

Обозначение	ИТК-К-54
Номер версии	6

Ответственный составитель	Леа Карик		
Должность	Менеджер по обслуживанию клиентов	Действует с	
Утверждено	Решение правления №	Дата утверждения	

Процесс: **Лечение**

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

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

### СОДЕРЖАНИЕ

<b>ЦЕЛЬ</b> .....	1
<b>СРОК ДЕЙСТВИЯ</b> .....	1
<b>ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</b> .....	2
<b>ОПИСАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b> .....	2
1. Заключение и прекращение договора об оказании медицинских услуг.....	2
2. Запись на прием.....	3
3. Прибытие на прием / в больницу.....	4
4. Согласие на оказание медицинской услуги.....	4
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 ИТК), права и обязанности больницы и пациента, а также ответственность больницы при оказании пациенту медицинских и сопутствующих услуг (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.

Обозначение	ГТК-К-54
Номер версии	6

При наличии противоречий между положениями общих условий и иными документами, регулирующими отношения между пациентом и больницей, применяются общие условия.

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 iPatsient в случае, если пациент является пользователем портала. Кроме того, отношения между пациентом и больницей регулируются действующими в больнице инструктивными документами и применимыми правовыми актами Эстонской Республики и Европейского союза (включая Обязательственно-правовой закон, Закон об организации оказания медицинских услуг, Закон о медицинском страховании, Общий регламент по защите данных Европейского союза).

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Больница несет ответственность исключительно за виновное 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.

## 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 записи пациента на оказание медицинских услуг в больнице, а при отсутствии записи — с момента оказания медицинских услуг (например, при оказании неотложной помощи).
- 1.2. Больница имеет право отказать в заключении договора об оказании медицинских услуг, если запрашиваемые пациентом условия договора противоречат закону, общим условиям оказания медицинских услуг или внутренним правилам больницы (например, внутренний распорядок больницы, требования о ношении масок и соблюдении очереди на лечение и т. д.).
- 1.3. Больница отказывает в заключении договора об оказании медицинских услуг (включая запись на прием), если:
  - 1.3.1. оказание желаемых пациентом услуг не является необходимым или показанным по его состоянию здоровья либо 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 (пункт 2.2);
  - 1.3.3. обязанности по оплате медицинских услуг не берет на себя Касса здоровья или иное лицо и у пациента отсутствуют средства для оплаты услуг (не применяется при оказании неотложной помощи);
  - 1.3.4. перед началом оказания медицинской услуги пациент, застрахованный в другом государстве Европейского союза, не предъявляет для подтверждения наличия страхового покрытия выданную компетентным учреждением государства-страховщика справку, действующую Европейскую карточку медицинского страхования или заменяющий ее сертификат, кроме случаев, когда пациент оплачивает медицинскую услугу самостоятельно или нуждается в неотложной помощи;
  - 1.3.5. у пациента имеется задолженность перед больницей за предыдущее оказание медицинских услуг (не применяется при оказании неотложной помощи);

Обозначение	ГТК-К-54
Номер версии	6

- 1.3.6. у больницы отсутствует лицензия на оказание медицинских услуг по желаемой пациентом специальности;
- 1.3.7. оказание медицинской услуги противоречит правовым актам;
- 1.3.8. при наличии обстоятельств, дающих больнице право расторгнуть уже заключенный договор (пункты 1.7–1.7.9).
- 1.4. Договор об оказании медицинских услуг прекращается:
  - 1.4.1. по окончании оказания медицинской услуги;
  - 1.4.2. в случае если лицо, оказывающее медицинскую услугу, уступает ее оказание другому учреждению здравоохранения;
  - 1.4.3. при расторжении договора;
  - 1.4.4. в случае смерти пациента.
- 1.5. Пациент может в любое время расторгнуть договор об оказании медицинских услуг без объяснения причин.
- 1.6. Больница может расторгнуть договор об оказании медицинских услуг 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. Уважительными причинами, упомянутыми в пункте 1.6, считаются прежде всего 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 по предоставлению информации (например, не раскрывает медицинскому работнику информацию, необходимую для оказания медицинской услуги);
  - 1.7.4. оказание желаемой пациентом медицинской услуги необоснованно с точки зрения медицины или представляет большой риск для жизни и здоровья пациента, чем непредоставление соответствующей услуги;
  - 1.7.5. лицензия 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 находящимися в больнице лицами, обращается с ними неуважительно или иным образом нарушает общепринятые нормы поведения и принципы добросовестности, в т. ч. применяет физическое насилие;
  - 1.7.8. на территории и в помещениях больницы у пациента имеется при себе оружие в значении Закона об оружии;
  - 1.7.9. пациент находится в состоянии опьянения (включая употребление наркотических веществ).
2. **Запись на прием**
  - 2.1. Записать пациента на амбулаторный прием, обследование, процедуру и т. п. к медицинскому работнику или иному специалисту (далее: услуга или медицинская услуга) может сам пациент, его близкий человек, законный представитель, семейный врач, врач-специалист или иной работник больницы по телефону 666 1900 (пн. – пт. 7:15–18:00), в регистратурах на месте или через цифровую регистратуру.

