

Ответственный составитель	Леа Карик		
Должность	Менеджер по обслуживанию клиентов	Действует с	01.09.2023 г.
Утверждено	Решение правления № 1.3-2_126-23	Дата утверждения	21.08.2023 г.

Процесс: **Лечение**

Подпроцесс: **Оказание медицинских услуг – принципы оказания услуг**

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

СОДЕРЖАНИЕ

ЦЕЛЬ	1
СРОК ДЕЙСТВИЯ	1
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	2
ОПИСАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	2
1. Заключение и прекращение договора об оказании медицинских услуг	2
2. Бронирование времени приема.....	3
3. Прибытие на прием / в больницу	4
4. Согласие на оказание услуги здравоохранения	5
5. Оплата медицинских услуг	5
6. Права и обязанности сторон	8
7. Обработка персональных данных	9

ЦЕЛЬ

Общие условия оказания медицинских услуг (далее также – общие условия или договор) регулируют организацию оказания медицинских услуг в AS Ida-Tallinna Keskhaigla (далее – больница или ВТЦБ), права и обязанности больницы и пациента, а также ответственность больницы при оказании медицинских услуг и сопутствующих услуг пациенту (например, семейная палата) в больнице.

СРОК ДЕЙСТВИЯ

Общие условия распространяются на всю больницу.

Под общими условиями следует понимать типовые условия договора об оказании медицинских услуг, упомянутого в ст. 760 Обязательственно-правового закона.

При наличии противоречий между установленным общими условиями и иными документами, регулирующими отношения между пациентом и больницей, приоритет остается за общими условиями.

В состав договора об оказании медицинских услуг входят общие условия, условия, отдельно оговоренные с пациентом в устной или письменной форме, а также условия пользования порталом iPatient в случае, если пациент является пользователем портала iPatient. Помимо вышеназванного, отношения между пациентом и больницей регулируются доведенными до сведения пациента внутренними правилами (например, время приема врачей, правила внутреннего распорядка больницы) и соответствующими правовыми актами Эстонской Республики и Европейского союза (включая Обязательственно-правовой закон, Закон об организации оказания медицинских услуг, Закон о медицинском страховании, Общий регламент о защите персональных данных Европейского союза).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Больница несет ответственность исключительно за умышленное нарушение своих обязанностей, прежде всего за диагностические и лечебные ошибки, а также за нарушение обязанности по уведомлению пациента и получению его согласия.

Больница заключила договор страхования ответственности за профессиональную деятельность.

ОПИСАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Заключение и прекращение договора об оказании медицинских услуг

- 1.1 Договор об оказании медицинских услуг между больницей и пациентом считается заключенным с момента бронирования времени оказания медицинских услуг пациенту в больнице, при отсутствии бронирования – с началом оказания медицинских услуг (например, в случае оказания неотложной помощи).
- 1.2 Больница имеет право отказаться от заключения договора об оказании медицинских услуг, если запрашиваемые пациентом условия договора противоречат закону или общим условиям оказания медицинских услуг или внутренним правилам больницы.
- 1.3 Больница отказывается от заключения договора об оказании медицинских услуг (включая запись на прием), если:
 - 1.3.1 предоставление услуг, запрошенных пациентом, не является необходимым или показанным с точки зрения здоровья пациента, или пациент отказывается от переливания крови, когда это необходимо, чтобы предотвратить ухудшение здоровья или смерть пациента;
 - 1.3.2 пациент не имеет направления, если требуется направление (пункты 2.2 и 2.4);
 - 1.3.3 обязанность по оплате медицинских услуг не берет на себя Касса здоровья или другое лицо, и у пациента нет средств для оплаты услуг (за исключением случая оказания неотложной помощи);

