

## SISÄLLYS

1	VAKIOEHTOJEN LAAJUUS .....	2
2	KÄSITTEET .....	2
3	TERVEYSPALVELUN TARJOAMISEN SOPIMUKSEN TEKO .....	2
4	ILMOITTAUTUMINEN VASTAANOTOLLE .....	3
5	MEDICUMIN JA POTILAAN PERUSVELVOLLISUUDET .....	3
6	POTILAAN JA MEDICUMIN YHTEISTYÖ TERVEYSPALVELUA TARJOTTAESSA .....	4
7	POTILAAN SUOSTUMUS TERVEYSPALVELUN TARJOAMISEEN .....	5
8	TERVEYSPALVELUN TARJOAMINEN PÄÄTÖKSENTEKOON KYKENEMÄTTÖMÄLLE POTILAALLE .....	5
9	TERVEYSPALVELUN TARJOAMINEN ALAIKÄISELLE TAI MIELENTERVEYSHÄIRIÖSTÄ KÄRSIVÄLLE POTILAALLE .....	6
10	TERVEYSPALVELUN TARJOAMISEN LYKKÄÄMINEN .....	6
11	TERVEYSPALVELUSTA MAKSAMINEN .....	6
12	VASTAANOTOLLE SAAPUMATTA JÄTTÄMINEN .....	7
13	TERVEYSPALVELUN TARJOAMISESTA KIELTÄYTYMINEN .....	7
14	POTILAAN TERVEYSTIETOJEN SUOJAAMINEN JA DOKUMENTOINTI .....	8
15	VALITUKSET .....	9
16	MEDICUMIN VASTUU .....	10

## 1 VAKIOEHTOJEN LAAJUUS

- 1.1 Medicumin terveystalvelujen tarjoamisen vakioehdoissa ("**vakioehdot**") säädetaan Aktsiaselts Medicumin, Medicum Perearstikeskus AS:n, OÜ Medicum Dentalin ja OÜ Koduõden (yhdessä "**Medicum**") sekä Medicumin potilaan ("**potilas**") oikeudet, velvollisuudet ja vastuut, jotka koskevat terveystalvelujen tarjoamista potilaalle Medicumissa.
- 1.2 Näitä vakioehtoja käsitetään velvoiteoikeuslain 760 §:ssä tarkoitettuina terveystalvelun tarjoamisen sopimuksen vakioehtoina.

## 2 KÄSITTEET

- 2.1 **Potilas** – henkilö, jolle Medicum tarjoaa terveystalvelua tai joka on pyytänyt Medicumia tarjoamaan hänelle terveystalvelua.
- 2.2 **Terveydenhuollon työntekijä** – lääkäri, hammaslääkäri, sairaanhoitaja tai kättilö, joka on rekisteröity Viron terveystalvelustossa (Terviseamet) ja tarjoaa Medicumissa terveystalvelua.
- 2.3 **Terveystalvelun tarjoaja** – kuka tahansa Medicumin terveydenhuollon työntekijä tai mikä tahansa seuraavista terveystalveluja tuottavista oikeushenkilöistä: Aktsiaselts Medicum, Medicum Perearstikeskus AS, OÜ Medicum Dental ja OÜ Koduõde.
- 2.4 **Terveystalvelu** – terveydenhuollon työntekijän toimenpide sairauden, vamman tai myrkytyksen ehkäisyä, diagnosointia tai hoitoa varten. Terveystalvelun tarjoamisen tavoitteena on lievittää potilaan vaivoja, välttää hänen terveydentilansa pahenemista tai taudin äkillistymistä, kuntouttaa ja säilyttää terveyttä ja nostaa hänen elämänlaatuaan. Medicumin terveystalvelut on lueteltu Medicumin verkkosivuilla [www.medicum.ee](http://www.medicum.ee), ja terveystalveluja ovat myös lääkärintodistusten myöntäminen, tutkimusten suorittaminen ja näytteiden ottaminen.

