

MEDICUMI TERVISHOIUTEENUSE JA MUUDE TEENUSTE OSUTAMISE TÜÜPTINGIMUSED

Dokumendi tähis MEDICUM-2017-8.2-2/59-2	Lisade arv: 1 Vormid: puuduvad	Versiooni number 3.0	Dokumendi tüüp KORD
Kehtib alates 1. novembrist 2021		Vaadatakse läbi: vastavalt vajadusele	
Tunnistada kehtetuks: Aktsiaselts Medicum Tervishoiuteenused juhatuse 06.12.2018 korraldusega nr 1-4/9-2018 kinnitatud „Medicumi tervishoiuteenuse osutamise tüüptingimused“ versioon 2.0			
<input type="checkbox"/> Uus <input checked="" type="checkbox"/> Muudetud			
Dokumendi loomise / muutmise põhjus: juhendi kaasajastamine			
Seotud teiste dokumentidega:			
Koostaja(d):			
Nimi Mari Past	Ametinimetus Advokaadibüroo NOVE OÜ vandeadvokaat		
Kooskõlastatud: dokumendihaldussüsteemis kinnitusmärkega			
Nimi Siiri Heinsaar	Ametinimetus juhatuse liige finantsalal		
Nimi Andra Õismaa	Ametinimetus Medicumi õendusjuht		
Nimi Natalja Timtšuk	Ametinimetus Kvaliteedijuht		
Kinnitatud: Aktsiaselts Medicum Tervishoiuteenused juhatuse 18. novembri 2021 korraldusega nr 1-4/7-2021			
Jaotuskava: kõik töötajad			
Koolitus / tutvustus:			
Osakonnas <input checked="" type="checkbox"/> üldkoolitus <input type="checkbox"/>			
Tutvustuse läbiviimise aeg: november 2021			
Tutvustuse läbiviimise eest vastutavad: osakonnajuhatajad			
Dokumendi asukoht organisatsiooni juhtimise käsiraamatus			
2.1 Patsiendi õigused ja kohustused			

SISUKORD

<u>1</u>	<u>TÜÜPTINGIMUSTE ULATUS</u>	2
<u>2</u>	<u>MÕISTED</u>	2
<u>3</u>	<u>TEENUSE OSUTAMISE LEPINGU SÕLMIMINE</u>	2
<u>4</u>	<u>VASTUVÕTULE JA TEENUSELE REGISTREERIMINE</u>	3
<u>5</u>	<u>MEDICUMI JA KLIENDI PÕHIKOHUSTUSED</u>	4
<u>6</u>	<u>KLIENDI JA MEDICUMI KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL</u>	4
<u>7</u>	<u>PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS</u>	5
<u>8</u>	<u>OTSUSEVÕIMETULE PATSIENDILE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE</u>	6
<u>9</u>	<u>ALAEALISELE JA PSÜÜHIKAHÄIREGA PATSIENDILE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE</u>	6
<u>10</u>	<u>TEENUSE OSUTAMISE EDASILÜKKAMINE</u>	6
<u>11</u>	<u>TEENUSE EEST TASUMINE</u>	6
<u>12</u>	<u>VASTUVÕTULE MITTEILMUMINE JA PATSIENDI POOLT TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE MITTEVÕIMALDAMINE</u>	8
<u>13</u>	<u>TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE</u>	9
<u>14</u>	<u>PATSIENDI TERVISEANDMETE KAITSE JA DOKUMENTEERIMINE</u>	10
<u>15</u>	<u>KAEBUSED</u>	11
<u>16</u>	<u>MEDICUMI VASTUTUS TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEL</u>	11

1 TÜÜPTINGIMUSTE ULATUS

- 1.1 Medicumi tervishoiuteenuse ja muude teenuste osutamise tüüptingimused („tüüptingimused“) sätestavad Aktsiaseltsi Medicum Tervishoiuteenused, Medicum Pearingstikeskus AS-i, OÜ Medicum Dental ja OÜ Koduõde (üheskoos „**Medicum**“) ning Medicumi kliendi („**klient**“) õigused, kohustused ja vastutuse kliendile Medicumis tervishoiuteenuse, rehabilitatsiooniteenuse või tervist toetava teenuse osutamisel.
- 1.2 Tüüptingimusi käsitatakse muuhulgas võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena.