- 1.3.4 перед началом оказания медицинской услуги пациент, застрахованный в другом государстве Европейского союза, не предъявляет для подтверждения наличия страховой защиты выданную компетентным учреждением государства-страховщика справку, действующую Европейскую карточку медицинского страхования или заменяющий ее сертификат, за исключением случаев, когда пациент оплачивает медицинскую услугу самостоятельно или пациент нуждается в неотложной помощи;
- 1.3.5 пациент имеет задолженность перед больницей за предыдущее оказание медицинской помощи, за исключением случая оказания неотложной помощи;
- 1.3.6 у больницы нет лицензии на оказание медицинских услуг по желаемой пациентом специальности;
- 1.3.7 оказание медицинской услуги противоречит законодательству;
- 1.3.8 при наличии обстоятельств, дающих больнице право отказаться от уже заключенного договора (пункты 1.71.7.7).
- 1.4 Договор об оказании медицинской услуги прекращает свое действие:
 - 1.4.1 по окончании оказания медицинской услуги;
 - 1.4.2 в случае если лицо, оказывающее медицинскую услугу, уступает оказание такой услуги другому учреждению здравоохранения;
 - 1.4.3 при расторжении договора;
 - 1.4.4 в случае смерти пациента.
- 1.5 Пациент может в любое время отказаться от договора об оказании медицинской услуги без объяснения причин.
- 1.6 Больница может отказаться от договора об оказании медицинской услуги только по уважительной причине. При наличии уважительной причины у больницы сохраняется обязанность по оказанию медицинской услуги до тех пор, пока пациент не получит ее в другом учреждении здравоохранения.
- 1.7 Под упомянутой в пункте 1.6 уважительной причиной следует в первую очередь понимать следующие обстоятельства:
 - 1.7.1 пациент не принимает условия договора об оказании медицинских услуг или нарушает их;
 - 1.7.2 пациент не дает согласия на оказание медицинской услуги;
 - 1.7.3 пациент нарушает обязанность по содействию лечению (например, не позволяет проводить необходимые обследования, процедуры) или обязанность по предоставлению информации (например, не раскрывает медицинскому работнику информацию, необходимую для оказания медицинской услуги);
 - 1.7.4 оказание желаемой пациентом медицинской услуги не обосновано с точки зрения медицины или представляет большой риск для жизни и здоровья пациента, чем непредоставление соответствующей услуги;
 - 1.7.5 лицензия на деятельность не дает больнице права на оказание пациенту желаемой медицинской услуги;
 - 1.7.6 оказание медицинской услуги подвергает опасности медицинских работников / иных специалистов либо здоровье или жизнь постороннего лица;
 - 1.7.7 пациент ведет себя невежливо с персоналом больницы, другими пациентами или другими находящимися в больнице лицами, обращается с ними неуважительно или иным образом нарушает общепринятые нормы поведения и принципы добросовестной деятельности, в т. ч. применяет физическое насилие.

2. Бронирование времени приема

- 2.1 Время на амбулаторный прием, обследование, процедуру и т. п. к медицинскому

работнику или другому специалисту (далее – услуга или медицинская услуга) может забронировать пациент, его близкий человек, законный представитель, семейный врач, врач-специалист или другой работник больницы по телефону 666 1900 (Пн-Пт 7:15-18:00), в регистратурах на месте или через цифровую регистратуру. На портале пациентов iPatient можно записаться на прием в семейную школу и на реабилитационные услуги.