## 3 TERVEYSTALVELUN TARJOAMISEN SOPIMUKSEN TEKO

- 3.1 **Terveystalvelun** tarjoamisen sopimus Medicumin ja potilaan kesken katsotaan tehdyksi potilaan ilmoittauduttua Medicumin vastaanotolle tai kodinhoitopalvelun ensikäynnille. Medicumin vastaanotolle tai kodinhoitopalvelun ensikäynnille ilmoittautumisesta lähtien vakioehdot alkavat koskea potilasta.
- 3.2 **Terveystalvelun** tarjoamisen sopimus muodostuu vakioehdoista ja potilaan kanssa suullisesti tai kirjallisesti sovitusta ehdoista. Sen lisäksi potilaan ja Medicumin välistä oikeussuhdetta säätelevät potilaalle tiedoksi annetut Medicumin sisäiset säännöt (esim. lääkärin vastaanottoajat, järjestyssäännöt ja hoitojonot) sekä terveystalvelun tarjontaa koskevat säädökset.

## 4 ILMOITTAUTUMINEN VASTAANOTOLLE

- 4.1 Perhe- tai erikoislääkärin vastaanotolle voi ilmoittautua:
  - 4.1.1 Medicumin verkkosivuilla [www.medicum.ee](http://www.medicum.ee)
  - 4.1.2 puhelimitse (605 0601 Lasnamäen Medicum, os. Punane 61, Tallinna; 881 1300 Sataman Medicum os. Uus-Sadama 21, Tallinn; 605 0615 hammashoito ja 731 2260 Tarton Medicumin perhelääkärikeskus, os. Turu 2, Tartto)
  - 4.1.3 minkä tahansa Medicumin toimipisteen ajanvaraustiskillä.
- 4.2 Potilaalle, jonka puolesta vastaa terveystalvelujen maksamisesta Viron sairauskassa, annetaan yleisin jonon aikaisin vapaa aika tai potilaan näin halutessa myöhempi vapaa aika.
- 4.3 Medicumin hinnaston perusteella terveystalvelua haluaville potilaille varataan aika yleisen jonon ulkopuolelta.
- 4.4 Mikäli potilaan terveydentila vaatii nopeaa ratkaisua, on suositeltavaa varata aika puhelimitse ja kuvata vaivaa. Vastaanotossa arvioidaan potilaan avun tarpeen nopeus sovittujen kriteerien perusteella ja varataan potilaalle aika perhesairaanhoidajan, perhelääkärin tai päivystävän lääkäriin vastaanotolle. Erikoislääkärille lähetteen antamisen tarpeesta päättää perhelääkäri tai päivystävä lääkäri.
- 4.5 Mikäli potilas tarvitsee ja Medicum on valmis tarjoamaan henkilökohtaisesti valittujen palveluiden pakettia, voi Medicum sitä tarjota sovittun maksun perusteella.
- 4.6 Perhe- ja erikoislääkärin toistuvalla käynnillä varaa potilaalle ajan lääkäri tai sairaanhoitaja.
- 4.7 Kodinhoitopalveluun lähettää (antaa lähetteen) potilaan hoitava lääkäri. Kodinhoitopalvelun infopuhelin on 650 5092.

## 5 MEDICUMIN JA POTILAAN PERUSVELVOLLISUUDET

- 5.1 Medicumin työntekijät ja potilaat kohtelevat toisiaan kunnioittavasti.
- 5.2 Medicum on velvollinen tarjoamaan terveystalvelua sitä hakevalle, elleivät hänen hakemansa sopimusehdot (esim. potilaan haluama terveystalvelu) ole ristiriidassa laissa tai vakioehdoissa säädetyn kanssa.
- 5.3 Terveystalvelun tarjoamisen sopimuksella Medicum sitoutuu:
  - 5.3.1 tarjoamaan potilaalle terveystalvelua
  - 5.3.2 tiedottamaan potilaalle hänen terveydentilastaan, hoidon etenemisestä ja tuloksista ja saamaan potilaan tietoisesta suostumuksesta
  - 5.3.3 pitämään salassa terveystalvelua tarjottaessa saadut potilaan henkilö- ja terveystiedot (salassapitovelvollisuus)
  - 5.3.4 dokumentoimaan asianmukaisella tavalla terveystalvelun tarjoamisen ja säilyttämään kyseiset asiakirjat (dokumentointivelvollisuus).
- 5.4 Terveystalvelun tarjoamisen sopimuksella potilas sitoutuu:

