlemine ja neile vastamine

- 2.2.1. Kaebuse laekumisel antakse patsiendile tööpäevadel 24h jooksul esmane tagasiside, milles kinnitatakse kaebuse kättesaamist.
- 2.2.2. Kaebuse lahendamise tulemusest informeeritakse kaebuse esitajat 7 tööpäeva jooksul e-kirja teel või kaebaja soovil saadetakse vastus tema poolt esitatud aadressile postiga. Erijuhtudel võib vastamise tähtaeg pikeneda, millest teavitatakse kaebuse esitajat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 2.2.3. Kaebusele ei vastata, kui:
 - 2.2.3.1. kaebuse esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 2.2.3.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;
 - 2.2.3.3. kaebuse esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;
 - 2.2.3.4. kaebuse esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;
 - 2.2.3.5. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav; või
 - 2.2.3.6. kaebusele vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

3. VASTUTUSKINDLUSTUSE JUHTUMITE LAHENDAMISE PROTSESS

Kui tervishoiuteenuse osutamise käigus on aset leidnud tervishoiuteenuse osutaja kohustusliku vastutuskindlustuse tähenduses kindlustusjuhtum, võib patsient või muu seaduse mõttes õigustatud isik nõuda kahju hüvitamist otse Meliva vastutuskindlustuse partnerilt. Info Meliva vastutuskindlustuse alase koostööpartneri ning lepingu kehtivuse osas on igal ajal leitav [Terviseameti tegevuslubade registris ning käesolevas korras.](#)

3.1. Meliva tervishoiuteenuse osutaja kohustusliku vastutuskindlustuse alane teave

Kindlustusandja: PZU Kindlustus (AB „Lietuvos draudimas“ Eesti filiaal)

Kindlustuskaitse periood: 01.11.2024 – 30.10.2025.

Kindlustussumma:

3 000 000 € kindlustusperioodi kohta;
300 000 € kindlustusjuhtumi kohta;
100 000 € õigustatud isiku kohta.

Mittevaralise kahju kindlustussumma:

100 000 € kindlustusjuhtumi kohta;
30 000 € õigustatud isiku kohta;
Mittevaralise kahju hüvitis loetakse ülal sätestatud kindlustussumma hulka.

Kindlustussummat vähendatakse pärast iga kindlustusjuhtumi toimumist ning kindlustusandja vastutab hilisema kindlustusjuhtumi tõttu tekkinud kahju eest üksnes varasema kahju hüvitamisest ülejääva kindlustussumma osa ulatuses.

3.2. Tähtajad

- 3.2.1. Kindlustuskaitse alla kuuluvad kindlustusjuhtumid, mis on aset leidnud alates 01.11.2024.
- 3.2.2. Patsiendi ja muu õigustatud isiku nõude aegumistähtaeg on kolm aastat alates ajast, kui ta sai Meliva kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest teada, kuid mitte rohkem kui kümme aastat arvates kindlustusjuhtumi toimumisest. Kindlustusjuhtumist tuleb teavitada kindlustusandjat.
- 3.2.3. Teade kindlustusjuhtumist peab olema esitatud kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis nelja nädala jooksul arvates kindlustusjuhtumist teadasaamisest. Kui patsiendil või muul õigustatud isikul ei ole võimalik teavitamiskohustust täita terviseseisundi tõttu või muul mõjuval põhjusel, pikeneb tähtaeg vastava aja võrra.
- 3.2.4. Kui patsient või muu õigustatud isik esitab teate kindlustusjuhtumist Melivale, edastab Meliva selle kindlustusandjale viivitamata, kuid mitte hiljem kui ühe nädala jooksul alates teate saamisest.

3.3. Teate esitamine ja edasine menetluskäik

- 3.3.1. Kindlustusjuhtumi puhul teate esitamiseks kindlustusele pöördub patsient Meliva kindlustusandja PZU Kindlustus poole.
- 3.3.2. Juhtumist teavitamiseks tuleb ID-kaardi, Mobiili-ID või Smart-ID abil logida sisse [PZU Kindlustuse Iseteenindusse](#).
- 3.3.3. Avanenud vaatest tuleb lehe vasemas servas valida "Teata kahjust", misjärel avaneb kahjust teavitamise vorm.
- 3.3.4. Kahjust teavitamise vormil tuleb lahtrisse "Toode" valida "Raviviga" ning liikuda nupu "Edasi" abil vormi täitma.
- 3.3.5. Avanenud ankeedis tuleb täita järgmised väljad:
 - Kas nõue on seotud patsiendi või teise õigustatud isikuga;
 - kaebuse põhjendus ehk mis juhtus või mis põhjustab rahulolematust;
 - tervishoiuteenust osutanud raviasutuse nimi;
 - aeg, millal tervishoiuteenust osutati;
 - tervishoiuteenuse kirjeldus, osutamise koht ja teenust osutanud meditsiinitöötaja(te) nimi/nimed;
 - anda hinnang tervisekahju raskusastmele;
 - anda hinnang, kas osutatud tervishoiuteenus vastab arstiteaduse üldisele tasemele ja osutati oodatava hoolega;
 - kirjeldada tekkinud kahju (*nt täiendavad ravikulud, meditsiinilised abivahendid jms*);
 - soovi korral lisada kommentaare / muud täiendavat infot;
 - soovi korral saab ankeediga koos esitada ka dokumente, laadides need failina üles.
- 3.3.6. Kui patsiendil puudub Eesti isikukood või tal ei ole muul põhjusel võimalik teadet läbi iseteeninduskeskkonna esitada, tuleb eelnevas punktis nimetatud informatsioon edastada e-kirja teel aadressile lahendus@pzu.ee
- 3.3.7. Peale vormi edastamist võtab kindlustusandja teate esitajaga ühendust.

4. DOKUMENTIDE SÄILITAMINE

Kaebuste menetlemisel, patsiendiohutus- ja kindlustusjuhtumite registreerimisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest õigusaktidest ning nende säilitamise korraldab Meliva.

5. TÄIENDAVID KONTAKTID

Tervishoiuteenuse osutamisega seonduvaid kaebusi on õigus esitada ka alltoodud ametiasutustele:

- Eesti Tervisekassa, e-post: info@tervisekassa.ee, telefon: +372 669 6630;
- Terviseamet, e-post: kesk@terviseamet.ee, telefon: +372 794 3500.

Kaebusi, mis ei seonu tervishoiuteenuse osutamisega (nt Meliva teenuse osutamise üldtingimustes defineeritud terviseteenuste osutamine või kauba müük), on tarbijal õigus esitada ka Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutsevale tarbijavaidluste komisjonile: <https://ttja.ee/tarbijavaidluste-komisjon>, e-post: avalduk@komisjon.ee, telefon: +372 620 1707. Menetlusreeglid on kättesaadavad: <https://ttja.ee/avaldukse-esitamine>.

Kaebusi, mis seonduvad isikuandmete töötlemisega, on õigus esitada Andmekaitse Inspektsioonile, e-post: info@aki.ee, nõuandetelefon +372 5620 2341.