IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

Tähis	ITK-K-54
Versiooni nr	7

Vastutav koostaja	Lea Karik		
Ametikoht	Klienditeenindusjuht	Kehtib alates	01.12.2026
Kinnitatud	Juhatuse koosoleku protokoll nr 1.3-1/49-26	Kinnitamise kuupäev	26.10.2026

Protsess: **Ravitöö**

Alamprotsess: **Tervishoiuteenuse osutamine – Teenuse osutamise põhimõtted**

TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

SISUKORD

EESMÄRK 1
KEHTIVUS 1
VASTUTUS 2
TEGEVUSKIRJELDUS....2
1. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimine ja lõppemine 2
2. Vastuvõtuaja broneerimine 3
3. Vastuvõtule/haiglasse tulek 4
4. Nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks....4
5. Tervishoiuteenuse eest tasumine 4
6. Poolte õigused ja kohustused....7
7. Isikuandmete töötlemine....8

EESMÄRK

Tervishoiuteenuse osutamise üldtingimused (edaspidi ka üldtingimused või leping) sätestavad tervishoiuteenuse osutamise korralduse Aktsiaseltsis Ida-Tallinna Keskhaigla (edaspidi haigla või ITK), haigla ja patsiendi õigused ja kohustused ning haigla vastutuse patsiendile tervishoiuteenuse ja sellega kaasnevate teenuste (nt perepalat) osutamisel haiglas.

KEHTIVUS

Üldtingimused kehtivad kogu haiglas.

Üldtingimusi käsitatakse võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena.

Üldtingimustes ning muudes patsiendi ja haigla suhteid reguleerivates dokumentides sätestatu vastuolu korral kohaldatakse üldtingimusi.

Tervishoiuteenuse osutamise lepingu moodustavad üldtingimused, patsiendiga eraldi suuliselt või kirjalikult kokkulepitud tingimused. Lisaks eeltoodule reguleerivad patsiendi ja haigla vahelisi suhteid haiglas kehtivad juhenddokumendid ning asjakohased Eesti Vabariigi ning Euroopa Liidu õigusaktid (sh võlaõigusseadus, tervishoiuteenuste korraldamise seadus, ravikindlustuse seadus, Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärus).

VASTUTUS

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

Haiglal on sõlmitud vastutuskindlustusleping.

TEGEVUSKIRJELDUS

1. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimine ja lõppemine

1.1. Tervishoiuteenuse osutamise leping haigla ja patsiendi vahel loetakse sõlmituks patsiendile tervishoiuteenuse osutamiseks aja broneerimisega haiglas, broneeringu puudumisel tervishoiuteenuse osutamise alustamisega (nt vältimatu abi korral).

1.2. Haiglal on õigus keelduda tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimisest, kui patsiendi taotletavad lepingutingimused on vastuolus seaduse või tervishoiuteenuse osutamise üldtingimuste või haigla sisereeglitega (nt haigla sisekord, maskikandmise nõuded, ravijärjekorra pidamise nõuded jne).

1.3. Haigla keeldub tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimisest (sh aja broneerimisest), kui:

1.3.1. patsiendi soovitud teenuse osutamine ei ole patsiendi tervise seisukohast vajalik või näidustatud või patsient keeldub vereülekandest, kui see on vajalik, et ära hoida patsiendi tervisekahjustust või surma;

1.3.2. patsiendil puudub saatekiri, kui saatekiri on nõutav (punkt 2.2);

1.3.3. tervishoiuteenuse eest tasumise kohustust ei võta üle Tervisekassa või muu isik ning patsiendil puudub raha teenuse eest tasumiseks (v.a vältimatu abi korral);

1.3.4. muus Euroopa Liidu liikmesriigis kui Eestis ravikindlustatud patsient ei esita enne tervishoiuteenuse osutamise algust kindlustuskaitse tõendamiseks kindlustava riigi pädeva asutuse poolt välja antud tõendit või kehtivat Euroopa Liidu ravikindlustuskaarti või selle asendussertifikaati, v.a kui patsient tasub tervishoiuteenuse eest ise või patsient vajab vältimatut abi;

1.3.5. patsiendil on varasemast tervishoiuteenuse osutamisest võlgnevus haigla ees, v.a vältimatu abi korral;

1.3.6. haiglal puudub tegevusluba tervishoiuteenuse osutamiseks patsiendi soovitud erialal;

1.3.7. tervishoiuteenuse osutamine on vastuolus õigusaktidega;

1.3.8. kui esineb asjaolu, mis annaks haiglale õiguse juba sõlmitud leping üles öelda (punktid 1.7–1.7.9).

