

TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

Üldtingimused sätestavad AS Ida-Tallinna Keskhaigla (edaspidi Haigla) ja patsiendi õigused, kohustused ning vastutuse patsiendile tervishoiuteenuse ja sellega kaasnevate teenuste (nt perepalat, transport) osutamisel Haiglas.

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

1. Lepingu sõlmimine (teenuse aja broneerimine)

- 1.1. Patsiendil on võimalik broneerida aeg tervishoiutöötaja või muu spetsialisti ambulatoorsele vastuvõtule, uuringule, protseduurile jm teenusele (edaspidi tervishoiuteenus) telefoni teel numbril 666 1900, registratuurides kohapeal, eriarsti poolt/abil, iPatsiendi portaali kaudu.
- 1.2. Patsiendi esmasel aja broneerimisel tervishoiuteenuse osutamiseks loetakse Haigla ja patsiendi vahel sõlmituks tervishoiuteenuse osutamise leping. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu alusel on patsiendil õigus saada tervishoiuteenust broneeritud 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/välistavad asjaolud.
- 1.3. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu moodustavad käesolevad üldtingimused, patsiendiga suuliselt või kirjalikult sõlmitud leping ning Haiglas kehtivad ja patsiendile kättesaadavaks tehtud korrad, eeskirjad ja nõuded (kaebuste lahendamise kord, visiiditasu maksmise kord, voodipäevatasu arvestuse ja tasumise kord, delikaatsete isikuandmete edastamise ja väljastamise kord jne).
- 1.4. Tervishoiuteenusele aja broneerimisega nõustub patsient järgima tervishoiuteenuse osutamise 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*) tervishoiuteenuse eest tasumise kohustuse üle järgmistel tingimustel:
 - Tervishoiuteenuse osutamine on meditsiiniliselt näidustatud;
 - Patsiendil on saatekiri teenuse osutamiseks;
 - 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 tõttu (v.a erijuhud) või juhul, kui talle osutatakse günekoloogilist või psühhiaatrilist abi või eriarstiabi osutaja jätab patsiendi tema tervislikust seisundist tulenevalt eriarstiabi osutaja jälgimisele või ravile.
 - 2.3.1. Tasulise teenuse osutamisel ei ole saatekiri üldjuhul nõutav.

2.3.1.1. Saatekiri on nõutav, kui teenuse osutamine võib ohustada patsiendi tervist (näiteks radioloogilised uuringud, füüsikalise ravi protseduurid jm).

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, S2, DA1 või kehtiva Euroopa ravikindlustuskaardi või kaardi asendussertifikaadi ning isikut tõendava dokumendi. Juhul, kui patsient ei esita eelnimetatud dokumente, on Haiglal õigus keelduda teenuse osutamisest, v.a juhul, kui patsient tasub teenuse eest ise või osutatakse vältimatut abi.

2.5. Kindlustatud isik tasub tervishoiuteenuse osutamisel visiiditasu, sh erakorralise meditsiini osakonnas osutatud abi eest 5,00 eurot:

2.5.1. patsient pöördub eriarsti vastuvõtule perearsti saatekirja alusel;

2.5.2. patsient pöördub eriarsti vastuvõtule ilma perearsti saatekirjata, kui eriarstiabi osutatakse seoses trauma, tuberkuloosi, silmahaiguse, naha- või suguhaiguse tõttu või juhul, kui talle osutatakse günekoloogilist või psühhiaatrilist abi või eriarstiabi osutaja jätab patsiendi tema tervislikust seisundist tulenevalt eriarstiabi osutaja jälgimisele või ravile;

2.5.3. sama arsti korduva vastuvõtu korral, kui eelmisest sama arsti visiiditasu maksmisest on möödunud 90 päeva.

2.6 Visiiditasu maksmise kohustus tekib koheaselt vastuvõtu aja broneerimisel;

2.6.1 juhul, kui patsient ei ilmu kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele ja ei ole sellest Haiglat eelnevalt nõuetekohaselt teavitanud, on Haiglal õigus nõuda patsiendilt visiiditasu kahekordses ulatuses järgmise vastuvõtu korral.

2.6.2 Visiiditasu ei pea tasuma:

- alla 19-aastased patsiendid;
- rasedad rasedakaardi esitamisel;
- vältimatu ambulatoorse eriarstiabi osutamise korral, millele järgneb vahetult statsionaarse tervishoiuteenuse osutamine;
- Ida-Tallinna Keskhaigla eriarsti saatekirjaga sama eriala arsti vastuvõtule haigla piires;
- Ida-Tallinna Keskhaigla eriarsti saatekirjaga teise eriala teise arsti vastuvõtule haigla piires;
- teise tervishoiuteenuse osutaja sama eriala eriarsti saatekirjaga vastuvõtule pöördumisel;
- tasulise tervishoiuteenuse saamisel (erakorralise meditsiini osakonnas tasub ravikindlustuseta isik visiiditasu 5 eurot vältimatu abi osutamise korral).