- 2.2 Застрахованный пациент может записаться на прием при наличии направления, за исключением случая, когда пациенту оказывается помощь врача-специалиста в связи с травмой, туберкулезом, заболеваниями глаз (кроме особых случаев), кожными и венерологическими заболеваниями (кроме особых случаев), при оказании гинекологической помощи или если врач-специалист, исходя из состояния здоровья пациента, оставляет последнего под наблюдением или на лечении у врача-специалиста. Для оказания платных услуг направление, как правило, не требуется, за исключением случаев, когда оказание услуги может подвергать опасности здоровье пациента (например, радиологические исследования, процедуры физиотерапевтического лечения и т. п.).
- 2.3 На амбулаторную реабилитационную услугу можно записаться в течение одного месяца с момента выдачи направления к врачу-специалисту ВТЦБ. Если не совершить бронирование в течение этого периода, направление теряет силу. Пациент может изменить время, забронированное на реабилитационную услугу на основании направления, один раз, и если он не уведомит отделение оказания реабилитационной услуги о неявке, эта услуга не может быть забронирована снова.
- 2.4 Пациент вправе изменить забронированное время. Изменение бронирования должно быть оформлено не позднее 12:00 рабочего дня, предшествующего дню оказания медицинской услуги.
- 2.5 Больница имеет право изменить забронированное время, если:
 - 2.5.1 оказание медицинской услуги в предусмотренное время невозможно в связи с организационной проблемой (например, поломка медицинского оборудования, заболевание или иное внеплановое отсутствие медицинского работника), и по оценке больницы состояние пациента позволяет перенести время оказания услуги;
 - 2.5.2 по причине возникшего между пациентом и работником здравоохранения конфликта, по оценке больницы, требуется смена работника здравоохранения;
 - 2.5.3 пациент опаздывает на прием в оговоренное время.
- 2.6 Больница информирует пациента об изменении забронированного времени не позднее, чем в течение одного рабочего дня с момента внесения изменений, используя контактную информацию, сообщенную пациентом больнице, и предлагает новое время, как только это возможно.
- 3. Прибытие на прием / в больницу**
 - 3.1 Пациент должен прибыть на прием / в больницу в указанное или согласованное в памятке и/или в направлении время.
 - 3.2 При регистрации на оказание медицинской услуги лицу следует подтвердить свою личность в регистратуре с помощью удостоверяющего личность документа, на портале пациента или в среде самообслуживания – посредством ID-карты или Mobiil-ID.
 - 3.3 Если пациент опаздывает на прием по амбулаторной медицинской помощи, больница имеет право отказать пациенту в оказании медицинской услуги в тот же день, если

медицинский работник/специалист не может сделать это в рабочем порядке, не нарушая права пациентов, явившихся на прием вовремя. По возможности пациенту предлагается новое время приема.

- 3.4 Если пациент не явился для оказания стационарной медицинской услуги в оговоренное время, то считается, что пациент отказался от оказания медицинской услуги.

4. Согласие на оказание услуги здравоохранения

- 4.1 Оказание медицинской услуги осуществляется с согласия пациента.
- 4.2 Согласие за пациента с ограниченной дееспособностью дает его законный представитель (родитель, имеющий опеку над ребенком / назначенный судом опекун, назначенный судом опекун совершеннолетнего лица), за исключением случаев, когда пациент способен ответственно рассматривать возражения за и против. Если решение законного представителя явно наносит ущерб интересам пациента, больница не следует решению законного представителя, а оказывает пациенту медицинскую услугу исходя из интересов пациента.
- 4.3 Если пациент находится в состоянии, не позволяющем принимать решения (пациент находится в бессознательном состоянии или по иной причине не способен выразить свою волю), и при этом у него нет законного представителя или не удается связаться с его законным представителем, то разрешается оказание такому пациенту услуги здравоохранения и без его согласия, если это в интересах пациента и соответствует ранее выраженной пациентом воле или его предполагаемой воле, причем воздержание от немедленного оказания услуги здравоохранения представит опасность для жизни пациента или поставит под серьезную угрозу его здоровье. Ранее изъясленную или предполагаемую волю пациента выясняют в пределах возможностей у его близких людей. Близких пациента следует известить о состоянии здоровья пациента, оказании ему медицинской услуги и сопутствующих рисках, если обстоятельства позволяют сделать это. Близкими считаются супруг(а) пациента, его родители, дети, братья и сестры. К близким также можно отнести других близких пациенту людей в соответствии с укладом жизни этого пациента.
- 4.4 Согласие дается в устной и/или позволяющей письменное воспроизведение форме. Больница имеет право потребовать от пациента письменного согласия. Пациент может отозвать свое согласие в течение разумного времени после его дачи. Отзыв согласия всегда оформляется в письменной форме.
- 4.5 В порядке исключения больница может оказать медицинскую услугу без согласия пациента, если такое право проистекает из законодательства (например, лечение, необходимое для предотвращения инфекционных заболеваний).
- 4.6 Если пациент отказывается от получения медицинской услуги, отказ оформляется письменно и с подписью пациента.

