

СОДЕРЖАНИЕ

1.	СФЕРА ДЕЙСТВИЯ ТИПОВЫХ УСЛОВИЙ	2
2.	ТЕРМИНЫ	2
3.	ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ.....	2
4	РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРИЕМ.....	3
5	ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ MEDICUM И ПАЦИЕНТА	3
6	СОТРУДНИЧЕСТВО МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И MEDICUM В РАМКАХ ОКАЗАНИЯ ПАЦИЕНТУ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ	4
7	СОГЛАСИЕ ПАЦИЕНТА НА ОКАЗАНИЕ ЕМУ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ.....	5
8	ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НЕДЕЕСПОСОБНОМУ ПАЦИЕНТУ	6
9	ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕМУ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ПАЦИЕНТУ С ПСИХИЧЕСКИМ РАССТРОЙСТВОМ	6
10	ОТСРОЧКА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ	7
11	ОПЛАТА	7
12	НЕЯВКА НА ПРИЕМ.....	8
13	ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ.....	8
14	ЗАЩИТА И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ДАННЫХ О ЗДОРОВЬЕ ПАЦИЕНТА	9
15	ЖАЛОБЫ	11
16	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ MEDICUM.....	11

1. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ ТИПОВЫХ УСЛОВИЙ

- 1.1 Типовые условия оказания услуги здравоохранения Medicum (далее: **«типовые условия»**) содержат права и обязанности акционерного общества Medicum, акционерного общества Medicum Perearstikeskus, товарищества с ограниченной ответственностью Medicum Dental, товарищества с ограниченной ответственностью Koduõde (далее совместно: **«Medicum»**) и пациента Medicum (далее: **«пациент»**), а также ответственность перед пациентом в рамках оказания услуги здравоохранения в Medicum.
- 1.2 Эти типовые условия считаются типовыми условиями договора об оказании услуги здравоохранения в значении 760-й статьи Обязательственно-правового закона.

2. ТЕРМИНЫ

- 2.1 **Пациент** – человек, которому Medicum оказывает услугу здравоохранения или который выразил желание получить услугу здравоохранения от Medicum.
- 2.2 **Работник здравоохранения** – врач, врач-стоматолог, медсестра или акушерка, зарегистрированный(ая) в Департаменте здоровья и оказывающий(ая) услугу здравоохранения в Medicum.
- 2.3 **Поставщик услуги здравоохранения** – любой работник здравоохранения в Medicum и эти оказывающие услуги здравоохранения юридические лица: акционерное общество Medicum, акционерное общество Medicum Perearstikeskus, товарищество с ограниченной ответственностью Medicum Dental и товарищество с ограниченной ответственностью Koduõde.
- 2.4 **Услуга здравоохранения** – деятельность работника здравоохранения по профилактике, диагностированию и лечению заболевания, травмы или отравления. Цель оказания услуги здравоохранения – облегчить страдания пациента, предотвратить ухудшение его состояния или обострение его заболевания, восстановить и поддерживать его здоровье, улучшить качество его жизни. Услуги здравоохранения Medicum перечислены на сайте Medicum www.medicum.ee и в число этих услуг входят, среди прочего, выдача справок о состоянии здоровья, проведение обследований и сбор анализов.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- 3.1 Договор об оказании **услуги здравоохранения** считается заключенным между Medicum и пациентом с момента регистрации пациента на прием в Medicum или на первый визит для оказания услуги ухода на дому. Также с момента регистрации пациента на прием в Medicum или на первый визит для оказания услуги ухода на дому к пациенту применяются типовые условия.

3.2 Договор об оказании **услуги здравоохранения** состоит из типовых условий и устно или письменно оговоренных с пациентом условий. Помимо этого, правоотношение между пациентом и Medicum регулируется сообщенными пациенту правилами Medicum (в том числе часами врачебных приемов, правилами внутреннего распорядка и описанием очереди на лечение) и применяемыми к оказанию услуги здравоохранения законодательными актами.