2 MÕISTED

- 2.1 **Klient** – patsient (vt järgmine) või inimene, kellele Medicum osutab rehabilitatsiooniteenust või muud tervist toetavat teenust või kes on avaldanud soovi, et Medicum talle rehabilitatsiooniteenust või muud tervist toetavat teenust osutaks.
- 2.2 **Patsient** – inimene, kellele Medicum tervishoiuteenust osutab või kes on avaldanud soovi, et Medicum talle tervishoiuteenust osutaks.
- 2.3 **Rehabilitatsiooniteenus** – sotsiaalteenus, mis on mõeldud puudega või piiratud töövõimega inimese toetamiseks igapäevaeluga toimetulekul ja mida reguleerivad sotsiaalvaldkonna õigusaktid, mitte tervishoiuvaldkonna õigusaktid (sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus); või tööealise vähenenud töövõimega hõivatud või tööd otsiva isiku tööeluks ettevalmistamiseks, tööle asumiseks või töötamise jätkamiseks osutatav tööturuteenus (töölase rehabilitatsiooni teenus).
- 2.4 **Teenus** – Medicumi poolt kliendile osutatav tervishoiuteenus, rehabilitatsiooniteenus või muu tervist toetav teenus.
- 2.5 **Tervishoiutöötaja** – arst, hambaarst, õde ja ämmaemand, kes on registreeritud Terviseametis ja osutab Medicumis tervishoiuteenust.
- 2.6 **Tervishoiuteenuse osutaja** – iga Medicumi tervishoiutöötaja ning tervishoiuteenuseid osutavad juriidilised isikud Aktsiaselts Medicum Tervishoiuteenused, Medicum Pearingstikeskus AS, OÜ Medicum Dental ja OÜ Koduõde.
- 2.7 **Tervishoiuteenus** – tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks. Tervishoiuteenuse osutamise eesmärgiks on leevendada patsiendi vaevusi, hoida ära tema seisundi halvenemist või haiguse ägenemist, taastada ja hoida tervist ning tõsta tema elukvaliteeti. Medicumi tervishoiuteenused on loetletud Medicumi kodulehel www.medicum.ee ning tervishoiuteenusteks on muuhulgas tervisetõendite väljastamine, uuringute tegemine ja analüüside võtmine.
- 2.8 **Tervist toetav teenus** – teenus, mis on kliendi tervisele kasulik, kuid mis ei ole tervishoiuteenus ega rehabilitatsiooniteenus, näiteks massaažid ja jõusaali kasutamine.

3 TEENUSE OSUTAMISE LEPINGU SÕLMIMINE

- 3.1 **Teenus** osutamise leping loetakse Medicumi ja kliendi vahel sõlmituks alates kliendi registreerimisest Medicumi vastuvõtule või koduõendusteenuse esimesele visiidile või muule teenusele. Medicumi vastuvõtule või koduõendusteenuse esimesele visiidile või muule teenusele registreerimisest alates hakkavad kliendi suhtes kehtima tüüptingimused.

Teenusele registreerimist reguleerivad tüüptingimuste sätted kehtivad kliendi suhtes ka enne teenusele registreerimist.

- 3.2 **Teenuse** osutamise lepingu moodustavad tüüptingimused ning kliendiga suuliselt või kirjalikult kokkulepitud tingimused. Lisaks sellele reguleerivad kliendi ja Medicumi vahelist õigussuhet kliendile teatavaks tehtud Medicumi sisereeglid (näiteks arstide vastuvõtuajad, sisekorraeskirjad ja ravijärjekorrad) ning tervishoiuteenuse ja rehabilitatsiooniteenuse osutamisele kohalduvad õigusaktid.

4 VASTUVÕTULE JA TEENUSELE REGISTREERIMINE

- 4.1 Kliendil on võimalik registreerida end vastuvõtule või teenusele:

- 4.1.1 Medicumi kodulehe www.medicum.ee kaudu aadressil www.registratuur.ee

4.1.1.1. Medicumi digiregistratuuri www.registratuur.ee omanik on Aktsiaselts Medicum Tervishoiuteenused (registrikood 14335034), asukohaga Punane 61, 13619 Tallinn;

- 4.1.2 telefoni teel (605 0601 Lasnamäe Medicum, Punane 61, Tallinn; 881 1300 Sadama Medicum, Uus-Sadama 21, Tallinn; 605 0615 hambaravi registratuur, Punane 61, Tallinn);

- 4.1.3 kõigis Medicumi struktuuriüksuste registratuurides.

- 4.2 Patsient, kelle eest võtab soovitud tervishoiuteenuse eest tasumise kohustuse üle Tervisekassa, registreeritakse üldjärjekorras esimesele vabale ajale või patsiendi soovil hilisemale vabale ajale.

- 4.3 Medicumi hinnakirja alusel tervishoiuteenust soovivad patsiendid registreeritakse väljaspool üldjärjekorda.

- 4.4 Rehabilitatsiooniteenust või tervist toetavat teenust soovivad kliendid registreeritakse esimesele vabale teenuse ajale või kliendi soovil hilisemale vabale teenuse ajale.

- 4.5 Kui patsiendi tervisemure vajab kiiret lahendust, on soovitatav registreerida vastuvõtule telefoni teel, kirjeldades oma probleemi. Registratuur hindab patsiendi abivajaduse kiirust kokkulepitud kriteeriumite alusel ning registreerib patsiendi pereõe, perearsti või valvearsti vastuvõtule. Eriarsti vastuvõtule suunamise (saatekirja andmise) vajaduse otsustab patsiendi perearst või valvearst.

- 4.6 Selleks, et patsient saaks registreerida end tervishoiuteenuse esmasele vastuvõtule, mille suhtes kehtib saatekirja nõue, peab patsiendil registreerimise hetkel olema olema saatekiri vastavale tervishoiuteenusele..