1.4. Tervishoiuteenuse osutamise leping lõpeb:

1.4.1. tervishoiuteenuse osutamise lõppemisega;

1.4.2. tervishoiuteenuse osutamise ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse osutaja poolt;

1.4.3. lepingu ülesütlemisega;

1.4.4. patsiendi surmaga.

1.5. Patsient võib tervishoiuteenuse osutamise lepingu igal ajal põhjust avaldamata üles öelda.

1.6. Haigla võib tervishoiuteenuse osutamise lepingu üles öelda üksnes mõjuval põhjusel. Mõjuva põhjuse olemasolul on haiglal siiski kohustus osutada tervishoiuteenust, kuni patsient saab tervishoiuteenust mujalt.

1.7. Mõjuvaks põhjuseks punkti 1.6 tähenduses loetakse eelkõige järgnevad olukorrad:

1.7.1. patsient ei nõustu tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimustega või rikub neid;
1.7.2. patsient ei anna nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks;
1.7.3. patsient rikub kaasaaitamise kohustust (nt ei lase teha vajalikke uuringuid, protseduure) või teabe andmise kohustust (nt ei avalda tervishoiutöötajale tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikku informatsiooni);
1.7.4. patsiendi soovitud tervishoiuteenuse osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud või toob patsiendi elule ja tervisele kaasa suurema riski, kui tervishoiuteenuse osutamata jätmine;
1.7.5. haiglal ei ole tegevusloa kohaselt õigust osutada patsiendile soovitud tervishoiuteenust;
1.7.6. tervishoiuteenuse osutamine seab ohtu tervishoiutöötajad / muud spetsialistid või kõrvalise isiku tervise või elu;
1.7.7. patsient käitub haigla töötajate, teiste patsientide või muude haiglas viibivate isikutega ebaviisakalt, kohtleb neid lugupidamatul viisil või muul moel rikub üldtunnustatud käitumisnorme ja heas usus tegutsemise põhimõtteid, sh kasutab füüsilist vägivalda;
1.7.8. patsiendil on haigla alal ja ruumides kaasas relv relvaseaduse tähenduses;
1.7.9. patsient on joobeseisundis (sh narkootiliste ainete tarvitamine).

