

## **TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED**

Üldtingimused sätestavad AS Ida-Tallinna Keskhaigla (edaspidi Haigla) ja patsiendi õigused, kohustused ja vastutuse patsiendile tervishoiuteenuse osutamisel Haiglas.

Üldtingimustes reguleerimata küsimustes juhindutakse võlaõigusseadusest, tervishoiuteenuse korraldamise seadusest, muudest seadustest ja nende alusel vastuvõetud õigusaktidest.

### **1. Lepingu sõlmimine (teenusele registreerimine)**

- 1.1.** Patsiendil on võimalik registreerida ennast tervishoiutöötaja või muu spetsialisti ambulatoorsele vastuvõtule, uuringule, protseduurile jm teenusele (edaspidi tervishoiuteenus) telefoni teel numbril 1900, interneti teel Haigla kodulehekülje kaudu, perearsti/eriarsti poolt/abil;
- 1.2.** Patsiendi registreerimisel tervishoiuteenuse osutamiseks loetakse Haigla ja patsiendi vahel sõlmituks tervishoiuteenuse osutamise leping. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu alusel on patsiendil õigus saada tervishoiuteenust registreeritud ajal, kui teenused on meditsiiniliselt näidustatud, patsiendil on teenuse osutamiseks vajalik saatekiri (v.a juhtumitel, kui saatekirja ei ole vaja), kui teenuse osutamine on võimalik ja kui ei esine muud teenuse osutamist takistavad/väljastavad asjaolud;
- 1.3.** Tervishoiuteenuse lepingu moodustavad käesolevad üldtingimused, patsiendiga suuliselt või kirjalikult sõlmitud leping ning Haiglas kehtivad ja patsiendile teatavaks tehtud korrad, eeskirjad ja nõuded (kaebuste lahendamise kord, tasuliste teenuste osutamise kord, delikaatsete isikuandmete väljastamise kord jne);
- 1.4.** Tervishoiuteenusele registreerimisega nõustub patsient järgima tervishoiuteenuse lepingu tingimusi.

### **2. Teenuse osutamise tingimused**

- 2.1.** Patsient peab talle osutatava tervishoiuteenuse eest tasuma vastavalt Haigla kehtestatud hinnakirjale, v.a juhul, kui tasumise kohustuse võtab üle Eesti Haigekassa või muu isik.
- 2.2.** Eesti Haigekassa võtab ravikindlustusega hõlmatud isiku (omab kas Eesti või muu Euroopa Liidu (EL) liikmesriigi kindlustuskaitset) eest tervishoiuteenuse eest tasumise kohustuse üle järgmistel tingimustel:
  - Tervishoiuteenuse osutamine on meditsiiniliselt näidustatud,
  - Patsiendil on saatekiri teenuse osutamiseks,
  - Kui teenus on kantud haigekassa tervishoiuteenuste loetellu.
- 2.3.** Saatekirja ei ole vaja juhtudel, kui eriarstiabi osutatakse seoses trauma, tuberkuloosi, silmahaiguse (v.a erijuhud), naha- või suguhaiguse või juhul, kui talle osutatakse günekoloogilist või psühhiaatrilist abi.