5. Оплата медицинских услуг

- 5.1 Пациент должен оплатить оказываемую ему медицинскую услугу на условиях договора и по утвержденному прейскуранту платных услуг больницы, за исключением случаев, когда обязанность по оплате берет на себя Касса здоровья или иное лицо.
- 5.2 Касса здоровья берет на себя обязанность по оплате стоимости медицинской услуги, оказываемой застрахованному лицу (лицу, охваченному медицинским страхованием в Эстонии, иной стране Европейского союза или Европейской экономической зоны или

- в Швейцарской Конфедерации; далее – застрахованный пациент), на следующих условиях:
- 5.2.1 оказание медицинской услуги осуществляется по медицинским показаниям;
 - 5.2.2 у застрахованного пациента имеется направление на оказание услуги (кроме случаев, приведенных в пункте 2.2);
 - 5.2.3 услуга внесена в перечень медицинских услуг Кассы здоровья;
 - 5.2.4 перед оказанием медицинской услуги пациент, застрахованный в стране Европейского союза, Европейской экономической зоны или в Швейцарской Конфедерации, представляет Европейскую карточку медицинского страхования либо справку S2 или DA1;
 - 5.2.5 гражданин Великобритании (UK) должен предоставить документ, подтверждающий наличие медицинского страхования (UK Global NHC).
 - 5.3 При оказании амбулаторной специализированной медицинской помощи застрахованному пациенту следует заплатить плату за визит в размере 5,00 евро:
 - 5.3.1 при обращении пациента на прием к врачу-специалисту по направлению семейного врача или без направления в случаях, приведенных в пункте 2.2;
 - 5.3.2 при обращении пациента на повторный прием к тому же врачу, если с момента предыдущего внесения платы за прием того же врача прошло 90 дней;
 - 5.3.3 при оказании пациенту неотложной помощи в центре экстренной медицины или в ходе экстренного приема в Женской клинике (кроме случаев доставки пациента машиной скорой помощи).
 - 5.4 Обязанность по внесению **платы за визит** возникает сразу при бронировании времени приема, при регистрации на оказание услуги в Центре экстренной медицины и на экстренном приеме в Женской клинике.
 - 5.4.1 Оплата платы за визит производится при регистрации на стойке регистрации или в самообслуживании. Плата за визит может быть оплачена наличными или банковской картой в регистратуре, в самообслуживании через банковскую ссылку.
 - 5.4.2 Оплата платы за визит проверяется в приемной.
 - 5.4.3 При отсутствии документов, подтверждающих освобождение от внесения платы за визит, пациент обязан внести плату за визит.
 - 5.4.4 В случае если пациент не является для оказания медицинской услуги в оговоренное время, предварительно не оповестив об этом больницу надлежащим образом, больница имеет право требовать от пациента внесения платы за следующий визит в двойном объеме.
 - 5.5 **Вносить плату за визит не требуется:**
 - 5.5.1 пациентам моложе 19 лет;
 - 5.5.2 беременным женщинам при предъявлении паспорта беременности;
 - 5.5.3 пациенты, доставленные машиной скорой помощи;
 - 5.5.4 при получении неотложной амбулаторной помощи врача-специалиста, непосредственно за оказанием которой следует оказание стационарной медицинской услуги;
 - 5.5.5 при наличии выданного врачом-специалистом ВТЦБ направления на прием к врачу той же специальности в больнице;
 - 5.5.6 при наличии выданного врачом-специалистом ВТЦБ направления на прием к врачу другой специальности в больнице;
 - 5.5.7 при наличии выданного другим поставщиком медицинских услуг направления на прием врача-специалиста той же специальности;
 - 5.5.8 в случае платного амбулаторного приема (прием оплачивается по преискуранту больницы).

5.6 Плата за койко-день

5.6.1 При пребывании на стационарном лечении застрахованный пациент обязан вносить плату за койко-день в размере 2,50 евро за каждый начавшийся календарный день пребывания в больнице, но не более чем за 10 календарных дней на один случай заболевания. При направлении пациента из терапевтического отделения больницы в отделение восстановительного лечения начинается новый случай заболевания.

5.6.2 Вносить плату за койко-день не требуется:

5.6.2.1 при оказании стационарной помощи врача-специалиста, связанной с беременностью и родами;

5.6.2.2 при оказании стационарной помощи врача-специалиста лицам моложе 19 лет;

5.6.2.3 при нахождении на интенсивной терапии;

5.6.2.4 при оказании услуг дневного стационара и дневной хирургии;

5.6.2.5 при оказании независимой стационарной патронажной помощи;

5.6.2.6 при оказании платных стационарных медицинских услуг;

5.6.2.7 при прохождении стационарной химиотерапии;

5.6.2.8 при повторной госпитализации в течение 30 суток после окончания первичной, если причиной повторной госпитализации является возникшее в больнице осложнение;

5.6.2.9 находясь в больнице в качестве опекуна ребенка в возрасте до одного года;

5.6.2.10 в случае смерти пациента во время лечения.