4 РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРИЕМ

- 4.1 Пациент может зарегистрироваться на прием семейного врача или на первый прием врача-специалиста:
 - 4.1.1 на сайте Medicum www.medicum.ee;
 - 4.1.2 по телефону (605 0601 Lasnamäe Medicum, ул. Пунане, 61, Таллинн; 881 1300 Sadama Medicum, ул. Уус-Садама, 21, Таллинн; 605 0615 регистратура зубного врача; 731 2260 Тартуский центр семейных врачей Medicum, ул. Туру, 2, Тарту);
 - 4.1.3 в регистратуре любой структурной единицы Medicum.
- 4.2 В случае если обязанность по оплате услуги здравоохранения берет на себя Больничная касса, пациент будет зарегистрирован в порядке общей очереди на первое свободное время или, если пациент пожелает, на более позднее свободное время.
- 4.3 Пациенты, желающие оплатить услугу здравоохранения на основании прейскуранта Medicum, будут зарегистрированы вне общей очереди.
- 4.4 Если пациент нуждается в срочном лечении, то рекомендуется регистрироваться на прием по телефону, описав свою проблему. Регистратура оценит потребность пациента в безотлагательной помощи на основании оговоренных критериев и регистрирует пациента на прием семейной медсестры, семейного врача или дежурного врача. Потребность в направлении на прием врача-специалиста (в выдаче направления) определяется семейным врачом пациента или дежурным врачом.
- 4.5 Если пациент нуждается в индивидуально подобранном пакете услуг, и Medicum готов предложить такой пакет, то Medicum может предложить его за договорную плату.
- 4.6 На повторный прием семейного врача или врача-специалиста пациента регистрирует врач или медицинская сестра.
- 4.7 Услугу ухода на дому прописывает (выдает направление) лечащий врач пациента. Справочный телефон услуги ухода на дому – 650 5092.

5 ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ MEDICUM И ПАЦИЕНТА

- 5.1 Работники Medicum и пациенты относятся друг к другу с уважением.
- 5.2 Medicum обязан оказывать услугу здравоохранения запросившему ее пациенту, если желаемые условия договора (например: сформулированная пациентом услуга здравоохранения) не противоречат законодательству и типовым условиям.

- 5.3 В рамках договора об оказании услуги здравоохранения Medicum обязуется:
- 5.3.1 оказывать пациенту услугу здравоохранения;
 - 5.3.2 извещать пациента о состоянии его здоровья, протекании и результатах лечения, получив от пациента его информированное согласие;
 - 5.3.3 хранить в тайне полученные в ходе оказания услуги здравоохранения данные о личности и состоянии здоровья пациента (обязанность хранить тайну);
 - 5.3.4 должным образом документировать оказание услуги здравоохранения и сохранять соответствующие документы (обязанность вести документацию).
- 5.4 В рамках договора об оказании услуги здравоохранения пациент обязуется:
- 5.4.1 оплатить ту часть расходов на оказание ему услуги здравоохранения, которая не покрывается Больничной кассой Эстонии или другим лицом (обязанность внести оплату);
 - 5.4.2 сообщить Medicum все известные ему и необходимые для оказания ему услуги здравоохранения обстоятельства (обязанность разгласить информацию);
 - 5.4.3 оказывать Medicum содействие, предусмотренное договором об оказании услуги здравоохранения (обязанность помогать).

6 СОТРУДНИЧЕСТВО МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И MEDICUM В РАМКАХ ОКАЗАНИЯ ПАЦИЕНТУ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- 6.1 Пациент должен явиться на прием в Medicum к указанному при регистрации времени.
- 6.2 Перед получением услуги здравоохранения пациенту следует учесть все предварительные регистрационные действия и, соответственно, прибыть в Medicum по меньшей мере за 15 минут до оговоренного времени начала оказания ему услуги здравоохранения.
- 6.3 Для получения услуги здравоохранения пациент возьмет с собой содержащий фотографию удостоверяющий личность документ (паспорт, ID-карту или водительские права). Если пациент не может явиться на прием в условленное время, он должен предупредить Medicum об этом по меньшей мере за 12 часов. При желании пациента ему будет назначено новое время приема.
- 6.4 По умолчанию Medicum оказывает услуги здравоохранения на эстонском языке. С пациентом может быть достигнута отдельная договоренность для оказания ему услуги здравоохранения на ином языке.
- 6.5 Пациент имеет право на активное участие в процессе лечения. Пациент также имеет право быть выслушанным работником Medicum во временных рамках назначенного пациенту приема.
- 6.6 Пациент и Medicum сотрудничают ради достижения оптимальных результатов лечения.
- 6.7 Пациент должен выполнять полученные от работника здравоохранения в Medicum рекомендации по выздоровлению и поддержанию хорошего здоровья, например: воздерживаться от курения, интенсивнее заниматься спортом.