- 2.4.** Muus EL liikmesriigis kindlustatud isik peab enne teenuse osutamist esitama oma kindlustuskaitse tõendamiseks selle riigi pädeva asutuse poolt välja antud kehtiva vormikohase tõendi, E112, E123 või kehtiva EL ravikindlustuskaardi või kaardi asendussertifikaadi. Juhul, kui patsient ei esita eelnimetatud dokumenti, on Haiglal õigus keelduda teenuse osutamisest, v.a juhul, kui patsient tasub teenuse eest ise.
- 2.5.** Juhul, kui kindlustatud isik registreerib end tasulisele vastuvõtule ning selle käigus määratakse talle uuringud ja protseduurid või määratakse statsionaarsele ravile, v.a vältimatu abi juhtumitel, peab kindlustatud isik tasuma kõikide talle osutatud teenuste eest ise. Nimetatud teenuste eest patsiendi tasutud summasid Eesti Haigekassa patsiendile ei hüvita.
- 2.6.** Juhul, kui patsient ostab tasulist teenust, kehtib tervishoiuteenustele Haigla poolt kehtestatud hinnakiri. Haiglal on õigus hinnakirja muuta. Hinnakirja muutmisel kehtib patsiendile tervishoiuteenuse hind tervishoiuteenusele registreerimise hetkega. Kui patsiendile määratakse registreeritud tervishoiuteenuse käigus uuringuid ja protseduure või määratakse statsionaarsele ravile, tasutakse nende eest teenuse osutamise ajal kehtiva hinnakirja järgi.
- 2.7.** Patsiendi poolt tasumisele kuuluva summa suurus teatatakse patsiendile enne tervishoiuteenuse osutamist ning patsiendil tuleb see tasuda enne teenuse osutamise algust. Juhul, kui Patsient viivitab tasumisega, on Tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda viivist 0,1% päevas tasumata summalt iga viivitatud päeva eest kuni summa täieliku tasumiseni. Tervishoiuteenuse osutajal on õigus loovutada nõuded Patsiendi vastu inkassoteenust osutavale ettevõttele.
- 2.8.** Juhul, kui patsient on tasunud teenuse eest 10x soodushinna, kuid loobub teenusest, ei ole Haiglal kohustust patsiendile tema poolt tasutud summasid tagastada.
- 2.9.** Haiglal on õigus keelduda patsiendile tervishoiuteenuse osutamisest s.h tervishoiuteenuse osutamisele registreerimisest, kui patsient ei ole tasunud ettenähtud summasid s.h patsiendil on võlgnevus tervishoiuteenuse osutaja ees või tervishoiuteenuse osutamine on vastuolus lepingu üldtingimustega või esinevad muud õigusaktides sätestatud asjaolud.
- 2.10.** Kindlustatud isik peab tasuma tervishoiuteenuse osutamisel visiiditasu 50 krooni:
- Kindlustatud isiku pöördumisel eriarsti vastuvõtule.
- 2.11.** Visiiditasu ei pea tasuma
- alla 19-aastased patsiendid;
  - rasedad rasedakaardi esitamisel;
  - 80-aastased ning selle vanusepiiri ületanud patsiendid;
  - tasulise tervishoiuteenuse saamisel.

### **3. Poolte õigused ja kohustused**

#### **3.1. Haigla kohustub:**

- 3.1.1.** teavitama Patsienti tema läbivaatamise tulemustest ja tervise seisundist, võimalikest haigustest ning nende kulgemisest, pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest tervishoiuteenustest ning raviarstilt info

saamise võimalusest nii enne tervishoiuteenuse osutamist kui ka selle ajal. Patsiendil on õigus keelduda teabe vastuvõtmisest kirjalikult ja tingimusel, et see ei kahjusta tema ega teiste isikute õigustatud huve;

**3.1.2.** dokumenteerima tervishoiuteenuse osutamise vastavalt kehtivatele nõuetele;

### **3.2. Haiglal on õigus:**

**3.2.1.** ühepoolset muuta patsiendi poolt broneeritud aega Haigla töökorralduslikel või muudel olulistel põhjustel. Broneeritud aja muutmise, sh. arsti või kabineti vahetamisest teavitab Haigla patsienti tervisekaardil märgitud kontaktandmeid kasutades;

**3.2.2.** ühepoolset patsiendi poolt broneeritud aega tühistada Haigla töökorralduslikel või muudel olulistel põhjustel. Broneeritud aja tühistamisest teavitab Haigla patsienti tervisekaardis märgitud kontaktandmeid kasutades;

**3.2.3.** keelduda patsiendile teenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine, kui patsient ei nõustu tervishoiuteenuse lepingu tingimustega või rikub neid.

### **3.3. Patsiendil on õigus:**

**3.3.1.** Tühistada tema poolt broneeritud aeg põhjust avaldamata. Sellisel juhul tasub Patsient talle faktiliselt osutatud tervishoiuteenuse eest ning hüvitab lepingu ülesütleamisega Haiglale tekitatud kahju. Juhul, kui patsient ei järgi üldtingimustes sätestatud etteteatamisetähtaega või rikub muul viisil lepingut (nt esitab teenuse osutamisel valeandmeid) ei ole Haigla kohustatud patsiendi poolt tasutud summasid tagastama ning arvestab need leppetrahviks.