- 5.4.1 suorittamaan tarjotusta terveystalvelusta maksun siltä osin kuin sitä ei korvaa Viron sairausvakuutuskassa (Eesti Haigekassa) tai muu henkilö (maksuvelvollisuus)
- 5.4.2 ilmoittamaan parhaan käsityksensä mukaan kaikki terveystalvelun tarjoamisen edellyttämät tosiseikat (tiedonantovelvollisuus)
- 5.4.3 antamaan apua, jota Medicum tarvitsee voidakseen noudattaa sopimusta (avunantovelvollisuus).

## **6 POTILAAN JA MEDICUMIN YHTEISTYÖ TERVEYSTALVELUA TARJOTTAESSA**

- 6.1 Potilas saapuu varaamaan aikana Medicumin vastaanotolle.
- 6.2 Potilas ottaa huomioon terveystalvelun tarjoamista edeltävät toimenpiteet ja saapuu sen takia Medicumiin vähintään 15 minuuttia ennen varaamaansa aikaa.
- 6.3 Potilas ottaa vastaanotolle saapuessaan mukaansa kuvallisen henkilötodistuksen (passi, henkilökortti tai ajokortti). Ellei potilas voi saapua vastaanotolle sovittuna aikana, hän ilmoittaa siitä Medicumille vähintään 12 tuntia etukäteen, ja potilaan halutessa sovitaan uusi vastaanottoaika.
- 6.4 Medicum palvelee potilasta viroksi tai muulla potilaan kanssa sovittulla kielellä.
- 6.5 Potilaalla on oikeus osallistua aktiivisesti hoitoprosessiin ja tulla kuulluksi varaamansa vastaanottoajan kuluessa.
- 6.6 Potilas ja Medicum tekevät yhteistyötä saavuttaakseen mahdollisimman hyvän hoitotuloksen.
- 6.7 Potilas noudattaa Medicumin terveydenhuollon työntekijän suosituksia, jotka on annettu paranemista ja hyvän terveyden ylläpitoa tavoitellen, esimerkiksi suositusta välttää tupakointia tai harrastaa enemmän liikuntaa.
- 6.8 Saavuttaakseen mahdollisimman hyvän hoitotuloksen potilas tiedottaa suoraan hänelle terveystalvelua tarjoavia terveydenhuollon työntekijöitä kaikista seikoista, jotka saattavat vaikuttaa hänen terveydentilaansa ja terveystalvelun tarjoamiseen, kuten krooniset sairaudet, epäterveelliset tottumukset ja käytettävät lääkkeet.
- 6.9 Medicum antaa potilaalle tietoa hänen terveydentilastaan ja hänen tarvitsemistaan terveystalveluista. Medicum antaa potilaalle tietoa hänen tarvitsemansa terveystalvelun perusluonteesta, käyttötarkoituksesta, riskeistä, saatavuudesta ja vaihtoehdoista.
- 6.10 Medicum ei saa kertoa potilaalle tietoa hänen terveydentilastaan ja hänen tarvitsemistaan terveystalveluista, jos potilas kieltäytyy ottamasta sellaista tietoa vastaan, eikä sillä loukata hänen tai muiden henkilöiden perusteltuja intressejä.
- 6.11 Työkyvyttömyystodistus myönnetään potilaalle vain vastaanotolla tai kotikäynnillä suoritettuna terveystalvelun jälkeen, mitä vaatii vakioehtojen vahvistamisen aikana voimassa ollut Viron sosiaaliministerin 26.9.2002 antama asetus nro 114 "Töövõimetuslehe andmekoosseis ja pabervorm ning töövõimetuslehe registreerimise, väljakirjutamise ja haigekassale edastamise tingimused ja kord".