2. Vastuvõtuaja broneerimine

2.1. Tervishoiutöötaja või muu spetsialisti ambulatoorsele vastuvõtule, uuringule, protseduurile jm teenusele (edaspidi teenus või tervishoiuteenus) on võimalik broneerida aeg patsiendil, tema lähedasel, seaduslikul esindajal, perearstil, eriarstil vm haigla töötajal telefoni teel numbril 666 1900 (E–R 7.15–18.00), registratuurides kohapeal või digiregistratuuri kaudu.
2.1.1. Perekooli teenusele saab broneerida ainult patsient ise, kasutades elektroonilist broneerimissüsteemi haigla kodulehel www.itk.ee/perekool.
2.2. Ravikindlustatud patsient saab vastuvõtuaja broneerida saatekirja olemasolul, v.a kui patsiendile osutatakse eriarstiabi seoses äsjase trauma, tuberkuloosi, silmahaiguse (v.a erijuhud), naha- või suguhaiguse tõttu (v.a erijuhud) või juhul, kui talle osutatakse günekoloogilist abi või eriarstiabi osutaja jätab patsiendi tema tervislikust seisundist tulenevalt eriarstiabi osutaja jälgimisele või ravile. Saatekirja ei ole vaja tasulise teenuse osutamiseks, v.a juhul, kui teenuse osutamine võib ohustada patsiendi tervist (nt radioloogilised uuringud, füüsikalise ravi protseduurid jms).
2.3. Ambulatoorsele taastusraviteenusele saab aega broneerida ühe kuu jooksul alates ITK eriarsti saatekirja väljastamisest. Kui selle aja jooksul broneeringut ei tehta, kaotab saatekiri kehtivuse. Patsient saab saatekirja alusel taastusraviteenusele broneeritud aega muuta üks kord. Kui ta ei teavita taastusraviteenusele mitteilmumisest, siis seda aega enam uuesti broneerida ei saa.
2.4. Patsient saab broneeritud aega muuta. Broneeringu muutmine tuleb vormistada hiljemalt tervishoiuteenuse osutamise päevale eelneva tööpäeva kella 12.00-ks.
2.5. Haiglal on õigus muuta broneeritud aega, kui:
2.5.1. töökorraldusliku probleemi (näiteks meditsiiniseadme rikke, tervishoiutöötaja haigestumise või muu plaanivälise töölt eemal olemise) tõttu ei ole tervishoiuteenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik ja haigla hinnangul on see patsiendi seisundit arvestades võimalik;
2.5.2. patsiendi ja tervishoiutöötaja vahel tekkinud konflikti tõttu on vajalik tervishoiutöötaja vahetamine;
2.5.3. patsient ei ilmu kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele.
2.6. Haigla teavitab patsienti broneeritud aja muutmisest hiljemalt ühe tööpäeva jooksul muudatuse tegemisest patsiendi poolt Haiglale teatatud kontaktandmeid kasutades ja pakub välja uue aja niipea, kui see on võimalik.

3. Vastuvõtule/haiglasse tulek

3.1. Patsient peab vastuvõtule/haiglasse tulema meelespeal ja/või saatekirjal märgitud või kokkulepitud kellaajal.

3.2. Tervishoiuteenuse osutamisele registreerimisel tuleb enda isikut tõendada registratuuris isikut tõendava dokumendiga.

3.3. Kui patsient hilineb ambulatoorsele vastuvõtule, siis on haiglal õigus patsiendile tervishoiuteenuse osutamisest samal päeval keelduda, kui tervishoiutöötajal/-spetsialistil ei ole töökorralduslikult võimalik vastuvõttu teha õigel ajal vastuvõtule ilmunud patsientide õigusi rikkumata. Võimalusel pakutakse patsiendile uus vastuvõtuaeg.

3.4. Kui patsient ei tule kokkulepitud ajal statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele, siis loetakse patsient tervishoiuteenuse osutamisest loobunuks.

4. Nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks

4.1. Tervishoiuteenuse osutamine toimub patsiendi nõusolekul.

4.2. Piiratud teovõimega patsiendi eest annab nõusoleku tema seaduslik esindaja (lapsel hooldusõigust omav vanem/ kohtu määratud eestkostja, täisealisel kohtu määratud eestkostja), välja arvatud juhul kui patsient on võimeline poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma. Kui seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselt patsiendi huve, ei järgi haigla seadusliku esindaja otsust, vaid osutab patsiendile tervishoiuteenust tema parimates huvides.

4.3. Otsustusvõimetule patsiendile (patsient on teadvuseta või ei ole muul põhjusel võimeline tahet avaldama) ning tal ei ole seaduslikku esindajat või seaduslikku esindajat ei ole võimalik kätte saada, on tervishoiuteenuse osutamine lubatud patsiendi nõusolekuta, kui see on patsiendi huvides ja vastab tema poolt varem avaldatud või tema eeldatavale tahtele ja tervishoiuteenuse viivitamatu osutamata jätmine oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist. Patsiendi varem avaldatud või eeldatav tahe selgitatakse vastavalt võimalustele patsiendi omaste kaudu. Patsiendi omakseid teavitatakse patsiendi tervise seisundist, tervishoiuteenuse osutamisest ja sellega kaasnevatest ohtudest, kui see on asjaolude kohaselt võimalik. Omasteks loetakse patsiendi abikaasat, vanemaid, lapsi, õdesid ja vendi. Omasteks võib lugeda ka muid patsiendile lähedasi isikuid, kui see tuleneb patsiendi elukorraldusest.