Обозначение	ITK-K-54
Номер версии	6

- 2.1.1. Записаться на услуги Семейной школы может только сам пациент, используя электронную систему бронирования на сайте больницы <https://www.itk.ee/ru/perekool>.
- 2.2. Застрахованный пациент может записаться на прием при наличии направления, кроме случаев, когда он получает помощь врача-специалиста в связи с недавней травмой, туберкулезом, заболеваниями глаз (кроме особых случаев), кожными или венерологическими заболеваниями (кроме особых случаев), при оказании гинекологической помощи или если врач-специалист оставляет пациента под наблюдением или на лечении у врача-специалиста на основании состояния его здоровья. Для оказания платных услуг направление не требуется, кроме случаев, когда оказание услуги может подвергнуть 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 врачом-специалистом ИТК. Если не записаться в течение этого периода, направление теряет силу. Пациент может однократно изменить сделанную по направлению запись на реабилитационную услугу. Если он не уведомит отделение восстановительной терапии о неявке, то запись невозможно будет сделать снова.
- 2.4. Пациент вправе изменить запись. Изменение записи должно быть оформлено не позднее 12:00 рабочего дня, предшествующего дню оказания медицинской услуги.
- 2.5. Больница имеет право изменить запись, 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 прием;
  - 2.5.2. по причине возникшего между пациентом и работником здравоохранения конфликта, по оценке больницы, требуется смена работника здравоохранения;
  - 2.5.3. пациент не является для оказания медицинской услуги в оговоренное время.
- 2.6. Больница сообщает пациенту об изменении записи не позднее чем в течение одного рабочего дня с момента внесения изменений, используя контактные данные, сообщенные ей пациентом, и предлагает первое доступное новое время.

### **3. Прибытие на прием / в больницу**

- 3.1. Пациент должен прибыть на прием / в больницу в указанное или оговоренное в памятке и/или в направлении время.
- 3.2. При записи на оказание медицинской услуги лицу следует подтвердить свою личность в регистратуре с помощью удостоверяющего личность документа, а на портале пациента или в среде самообслуживания — посредством ID-карты, Mobiil-ID или Smart-ID.
- 3.3. Если пациент опаздывает на амбулаторный прием, больница имеет право отказать ему в оказании медицинской услуги в тот же день, если медицинский работник/специалист не может сделать это по организационным причинам, не нарушая права пациентов, явившихся на прием вовремя. По возможности пациенту предлагается перенести прием.
- 3.4. Если пациент не явился для оказания стационарной медицинской услуги в оговоренное время, считается, что он отказался от ее оказания.

### **4. Согласие на оказание медицинской услуги**

- 4.1. Оказание медицинской услуги осуществляется с согласия пациента.