- 4.7 Patsient saab registreerida end eriala kohta korraga ühele tervishoiuteenuse esmasele vastuvõtule, mille tasumise kohustuse võtab üle Tervisekassa, kuid mille suhtes ei kehti saatekirja nõuet.

- 4.8 Selleks, et klient saaks registreerida end rehabilitatsiooniteenuse esmasele visiidile, peab kliendil olema olema Sotsiaalkindlustusameti või Töötukassa suunamisotsus.

- 4.9 Tasulistele, st kliendi poolt makstavatele teenustele võib klient broneeringuid teha mitu, välja arvatud juhul, kui Medicumil on alust arvata, et see takistab teenuste osutamist Medicumis või Medicumi töökorraldust.

- 4.10 Medicumi digiregistratuuris www.registratuur.ee tehtud broneeringu õnnestumisel

saadetakse teade kliendi poolt edastatud e-posti aadressile. Kui klient ei ole teenusele registreerimise kohta kinnitust oma e-posti aadressile saanud, ei ole klient teenusele registreeritud ning klient peab teenusele registreerimiseks võtma ise ühendust Medicumiga. Medicumi digiregistratuuris www.registratuur.ee teenuse broneerimise ja teenuse eest tasumise info on leitav ka Medicumi digiregistratuuri kasutusjuhendist (vt lisa 1).

- 4.11 Kui klient vajab ja Medicum on valmis pakkuma individuaalselt valitud teenuste paketti, võib Medicum seda kokkuleppetasu alusel pakkuda.
- 4.12 Pere- ja eriarsti korduvale vastuvõtule registreerib patsiendi arst või õde.
- 4.13 Koduõendusteenusele suunab (annab saatekirja) patsiendi raviarst. Koduõendusteenuse infotelefon on 650 5092.

5 MEDICUMI JA KLIENDI PÕHIKOHUSTUSED

- 5.1 Medicumi töötajad ja kliendid kohtlevad üksteist lugupidavalt.
- 5.2 Medicum on kohustatud osutama tervishoiuteenust inimesele, kes seda taotleb, kui taotletavad lepingutingimused (näiteks patsiendi soovitud tervishoiuteenus) ei ole vastuolus seaduses või tüüptingimustes sätestatuga.
- 5.3 Tervishoiuteenuse osutamise lepinguga kohustub Medicum:
 - 5.3.1 osutama patsiendile tervishoiuteenust;
 - 5.3.2 teavitama patsienti tema terviseseisundist, ravi käigust ja tulemustest ning teatud juhtudel saama patsiendi teavitatud nõusoleku;
 - 5.3.3 hoidma saladuses tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku, eraelu ja terviseseisundi kohta (saladuse hoidmise kohustus);
 - 5.3.4 tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama (dokumenteerimiskohustus).
- 5.4 Teenuse, sh tervishoiuteenuse osutamise lepinguga kohustub klient:
 - 5.4.1 maksma teenuse osutamise eest tasu ulatuses, milles teenuse osutamise kulusid ei kata Tervisekassa, Sotsiaalkindlustusamet, Töötukassa või muu isik (tasu maksmise kohustus);
 - 5.4.2 avaldama oma parima arusaama järgi kõik teenuse osutamiseks vajalikud asjaolud (informatsiooni andmise kohustus);
 - 5.4.3 osutama kaasabi, mida Medicum lepingu täitmiseks vajab (kaasaaitamiskohustus).

6 KLIENDI JA MEDICUMI KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL

- 6.1 Klient tuleb registreeritud ajal Medicumi vastuvõtule või teenusele.
- 6.2 Klient arvestab enne teenuse osutamist vajalike registratuuritoimingutega ning saabub seetõttu Medicumi vähemalt 15 minutit enne teenuse osutamise ettenähtud algust.
- 6.3 Klient võtab teenuse osutamisele kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi (pass, ID-kaart või juhiluba). Juhul, kui klient ei saa kokkulepitud ajal vastuvõtule või teenusele tulla, teavitab ta sellest Medicumi vähemalt 24 tundi enne vastuvõtu või teenuse osutamise aega ning kliendi soovil lepatakse kokku uus vastuvõtu või teenuse aeg.