- 6.8 Для достижения оптимальных результатов лечения пациент должен извещать непосредственно занимающегося оказанием ему услуги здравоохранения работника обо всех обстоятельствах, которые могут повлиять на состояние здоровья пациента и на процесс оказания ему услуги здравоохранения, например: о хронических заболеваниях, нездоровых привычках и принимаемых лекарствах.
- 6.9 Medicum предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья и услугах здравоохранения, которые следовало бы ему еще оказать. Medicum разъяснит пациенту суть необходимой услуги здравоохранения, ее цель, сопряженные риски, доступность и альтернативы.
- 6.10 Medicum запрещено сообщать пациенту информацию о состоянии его здоровья и необходимых услугах здравоохранения, если пациент отказался получать такую информацию и его отказ не навредит оправданным интересам пациента и других лиц.
- 6.11 Больничный лист будет выписан пациенту только после осмотра пациента на приеме или при визите к пациенту на дом, причем в соответствии с действовавшим на момент утверждения типовых условий постановлением министра социальных дел № 114 от 26.09.2002 г. под названием «Включаемые в лист нетрудоспособности данные и его форма на бумажном носителе, а также условия и порядок регистрации листа нетрудоспособности, его выписывания и передачи в Больничную кассу».
- 6.12 Пациент, которому выписан лист нетрудоспособности, не может в период действия этого листа выезжать на отдых за рубеж или иным образом злоупотреблять своим пособием по временной потере трудоспособности и доверием своего лечащего врача.
- 6.13 Услуга здравоохранения Medicum должна соответствовать, по меньшей мере, общему уровню медицины в течение всего периода оказания этой услуги, причем поставщик услуги здравоохранения обязан действовать с обычно ожидаемой тщательностью. При необходимости работник здравоохранения должен привлечь другого специалиста.
- 6.14 Medicum не может гарантировать выздоровление пациента.

7 СОГЛАСИЕ ПАЦИЕНТА НА ОКАЗАНИЕ ЕМУ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- 7.1 Medicum окажет пациенту услугу здравоохранения только с его согласия. Medicum исходит из того, что пациент при регистрации на прием сознательно выразил свое согласие на получение услуги здравоохранения.
- 7.2 Согласие на получение услуги ухода на дому дается и отзывается всегда в письменном виде.
- 7.3 До или во время оказания ему услуги здравоохранения пациент имеет право передумать и отозвать свое согласие.
- 7.4 Medicum вправе запросить у пациента в обычном письменном виде или в виде электронного письма его согласие или заявление об отзыве ранее полученного от

пациента согласия. Если согласие было дано в обычном или электронном письменном виде, то пациент должен подать заявление в Medicum об отзыве согласия в таком же виде.

- 7.5 Если пациент передумал получать услугу здравоохранения во время ее оказания ему и прерывание оказания услуги здравоохранения не навредит здоровью пациента, то работник здравоохранения прекратит оказание пациенту услуги здравоохранения наиболее щадящим и безопасным образом.

8 ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НЕДЕЕСПОСОБНОМУ ПАЦИЕНТУ

- 8.1 Обязательственно-правовой закон гласит, что если пациент находится в бессознательном состоянии или по иной причине не способен выразить свою волю («**недееспособный пациент**»), причем у него нет законного представителя или не удастся связаться с его законным представителем, то разрешается оказание такому пациенту услуги здравоохранения и без его согласия, если это в интересах пациента и соответствует ранее выраженной пациентом воле или его предполагаемой воле, причем воздержание от немедленного оказания услуги здравоохранения представит опасность для жизни пациента или поставит под серьезную угрозу его здоровье.
- 8.2 Ранее выраженную пациентом волю или его предполагаемую волю следует по мере возможности выяснить в общении с его родными. Родных пациента следует известить о состоянии его здоровья, оказании ему услуги здравоохранения и сопутствующих рисках, если обстоятельства позволяют сделать это.
- 8.3 Родными считаются супруг(а) пациента, его родители, дети, братья и сестры. К родным также можно отнести других близких пациенту людей в соответствии с укладом жизни этого пациента, например: его партнера, с которым он проживает без заключения брака.