- 6.12 Potilas, jolle on myönnetty työkyvyttömyystodistus, ei lähde todistuksen voimassaoloaikana ulkomaille lomamatkalle eikä käytä väärin muulla tavalla tilapäistä työkyvyttömyyskorvausta ja lääkärintsä luottamusta.
- 6.13 Medicumin terveystalvelun tulee vastata vähintään palvelun tarjoamisen aikana vallitsevaa lääketieteen yleistä tasoa, ja sitä tulee tarjota terveystalvelun tarjoajalta yleensä odotettavalla huolellisuudella. Tarvittaessa terveydenhuollon työntekijän tulee käyttää muuta asiantuntijaa.
- 6.14 Medicum ei voi antaa lupausta siitä, että potilas paranee.

## 7 POTILAAN SUOSTUMUS TERVEYSTALVELUN TARJOAMISEEN

- 7.1 Medicum tarjoaa potilaalle terveystalvelua vain hänen suostumuksellaan. Medicum edellyttää, että potilas on hakeutumalla vastaanotolle ilmaissut tietoisesti suostumuksensa terveystalvelun saantiin.
- 7.2 Kotisairaanhoidotalvelun tarjoamisen suostumus annetaan ja peruutetaan aina kirjallisesti.
- 7.3 Potilaalla on oikeus ennen terveystalvelun tarjoamista tai sen tarjoamisen aikana muuttaa mieltään ja peruuttaa aiemmin annettu suostumus.
- 7.4 Medicumilla on oikeus pyytää potilasta jättämään suostumus tai suostumuksen peruuttamisen hakemus kirjallisesti tai sähköpostitse. Jos suostumus on annettu kirjallisesti tai sähköpostitse, suostumuksen peruuttamisen hakemus tulee jättää Medicumille samassa muodossa.
- 7.5 Jos potilas muuttaa mieltään terveystalvelun tarjoamisen ollessa meneillään eikä terveystalvelun tarjoamisen keskeyttäminen vaaranna potilaan terveyttä, terveydenhuollon työntekijä lopettaa terveystalvelun tarjoamisen potilaan kannalta säästävimmällä ja turvallisimmalla tavalla.

## 8 TERVEYSTALVELUN TARJOAMINEN PÄÄTÖKSENTEKOON KYKENEMÄTTÖMÄLLE POTILAALLE

- 8.1 Velvoiteoikeuslaki säätää, että jos potilas on tajuton tai ei kykene muusta syystä ilmaisemaan tahtoaan ("**päätöksentekoon kykenemätön potilas**") eikä hänellä ole laillista edustajaa tai hänen laillista edustajaansa ei voida tavoittaa, terveystalvelun tarjoaminen sallitaan myös ilman potilaan suostumusta, jos se on potilaan etujen mukaista ja vastaa hänen aiemmin ilmaisemaansa tai edellytettyä tahtoa ja kiireellisen terveystalvelun tarjoamatta jättäminen vaarantaisi potilaan hengen tai vahingoittaisi merkittävästi potilaan terveyttä.
- 8.2 Päätöksentekoon kykenemättömän potilaan aiemmin ilmaisema tai edellytetty tahto tulee mahdollisuuksien mukaan selvittää potilaan omaisten kautta. Potilaan omaisille tulee tiedottaa potilaan terveydentilasta, terveystalvelun tarjoamisesta ja siihen liittyvistä riskeistä, jos tosiasiat sallivat sen.
- 8.3 Omaisiksi katsotaan potilaan puoliso, vanhemmat, lapset ja sisarukset. Omaisiksi voidaan katsoa muitakin potilaalle läheisiä ihmisiä, esimerkiksi potilaan avopuoliso.