- 6.4 Medicum osutab teenust eesti keeles või kliendiga kokkuleppel muus keeles.
- 6.5 Patsiendil on õigus olla aktiivselt enda raviprotsessi kaasatud ja Medicumi töötaja poolt ettenähtud vastuvõtuoja piires ärakuulatud.
- 6.6 Patsient ja Medicum teevad parima võimaliku ravitulemuse saavutamiseks koostööd.
- 6.7 Patsient järgib Medicumi tervishoiutöötaja poolt paranemise ja hea tervise hoidmise eesmärgil antud soovitusi, näiteks soovitust hoiduda suitsetamisest või teha rohkem sporti.
- 6.8 Võimalikult hea ravitulemuse saavutamiseks teavitab patsient temale vahetult tervishoiuteenust osutavaid tervishoiutöötajaid kõigist asjaoludest, mis võivad mõjutada tema terviseseisundit ja talle tervishoiuteenuse osutamist, näiteks kroonilised haigused, ebatervislikud harjumused, tarvitavad ravimid.
- 6.9 Medicum annab patsiendile teavet tema terviseseisundi ja temale vajalike tervishoiuteenuste kohta. Medicum annab patsiendile teavet temale vajaliku tervishoiuteenuse põhiolomuse, otstarbe, riskide, kättesaadavuse ja alternatiivide kohta.
- 6.10 Medicum ei tohi avaldada patsiendile teavet tema terviseseisundi ja temale vajalike tervishoiuteenuste kohta, kui patsient keeldub teabe vastuvõtmisest ja sellega ei kahjustata tema ega teiste isikute õigustatud huve.
- 6.11 Haigusleht kirjutatakse patsiendile üldjuhul välja pärast patsiendi läbivaatust vastuvõtul või koduviisidil, vastavalt sotsiaalministri 26.09.2002 määrusele nr 114 „Töövõimetuslehe andmekoosseis ja pabervorm ning töövõimetuslehe registreerimise, väljakirjutamise ja Tervisekassale edastamise tingimused ja kord.“
- 6.12 Patsient, kellele on välja kirjutatud töövõimetusleht, ei sõida töövõimetuslehe kehtivuse ajal välisriiki puhkuseraisile ega kuritarvita muul viisil ajutise töövõimetuslehe hüvitist ja oma arsti usaldust.
- 6.13 Medicumi tervishoiuteenus peab vastama vähemalt arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega. Vajaduse korral peab tervishoiutöötaja kaasama teise spetsialisti.
- 6.14 Medicum ei saa anda lubadust patsiendi paranemiseks.

7 PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS

- 7.1 Medicum osutab patsiendile tervishoiuteenust üksnes tema nõusolekul. Medicum eeldab, et patsient on vastuvõtule registreerimisega teadlikult avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse saamiseks.
- 7.2 Patsiendil on õigus enne tervishoiuteenuse osutamist või selle osutamise jooksul muuta meelt ja võtta juba antud nõusolek tagasi.
- 7.3 Medicumil on õigus küsida patsiendi nõusolekut või juba antud nõusoleku tagasivõtmise avaldust kirjalikus või e-kirja vormis. Kui nõusolek on antud kirjalikus või e-kirja vormis, tuleb nõusoleku tagasivõtmise avaldus esitada samas vormis. Tervishoiuteenusest keeldumise korral on Medicumil õigus küsida patsiendilt allkirja keeldumise kohta.
- 7.4 Kui patsient muudab meelt tervishoiuteenuse osutamise kestel ning tervishoiuteenuse osutamise katkestamine ei ohusta patsiendi tervist, lõpetab tervishoiutöötaja tervishoiuteenuse osutamise patsiendi suhtes säästvaimal ja ohutuimal viisil.

8 OTSUSEVÕIMETULE PATSIENDILE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE

- 8.1 Võlaõigusseadus näeb ette, et kui patsient on teadvuseta või ei ole muul põhjusel võimeline tahet avaldama („**otsusevõimetu patsient**“) ning tal ei ole seaduslikku esindajat või seaduslikku esindajat ei ole võimalik kätte saada, on tervishoiuteenuse osutamine lubatud ka patsiendi nõusolekuta, kui see on patsiendi huvides ja vastab tema poolt varem avaldatud või tema eeldatavale tahtele ja tervishoiuteenuse viivitamatu osutamata jätmise oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist.
- 8.2 Otsusevõimetu patsiendi varem avaldatud või eeldatav tahe tuleb vastavalt võimalustele selgitada välja patsiendi omaste kaudu. Patsiendi omakseid tuleb teavitada patsiendi terviseseisundist, tervishoiuteenuse osutamisest ja sellega kaasnevatest ohtudest, kui see on asjaolude kohaselt võimalik.
- 8.3 Omasteks loetakse patsiendi abikaasat, vanemaid, lapsi, õdesid ja vendi. Omasteks võib lugeda ka muid patsiendile lähedasi inimesi, kui see tuleneb patsiendi elukorraldusest, näiteks patsiendi elukaaslast.

9 ALAEALISELE JA PSÜÜHIKAHÄIREGA PATSIENDILE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE

- 9.1 Võlaõigusseaduse kohaselt on piiratud teovõimega patsiendi seaduslikul esindajal (alaealise lapse vanemal ja psüühikahäirega täisealisele isikule kohtu määratud eestkostjal) õigus anda patsiendi eest teavitatud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks või patsiendi terviseseisundi kohta info avaldamiseks kolmandatele isikutele niivõrd, kuivõrd patsient ei ole võimeline poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt patsiendi huve, ei tohi Medicum seda otsust järgida.