2.7. Voodipäevatasu

2.7.1. Kindlustatud isik tasub statsionaarsel ravil viibimisel voodipäevatasu 2,50 eurot, kuid mitte rohkem kui 10 kalendripäeva eest ühe haigusjuhtumi korral.

2.7.2. Voodipäevatasu ei pea tasuma järgmistel juhtudel:

- raseduse ja sünnitusega seotud statsionaarse eriarstiabi osutamisel;
- statsionaarse eriarstiabi osutamisel alla 19-aastasele isikule;
- intensiivravi osutamise aja eest;
- päevaravi ja päevakirurgia teenuse osutamisel;
- iseseisva statsionaarse õendusabi osutamisel;
- omaosalusega statsionaarse taastusravi osutamisel;
- tasulise statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisel;

- statsionaarse keemiaravi osutamisel;
- korduvhospitaliseerimise korral kuni 30 päeva peale esmashospitaliseerimise lõppu, juhul kui korduvhospitaliseerimise põhjuseks on Ida-Tallinna Keskhaiglas tekkinud ravitüsistus;
- alla ühe aastase lapse hooldaja viibimisel haiglas;
- patsiendi surma korral haiglas viibimise ajal.

2.8. Patsient peab alates saatekirja saamisest **taastusravi teenusele** hiljemalt ühe kuu jooksul broneerima aja vastavale taastusravi teenusele. Kui aja broneerimist ei ole ühe kuu jooksul tehtud, siis kaotab saatekiri kehtivuse ja patsient peab pöörduma uuesti taastusraviarsti vastuvõtule.

2.8.1. Patsient saab oma taastusravi teenuse aega muuta üks kord, korduval muutmisel muutub aeg kehtetuks.

2.8.2. Kui patsient ei teavita mitteilmumisest broneeritud taastusravi teenusele, siis ei broneerita patsiendile selle asemel uut teenuse aega ning patsiendile ei tagastata ettemaksu.

2.9. Juhul, kui isik, sh kindlustatud isik, broneerib aja **tasulisele vastuvõtule** ning selle käigus määratakse talle uuringud ja protseduurid või suunatakse statsionaarsele ravile, v.a vältimatu abi juhtumitel, peab isik tasuma kõikide talle osutatud teenuste eest vastavalt haigla hinnakirjale.

2.9.1. Arsti tasulise vastuvõtu eest ettemaksu tasumiseks vormistab aja broneerija patsiendile arve.

2.9.2. Arve väljastatakse paber kandjal/saadetakse e-kirjaga patsiendile 24 tunni jooksul tasumiseks (alates arve koostamisest).

2.10. Tasulise tervishoiuteenuse või sellega kaasneva teenuse osutamisel teatatakse patsiendile enne teenuse osutamist tema poolt tasumisele kuuluva summa suurus, v.a voodipäevatasu, sh ettemaksu suurus ja selle tasumise tähtaeg. Ettemaks tuleb patsiendil tasuda enne teenuse osutamist.

2.11. Haiglal on õigus hinnakirja muuta. Hinnakirja muutmisel kehtib patsiendile teenuse osutamisel kehtiv hind, v.a juhul, kui patsient tasub teenuse eest koheselt aja broneerimisel ettemaksuna.

2.12. Tasulise teenuse eest tasumine:

2.12.1. Tasulise vastuvõtu eest tasumine:

2.12.1.1. Tasulise vastuvõtu aja eest tuleb üldjuhul tasuda 24 tunni jooksul alates broneeringu tegemisest ja arve vormistamisest. Kui vastuvõtuni on vähem kui 24 tundi, tuleb patsiendil vastuvõtu eest tasuda registratuuris enne vastuvõttu või iPatsiendi portaalis.

2.12.1.2. Kui patsient pole teenuse eest tasunud ettenähtud ajaks, tühistub vastuvõtu aja broneering ning haigla infosüsteemis kustub arve automaatselt.

2.12.1.3. Patsient saab broneeritud aega muuta sõltumata põhjusest. Broneeringu muutmine tuleb vormistada hiljemalt tervishoiuteenuse osutamise päevale eelneva tööpäeva kella 12.00-ks. Juhul, kui patsient ei teata õigeaegselt broneeringu tühistamisest, on haiglal õigus jätta vastuvõtu eest tasutud summa patsiendile tagastamata ja arvestada see leppetrahviks.