## **9 TERVEYSPALVELUN TARJOAMINEN ALAIKÄISELLE TAI MIELENTERVEYSHÄIRIÖSTÄ KÄRSIVÄLLE POTILAALLE**

- 9.1 Velvoiteoikeuslain mukaan vajaavaltaisen potilaan edunvalvojalla (alaikäisen lapsen vanhemmalla tai mielenterveyshäiriöstä kärsivälle aikuiselle tuomioistuimen määräämällä edunvalvojalla) on oikeus antaa potilaan lukuun tietoinen suostumus terveyspalvelun tarjoamiseen tai potilaan terveydentilaa koskevien tietojen luovuttamiseen kolmansille henkilöille siltä osin kuin potilas ei kykene harkitsemaan vastuullisesti argumentteja toimenpiteen puolesta tai sitä vastaan. Jos edunvalvojan päätös loukkaa selvästi potilaan etuja, Medicum ei saa noudattaa sellaista päätöstä.

## **10 TERVEYSPALVELUN TARJOAMISEN LYKKÄÄMINEN**

- 10.1 Medicumilla on oikeus lykätä terveyspalvelun tarjoaminen, jos:
- 10.1.1 se on Medicumin arvion mukaan potilaan terveydentila huomioiden järkevää
  - 10.1.2 terveyspalvelun tarjoaminen suunniteltuna aikana ei ole mahdollista organisatorisen ongelman (esim. terveydenhuollon työntekijän sairastumisen tai lääkinnällisen laitteen vian) vuoksi
  - 10.1.3 potilas myöhästyy vastaanotolta
  - 10.1.4 potilaan ja lääkärin välille syntyneen riidan vuoksi Medicum pitää järkevänä lähettää potilas muun lääkärin vastaanotolle
  - 10.1.5 potilas ei ole suorittanut Medicumille terveyspalvelusta veloitettua maksua
  - 10.1.6 kodinhoitaja ei pystynyt pääsemään potilaan kotiin kodinhoitopalvelua tarjoamaan.
- 10.2 Medicum tiedottaa potilaalle terveyspalvelun lykkäämisestä ja ehdottaa uuden vastaanottoajan mahdollisimman pian.

## **11 TERVEYSPALVELUSTA MAKSAMINEN**

- 11.1 Viron sairausvakuutuskassan vakuuttamalle potilaalle tai muussa Euroopan unionin jäsenmaassa vakuutetulle potilaalle tarjotusta terveyspalvelusta maksaa Viron sairausvakuutuskassa sairausvakuutuslaissa ja muissa soveltuvissa Euroopan unionin ja Viron säädöksissä säädetyssä järjestyksessä.
- 11.2 Potilas, jolle tarjottavasta terveyspalvelusta maksaa sairausvakuutuskassa, maksaa Medicumille hinnaston mukaisen käyntimaksun. Sairausvakuutuslain mukaisesti sairauskassa ei korvaa käyntimaksua.
- 11.3 Terveyspalvelusta, jota Viron sairausvakuutuskassa ei korvaa, maksaa Medicumille potilas Medicumin hinnaston mukaan.
- 11.4 Medicumilla on oikeus muuttaa hinnastoa. Potilas maksaa terveyspalvelusta sen tarjoamispäivänä voimassa olevan hinnaston mukaan.
- 11.5 Niin sairausvakuutuksen omaava kuin vakuuttamaton potilas maksaa terveyspalveluista Medicumin hinnaston perusteella seuraavissa tapauksissa:
- 11.5.1. kun potilas haluaa saada terveyspalvelua, jota ei ole mainittu sairausvakuutuskassan terveyspalveluiden luettelossa

11.5.2. kun potilas haluaa saada sairauskassan terveyspalveluiden luettelossa mainitun terveyspalvelun yleisen jonon ulkopuolella

11.5.3. kun potilaalla ei ole erikoislääkärin vastaanotolle lähetettä. Sairausvakuutuksen omaavalle ilman lähetettä potilaalle tarjotusta terveyspalvelusta maksamisen velvollisuuden ottaa sairauskassa itselleen vain sairausvakuutuslain 70 § 3 momentissa säädetyissä tapauksissa: kun erikoislääkärin palvelua tarjotaan onnettomuuden, tuberkuloosin, silmä-, iho- tai sukupuolitaudin vuoksi tai kun tarjotaan gynekologista tai psykiatrista apua.