10 TEENUSE OSUTAMISE EDASILÜKKAMINE

- 10.1 Medicumil on õigus lükata teenuse osutamine edasi, kui:
 - 10.1.1 see on Medicumi hinnangul kliendi seisundit arvestades mõistlik;
 - 10.1.2 töökorraldusliku probleemi (näiteks tervishoiutöötaja või muu töötaja haigestumise või meditsiiniseadme rikke) tõttu ei ole teenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik;
 - 10.1.3 klient hilineb vastuvõtule või teenusele;
 - 10.1.4 kliendi ja Medicumi töötaja vahel tekkinud konflikti tõttu on Medicumi hinnangul mõistlik suunata klient teise töötaja juurde;
 - 10.1.5 kliendi poolt tasumisele kuuluv tasu teenuse osutamise eest ei ole Medicumile tasutud;
 - 10.1.6 koduõel ei ole võimalik pääseda patsiendi koju sisse koduõendusteenust osutama.
- 10.2 Medicum teavitab klienti teenuse edasilükkamisest esimesel võimalusel ja pakub välja uue vastuvõtu või teenuse aja niipea, kui see on võimalik.

11 TEENUSE EEST TASUMINE

- 11.1 Tervisekassa poolt ravikindlustatud patsiendile ja teises Euroopa Liidu liikmesriigis

ravikindlustatud patsiendile osutatud tervishoiuteenuse eest võtab kindlustatud isikult tasu maksmise kohustuse üle Tervisekassa vastavalt ravikindlustuse seaduses ja muudes kohalduvates Euroopa Liidu ja Eesti õigusaktides ettenähtud korrale, tingimusel, et Medicumil on olemas vastav kehtiv ravikindlustusleping.

- 11.2 Patsient, kellele osutatava tervishoiuteenuse eest tasumise kohustuse võtab üle Tervisekassa, tasub Medicumile hinnakirjajärgse vastuvõtutasu. Tulenevalt ravikindlustuse seadusest ei hüvita vastuvõtutasu Tervisekassa.
- 11.3 Kliendi eest, kelle kohta on tehtud otsus sotsiaalse või töölase rehabilitatsiooni teenuse vajaduse kohta, võtab rehabilitatsiooniteenuse eest tasumise kohustuse õigusaktides sätestatud juhtudel ja ulatuses üle vastavalt kas Sotsiaalkindlustusamet või Töötukassa, tingimusel, et Medicumil on õigusaktides sätestatud vajalikel juhtudel olemas kehtiv vastav tasu maksmise kohustuse ülevõtmise leping.
- 11.4 Teenuse või teenuse osa eest, mille tasu maksmise kohustust ei võta üle Tervisekassa, Sotsiaalkindlustusamet, Töötukassa või muu kolmas isik, tasub klient Medicumile vastavalt Medicumi hinnakirjale.
- 11.5 Medicumil on õigus hinnakirja muuta. Klient tasub teenuse eest selle osutamise päeval kehtiva hinnakirja järgi.
- 11.6 Nii ravikindlustatud kui ravikindlustamata patsient tasub tervishoiuteenuse eest Medicumi hinnakirja alusel järgnevatel juhtudel:
 - 11.6.1 kui patsient soovib saada tervishoiuteenust, mis ei ole nimetatud Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus;
 - 11.6.2 kui patsient soovib saada Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus nimetatud tervishoiuteenust väljaspool üldjärjekorda;
 - 11.6.3 kui patsiendil ei ole eriarsti vastuvõtu aja **broneerimisel** saatekirja. Ravikindlustatud saatekirjata patsientidele osutatud tervishoiuteenuse eest tasumise kohustuse võtab Tervisekassa üle üksnes ravikindlustuse seaduse § 70 lõikes 3 sätestatud juhtudel: kui eriarstiabi osutatakse trauma, tuberkuloosi, silmahaiguse, naha- või suguhaiguse tõttu või kui osutatakse günekoloogilist või psühhiaatrilist abi.
- 11.7 Juhul kui Tervisekassa poolt ravikindlustamata patsiendil on sõlmitud ravikindlustusleping mõne teise kindlustusandjaga, võib Medicum kindlustusandja garantiikirja alusel lubada tervishoiuteenuse eest tasuta teisel kindlustusandjal.
- 11.8 Patsiendile osutatud vältimatu abi eest tasub kindlustusandja, Eesti Vabariigi Sotsiaalministeerium või patsient pärast tervishoiuteenuse osutamist.
- 11.9 Klient, kelle kohta on tehtud otsus sotsiaalse või töölase rehabilitatsiooni teenuse vajaduse kohta, tasub rehabilitatsiooniteenuse eest vastavalt Medicumi hinnakirjale ise ulatuses, milles Sotsiaalkindlustusamet ega Töötukassa ei võta kliendile osutatava rehabilitatsiooniteenuse eest tasumise kohustust üle. Klient, kelle kohta ei ole tehtud otsust sotsiaalse või töölase rehabilitatsiooni teenuse vajaduse kohta, tasub rehabilitatsiooniteenuse eest täies ulatuses ise vastavalt Medicumi hinnakirjale.
- 11.10 Medicumil on õigus küsida patsiendi käest tervishoiuteenuse osutamise eest tasu enne tervishoiuteenuse osutamist ette.
- 11.11 Kui klient on tühistanud broneeringu õigeaegselt, vähemalt 24 tundi enne vastuvõtu või teenuse osutamise algust, siis tagastatakse kliendile tasutud ettemaks täies ulatuses kliendi arvelduskontole 14 päeva jooksul alates broneeringu tühistamise teate saamisest.