Обозначение	ГТК-К-54
Номер версии	6

- 4.2. За пациента с ограниченной дееспособностью согласие дает его законный представитель (родитель, имеющий право опеки над ребенком / назначенный судом опекун ребенка или совершеннолетнего лица), кроме случаев, когда пациент способен ответственно рассматривать аргументы 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 наилучших интересов пациента.
- 4.3. Если пациент находится в состоянии, не позволяющем принимать решения (находится в бессознательном состоянии или не способен выразить свою волю по иной причине), и у него отсутствует законный представитель или с его законным представителем не удается связаться, то разрешается оказание медицинской услуги такому пациенту без его согласия, если это в его интересах и соответствует ранее выраженной им или его предполагаемой воле, причем воздержание от немедленного оказания медицинской услуги представляло бы угрозу для жизни пациента или причинило бы значительный ущерб его здоровью. Ранее изъясленная или предполагаемая воля пациента выясняется в пределах возможностей у его близких людей. Близкие пациента извещаются о состоянии его здоровья, оказании ему медицинской услуги и сопутствующих рисках, если позволяют обстоятельства. Близкими считаются супруг(а) пациента, его родители, дети, братья и сестры. Близкими могут также считаться иные близкие пациенту лица в соответствии с его жизненным укладом.
- 4.4. Больница имеет право потребовать от пациента письменного согласия. Пациент может отозвать согласие в течение разумного времени после его дачи. Отзыв согласия всегда оформляется в письменном виде.
- 4.5. В порядке исключения больница может оказать медицинскую услугу без согласия пациента, если такое право предусмотрено законом (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, кроме случаев, когда обязанность по оплате берет на себя Касса здоровья или иное лицо.
- 5.2. Касса здоровья берет на себя обязанность по оплате 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, предъявляет Европейскую карточку медицинского страхования либо справку S2 или DA1;
- 5.2.5. гражданин Великобритании должен предъявить документ, подтверждающий наличие медицинского страхования (UK Global NIC).

Обозначение	ITK-K-54
Номер версии	6

- 5.3. При получении амбулаторной помощи врача-специалиста, в том числе в центре экстренной медицины или на экстренном приеме в Женской клинике при оказании неотложной помощи застрахованный пациент должен внести плату за прием:
- 5.3.1. при обращении на прием к врачу-специалисту по направлению семейного врача, врача-специалиста или поставщика услуг независимой сестринской помощи либо без направления в случаях, приведенных в пункте 2.2;
- 5.3.2. плата за прием вносится один раз в год, если врач-специалист оставляет застрахованное лицо по состоянию его здоровья под наблюдением или на лечении у поставщика услуг специализированной медицинской помощи;
- 5.3.3. плата за прием составляет 20 евро (исключения указаны в пункте 5.4).
- 5.4. Плата за прием составляет 5,0 евро, если амбулаторная помощь врача-специалиста предоставляется застрахованному лицу, которое:
- 5.4.1. находится в возрасте 63 лет и старше;
- 5.4.2. является получателем пенсии по нетрудоспособности или по старости на основании Закона о государственном пенсионном страховании;
- 5.4.3. имеет частичную или отсутствующую трудоспособность, установленную на основании Закона о пособии на трудоспособность;
- 5.4.4. является безработным в значении Закона о мерах рынка труда;
- 5.4.5. является матерью ребенка в возрасте до одного года;
- 5.4.6. является получателем прожиточного пособия на основании Закона о социальном обеспечении или членом его семьи, если в месяц оказания амбулаторной помощи врача-специалиста или в течение двух предыдущих месяцев лицу или его семье выплачивалось прожиточное пособие.
- 5.5. **Вносить плату за прием не требуется:**
- 5.5.1. пациентам моложе 19 лет;
- 5.5.2. беременным женщинам при предъявлении паспорта беременности;
- 5.5.3. при получении неотложной амбулаторной помощи врача-специалиста, непосредственно за оказанием которой следует оказание стационарной медицинской услуги;
- 5.5.4. при наличии направления на прием к врачу той же или иной специальности, выданного врачом-специалистом ИТК;
- 5.5.5. при наличии выданного иным поставщиком медицинских услуг направления на прием врача-специалиста той же специальности;
- 5.5.6. в случае платного амбулаторного приема (прием оплачивается по прејскуранту больницы);
- 5.5.7. при нахождении в тюрьме, арестном доме или таллинском центре задержания.
- 5.6. Если пациент не представит документ, доказывающий его право на оплату приема в размере 5 евро или освобождение от нее (или не докажет это иным образом), ему потребуются внести плату за прием в размере 20 евро.
- 5.6.1. Плата за прием должна быть внесена при записи на медицинскую услугу. Оплата осуществляется наличными или банковской картой в регистратуре или по банковской ссылке в среде самообслуживания.
- 5.6.2. Внесение платы за прием проверяется в приемном кабинете.
- 5.6.3. Если пациент не является для оказания медицинской услуги в оговоренное время, предварительно не оповестив об этом больницу надлежащим образом (пункт 2.4), больница имеет право потребовать от него внесения платы за следующий прием в двойном размере.
- 5.7. **Плата за койко-день**
- 5.7.1. При пребывании на стационарном лечении пациент обязан вносить плату за койко-день в размере 5,0 евро за каждый начавшийся календарный день пребывания в больнице, но не более чем за 10 календарных дней на один случай заболевания.