5.6.3 **Счет на оплату койко-дней** можно оплатить наличными или банковской картой во всех регистратурах больницы сразу после выписки; в порядке исключения – позднее на портале пациента iPatient или банковским переводом, срок оплаты счета один (1) календарный день.

5.7 Доля самофинансирования в плате за медицинские услуги

5.7.1 Застрахованное лицо должно уплатить за оказанную ему медицинскую услугу долю самофинансирования в плате за медицинские услуги в соответствии со ставкой от стоимости услуги, установленной в перечне медицинских услуг Кассы здоровья, следующим образом:

5.7.1.1 искусственный аборт по собственному желанию – 30%;

5.7.1.2 медикаментозный аборт по собственному желанию – 50%;

5.7.1.3 плата за койко-день для независимого стационарного сестринского ухода (ранее лечения по уходу) – 15%;

5.7.1.4 смесь для энтерального питания 1000 ккал (при домашнем лечении) – 50% (для домашнего лечения);

5.7.1.5 лечебное питание для приема внутрь 600 ккал – 25% (для домашнего лечения, не применяется в случае наследственного заболевания обмена веществ).

5.8 Оплата платных услуг

5.8.1 Оплата платного приема

5.8.1.1 Если пациент, включая застрахованных пациентов, записывается на платный прием, в ходе которого ему назначаются исследования и процедуры или выдается направление на стационарное лечение, он обязан оплатить все оказанные ему услуги по прейскуранту больницы, за исключением случаев неотложной помощи.

5.8.1.2 Перед оказанием платной медицинской услуги и/или сопутствующей ей услуги или во время ее оказания пациенту сообщается подлежащая к оплате стоимость услуги, включая размер предоплаты и срок ее внесения.

5.8.1.3 Больница имеет право вносить изменения в прейскурант. При изменении прейскуранта пациент оплачивает услугу по цене, действующей на момент ее оказания, за исключением случаев, когда пациент вносит стоимость услуги по предоплате при бронировании времени.

- 5.8.1.4 Стоимость приема, забронированного в цифровой регистратуре, должна быть оплачена в регистратуре до приема.
- 5.8.1.5 Услуги семейной школы и восстановительного лечения, забронированные на портале пациентов iPatient, должны быть оплачены немедленно на портале пациентов.
- 5.8.2 Оплата платных обследований, процедур и прочих услуг
- 5.8.2.1 Пациенту составляется и выставляется счет за исследования и/или процедуры и повторный прием сразу в ходе приема или оформляется заказ на повторный прием и обследования и процедуры в электронном виде, и пациент оплачивает счет в регистратуре до проведения обследования или процедуры.
- 5.8.2.2 В исключительных случаях счет выставляется пациенту после прохождения заказанных исследований/процедур и получения результатов на повторном приеме, на портале пациента iPatient или в электронном письме.
- 5.8.2.3 Результаты обследований/процедур сообщаются пациенту на повторном приеме или иным оговоренным образом.
- 6. Права и обязанности сторон**
- 6.1 Больница обязуется:**
- 6.1.1 оказывать пациенту в соответствии с медицинским обоснованием амбулаторную или стационарную медицинскую помощь, соответствующую общему уровню медицинской науки на момент оказания услуги. Больница не может обещать выздоровление пациента или успех исследования/операции; по решению и согласованию с медицинским работником или иным специалистом и по соглашению с пациентом консультация может быть предоставлена пациенту по телефону или электронной почте. Медицинская услуга не оказывается посредством текстовых сообщений, сообщений на Facebook и в иных социальных сетях, и без предварительного осмотра пациента медицинским работником;
- 6.1.2 оказывать услугу на эстонском языке. По согласованию с медицинским работником/специалистом общение между пациентом и медицинским работником/специалистом может происходить и на другом языке;
- 6.1.3 информировать пациента о результатах осмотра и состоянии его здоровья, возможных заболеваниях и их ходе, сути и цели оказания предлагаемой медицинской услуги, о сопутствующих ее оказанию рисках и последствиях и об иных возможных и необходимых медицинских услугах, а также о возможности получать информацию у медицинского работника/специалиста как до оказания медицинской услуги, так и во время нее.
- 6.1.4 Документировать оказание медицинских услуг в соответствии с действующими требованиями.
- 6.2 Больница имеет право:**
- 6.2.1 требовать от пациента неустойки в размере платы за визит, предоплаты или стоимости забронированной медицинской услуги, если:
- 6.2.1.1 пациент не является для оказания медицинской услуги в оговоренное время, предварительно не оповестив об этом больницу надлежащим образом.
- 6.2.1.2 пациент нарушает условия договора об оказании медицинской услуги;
- 6.2.2 требовать от пациента уплаты пени в размере 0,1% от неоплаченной суммы в день за каждый день промедления с оплатой до внесения суммы в полном объеме, если пациент задерживает оплату услуги. Больница имеет право уступать требования в отношении пациента компаниям, оказывающим услуги инкассо;
- 6.2.3 не возвращать плату за визит, если пациент самовольно удаляется из центра экстренной медицины или с экстренного приема в Женской клинике до получения медицинской услуги.