- 11.12 Kui klient ei ole vastuvõtu teenuse eest tasunud ettenähtud ajaks, tühistatakse vastuvõtu või teenuse broneering automaatselt ja kliendi poolt edastatud e-posti aadressile saadetakse teade broneeringu tühistamise kohta.
- 11.13 Kui vastuvõtu või teenuse broneerimisel makstud summa erineb tegelikult osutatud teenuse maksumusest, maksab Medicum enamakstud osa raviarsti või muu Medicumi töötaja sellekohase märgukirja alusel kliendile tagasi või esitatakse kliendile täiendav arve teenuse eest tasumiseks.
- 11.14 Kui teenuse osutamise leping lõpeb tüüptingimuste punktis 12.1, 12.2, 12.3 või 13.4 kirjeldatud asjaoludel või mis tahes muudel kliendist tulenevatel põhjustel, ei ole kliendil õigust nõuda Medicumilt tasutud ettemaksu tagastamist.

12 VASTUVÕTULE MITTEILMUMINE JA PATSIENDI POOLT TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE MITTEVÕIMALDAMINE

- 12.1 Kui patsient ei saa Tervisekassa poolt tasutavale vastuvõtule või taastusravi paketi protseduurile tulla või kui ta ei võimalda temale tellitud koduõendusteenuse osutamist ega teata sellest Medicumile vähemalt 24 tundi enne teenuse osutamiseks kokkulepitud aega tühistamislingi kaudu või telefoni teel, on Medicumil vastavalt ravikindlustuse seaduse § 70 lg-le 6 õigus nõuda patsiendilt järgmise tervishoiuteenuse lepingu täitmisel visiiditasu kahekordses suuruses. Kui patsient on tasunud vastava visiiditasu ettemaksuna, on Medicumil sellisel juhul õigus tasutud visiiditasu mitte tagastada.
- 12.2 Kui patsient ei saa kas Tervisekassa, patsiendi enda või kolmanda isiku poolt tasutavale vastuvõtule või taastusravi paketi protseduurile tulla või kui ta ei võimalda temale tellitud koduõendusteenuse osutamist ega teata sellest Medicumile vähemalt 24 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega) tühistamislingi kaudu või telefoni teel, on Medicumil õigus esitada patsiendile arve tervishoiuteenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks. Tervishoiuteenuse osutamiseks valmisoleku kulude suuruseks loetakse vastava tervishoiuteenuse Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus kehtestatud hind või selle puudumisel Medicumi kehtiva hinnakirja järgne hind või juhul, kui patsient ei ole Tervisekassa ravikindlustusega kindlustatud isik, siis Medicumi kehtiva hinnakirja järgne hind. Kui patsient on tasunud vastuvõtu eest ettemaksu, on Medicumil sellisel juhul õigus tasutud ettemaksu valmisoleku kulude ulatuses mitte tagastada.
- 12.3 Kui klient ei saa muule teenusele tulla ega teata sellest Medicumile vähemalt 24 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega Medicumi registratuuris, tühistamislingi kaudu või telefoni teel, on Medicumil õigus esitada kliendile arve teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks. Teenuse osutamiseks valmisoleku kulude suuruseks loetakse Medicumi kehtiva hinnakirja järgne hind. Kui klient on tasunud vastuvõtu eest ettemaksu, on Medicumil sellisel juhul õigus tasutud ettemaksu valmisoleku kulude ulatuses mitte tagastada.
- 12.4 Vastuvõtu saab tühistada:
- vastuvõtu tühistamise lingi kaudu;
 - telefoni teel (vt p 4.1.2);
 - kõigis Medicumi struktuuriüksuste registratuurides.