9 ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕМУ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ПАЦИЕНТУ С ПСИХИЧЕСКИМ РАССТРОЙСТВОМ

- 9.1 Обязательственно-правовой закон гласит, что если пациент имеет ограниченную дееспособность, то его законный представитель (родитель несовершеннолетнего ребенка, назначенный судом совершеннолетнему лицу с психическим расстройством опекун) имеет право дать за пациента информированное согласие на оказание ему услуги здравоохранения или разглашение третьим лицам информации о состоянии здоровья пациента, причем это согласие дается в пределах неспособности пациента ответственным образом взвесить все соответствующие аргументы «за» и «против». Если решение законного представителя явным образом противоречит интересам пациента, Medicum не сможет согласиться с таким решением.

10 ОТСРОЧКА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- 10.1 Medicum имеет право на отсрочку оказания услуги здравоохранения в следующих случаях:
- 10.1.1 такая отсрочка имеет смысл в связи с состоянием здоровья пациента;
 - 10.1.2 организационная проблема (например: заболел работник здравоохранения или сломалось медицинское оборудование) исключает оказание услуги здравоохранения в назначенное время;
 - 10.1.3 пациент опоздал на прием;
 - 10.1.4 Medicum считает, что из-за конфликта между пациентом и работником здравоохранения есть смысл направить пациента к другому работнику здравоохранения;
 - 10.1.5 Medicum не получил от пациента предусмотренную плату за услугу здравоохранения;
 - 10.1.6 Патронажная сестра не может попасть домой к пациенту для оказания услуги ухода на дому.
- 10.2 Medicum при первой возможности сообщит пациенту об отсрочке оказания услуги здравоохранения и предложит новое время приема как можно скорее.

11 ОПЛАТА

- 11.1 Обязательство по оплате услуги здравоохранения, оказываемой пациентам с медицинской страховкой Больничной кассы или медицинской страховкой, оформленной в другом государстве Европейского Союза, берет на себя Больничная касса в порядке, сформулированном в Законе о медицинском страховании и прочих соответствующих законодательных актах Европейского Союза и Эстонской Республики.
- 11.2 Пациент, оплату оказываемой которому услуги здравоохранения берет на себя Больничная касса, вносит Medicum только плату за прием, согласно прейскуранту. По Закону о медицинском страховании, Больничная касса не возмещает плату за прием.
- 11.3 Ту часть расходов Medicum на оказание услуги здравоохранения, обязательство по оплате которой не берет на себя Больничная касса или иное третье лицо, покрывает сам пациент согласно прейскуранту Medicum.
- 11.4 Medicum вправе вносить изменения в свой прейскурант. Пациент оплачивает услугу здравоохранения по прейскуранту, действовавшему в день оказания ему этой услуги.
- 11.5 Как застрахованные, так и незастрахованные пациенты оплачивают услуги здравоохранения на основании прейскуранта Medicum в следующих случаях:
- 11.5.1. если пациент желает получить услугу здравоохранения, не указанную в перечне услуг здравоохранения Больничной кассы;
 - 11.5.2. если пациент желает получить услугу здравоохранения, указанную в перечне услуг здравоохранения Больничной кассы, вне общей очереди;

- 11.5.3. при отсутствии у пациента направления на прием врача-специалиста. Обязательство по оплате услуги здравоохранения, оказываемой застрахованным пациентам без направления, Больничная касса берет на себя исключительно в случаях, перечисленных в ч. 3 ст. 70 Закона о медицинском страховании: в случае оказания специализированной врачебной помощи в связи с травмой, хроническим заболеванием, туберкулезом, глазным, кожным или венерологическим заболеванием либо в случае оказания ему гинекологической или психиатрической помощи.
- 11.6 Если у пациента, который не застрахован в Больничной кассе, есть договор о медицинском страховании с другим страховщиком, то Medicum может позволить этому страховщику оплатить услугу здравоохранения на основании предъявленного страховщиком гарантийного письма.
- 11.7 Если пациенту была оказана услуга здравоохранения в виде неотложной медицинской помощи, то оплата будет произведена страховщиком, Министерством социальных дел Эстонии или самим пациентом после оказания такой услуги.

12 НЕЯВКА НА ПРИЕМ

- 12.1 Если пациент не явился на прием в условленное время и не предупредил Medicum об этом по меньшей мере за 12 часов, Medicum вправе выставить пациенту счет для покрытия расходов на готовность к оказанию услуги здравоохранения. Расходы на готовность к оказанию услуги здравоохранения покрываются согласно цене в перечне Больничной кассы Эстонии или в прейскуранте Medicum.
- 12.2 Если пациент приобрел пакет реабилитационного лечения с определенным количеством процедур, но не явился на процедуру в условленное время и не предупредил Medicum об этом по меньшей мере за 12 часов, Medicum сочтет эту процедуру выполненной и деньги за нее пациенту возвращены не будут.