6.3 Пациент имеет право:

- 6.3.1 отменить забронированное время без объяснения причин.
- 6.3.2 на уважение своей частной жизни и приватности при получении медицинской услуги;
- 6.3.3 на конфиденциальность своих данных. Больница не раскрывает данные пациента посторонним лицам, за исключением случаев, когда имеется соответствующая договоренность с пациентом или когда это предусмотрено законом;
- 6.3.4 на уважительное и почтительное отношение к себе и своим близким со стороны работников больницы;
- 6.3.5 на получение качественных медицинских услуг;
- 6.3.6 выбирать между различными медицинскими услугами, отказаться от получения медицинской услуги;
- 6.3.7 предоставлять обратную связь в отношении оказания и организации медицинской услуги и сопутствующих ей услуг.

6.4 Пациент обязуется:

- 6.4.1 сообщать все известные ему и необходимые для оказания медицинской услуги обстоятельства, оказывая медицинским работникам или иным специалистам необходимое содействие при оказании услуги;
- 6.4.2 явиться для оказания медицинской услуги в оговоренное время и место;
 - 6.4.2.1 при невозможности явиться для оказания медицинской услуги в оговоренное время пациент должен известить об этом больницу не позднее 12:00 рабочего дня, предшествующего дню оказания услуги, по телефону 666 1900 или по оговоренному номеру с понедельника по пятницу либо по электронной почте loobumine@itk.ee или аннулировать бронирование на портале пациента iPatsient;
 - 6.4.2.2 при записи на процедуру нуклеарной терапии пациент обязан сообщить о неявке для оказания медицинской услуги не позднее чем за 24 часа до оказания услуги по электронной почте nukleaar@itk.ee или иным образом, отдельно оговоренным с лечащим врачом. В этом случае пациенту предлагается новое время оказания услуги;
- 6.4.3 соблюдать обоснованное с медицинской точки зрения лечение, назначенное медицинским работником, а также данные им предписания как в ходе оказания медицинской услуги, так и после нее;
- 6.4.4 в помещениях больницы соблюдать установленный больницей внутренний распорядок и прочие доведенные до сведения пациентов требования (например обязанность носить маску).

7. Обработка персональных данных

- 7.1 Обработка персональных данных в больнице осуществляется в соответствии с Общим регламентом по защите персональных данных, Законом о защите персональных данных и иными правовыми актами. Обработка персональных данных в больнице описана в Условиях защиты данных Восточно-Таллиннской центральной больницы.
- 7.2 Согласно закону, родственники пациента имеют право на получение информации о пациенте, находящемся в больнице, при условии, что родственник достоверно идентифицирован, за исключением случаев, когда пациент запретил разглашение данных. По телефону больница предоставляет информацию о пациенте в исключительных случаях или когда медицинский работник и пациент/родственник договорились о передаче информации по телефону.