

RAVIJÄRJEKORRA PIDAMISE REEGLID

Vastavalt Tervise- ja tööministri määrusele "Tervishoiuteenuste kättesaadavuse ja ravijärjekorra pidamise nõuded" ja Eesti Tervisekassaga (*edaspidi Tervisekassa*) sõlmitud ravi rahastamise lepingutele, on Meliva AS (*edaspidi Meliva*) kehtestanud ravijärjekorra pidamise eeskirjad:

1. Meliva kliinikutes peetakse ravijärjekorda spetsiaalselt selleks mõeldud ravihaldustarkvaras:
 - Hambakliinikutes ravihaldustarkvaras Hammas.
 - Kliinikutes ravihaldustarkvaras Liisa.
2. Patsiendi ravijärjekorda registreerimine on tagatud kliinikutes kohapeal, telefoni teel, e-kirja teel või kodulehel oleva broneeringuvormi kaudu. Tervisekassa poolt hüvitavatele eriarstiabi teenustele aja broneerimine käib lisaks läbi üleriigilise digiregistratuuri (*edaspidi ÜRD*) www.digiregistratuur.ee
3. Meliva kliinikute kontaktandmed ja lahtiolekuajad on leitavad ettevõtte kodulehelt <https://meliva.ee/kliinikud>.
4. Registreerimisel arvestatakse eelnevalt koostatud ja kinnitatud arstide töögraafikut.
5. Saatekirjata ravijärjekorda registreerimisel töödeldakse järgmisi andmeid:
 - 4.1. patsiendi isikuandmed (ees- ja perekonnanimi, isikukood või muu identifitseeriv tunnus);
 - 4.2. patsiendi kontaktandmed (telefon, e-posti aadress);
 - 4.3. teenuse, uuringu, protseduuri nimetus, millele patsient soovib registreeruda;
 - 4.4. kaebuse kirjeldus;
 - 4.5. ravijärjekorra alusel teenust osutava tervishoiutöötaja (ees- ja perekonnanimi, registrikood) või spetsialisti (ees- ja perekonnanimi, isikukood) andmed;
 - 4.6. ravijärjekorra alusel teenuse osutamise asukoha andmed (aadress, kabineti number või muu asukoha täpsustus);
 - 4.7. ravijärjekorra alusel teenust osutava tervishoiuteenuse osutaja asutuse kontaktandmed (aadress, telefon, e-posti aadress);
 - 4.8. osutatava teenuse aeg (päev, kuu, aasta, kellaaeg).
5. Saatekirja alusel ravijärjekorda registreerimisel töödeldakse järgmisi andmeid:
 - 5.1. patsiendi isikuandmed (ees- ja perekonnanimi, isikukood või muu identifitseeriv tunnus);
 - 5.2. patsiendi kontaktandmed (telefon, e-posti aadress);
 - 5.3. saatekirja kinnitanud tervishoiutöötaja andmed (ees- ja perekonnanimi, registrikood, telefon, e-posti aadress);
 - 5.4. saatekirja kinnitanud asutuse andmed (nimi, registrikood, aadress, telefon, e-posti aadress);
 - 5.5. teenuse, uuringu, protseduuri või operatsiooni nimetus, millele patsient on suunatud;
 - 5.6. saatekirjal olev prioriteetsuse kood;
 - 5.7. suunamise eesmärk või soovitusel registreerimiseks;
 - 5.8. asutuse ja tervishoiutöötaja andmed kuhu ja kelle juurde patsient suunati (nimi, registrikood, aadress, telefon, e-posti aadress, tegevuskoht, tervishoiutöötaja ees- ja perekonnanimi ning võimaluse korral registrikood);
 - 5.9. osutatava teenuse aeg (päev, kuu, aasta, kellaaeg).

6. Patsiendi registreerimisel ravijärjekorda kliinikus antakse patsiendile kutsekaart või saadetakse sellekohane SMS ja/või e-kiri, mis sisaldab tervishoiuteenuse osutamise aega, tervishoiutöötaja nime ja ettevõtte kontaktandmeid.
7. Eelseisvat visiiti tuletatakse patsiendile meelde, saates sellekohane e-kiri ja SMS, vastavalt:
 - Hambakliinikutes – visiidile üle eelneval päeval e-kiri ja visiidile eelnevalt päeval SMS;
 - Kliinikutes – visiidile üle eelneval päeval e-kiri ja SMS.
8. Ravijärjekorras muudatuste tegemisel on tervishoiuteenuse osutaja kohustatud patsiendile muudatustest teatama esimesel võimalusel, aga mitte hiljem kui ühe tööpäeva jooksul ning säilitama varasema teabe koos märkega, et patsienti on teavitatud.
9. Juhul, kui patsienti ei ole võimalik teenindada registreeritud ajal, teavitatakse teda ja pakutakse temale sobiv uus vastuvõtu aeg.
10. Väljaspool ravijärjekorda osutatakse vältimatut abi võimaluse korral. Võimaluse puudumisel antakse abivajajale vajalikud suunised, kuhu pöörduda esmaabi saamiseks.
11. Kui patsiendile visiidi aeg ei sobi, tuleb sellest kliinikut teavitada vähemalt 24 tundi enne visiiti. Kui patsient ei teavita visiidile mitteilumumisest on ettevõttel õigus nõuda patsiendilt mitteilumumise tasu vastavalt kliinikus kehtivale hinnakirjale.
12. Tervisekassa poolt rahastatud tervishoiuteenuse osutamiseks toimub registreerimine sarnaselt eelpool kirjeldatule.
13. Meliva on kohustatud esitama Tervisekassale ravijärjekorra aruandeid vastavalt Tervisekassa kodulehelt kättesaadavale vastavasisulisele juhendile.