13 TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

- 13.1 Medicumil on õigus teenuse osutamise lepingu sõlmimisest keelduda või juba sõlmitud teenuse osutamise lepingu raames konkreetse teenuse või teenuse osa osutamisest keelduda, kui:
- 13.1.1 klient hilineb vastuvõtule või teenusele;
 - 13.1.2 klient taotleb talle teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus tüüptingimustega;
 - 13.1.3 klient rikub oma kohustusi, mis tulenevad suuliselt või kirjalikult kokkulepitud teenuse osutamise tingimustest, tüüptingimustest, Medicumi sisereeglitest või õigusaktidest;
 - 13.1.4 patsient rikub Medicumile tervishoiuteenuse osutamiseks vajaliku informatsiooni andmise kohustust;
 - 13.1.5 patsiendi soovitud tervishoiuteenus ei ole konkreetsetes olukorras arstiteaduslikult põhjendatud;
 - 13.1.6 patsiendi soovitud tervishoiuteenuse osutamine toob patsiendi elule ja tervisele kaasa suurema riski kui tervishoiuteenuse osutamata jätmine;
 - 13.1.7 patsient rikub Medicumile tervishoiuteenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, sh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;
 - 13.1.8 Medicumil ei ole tegevusloa kohaselt õigust patsiendile soovitud teenust osutada või puudub erialane kompetents konkreetse teenuse osutamiseks;
 - 13.1.9 koduõendusteenuse osutamisel ei võimalda patsiendi tervislik seisund või kodune keskkond koduõendusteenust osutada;
 - 13.1.10 kliendi soovitud teenuse osutamine võib seada ohtu Medicumi töötaja või kolmanda isiku elu või tervise;
 - 13.1.11 Medicumi töötajatel ei ole võimalik kliendiga temale arusaadavas keeles suhelda ja kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu Medicumil ei ole võimalik saada näiteks patsiendi teavitatud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks;
 - 13.1.12 klient on Medicumi vastuvõtul või teenusel alkoholi- või narkojoobes või esinevad kliendil Medicumi töötajate hinnangul alkoholi- või narkojoobele viitavad tunnused, mis on loetletud sotsiaalministri 26.06.2014 määruses nr 37 "Joobeseisundile viitavate tunnuste loetelu ja nende tunnuste esinemise või mitteesinemise tuvastamise viisid";
 - 13.1.13 klient rikub teenuse osutamise eest Medicumile tasu maksmise kohustust, kui teenuse osutamise eest tasu maksmise kohustust ei kanna kliendi asemel Tervisekassa, Sotsiaalkindlustusamet, Töötukassa või muu isik;
 - 13.1.14 klient või tema lähedane käitub Medicumi töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda.
- 13.2 Tervishoiuteenuse osutamisest keeldumine või lõpetamine kirjeldatakse patsiendi ravidokumentides.
- 13.3 Teenuse osutamise leping lõpeb poolte kokkuleppel või õigusaktides sätestatud alustel (sh tervishoiuteenuse osutamise lõppemisega või tervishoiuteenuse osutamise ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse osutaja poolt). Muuhulgas lõpeb tervishoiuteenuse osutamise leping ka siis, kui patsient ei ilmu vastuvõtule või protseduurile või kui ta ei võimalda Medicumil talle tervishoiuteenust osutada.

- 13.4 Klient võib lepingu igal ajal kirjalikus vormis põhjust avaldamata üles öelda, kuid lepingu ülesütlemine ei mõjuta lepingust juba tekkinud õiguste ja kohustuste, sh tasu maksmise kohustust. Muuhulgas loetakse teenuse osutamise lepingu kliendi poolt üles öelduks siis, kui klient ei ilmu teenusele, vastuvõtule või protseduurile või kui ta ei võimalda Medicumil talle teenust osutada.

14 PATSIENDI TERVISEANDMETE KAITSE JA DOKUMENTEERIMINE

- 14.1 Võlaõigusseaduse kohaselt on kõrvalise isiku juuresolek tervishoiuteenuse osutamisel lubatud üksnes patsiendi nõusolekul, välja arvatud juhul, kui tervishoiuteenuse osutamine kõrvalise isiku juuresolekuta ei ole võimalik, patsiendi nõusolekut ei ole võimalik küsida ja tervishoiuteenuse osutamata jätmise ohustaks oluliselt patsiendi elu või tervist.
- 14.2 Medicumil on võlaõigusseaduse järgi kohustus patsiendile tervishoiuteenuse osutamine nõuetekohaselt dokumenteerida ja neid dokumente säilitada. See tähendab, et igal vastuvõtul sisestab Medicumi töötaja Medicumi infosüsteemi patsiendi terviseseisundit ja ravi kajastavad andmed. Kõigil patsiendi raviprotsessis osalevatel tervishoiutöötajatel on nendele patsiendi andmetele ligipääs.
- 14.3 Medicum täidab oma saladuse hoidmise kohustust, hoides saladuses tema töötajatele tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku, eraelu ja terviseseisundi kohta.
- 14.4 Võlaõigusseaduse kohaselt on saladuse hoidmise kohustuse täitmisest lubatud mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmise võib kahjustada teda ennast või teisi inimesi.
- 14.5 Patsiendil on õigus otsustada, kellele tohib Medicum tema terviseseisundi kohta teavet anda. Patsiendil on õigus nimetada isikud, kellele tohib Medicum tema terviseseisundi kohta teavet anda. Kontaktisikute andmed registreeritakse Medicumi infosüsteemis. Samuti on patsiendil võimalus anda tema valitud isikule volikiri tema tervise kohta Medicumilt teabe saamiseks.
- 14.6 Patsiendil on õigus tema terviseandmeid sisaldavate dokumentidega tutvuda ja saada neist koopiaid, kui seadusest ei tulene teisiti. Esimese andmete koopia esitab Medicum oma kulul, edasiste lisakoopiate esitamisel on Medicumil õigus nõuda mõistlikku tasu.
- 14.7 Medicumil on õigus tervishoiuteenuse osutamist kinnitavaid andmeid salvestada dokumenteerimise eesmärgil.
- 14.8 Teiste klientide andmete kaitse eesmärgil on kliendil ja kolmandal isikul Medicumis pildistamine, helisalvestamine ja filmimine lubatud üksnes Medicumi juhatuse kirjalikus või e-kirja vormis antud nõusolekul.
- 14.9 Medicum väljastab patsiendi terviseandmeid patsiendile üldjuhul eesti keeles ning patsiendil on vajadusel võimalik need omal kulul tõlkida lasta. Medicumil ei ole kohustust väljastada patsiendile terviseandmeid muus keeles kui eesti keeles, kuid Medicum ja patsient võivad erandkorras kokku leppida võõrkeelsete terviseandmete väljastamises tasu eest.
- 14.10 Medicum ei ole kohustatud väljastama tõendeid või kirjalikke selgitusi seoses patsiendile tervishoiuteenuse osutamise või tema terviseseisundiga, mida ei ole õigusaktides loetletud ja mille väljastamiseks õigusaktid Medicumi sõnaselgelt ei kohusta. Medicum ja patsient võivad erandkorras kokku leppida teiste tõendite väljastamise, nendes kirjeldatavate andmete koosseisu ja väljastamise tasu.