4.4. Haiglal on õigus nõuda patsiendilt nõusoleku vormistamist kirjalikult. Patsient võib nõusoleku mõistliku aja jooksul pärast selle andmist tagasi võtta. Nõusoleku tagasivõtmine vormistatakse alati kirjalikult.

4.5. Erandina võib haigla osutada tervishoiuteenust patsiendi nõusolekuta, kui selline õigus tuleb seadusest (nt nakkushaiguste tõkestamiseks vajalik ravi).

4.6. Kui patsient keeldub talle tervishoiuteenuse osutamisest, siis vormistatakse see kirjalikult, mida patsient kinnitab oma allkirjaga.

5. Tervishoiuteenuse eest tasumine

5.1. Patsient peab talle osutatava tervishoiuteenuse eest tasuma vastavalt lepingu tingimustele ning haigla kehtestatud tasuliste teenuste hinnakirjale, v.a juhul kui tasumise kohustuse võtab üle Tervisekassa või muu isik.

5.2. Tervisekassa võtab ravikindlustusega hõlmatud isiku (omab kas Eesti või muu Euroopa Liidu liikmesriigi, Euroopa Majanduspiirkonda kuuluva riigi või Šveitsi Konföderatsiooni ravikindlustust) (edaspidi ravikindlustatud patsient) tervishoiuteenuse eest tasumise kohustuse üle järgmistel tingimustel:

5.2.1. tervishoiuteenuse osutamine on meditsiiniliselt näidustatud;

5.2.2. ravikindlustatud patsiendil on saatekiri teenuse osutamiseks (v.a punktis 2.2 toodud juhtudel);

5.2.3. teenus on kantud Tervisekassa tervishoiuteenuste loetellu;

5.2.4. Euroopa Liidu liikmesriigi, Euroopa Majanduspiirkonda kuuluva riigi, või Šveitsi Konföderatsiooni ravikindlustatud patsient esitab enne tervishoiuteenuse osutamist EL ravikindlustuskaardi või tõendi S2 või DA1;
5.2.5. Ühendkuningriigi (UK) kodanik peab esitama ravikindlustust tõendava dokumendi (UK Global HIC).
5.3. Ambulatoorse eriarstiabi, sh erakorralise meditsiini keskuses või naistekliiniku erakorralises vastuvõtus vältimatu abi osutamisel tuleb ravikindlustatud patsiendil maksta visiiditasu:
5.3.1. kui patsient pöördub eriarsti vastuvõtule pere- või eriarsti või iseseisva õendusabi osutaja saatekirjaga või punktis 2.2 toodud juhtudel saatekirjata;
5.3.2. visiiditasu tuleb maksta üks kord aastas (v.a vältimatu abi osutamise korral), kui eriarst jätab kindlustatud isiku tema terviseseisundi tõttu eriarstiabi osutaja jälgimisele või ravile;
5.3.3. visiiditasu suurus on 20 eurot (erisused punkt 5.4).
5.4. Visiiditasu suurus on 5,0 eurot, kui ambulatoorset eriarstiabi osutatakse kindlustatud isikule, kes on:
5.4.1. 63-aastane või vanem;
5.4.2. riikliku pensionikindlustuse seaduse alusel töövõimetuspensioni või vanaduspensioni saaja;
5.4.3. töövõimetoetuse seaduse alusel tuvastatud osalise või puuduva töövõimega;
5.4.4. töötu tööturumeetmete seaduse tähenduses;
5.4.5. alla üheaastase lapse ema;
5.4.6. sotsiaalhoolekande seaduse alusel toimetulekutoetuse saaja või tema perekonnaliige, kui isikule või tema perekonnale on ambulatoorse eriarstiabi osutamise kuul või sellele eelnenud kahel kuul makstud toimetulekutoetust.
5.5. **Visiiditasu ei pea maksma:**
5.5.1. alla 19-aastased patsiendid;
5.5.2. rasedad rasedapassi esitamisel;
5.5.3. vältimatu ambulatoorse eriarstiabi osutamise korral, millele järgneb vahetult statsionaarse tervishoiuteenuse osutamine;
5.5.4. ITK eriarsti saatekirjaga sama eriala arsti või teise eriala arsti vastuvõtu korral;
5.5.5. teise tervishoiuteenuse osutaja sama eriala eriarsti saatekirjaga vastuvõtu korral;
5.5.6. tasulise ambulatoorse vastuvõtu korral (vastuvõtu eest tasutakse haigla hinnakirja alusel);
5.5.7. isik, kes viibib vanglas, arestimajas ning Tallinna kinnipidamiskeskuses.
5.6. Kui patsient ei esita dokumenti (või ei tõenda muul viisil), mis tõendab tema õigust maksta visiiditasu 5 eurot või olla sellest vabastatud, tuleb tal tasuda visiiditasu 20 eurot.
5.6.1. Visiiditasu tuleb maksta tervishoiuteenusele registreerimisel. Maksmine toimub sularahas või pangakaardiga registratuuris..
5.6.2. Visiiditasu maksmist kontrollitakse vastuvõtukabinetis.
5.6.3. Juhul, kui patsient ei ilmu kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele ja ei ole sellest haiglat eelnevalt nõuetekohaselt teavitanud (punkt 2.4), on haiglal õigus nõuda patsiendilt visiiditasu kahekordses ulatuses järgmise vastuvõtu korral.
5.6.4. Erandkorras, juhul kui patsient on viibinud erakorralise meditsiini või naistekliiniku vastuvõtutoas ja ta ei ole saanud kohapeal registratuuris visiiditasu maksta, saab tasuda hiljem pangaülekandega, arve tasumise tähtaeg on üks (1) kalendripäev.

