

# Kaebuste lahendamise kord Sakala Hambaravis

**Muudetud: 16.06.2026**

Vastavalt sotsiaalministri määrusele nr 84 on reguleeritud patsientide poolt esitatud kaebuste lahendamise kord.

## Rahulolematuse korral on võimalik pöörduda:

### 1) Tervishoiuteenust osutava ettevõtte juhataja poole

Sakala Hambaravis vastutab kaebuste menetlemise protseduuri eest kliiniku juhataja, keda täiendavalt nõustab meditsiinilistes küsimustes kliiniku juhtiv hambaarst.

Kaebusi on võimalik esitada:

- Sakala Hambaravi telefonil 5335 9966
- e-posti aadressil: [kaebus@sakalahambaravi.ee](mailto:kaebus@sakalahambaravi.ee)

### 2) Tervisekassa poole

Tervisekassa  
Liivalaia 36  
10132 Tallinn

Telefon: +372 669 6630  
E-post: [info@tervisekassa.ee](mailto:info@tervisekassa.ee)

### 3) Patsiendikindlustusjuhtumite korral

Alates 01.11.2024 kehtiva patsiendikindlustuse süsteemi kohaselt on Sakala Hambaravil sõlmitud patsiendikindlustuse leping PZU Kindlustusega.

Kui patsiendi kaebus puudutab tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud võimalikku tervisekahju või patsiendikindlustusjuhtumit, tuleb pöörduda otse PZU Kindlustuse poole.

PZU Kindlustus  
Telefon: +372 622 4599  
E-post: [info@pzu.ee](mailto:info@pzu.ee)  
Veebileht: [www.pzu.ee](http://www.pzu.ee)

## 4) Terviseameti poole

Terviseamet  
Paldiski mnt 81  
10617 Tallinn

Telefon: +372 694 3500  
E-post: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)

# Kaebuse iseloom ja nende menetlemise kord Sakala Hambaravis

## 1) Telefoni teel saadud kaebus

Telefonikõnele vastav töötaja selgitab patsiendile, et kaebuse saab esitada kirjalikult. Selleks tuleb täita kodulehelt leitav kaebuse esitamise vorm. Sellisel viisil on tagatud, et patsient kirjeldab enda sõnadega kaebusega seotud asjaolusid.

## 2) Suuline kaebus

Kogu raviastutuse personal on kohustatud kaebusega seotud probleeme lahendama oma pädevuse piires. Kui vestluse käigus ei õnnestu probleemi lahendada, täidab patsient kaebuste registreerimise vormi, mille edastab kliiniku personal 24 tunni jooksul kliiniku juhatajale.

Kaebuse laekumise korral võtab kliiniku juhataja või juhtiv hambaarst hiljemalt 7 tööpäeva jooksul ühendust kaebuse esitajaga, et arutada tekkinud probleemi ja leida sellele lahendus.

Juhul kui kaebus puudutab võimalikku patsiendikindlustusjuhtumit, teavitatakse patsienti võimalusest pöörduda otse PZU Kindlustuse poole.

## 3) Ametlikud kaebused

Ametlike kaebuste hulka kuuluvad paberkandjal või elektrooniliselt esitatud kaebused, mis vajavad pikemat uurimist. Kaebus peab olema kaebuse esitaja poolt allkirjastatud.

Kliiniku juhataja või kliiniku juhtiv hambaarst on kohustatud selgitama raviga seotud asjaolusid ja vastama kaebusele 30 kalendripäeva jooksul.

Kui kaebus puudutab võimalikku patsiendikindlustusjuhtumit, teavitatakse patsienti võimalusest pöörduda kahjunõude esitamiseks otse PZU Kindlustuse poole.

## Ametliku kaebuse menetlemise protsess

- Kaebus registreeritakse ettepanekute ja kaebuste registris.
- Kliiniku juhataja algatab uurimise asjaolude väljaselgitamiseks.

- Kaebusele vastatakse 30 kalendripäeva jooksul.
- Kui kaebuse asjaolusid ei ole võimalik tähtajaks välja selgitada, teavitatakse sellest kaebuse esitajat.
- Kõik kaebuse käigus esitatud dokumendid, kirjavahetus, kaebusega seotud isikute andmed ning muud menetluse käigus kogutud materjalid dokumenteeritakse koos kaebuse esitaja isikuandmetega (ees- ja perekonnanimi, isikukood, aadress ja telefoninumber).
- Dokumentatsioonile lisatakse ka kaebusega seonduvalt ja selle lahendamiseks tarvitusele võetud meetmete kokkuvõte.

Kõiki kaebuse uurimise käigus kogutud seletuskirju ja dokumentatsiooni säilitatakse 7 aastat.

**Lae alla kaebuste arvestamise vorm** – siia lisada link kaebuse vormile.

Hendrik Kiige  
Sakala Hambaravi juhataja