14.11 Patsiendi isikuandmete töötlemine toimub Medicumis kooskõlas isikuandmete kaitset reguleerivate Euroopa Liidu ja Eesti õigusaktidega ning Medicumi privaatsuspoliitikaga.

15 KAEBUSED

15.1 Erimeelsused Medicumi ja kliendi vahel seoses teenuse osutamisega lahendatakse esmajärjekorras kolmandaid isikuid kaasamata.

15.2 Klient saab esitada teenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi või ettepanekuid:

15.2.1 kõigis Medicumi struktuuriüksustes üles seatud postkastide kaudu;

15.2.2 e-kirja teel aadressil medicum@medicum.ee;

15.2.3 Medicumi kodulehel www.medicum.ee;

15.2.4 posti teel aadressil Punane 61, Tallinn 13619;

15.2.5 Medicumi büroos aadressil Punane 61, Tallinn, 5. korrus;

15.2.6 Medicumi registratuuris aadressil Punane 61, Tallinn, 1. korrus.

15.3 Kõik klientide poolt Medicumile esitatud kaebused registreeritakse viivitusega.

15.4 Medicum vastab esitatud kaebusele 15 päeva jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse kliendi poolt esitatud e-kirja või postiaadressil. Medicum ei vasta anonüümsetele kaebustele või kaebustele, milles on märgitud, et Medicumi vastust ei ole vaja.

15.5 Patsiendil on õigus pöörduda Medicumi tegevuse kohta hinnangu saamiseks riigiasutuste poole, sh tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjoni, Andmekaitse Inspektsiooni, Terviseametisse, Tervisekassasse, Sotsiaalministeeriumisse.

15.6 Kliendil on muude teenuste kui tervishoiuteenuste osas võimalik pöörduda ka kohtuvälise kaebusi ja vaidlusi lahendava organi poole, milleks on Eestis Tarbijavaidluste komisjon (e-post avalduk@komisjon.ee, rohkem teavet pöördumise tingimuste kohta leitav siit: <https://komisjon.ee/et>). Tarbija võib vaidluste lahendamiseks kasutada ka asjaomast veebiplatvormi aadressil <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

15.7 Medicum tuletab meelde, et klient saab teenuse lepingutingimustele mittevastavuse korral tugineda seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele. Eestis kehtiva võlaõigusseaduse kohaselt, kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja: 1) nõuda kohustuse täitmist; 2) oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda; 3) nõuda kahju hüvitamist; 4) taganeda lepingust või öelda leping üles; 5) alandada hinda; 6) rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda viivist.

16 MEDICUMI VASTUTUS TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEL

16.1 Medicum ja tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest.

16.2 Medicum ei vastuta tervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate võimalike negatiivsete tagajärgede eest, kui tervishoiuteenus vastab arstiteaduse üldisele tasemele, tervishoiuteenuse vahetu osutaja on patsienti kaasnevatest riskidest teavitanud ning patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks.

- 16.3 Medicum vastutab ka Medicumile teenust osutavate teiste juriidiliste isikute tegevuse ja tervishoiuteenuse osutamisel kasutatavate seadmete vigade eest.
- 16.4 Medicumi ja tervishoiuteenust vahetult osutava tervishoiutöötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama patsient, välja arvatud juhul, kui patsiendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.
- 16.5 Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis aastat alates ajast, mil ta sai teada Medicumi või arsti poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest seonduvalt tervishoiuteenuse osutamisega.

Töörühma koosseis

Töörühma juht Mari Past

Töörühma liikmed: Tõnis Allik, Siiri Heinsaar, Marko Kilk, Evelin Mals, Hille Peitel, Natalja Timtšuk ja Andra Õismaa