

## Kaebuste menetlemise kord

### 1. Üldine kord

1. Kaebuse esitamise õigus on kõigil Pärnu Silmaarstid OÜ klientidel või nende seaduslikel esindajatel.
2. Kaebuseid menetleb Pärnu Silmaarstid OÜ juhatus või juhatuse volitatud isik.
3. Kaebus on võimalik esitada suuliselt või kirjalikult.
4. Kaebuses sisalduvaid isikuandmeid käsitletakse lähtuvalt isikuandmete kaitse seadusest.
5. Kaebusele vastatakse kaebuse kättesaamisest 30 kalendripäeva jooksul kirjalikult.

### 2. Kirjalikud kaebused

1. Kirjalik kaebus tuleb esitada e-posti aadressil [kontakt@parnusilmaarstid.ee](mailto:kontakt@parnusilmaarstid.ee) või saata aadressile Suur-Sepa 14, Pärnu, 80018.
2. Kirjalik kaebus peab olema allkirjastatud.
3. Kirjalikus kaebuses peab olema märgitud kaebaja nimi, isikukood, kaebuse sisu, kaebaja nõue ja kontaktandmed, kuhu kaebuse vastus saata.
4. Kirjalik kaebus registreeritakse ja säilitatakse kaebuste menetlemise kaustas.
5. Kaebusele ei vastata ja kaebust ei säilitata, kui kaebus ei vasta punktides 2.2 ja 2.3 toodud nõuetele.

### 3. Suulised kaebused

1. Suulise kaebuse esitamiseks tuleb helistada telefoninumbril 5268134.
2. Suulise kaebuse korral registreeritakse kuupäev, kaebaja nimi, kaebuse sisu ja märged lahenduse kohta.
3. Suulist kaebust ei registreerita, kui kaebusele ei soovita kirjalikku vastust.

### 4. Kliendil on õigus pöörduda ka teiste asjakohaste institutsioonide poole.

1. Eesti Haigekassa
2. Terviseamet