### **3.4. Patsient kohustub:**

**3.2.1** avaldama tervishoiuteenuse osutajale oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida haigla teenuse osutamiseks vajab;

**3.2.2** ilmuma tervishoiuteenuse osutamiseks kokkulepitud ajal ja kohta. Juhul, kui Patsient ei saa ilmuda kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele, peab ta teatama sellest Haiglale teenuse osutamise eelneval tööpäeval kuni kella 12.00-ni kas telefonil 1900 esmaspäevast reedeni (v.a riigipühad ja rahvuspüha) 7.15-20.00. või iPatsiendi portaali kaudu või e-posti aadressil [info@itk.ee](mailto:info@itk.ee). Juhul, kui Patsient ei ilmu kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele ja ei ole sellest Haiglat eelnevalt nõuetekohaselt teavitanud, on Haiglal õigus nõuda Patsiendilt leppetrahvi tasumist kas visiiditasu või registreeritud tervishoiuteenuse maksumuse ulatuses; kui patsient on teenuse eest tasunud, on Haiglal õigus patsiendi poolt tasutud summasid mitte tagastada ja arvestada need leppetrahviks.

**3.2.3** täitma tervishoiutöötaja määratud meditsiiniliselt põhjendatud ravi ning ettekirjutusi nii tervishoiuteenuse osutamise ajal kui ka järgselt;

**3.2.4** järgima Haiglas viibimise ajal haigla poolt Patsientidele kehtestatud sisekorda ning muid patsientidele teatavaks tehtud eeskirju ja nõudeid.

## **4. Osutatava tervishoiuteenuse kvaliteet**

**4.1.** Haigla poolt osutatava tervishoiuteenuse kvaliteet vastab arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja seda osutatakse Haiglalt tavaliselt oodatava hoolega.

4.2. Haigla ei saa lubada patsiendi paranemist või uuringu/ operatsiooni edukust.

## 5. Patsiendi teavitamine ja nõusoleku andmine

5.1. Tervishoiuteenuse osutamine toimub Patsiendi nõusolekul, mis antakse pärast tema teavitamist tervishoiutöötaja poolt vastavalt üldtingimuste punktile 3.1.1 ning vormistatakse Haigla nõudel kirjalikult vastaval vormil. Patsient võib nõusoleku mõistliku aja jooksul pärast selle andmist tagasi võtta. Avaldus nõusoleku tagasivõtmiseks vormistatakse alati kirjalikult.

## 6. Kaebuste esitamine

6.1. Patsiendil on õigus esitada teenuse osutaja vastu kaebusi. Kaebuse saab esitada e-posti teel aadressil [kvaliteet@itk.ee](mailto:kvaliteet@itk.ee) või kirjalikult aadressile Ravi tn 18, 10138 Tallinn. Patsiendi kaebus peab sisaldama patsiendi nime ja kontaktandmeid, teenuse osutamise aega, kaebuse esitamise aluseks olevaid asjaolusid, kaebaja nõuet tervishoiuteenuse osutaja vastu;

6.2. Teenuseosutaja registreerib kõik kaebused. Teenuse osutaja vastab patsiendi kaebusele 15 päeva jooksul kaebuse registreerimisest. Juhul, kui kaebuse lahendamine võtab aega kauem kui 15 päeva, teavitab tervishoiuteenuse osutaja patsienti kaebuse lahendamise uuest tähtajast. Patsiendil on lisaks tervishoiuteenuse osutajale õigus esitada kaebus tervishoiuteenuse osutamise kohta ka Harju maavanemale, Eesti Haigekassa Harju osakonnale, Tervishoiuametile.

## 7. Vastutus

7.1. Haigla vastutab üksnes oma kohustuste süülise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning Patsiendi teavitamise ja temalt nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest.

## 8. Andmekaitse

8.1. Haiglal on registreeritud delikaatsete isikuandmete töötlemine Andmekaitseinspeksioonis 20.03.2007.a tähtajaga 5 aastat.

8.2. Vastavalt võlaõigusseaduse §-le 768 tervishoiuteenuse osutaja ja tervishoiuteenuse osutamisel osalevad isikud kohustuvad hoidma saladuses neile tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja tema tervise seisundi kohta. Tervishoiuteenuse osutaja võib nimetatud kohustuse täitmisest mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmise korral võib Patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid;

8.3. Patsiendi isikuandmete töötlemine toimub ranges vastavuses isikuandmete kaitse seadusega. Patsiendi isikuandmeid kasutatakse üksnes Patsiendile tervishoiuteenuse osutamiseks ning sellega kaasnevaks tegevuseks (arvete vormistamine jms). Teistele isikutele võimaldatakse juurdepääs Patsiendi andmetele üksnes Patsiendi nõusolekul. Patsiendi nõusolekut ei ole vaja andmete edastamiseks või neile juurdepääsu võimaldamiseks isikutele, kellel see õigus tuleneb seadusest.