Обозначение	ГТК-К-54
Номер версии	6

**5.7.2. Вносить плату за койко-день не требуется:**

- 5.7.2.1. при оказании стационарной помощи врача-специалиста, связанной с беременностью и родами;
  - 5.7.2.2. при оказании стационарной помощи врача-специалиста лицам моложе 19 лет;
  - 5.7.2.3. при нахождении на интенсивной терапии;
  - 5.7.2.4. при оказании услуг дневного стационара и дневной хирургии;
  - 5.7.2.5. при оказании независимой стационарной сестринской помощи с долей собственного участия;
  - 5.7.2.6. в случае платной медицинской услуги, если плата за койко-день включена в пакетную цену платной медицинской услуги;
  - 5.7.2.7. при прохождении стационарной химиотерапии;
  - 5.7.2.8. при повторной госпитализации в течение 30 дней после окончания первичной, если причиной повторной госпитализации является возникшее в больнице осложнение;
  - 5.7.2.9. при нахождении в больнице в качестве опекуна ребенка в возрасте до одного года;
  - 5.7.2.10. при оказании стационарной помощи врача-специалиста лицам, находящимся в тюрьме, арестном доме или таллиннском центре задержания;
  - 5.7.2.11. в случае смерти пациента во время лечения.
- 5.7.3. Счет на оплату койко-дней можно оплатить наличными или банковской картой во всех регистратурах больницы сразу после выписки; в порядке исключения — позднее на портале iPatsient или банковским переводом, срок оплаты счета составляет один (1) календарный день.

**5.8. Доля собственного участия при оплате медицинских услуг**

- 5.8.1. Застрахованное лицо должно внести за оказанную ему медицинскую услугу долю собственного участия по ставке, установленной перечнем медицинских услуг Кассы здоровья, следующим образом:
- 5.8.1.1. искусственный аборт по собственному желанию — 30%;
  - 5.8.1.2. медикаментозный аборт по собственному желанию — 50%;
  - 5.8.1.3. койко-день при оказании независимой стационарной сестринской помощи — 10%;
  - 5.8.1.4. смесь для энтерального питания 1000 ккал — 50% (для лечения на дому);
  - 5.8.1.5. лечебное питание для приема внутрь 600 ккал — 25% (для лечения на дому, кроме случаев наследственного заболевания обмена веществ).

**5.9. Оплата платных медицинских услуг (пациент оплачивает самостоятельно)**

**5.9.1. Оплата платного приема**

- 5.9.1.1. Если пациент, включая застрахованных пациентов, записывается на платный прием, в ходе которого ему назначаются исследования и процедуры или выдается направление на стационарное лечение, то он обязан оплатить все оказанные ему услуги по прейскуранту больницы, кроме случаев оказания неотложной помощи.
- 5.9.1.2. Перед оказанием платной медицинской услуги и/или сопутствующей ей услуги или во время ее оказания пациенту сообщается подлежащая к уплате стоимость услуги, включая сумму предоплаты и срок ее внесения.
- 5.9.1.3. Больница имеет право вносить изменения в прейскурант. При изменении прейскуранта пациент оплачивает услугу по цене, действующей на момент ее оказания, кроме случаев, когда он вносит стоимость услуги по предоплате при записи.
- 5.9.1.4. Стоимость приема, забронированного в цифровой регистратуре, должна быть уплачена в регистратуре до приема.
- 5.9.1.5. Услуги восстановительной терапии, забронированные на портале пациента iPatsient, должны быть оплачены незамедлительно на портале пациента.
- 5.9.1.6. Оплата услуг Семейной школы осуществляется в электронной системе бронирования на сайте больницы.