5.7. **Voodipäevatasu**
5.7.1. Patsient peab tasuma statsionaarsel ravil viibimisel voodipäevatasu 5,0 eurot iga haiglas oleku ajal alanud kalendripäeva eest, kuid mitte rohkem kui 10 kalendripäeva eest ühe haigusjuhtumi korral.

5.7.2. **Voodipäevatasu ei pea maksma**:

5.7.2.1. raseduse ja sünnitusega seotud statsionaarse eriarstiabi osutamisel;
5.7.2.2. statsionaarse eriarstiabi osutamisel alla 19-aastasele isikule;
5.7.2.3. intensiivravi osutamisel;
5.7.2.4. päevaravi- ja päevakirurgiateenuse osutamisel;
5.7.2.5. omaosalusega iseseisva statsionaarse õendusabi osutamisel;
5.7.2.6. tasulise tervishoiuteenuse osutamisel, kui voodipäevatasu sisaldub tasulise tervishoiuteenuse komplekshinnas;
5.7.2.7. statsionaarse keemiaravi osutamisel;
5.7.2.8. korduvhospitaliseerimise korral 30 päeva jooksul esmase hospitaliseerimise lõpust, juhul kui korduvhospitaliseerimise põhjuseks on haiglas tekkinud ravitüsistus;
5.7.2.9. alla ühe aastase lapse hooldajana haiglas viibimisel;
5.7.2.10. vanglas, arestimajas või Tallinna kinnipidamiskeskuses viibivatele isikutele statsionaarse eriarstiabi osutamisel;
5.7.2.11. patsiendi surma korral ravil viibimise ajal.
5.7.3. Voodipäevatasu arvet saab tasuda sularahas või pangakaardiga kõikides haigla registratuurides kohe osakonnast lahkumise järel; erandkorras saab tasuda hiljem pangaülekandega, arve tasumise tähtaeg on üks (1) kalendripäev.

5.8. **Tervishoiuteenuste omaosalus**
5.8.1. Ravikindlustatud isik peab tasuma talle osutatud tervishoiuteenuse eest omaosalustasu vastavalt Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus sätestatud määras teenuse maksumusest järgmiselt:
5.8.1.1. tehisabort omal soovil – 30%;
5.8.1.2. medikamentoosne abort omal soovil – 50%;
5.8.1.3. iseseisva statsionaarse õendusabi voodipäev – 10%;
5.8.1.4. enteraalne toitesegu 1000 kcal – 50% (koduse ravi puhul);
5.8.1.5. suukaudsed toitmisravi preparaadid 600 kcal – 25% (koduse ravi puhul, v.a päriliku ainevahetushaiguse korral).

5.9. **Tasulise tervishoiuteenuse (patsient tasub ise) eest tasumine**
5.9.1. <u>Tasulise vastuvõtu eest tasumine</u>
5.9.1.1. Juhul, kui patsient, sh ravikindlustatud patsient broneerib aja tasulisele vastuvõtule ning selle käigus määratakse talle uuringuid ja protseduure või suunatakse statsionaarsele ravile, v.a vältimatu abi juhtumitel, peab patsient tasuma kõikide talle osutatud teenuste eest vastavalt haigla hinnakirjale.
5.9.1.2. Tasulise tervishoiuteenuse ja/või sellega kaasneva teenuse osutamisel teatatakse patsiendile enne teenuse osutamist või selle käigus tema poolt tasumisele kuuluva summa suurus, sh ettemaksu suurus ja selle tasumise tähtaeg.
5.9.1.3. Haiglal on õigus hinnakirja muuta. Hinnakirja muutmisel kehtib patsiendile teenuse osutamise ajal kehtiv hind, v.a juhul, kui patsient on tasunud teenuse eest kohe aja broneerimisel ettemaksuna.
5.9.1.4. Digiregistratuuris broneeritud vastuvõtuaja maksumus tuleb tasuda enne vastuvõttu registratuuris.
5.9.1.5. Perekooli teenuse eest tasumine toimub elektroonilises broneerimissüsteemis haigla koduleheküljel.
5.9.2. <u>Tasulise uuringu, protseduuri jm teenuse eest tasumine</u>
5.9.2.1. Patsiendile koostatakse ja esitatakse arve uuringute ja/või protseduuride ning korduva vastuvõtu eest kohe vastuvõtu käigus või vormistatakse korduva vastuvõtu ning uuringute ja protseduuride tellimus elektrooniliselt ja patsient tasub enne uuringu või protseduuri tegemist registratuuris arve alusel.
5.9.2.2. Erandjuhul esitatakse arve pärast kõikide tellitud uuringute/protseduuride tegemist ning tulemuste teadasaamist kas korduval vastuvõtul või e-kirjaga.

5.9.2.3. Uuringute/protseduuride tulemused edastatakse patsiendile korduval vastuvõtul või muul kokkulepitud viisil.

6. Poolte õigused ja kohustused

6.1. Haigla kohustub:

6.1.1. osutama patsiendile vastavalt meditsiinilisele põhjendatusele ambulatoorset või statsionaarset tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal. Haigla ei saa lubada patsiendi paranemist või uuringu/operatsiooni edukust; Tervishoiutöötaja vm spetsialisti otsusel ja kokkuleppel patsiendiga võib patsiendile konsultatsiooni anda telefoni või e-kirja teel. Tervishoiuteenust ei osutata tekstisõnumi, Facebooki sõnumite ega muude sotsiaalvõrgustike kaudu ega patsienti enne tervishoiutöötaja poolt läbi vaatamata;

6.1.2. osutama teenust eesti keeles. Kokkuleppel tervishoiutöötajaga/spetsialistiga võib suhtlus patsiendi ja tervishoiutöötaja/spetsialisti vahel toimuda ka muus keeles;

6.1.3. teavitama patsienti tema läbivaatuse 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 tervishoiutöötajalt/spetsialistilt info saamise võimalusest nii enne tervishoiuteenuse osutamist kui ka selle ajal;

6.1.4. dokumenteerima tervishoiuteenuse osutamise vastavalt kehtivatele nõuetele.