2.12.2. Tasulise uuringu, protseduuri jm teenuse eest tasumine:

2.12.2.1. Patsiendile koostab ja esitab arve teenuse osutaja pärast kõikide tellitud uuringute/protseduuride teostamist ning vastuste saamist. Uuringute/protseduuride tulemused edastatakse patsiendile korduval vastuvõtul või muul kokkulepitul viisil.

2.12.2.2. Tasulise uuringu, protseduuri jm teenuste eest tasutakse üldjuhul pärast teenuse osutamist arve alusel 3 tööpäeva jooksul.

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. muuta või tühistada ühepoolset patsiendi poolt broneeritud aega Haigla töökorralduslikel või muudel olulistel põhjustel. Broneeritud aja muutmisest, sh. arsti või kabineti vahetamisest teavitab Haigla patsienti terviseloos märgitud kontaktandmeid kasutades.

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

3.2.3. keelduda patsiendile plaanilise tervishoiuteenuse osutamisest, s.h tervishoiuteenuse osutamiseks aja broneerimisest, kui patsiendil on võlgnevus haigla ees või tervishoiuteenuse osutamine on vastuolus lepingu üldtingimustega või esinevad muud õigusaktides sätestatud asjaolud.

3.2.4. mitte tagastada visiiditasu, kui patsient lahkub erakorralise meditsiini osakonnast omal vastutusel enne teenuse saamist.

3.3. Patsiendil on õigus:

3.3.1. Tühistada tema poolt broneeritud aeg põhjust avaldamata. Sellisel juhul tasub patsient talle juba osutatud tervishoiuteenuse eest.

3.4. Patsient kohustub:

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

3.4.2. ilmuma tervishoiuteenuse osutamiseks kokkulepitul ajal ja kohta;

3.4.3. 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 666 1900 või kokkulepitud telefonil esmaspäevast reedeni (v.a riigipühad ja rahvuspüha), e-posti aadressil loobumine@itk.ee või tühistama broneeringu iPatsiendi portaali kaudu;

3.4.3.1. Radiojoodravi osutamise korral on patsient kohustatud teatama tervishoiuteenuse osutamisele mitteilmumisest vähemalt 24 tundi enne teenuse osutamise alustamist e-posti aadressil nukleaar@itk.ee või mõnel muul patsiendi ja raviarstiga eraldi kokkulepitud viisil. Patsiendile pakutakse sel juhul uus teenuse osutamise aeg.

3.4.4. 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, ettemaksu või broneeritud tervishoiuteenuse maksumuse ulatuses. Kui patsient on teenuse eest tasunud, sh tasunud ettemaksu, on Haiglal õigus patsiendi poolt tasutud summasid mitte tagastada ja arvestada need leppetrahviks;

3.4.5. juhul, kui patsient viivitab teenuse eest tasumisega, on Haiglal õigus nõuda patsiendilt viivist 0,1% päevas tasumata summalt iga tasumisega viivitatud päeva eest kuni summa täieliku tasumiseni. Haiglal on õigus loovutada nõuded patsiendi vastu inkassoteenust osutavale ettevõttele;

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

3.4.7. järgima Haiglas viibimise ajal haigla poolt patsientidele kehtestatud kodukorda ning muid patsientidele teatavaks tehtud nõudeid;

3.4.8. järgima tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimusi ja tervishoiuteenuse osutamise üldtingimusi. Nende rikkumise korral on haiglal õigus keelduda patsiendile teenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine ja patsiendile tema tasutud makseid ei tagastata, arvestades need summad leppetrahviks.

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 patsiendi teavitamist tervishoiutöötaja poolt vastavalt üldtingimuste punktile 3.1.1 ning vormistatakse Haigla nõudel kirjalikult vastaval vormil. Patsient võib nõusoleku 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 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. Teenuse osutaja registreerib kõik kaebused. Teenuse osutaja vastab patsiendi kaebusele 30 päeva jooksul kaebuse registreerimisest. Juhul, kui kaebuse lahendamine võtab aega kauem kui 30 päeva, teavitab tervishoiuteenuse osutaja patsienti kaebuse lahendamise uuest tähtajast. Patsiendil on lisaks tervishoiuteenuse osutajale õigus esitada kaebus tervishoiuteenuse osutamise kohta ka haigekassa piirkondliku osakonnale või Terviseametile.

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 vastavalt isikuandmete kaitse seadusele registreeritud delikaatsete isikuandmete töötlemine Andmekaitse Inspektsioonis.

8.2. Vastavalt võlaõigusseaduse §-le 768 kohustuvad tervishoiuteenuse osutaja ja tervishoiuteenuse osutamisel osalevad isikud 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 või kui andmete avaldamise kohustus tuleneb seadusest.

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.