13 ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- 13.1 Medicum имеет право на отказ от заключения договора об оказании услуги здравоохранения или от оказания услуги здравоохранения согласно уже заключенному договору в следующих случаях:
- 13.1.1 пациент опоздал на прием;
- 13.1.2 пациент желает получить услугу здравоохранения на условиях, которые противоречат типовым условиям;
- 13.1.3 пациент нарушил свои обязанности, сформулированные в оговоренных сторонами и оформленных устно или письменно условиях оказания услуги здравоохранения, типовых условиях, правилах Medicum или законодательных актах;
- 13.1.4 пациент не предоставил Medicum информацию, необходимую для оказания ему услуги здравоохранения;

- 13.1.5 выбранная пациентом услуга здравоохранения не является обоснованной с медицинской точки зрения в данной ситуации;
- 13.1.6 оказание выбранной пациентом услуги здравоохранения создаст для жизни и здоровья пациентов больше рисков, чем отказ от оказания услуги;
- 13.1.7 пациент при получении услуги здравоохранения откажется от обязательных сопроводительных медицинских и прочих услуг Medicum, без которых оказания основной услуги здравоохранения перестает быть целесообразным;
- 13.1.8 лицензия Medicum не позволяет оказать выбранную пациентом услугу здравоохранения или у Medicum отсутствует профессиональная компетентность для оказания выбранной пациентом услуги здравоохранения;
- 13.1.9 состояние здоровья пациента или ситуация в месте его проживания не позволяют оказать ему услугу ухода на дому;
- 13.1.10 оказание выбранной пациентом услуги здравоохранения представляет потенциальную опасность для жизни или здоровья работника Medicum или третьего лица;
- 13.1.11 работники Medicum не могут общаться с пациентом на понятном ему языке, и пациент не может нанять переводчика, поэтому Medicum не может получить от пациента информированное согласие для оказания ему услуги здравоохранения;
- 13.1.12 пациент явился на прием в Medicum в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или, по оценке работников Medicum, у пациента наблюдаются признаки алкогольного или наркотического опьянения, перечисленные в постановлении министра социальных дел № 37 от 26.06.2014 г. под названием «Перечень указывающих на состояние опьянения признаков и способы выявления наличия или отсутствия этих признаков»;
- 13.1.13 пациент не заплатил Medicum за получаемую услугу здравоохранения, которую не должны за него оплачивать Больничная касса Эстонии и прочие лица;
- 13.1.14 пациент или кто-то из его близких ведет себя с работниками Medicum невежливо или совершает в их отношении вербальное или физическое насилие.
- 13.2 Отказ от оказания услуги здравоохранения или преждевременное прекращение ее оказания фиксируется в медицинских документах пациента.

14 ЗАЩИТА И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ДАННЫХ О ЗДОРОВЬЕ ПАЦИЕНТА

- 14.1 Обязательственно-правовой закон гласит, что постороннему лицу разрешается присутствовать при оказании услуги здравоохранения только с согласия пациента, за исключением случаев, когда оказание услуги здравоохранения невозможно без присутствия постороннего лица, невозможно заручиться согласием пациента и отказ от оказания услуги здравоохранения подвергнет риску жизнь или здоровье пациента.

