

## Kaebuste lahendamise kord

Kui Smile iD Hambakliinik OÜ patsient ei ole rahul kliinikus pakutud teenuste kvaliteedi või personali käitumisega on tal õigus pöörduda abis saamiseks kliiniku juhtkonna poole. Täiendavalt on patsiendil õigus pöörduda abi saamiseks asjakohaste riiklike institutsioonide poole.

Probleemiga kliiniku juhtkonna poole pöördumiseks, palume saata e-kiri [info@smileid.ee](mailto:info@smileid.ee) või esitada probleemi kirjeldus paber kandjal kliiniku registratuuri.

Palume esmalt võtta alati ühendust kliiniku juhtkonnaga ja kui juhtkonna vastus või pakutud lahendus probleemile ei sobi, siis pöörduda edasi riiklike institutsioonide poole või kohtusse.

Kliiniku juhtkond vastab saabunud kirjadele esimesel võimalusel aga mitte hiljem, kui 14-päeva jooksul.

Smile iD Hambakliinik OÜ juhatuse kontaktid:

Aadress: Maakri 19/1, 10145 Tallinn (Maakri Kvartali A-maja 18. korrus)

Juhtkonna e-post: [info@smileid.ee](mailto:info@smileid.ee)

Ravikvaliteedi küsimustele annab sõltumatu eksperthinnagu Sotsiaalministeeriumi juures tegutsev Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon.

### **Sotsiaalministeeriumi Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjon**

Koduleht: <https://www.sm.ee/tervise-edendamise-ravi-ja-ravimid/ravi-ja-tervise-taastamine/tervishoiuteenuste-kvaliteet>

Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn

E-post: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee).

Kui tekkinud probleem on seotud Tervisekassa poolt rahastatud raviteenusega, siis on patsiendil õigus pöörduda oma murega otse Tervisekassa poole.

### **Tervisekassa**

Koduleht: [tervisekassa.ee](http://tervisekassa.ee)

Aadress: Lastekodu 48, 10113 Tallinn

Telefon: 16363 või 669 6630

E-post: [info@tervisekassa.ee](mailto:info@tervisekassa.ee)

Patsiendil õigus pöörduda Terviseameti poole, kui probleem on seotud osutatud tervishoiuteenuste nõuetekohasusega ehk patsient leiab, et osutatud teenus ei vasta kehtivatele õigusaktidele.

### **Terviseamet**

Koduleht: [terviseamet.ee](http://terviseamet.ee)

Aadress: Paldiski mnt 81, 101617 Tallinn

E-post: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee),