

TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

Üldtingimused sätestavad tervishoiuteenuse osutamise korralduse AS Ida-Tallinna Keskhaiglas (edaspidi Haigla), 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 teenus või tervishoiuteenus) telefoni teel numbril 666 1900, registratuurides kohapeal, eriarsti poolt/abil, patsiendiportaali iPatsient kaudu.
- 1.2. Patsiendi poolt tervishoiuteenuse osutamiseks aja broneerimisel loetakse Haigla ja patsiendi vahel sõlmituks tervishoiuteenuse osutamise leping.
- 1.3. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu lahutamatud lisad on käesolevad üldtingimused ning Haigla kehtestatud ja patsiendile kättesaadavaks tehtud korrad, eeskirjad ja nõuded (*Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord, Voodipäevatasu arvestuse ja tasumise kord, Terviseandmete väljastamise kord, Haigla kodukord* jne), mille järgimisega nõustub patsient tervishoiuteenuse osutamiseks aja broneerimisel.

2. Tervishoiuteenuse osutamise tingimused

- 2.1. Eesti Haigekassa 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:
 - 2.1.1 tervishoiuteenuse osutamine on meditsiiniliselt näidustatud;
 - 2.1.2 ravikindlustatud patsiendil on saatekiri teenuse osutamiseks (v.a punktis 2.3. toodud juhtudel);
 - 2.1.3 teenus on kantud Eesti Haigekassa tervishoiuteenuste loetellu;
 - 2.1.4 Euroopa Liidu liikmesriigi, Euroopa Majanduspiirkonda kuuluva riigi või Šveitsi Konföderatsiooni ravikindlustatud patsient esitab enne tervishoiuteenuse osutamist EL ravikindlustuskaardi või tõendi S2 või DA1.
- 2.2. Kui Eesti Haigekassa ei võta üle tervishoiuteenuse eest tasu maksmise kohustust, peab patsient talle osutatava tervishoiuteenuse eest vastavalt Haigla kehtestatud hinnakirjale (edaspidi tasuline teenus või tasuline tervishoiuteenus).
- 2.3. Tervishoiuteenuse osutamiseks ei ole saatekirja vaja juhul, kui ravikindlustatud patsiendile osutatakse eriarstiabi 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 osutamiseks ei ole üldjuhul saatekirja vaja, v.a juhul, kui teenuse osutamine võib ohustada patsiendi tervist (näiteks radioloogilised uuringud, füüsikalise ravi protseduurid jms).

- 2.4.** Vastuvõtule, uuringule, protseduurile registreerimil tuleb patsiendil esitada enda isikut tõendav dokument.
- 2.5.** Juhul, kui patsient ei esita kõiki nõutud dokumente, on Haiglal õigus keelduda tervishoiuteenuse osutamisest.
- 2.6.** Tervishoiuteenuse osutamisel tuleb patsiendil maksta visiiditasu 5,00 eurot:
- 2.6.1.** kui ravikindlustatud patsient pöördub eriarsti vastuvõtule perearsti saatekirjaga või punktis 2.3. toodud juhtudel saatekirjata;
 - 2.6.2.** kui ravikindlustatud patsient pöördub sama arsti korduvale vastuvõtule ja eelmisest sama arsti vastuvõtu eest visiiditasu maksmisest on möödunud 90 päeva;
 - 2.6.3.** kui patsiendile osutatakse erakorralise meditsiini keskuses või naistekliiniku erakorralises vastuvõtus vältimatut abi (v.a punktis 2.7.6.3 nimetatud juhul).
- 2.7. Visiiditasu** maksmise kohustus tekib kohe vastuvõtu aja broneerimisel, erakorralise meditsiini keskuses ja naistekliiniku erakorralises vastuvõtus teenusele registreerimisel.
- 2.7.1.** Visiiditasu makstakse registratuuris enne vastuvõtule pöördumist või patsiendiportaalis iPatsient. Visiiditasu saab registratuuris tasuta sularahas ja pangakaardiga;
 - 2.7.2.** registratuuris koostatakse visiiditasu maksnud patsiendile visiiditasuarve;
 - 2.7.3.** visiiditasu tasumist kontrollitakse vastuvõtu kabinetis.
 - 2.7.4.** Visiiditasu maksmisest vabastamist tõendavate dokumentide puudumisel on patsient kohustatud tasuma visiiditasu.
 - 2.7.5.** 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.
- 2.7.6. Visiiditasu ei pea maksta:**
- 2.7.6.1. alla 19-aastased patsiendid;
 - 2.7.6.2. rasedad rasedapassi esitamisel;
 - 2.7.6.3. vältimatu ambulatoorse eriarstiabi osutamise korral, millele järgneb vahetult statsionaarse tervishoiuteenuse osutamine;
 - 2.7.6.4. Ida-Tallinna Keskhaigla eriarsti saatekirjaga sama eriala arsti vastuvõtu korral Haiglas;
 - 2.7.6.5. Ida-Tallinna Keskhaigla eriarsti saatekirjaga teise eriala arsti vastuvõtu korral Haiglas;
 - 2.7.6.6. teise tervishoiuteenuse osutaja sama eriala eriarsti saatekirjaga vastuvõtu korral;
 - 2.7.6.7. tasulise ambulatoorse vastuvõtu korral (vastuvõtu eest tasutakse Haigla hinnakirja alusel).

2.8. Voodipäevatasu

- 2.8.1.** Ravikindlustatud patsient peab tasuma statsionaarsel ravil viibimisel voodipäevatasu 2,50 eurot iga Haiglas oleku ajal alanud kalendripäeva eest, kuid mitte rohkem kui 10 kalendripäeva eest ühe haigusjuhtumi korral. Üks haigusjuhtum lõpeb ning uus haigusjuhtum algab patsiendi saatmisel Haigla raviosakonnast Haigla taastusraviosakonda.

2.8.2. Voodipäevatasu ei pea maksma:

- 2.8.2.1. raseduse ja sünnitusega seotud statsionaarse eriarstiabi osutamisel;
- 2.8.2.2. statsionaarse eriarstiabi osutamisel alla 19-aastasele isikule;
- 2.8.2.3. intensiivravi osutamisel;
- 2.8.2.4. päevaravi- ja päevakirurgiateenuse osutamisel;
- 2.8.2.5. iseseisva statsionaarse õendusabi osutamisel;
- 2.8.2.6. omaosalusega statsionaarse taastusravi osutamisel;
- 2.8.2.7. tasulise statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisel;
- 2.8.2.8. statsionaarse keemiaravi osutamisel;
- 2.8.2.9. korduvhospitaliseerimise korral 30 päeva jooksul esmase hospitaliseerimise lõpust, juhul kui korduvhospitaliseerimise põhjuseks on Haiglas tekkinud ravitüsistus;
- 2.8.2.10. alla ühe aastase lapse hooldajana Haiglas viibimisel;
- 2.8.2.11. patsiendi surma korral ravil viibimise ajal.

2.8.3. Voodipäevatasu arvet saab tasuda sularahas või pangakaardiga kõikides Haigla registratuurides kohe osakonnast lahkumise järel; erandkorras hiljem patsiendiportaalis iPatsient või pangatähtleandega.

2.9. Patsient peab broneerima aja ambulatoorsele **taastusraviteenusele** alates saatekirja väljastamisest ühe kuu jooksul. Kui selle aja jooksul broneeringut ei tehta, kaotab saatekiri kehtivuse ning aja broneerimiseks peab patsiendile olema väljastatud uus saatekiri.

2.9.1. Patsient saab saatekirja alusel taastusraviteenusele broneeritud aega muuta üks kord.

2.9.2. Kui patsient ei teata mitteilmumisest taastusraviteenusele broneeritud ajal, ei broneerita patsiendile selle aja asemel uut teenuse aega, patsiendile ettemaksu ei tagastata ja see arvestatakse leppetrahviks.

2.10. 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.

2.10.1. Ettemaksu tasumiseks esitatakse patsiendile arve, mis tuleb patsiendil tasuda enne teenuse osutamist.

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

2.12. Haiglal on õigus hinnakirja muuta. Hinnakirja muutmisel kehtib patsiendile teenuse osutamise ajal kehtiv hind, v.a juhul, kui patsient tasub teenuse eest kohe aja broneerimisel ettemaksuna.

2.13. Tasulise teenuse eest tasumine

2.13.1. Tasulise vastuvõtu eest tasumine

- 2.13.1.1. Tasulise vastuvõtu eest tuleb tasuda kohe vastuvõtu broneerimisel kas registratuuris või patsiendiportaalis iPatsient. Telefoni teel broneerides tuleb ettemaks tasuda 24 tunni jooksul broneeringu tegemisest. Kui aja broneerimisel

on vastuvõtuni jäänud vähem kui 24 tundi, tuleb patsiendil tasuda enne vastuvõttu registratuuris või patsiendiportaalis iPatsient.

2.13.1.2. Kui patsient pole vastuvõtu eest tasunud ettenähtud ajaks, vastuvõtu aja broneering tühistub ning arve kustub Haigla infosüsteemis automaatselt.

2.13.1.3. 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.

2.13.2. Tasulise uuringu, protseduuri jm teenuse eest tasumine

2.13.2.1. Patsiendile esitatakse arve pärast kõikide tellitud uuringute/protseduuride tegemist ning tulemuste teadasaamist kas korduval vastuvõtul, patsiendiportaalis iPatsient või e-kirjaga. Uuringute/protseduuride tulemused edastatakse patsiendile korduval vastuvõtul või muul kokkulepitud viisil.

2.13.2.2. Tasulise uuringu, protseduuri jm teenuste eest tuleb patsiendil tasuda üldjuhul 3 tööpäeva jooksul.

3. Poolte õigused ja kohustused

3.1. Haigla kohustub:

3.1.1. 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 raviarstilt info saamise võimalusest nii enne tervishoiuteenuse osutamist kui ka selle ajal.

3.1.2. Dokumenteerima tervishoiuteenuse osutamise vastavalt kehtivatele nõuetele.

3.2. Haiglal on õigus:

3.2.1. Muuta või tühistada ühepoolset patsiendi poolt broneeritud aeg Haigla töökorralduslikel või muudel olulistel põhjustel. Haigla teavitab patsienti broneeritud aja muutmisest, sh tervishoiutöötaja või kabineti vahetamisest patsiendi poolt Haiglale teatatud kontaktandmeid kasutades.

3.2.2. Keelduda patsiendile teenuse osutamisest (sh aja broneerimisest) või lõpetada teenuse osutamine ning jätta tema tasutud maksed tagastamata, arvestades need leppetrahviks, kui:

3.2.2.1. patsient ei nõustu tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimustega või rikub neid;

3.2.2.2. patsient käitub Haigla töötajatega ebaviisakalt, kohtleb neid lugupidamatul viisil või muul moel rikub üldtunnustatud käitumisnorme ja heas usus tegutsemise põhimõtteid;

3.2.2.3. patsient nõuab tervishoiuteenust, mis ei ole patsiendile meditsiiniliselt näidustatud või patsient keeldub vereülekandest, kui see on vajalik, et ära hoida patsiendi tervisekahjustust või surma;

3.2.2.4. patsiendil on võlgnevus Haiglale;

3.2.2.5. tervishoiuteenuse osutamine on vastuolus tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimustega või esinevad muud õigusaktides sätestatud asjaolud.

- 3.2.3. Nõuda patsiendilt tervishoiuteenuse osutamiseks nõusoleku vormistamist kirjalikult. Kui patsient keeldub talle tervishoiuteenuse osutamisest, siis nõuda keeldumise vormistamist kirjalikult.
- 3.2.4. Nõuda patsiendilt leppetrahvi kas visiiditasu, ettemaksu või broneeritud tervishoiuteenuse maksumuse ulatuses, kui patsient ei ilmu kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele ja ei ole sellest Haiglat eelnevalt nõuetekohaselt teavitanud.
- 3.2.5. 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.
- 3.2.6. Mitte tagastada visiiditasu, kui patsient lahkub erakorralise meditsiini keskusest või naistekliiniku erakorralisest vastuvõtust 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, v.a juhul kui patsient ei ole järginud tühistamisel etteteatamise tähtaega (vt p 3.4.3).
- 3.3.2. Oma eraelu austamisele tervishoiuteenuse osutamisel.
- 3.3.3. Oma andmete saladuses hoidmisele Haigla poolt. Haigla ei tee patsiendi andmeid teatavaks kõrvalistele isikutele, v.a kokkuleppel patsiendiga või kui see on ettenähtud seaduses.
- 3.3.4. Enda ja oma lähedaste lugupidavale ja austavale suhtumisele Haigla töötajate poolt.
- 3.3.5. Valida erinevate tervishoiuteenuste vahel, keelduda tervishoiuteenuse saamisest.
- 3.3.6. Saada kvaliteetset tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja mida Haigla osutab tavaliselt oodatava hoolega. Haigla ei saa lubada patsiendi paranemist või uuringu/operatsiooni edukust.
- 3.3.7. Esitada ettepanekuid ja kaebusi tervishoiuteenuse ja sellega kaasnevate teenuste osutamise ning korralduse kohta.

3.4. Patsient kohustub:

- 3.4.1. Avaldama oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida tervishoiutöötajad jt teised isikud teenuse osutamiseks vajavad.
- 3.4.2. Ilmuma tervishoiuteenuse osutamiseks kokkulepitud ajal ja kohta.
- 3.4.3. Juhul, kui patsient ei saa ilmuda kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele, peab ta teatama sellest Haiglale teenuse osutamisele eelneval tööpäeval 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 patsiendiportaali iPatsient kaudu.

3.4.3.1. Radiojoodravi osutamise korral on patsient kohustatud teatama tervishoiuteenuse osutamisele mittemumumisest 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. Täitma tervishoiutöötaja määratud meditsiiniliselt põhjendatud ravi ning ettekirjutusi nii tervishoiuteenuse osutamise ajal kui ka järel.

3.4.5. Järgima Haiglas viibimise ajal haigla poolt patsientidele kehtestatud kodukorda ning muid patsientidele teatavaks tehtud nõudeid.

4. Patsiendi teavitamine ja nõusoleku andmine

4.1 Tervishoiuteenuse osutamine toimub patsiendi nõusolekul. Enne nõusoleku andmist teavitab tervishoiutöötaja vm spetsialist patsienti üldtingimuste punktis 3.1.1 toodud asjaoludest. Nõusolek vormistatakse Haigla nõudel kirjalikult vastaval vormil. Patsient võib nõusoleku pärast selle andmist tagasi võtta. Avaldus nõusoleku tagasivõtmiseks vormistatakse üldjuhul kirjalikult.

5. Ettepanekute ja kaebuste esitamine

5.1. Ettepanekud ja kaebused tuleb esitada e-posti teel aadressile kvaliteet@itk.ee või kirjalikult aadressile Ravi tn 18, 10138 Tallinn. Ettepanekutele ja kaebustele esitatavad nõuded ning nende menetlemise kord on toodud Haigla kehtestatud *Tervishoiuteenuse osutamisega seotud ettepanekute ja kaebuste lahendamise korras*.

6. Isikuandmete töötlemine

6.1 Isikuandmete töötlemine toimub vastavalt haiglas kehtestatud andmekaitsetingimustele.

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.

7.2 Patsient vastutab Haiglale tervishoiuteenuse osutamiseks vajalike asjaolude avaldamata ja tervishoiuteenuse osutamiseks vajaliku kaasabi osutamata jätmise eest.

KOOSTAJAD: Lea Karik, Ene Halling, Marika Žmenja

KOOSKÕLASTATUD: Reet Kontkar, Pille Kink, Kristo Kaul, Inge Laats, Dagny Limbrick

KOOSTAMISE AEG: mai - juuli 2018