Обозначение	ГТК-К-54
Номер версии	6

### 5.9.2. Оплата платных обследований, процедур и прочих услуг

- 5.9.2.1. Пациенту оформляется и выставляется счет за исследования и/или процедуры и повторный прием сразу в ходе приема или оформляется заказ на повторный прием и исследования и процедуры в электронном виде, и пациент оплачивает счет в регистратуре до проведения исследования или процедуры.
- 5.9.2.2. В исключительных случаях счет выставляется пациенту после прохождения всех заказанных исследований/процедур и получения результатов на повторном приеме, на портале iPatsient или в электронном письме.
- 5.9.2.3. Результаты исследований/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 медицинского работника или иного специалиста и по договоренности с пациентом консультация может быть предоставлена по телефону или по электронной почте. Медицинская услуга не оказывается посредством текстовых сообщений, сообщений в Facebook и в иных социальных сетях и без предварительного осмотра пациента медицинским работником;
- 6.1.2. оказывать услугу на эстонском языке. По договоренности с медицинским работником / специалистом общение между пациентом и медицинским работником / специалистом может проходить и на ином языке;
- 6.1.3. сообщать пациенту 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 неустойку в размере платы за прием, предоплаты или стоимости бронированной 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 медицинских услуг;
- 6.2.2. требовать от пациента уплаты пени в размере 0,1% от неуплаченной 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 прием, если пациент самовольно покидает центр экстренной медицины или экстренный прием в Женской клинике до получения медицинской услуги.

### 6.3. **Пациент имеет право:**

- 6.3.1. отменить запись без объяснения причин (пункт 2.4);
- 6.3.2. изменить запись на услугу Семейной школы на сайте не позднее чем за 3 часа до начала ее оказания, выбрав новое время из списка услуг с той же стоимостью. Изменение записи позднее невозможно, и плата за услугу не возвращается;

Обозначение	ITK-K-54
Номер версии	6

- 6.3.3. на уважение своей частной жизни и приватности при получении медицинских услуг;
- 6.3.4. на конфиденциальность своих данных. Больница не раскрывает данные пациента посторонним лицам, кроме случаев, когда имеется соответствующая договоренность с пациентом или это предусмотрено законом;
- 6.3.5. на уважительное и почтительное отношение к себе и своим близким со стороны работников больницы;
- 6.3.6. на получение качественных медицинских услуг;
- 6.3.7. выбирать между различными медицинскими услугами, отказываться от получения медицинской услуги;
- 6.3.8. предоставлять обратную связь по оказанию и организации медицинских и сопутствующих 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;
- 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 и место пациент должен сообщить об этом больнице не позднее 12:00 рабочего дня, предшествующего дню оказания услуги, по телефону 666 1900 или по сообщенному пациенту телефону, по адресу электронной почты [loobumine@itk.ee](mailto:loobumine@itk.ee) либо отменить запись через цифровую регистратуру;
- 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](mailto:nukleaar@itk.ee) или иным способом, 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. соблюдать в помещениях больницы установленный внутренний распорядок и прочие требования, доведенные до сведения пациентов (например, обязанность носить маску).
- 6.5. **Возврат оплаты**
- 6.5.1. Если пациенту был выставлен ошибочный счет или счет за неправильные услуги и он не имеет обязанности по оплате, то возврат будет произведен на основании заявления пациента, его законного представителя или работника больницы.
- 6.5.2. Если у пациента имеются неоплаченные счета больницы, он будет проинформирован о задолженности и неоплаченные счета будут зачтены в счет суммы, подлежащей возврату.
- 6.5.3. Сумма, подлежащая возврату, будет переведена на банковский счет, указанный в заявлении, в течение 14 календарных дней с момента принятия решения о возврате.
7. **Обработка персональных данных**
- 7.1. Обработка персональных данных в больнице осуществляется в соответствии с Общим регламентом по защите данных, Законом о защите персональных данных и иными правовыми актами. Обработка персональных данных в больнице описана в Условиях защиты данных Aktsiaselts Ida-Tallinna Keskhaigla.
- 7.2. По закону родственники пациента имеют право на получение информации о пациенте, находящемся в больнице, при условии, что личность родственника была надежно установлена, кроме случаев, когда пациент запретил разглашение данных.



Обозначение	ГТК-К-54
Номер версии	6

По телефону больница предоставляет информацию о пациенте в исключительных случаях или если медицинский работник и пациент/родственник договорились о передаче информации по телефону.