6.2. Haiglal on õigus:

6.2.1. nõuda patsiendilt leppetrahvi kas visiiditasu, ettemaksu või broneeritud tervishoiuteenuse maksumuse ulatuses, kui:

6.2.1.1. patsient ei ilmu kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele ja ei ole sellest haiglat eelnevalt nõuetekohaselt teavitanud;

6.2.1.2. patsient rikub tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingmusi;

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

6.2.3. mitte tagastada visiiditasu, kui patsient lahkub erakorralise meditsiini keskusest või naistekliiniku erakorralisest vastuvõtust omal vastutusel enne tervishoiuteenuse saamist.

6.3. Patsiendil on õigus:

6.3.1. tühistada temale broneeritud aeg põhjust avaldamata (punkt 2.4);

6.3.2. perekooli teenust muuta hiljemalt 3 tundi enne teenuse osutamist elektroonilises broneerimissüsteemis, valides uue aja sama maksumusega teenuste hulgast. Hiljem broneeringuid muuta ei ole võimalik ja teenuse maksumust ei tagastata;

6.3.3. oma eraelu ja privaatsuse austamisele tervishoiuteenuse osutamisel;

6.3.4. oma andmete saladuses hoidmisele haigla poolt. Haigla ei tee patsiendi andmeid teatavaks kõrvalistele isikutele, v.a kokkuleppel patsiendiga või kui see on ettenähtud seaduses;

6.3.5. enda ja oma lähedaste lugupidavale ja austavale suhtumisele haigla töötajate poolt;

6.3.6. saada kvaliteetset tervishoiuteenust;

6.3.7. valida erinevate tervishoiuteenuste vahel, keelduda tervishoiuteenuse saamisest;

6.3.8. esitada tagasisidet tervishoiuteenuse ja sellega kaasnevate teenuste osutamise ning korralduse kohta.

6.4. Patsient kohustub:

6.4.1. avaldama oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida tervishoiutöötajad või muud spetsialistid teenuse osutamiseks vajavad;

6.4.2. ilmuma tervishoiuteenuse osutamiseks kokkulepitud ajal ja kohta;

6.4.2.1. juhul, kui patsient ei saa ilmuda kokkulepitud ajal ja kohta tervishoiuteenuse osutamiseks, peab ta teatama sellest haiglale teenuse osutamisele eelneval tööpäeval kella 12.00-ni kas

telefonil 666 1900 või patsiendile teada antud telefonil tööpäeviti, e-posti aadressil loobumine@itk.ee või tühistama broneeringu digiregistratuuri kaudu;

6.4.2.2. nukleaarmeditsiinilise protseduuri 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;

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

6.4.4. järgima haigla ruumides viibimise ajal haigla kehtestatud kodukorda ning muid patsientidele teatavaks tehtud nõudeid (nt maskikandmise kohustus).

6.5. **Tagasimakse tegemine**

6.5.1. Juhul, kui patsiendile on koostatud arve ja võetud raha ekslikult või valede teenuste eest ja patsiendil maksmise kohustust ei ole, siis tehakse patsiendile tagasimakse tema või tema seadusliku esindaja või haigla töötaja taotluse alusel.

6.5.2. Juhul, kui patsiendil on haigla ees tasumata arveid, siis teavitatakse patsienti võlgnevusest ja maksmata arved tasaarvestakse tagasimaksmisele kuuluva summaga.

6.5.3. Tagasimaksmisele kuuluv summa kantakse taotluses märgitud arvelduskontole 14 kalendripäeva jooksul alates tagasimakse otsuse tegemisest.

7. Isikuandmete töötlemine

7.1. Isikuandmete töötlemine toimub haiglas vastavalt isikuandmete kaitse üldmäärusele, isikuandmete kaitse seadusele ja teistele õigusaktidele. Isikuandmete töötlemine haiglas on kirjeldatud Aktsiaseltsi Ida-Tallinna Keskhaigla andmekaitsetingimustes.

7.2. Seadusest tulenevalt on patsiendi omastel õigus saada haiglas viibiva patsiendi kohta teavet, kui omas on usaldusväärselt tuvastatud, v.a kui patsient on keelanud andmete avaldamise. Telefoni teel annab haigla patsiendi kohta teavet erandkorras või kui tervishoiutöötaja ja patsient/omas on kokku leppinud teabe andmise telefoni teel.