- 14.2 Согласно Обязательственно-правовому закону, Medicum обязан надлежащим образом документировать оказание пациенту медицинских услуг и хранить соответствующие документы. Это означает, что работник Medicum на каждом приеме вводит в инфосистему Medicum сведения о состоянии здоровья и лечении пациента. Доступ к этим сведениям имеется у всех работников здравоохранения, участвующих в процессе лечения пациента.
- 14.3 Medicum соблюдает свою обязанность хранить тайну, не разглашая полученные персоналом в ходе оказания услуги здравоохранения или выполнении иных трудовых обязанностей данные о личности, частной жизни и состоянии здоровья пациента.
- 14.4 Обязательственно-правовой закон гласит, что можно в разумных пределах уклоняться от соблюдения обязанности хранить тайну в ситуациях, когда неразглашение личных данных пациента может нанести вред ему самому или другим людям.
- 14.5 Пациент вправе сам решать, с кем Medicum может делиться данными о состоянии его здоровья. Пациент имеет право указать конкретных лиц, с которыми Medicum может делиться данными о состоянии его здоровья. Данные контактных лиц регистрируются в инфосистеме Medicum. Также пациент может выдать выбранному им лицу доверенность на получение от Medicum информации о его здоровье.
- 14.6 Пациент имеет право на ознакомление с документами, содержащими сведения о его здоровье, и получение снятых с них копий, если законодательством не предусмотрено иначе. Плата за такие копии взимается начиная с 20-й страницы.
- 14.7 Medicum вправе записывать сведения, подтверждающие оказание услуги здравоохранения, с целью документирования.
- 14.8 В целях защиты данных о состоянии здоровья других пациентов пациенты и третьи лица могут фотографировать, снимать видео и делать аудиозаписи в Medicum только при наличии соответствующего разрешения правления Medicum в обычном письменном виде или в виде электронного письма.
- 14.9 Medicum обычно выдает пациенту данные о его здоровье на эстонском языке. При необходимости пациент может за свой счет заказать перевод этой информации на более подходящий ему язык. Medicum не обязан выдавать пациенту данные о его здоровье на другом языке, но Medicum может в исключительном случае договориться о выдаче пациенту данных о его здоровье на другом языке за определенную плату.
- 14.10 Medicum не обязан выдавать справки или письменные разъяснения в связи с оказанием пациенту услуги здравоохранения или состоянием его здоровья, если выдача таких справок и дача таких пояснений не предусмотрены законодательством в обязательном порядке. Medicum и пациент могут в исключительном случае договориться о выдаче пациенту иных справок, содержащейся в них информации и плате за их выдачу.
- 14.11 Обработка личных данных пациента в Medicum осуществляется в соответствии с регулирующими защитой личных данных законодательными актами Европейского Союза и Эстонской Республики.

15 ЖАЛОБЫ

- 15.1 Разногласия между Medicum и пациентом в связи с оказанием пациенту услуги здравоохранения урегулируются первоочередным образом без привлечения третьих лиц.
- 15.2 Пациент может предоставлять связанные с оказанием ему услуги здравоохранения обратную связь, жалобы и предложения таким образом:
- 15.2.1 через специальные почтовые ящики во всех структурных единицах Medicum;
 - 15.2.2 по адресу электронной почты medicum@medicum.ee;
 - 15.2.3 на сайте Medicum www.medicum.ee;
 - 15.2.4 обычным письмом по адресу ул. Пунане, 61, Таллинн 13619;
 - 15.2.5 в столичном офисе Medicum на улице Пунане, 61 (пятый этаж).
- 15.3 Все подаваемые пациентами жалобы немедленно регистрируются в Medicum.
- 15.4 Medicum ответит на полученную жалобу в течение 30 дней с даты ее регистрации. Ответ будет отправлен по указанному пациентом адресу электронной или обычной почты. Medicum не реагирует на анонимные жалобы и жалобы, в которых отмечено, что ответ Medicum не обязателен.
- 15.5 Для получения оценки деятельности Medicum пациент имеет право обращаться в ряд государственных учреждений, в том числе: экспертную комиссию по качеству услуг здравоохранения, Инспекцию по защите данных, Департамент здоровья, Больничную кассу Эстонии и Министерством социальных дел.

16 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ MEDICUM

- 16.1 Medicum и непосредственно оказывающий услугу здравоохранения работник несут ответственность за виновное нарушение своих обязанностей, в первую очередь за совершенные при диагностировании и лечении ошибки, а также за ошибки при извещении пациента и получении его согласия.
- 16.2 Medicum не несет ответственности за возможные отрицательные последствия оказания услуги здравоохранения, если эта услуга соответствует общему уровню медицины, поставщик услуги здравоохранения предупредил пациента о сопутствующих рисках и пациент дал свое согласие на получение услуги здравоохранения.
- 16.3 Medicum также несет ответственность за деятельность обслуживающих Medicum третьих юридических лиц и сбои в работе оборудования, используемого при оказании услуги здравоохранения.
- 16.4 Обстоятельства факта ответственности Medicum и непосредственно оказывающего услугу здравоохранения работника должны быть доказаны пациентом, за исключением случаев, когда оказание пациенту услуги здравоохранения не было должным образом задокументировано.
- 16.5 Требование пациента о возмещении ущерба действует в течение 5 лет с момента, когда пациент узнал о нарушении обязательств Medicum или врачом и нанесении соответствующего ущерба.