11.6 Jos Viron sairausvakuutuskassassa vakuuttamattomalla potilaalla on sairausvakuutus sopimus muun vakuutuksenantajan kanssa, Medicum voi sallia sen, että kyseinen vakuutuksenantaja maksaa terveyspalvelusta vakuutuksenantajan takuusiakirjan mukaan.

11.7 Potilaalle annetusta kiireellisestä hoidosta maksaa vakuutuksenantaja, Viron sosiaaliministeriö tai potilas terveyspalvelun tarjoamisen jälkeen.

## **12 VASTAANOTOLLE SAAPUMATTA JÄTTÄMINEN**

12.1 Ellei potilas saavu vastaanotolle eikä ilmoita siitä vähintään 12 tuntia etukäteen, Medicumilla on oikeus laskuttaa potilasta valmistelusta terveyspalvelujen tarjoamiseen. Valmistelusta terveyspalvelujen tarjoamiseen peritään kyseisen terveyspalvelun hinta Viron sairausvakuutuskassan terveyspalveluluettelon tai Medicumin hinnaston mukaan.

12.2 Jos potilas on ostanut kuntoutuspalvelupaketin, joka sisältää tietyn määrän toimenpiteitä, eikä saavu sovittuna aikana kuntoutuspalveluun tai ilmoita poissaolostaan vähintään 12 tuntia etukäteen, Medicum katsoo toimenpiteen suoritetuksi eikä palauta potilaalle siitä suoritettua maksua.

## **13 TERVEYSPALVELUN TARJOAMISESTA KIELTÄYTYMINEN**

13.1 Medicumilla on oikeus kieltäytyä tekemästä terveyspalvelun tarjoamisen sopimusta tai tarjoamasta tiettyä voimassa olevan terveyspalvelun tarjoamisen sopimuksen mukaista terveyspalvelua, jos:

13.1.1 potilas myöhästyy vastaanotolta

13.1.2 potilas hakee terveyspalvelun tarjoamista sellaisilla ehdoilla, jotka ovat ristiriidassa vakioehtojen kanssa

13.1.3 potilas lyö laimin velvollisuutensa, jotka johtuvat suullisesti tai kirjallisesti sovitusta terveyspalvelun tarjoamisen ehdoista, vakioehdoista, Medicumin sisäisistä säännöistä tai säädöksistä

13.1.4 potilas lyö laimin velvollisuutensa antaa Medicumille terveyspalvelun tarjoamiseen tarvittavat tiedot

13.1.5 potilaan haluama terveyspalvelu ei ole kyseisessä tilanteessa lääketieteellisesti perusteltu

13.1.6 potilaan haluaman terveyspalvelun tarjoaminen aiheuttaa suuremman riskin potilaan hengelle ja terveydelle kuin terveyspalvelusta luopuminen

- 13.1.7 potilas rikkoo Medicumille terveyspalvelun tarjoamista varten avun antamisen velvollisuutta, eli hän ei suostu perusterveyspalveluun liittyviin terveyspalveluihin, joita vailla perusterveyspalvelun tarjoaminen ei ole järkevää
- 13.1.8 Medicumilla ei ole toimiluvan mukaan oikeutta tarjota potilaalle hänen haluamaansa terveyspalvelua tai kyseisen terveyspalvelun tarjoamiseen tarvittavaa lääketieteellistä pätevyyttä
- 13.1.9 kotisairaanhoidtopalvelua haluavan potilaan kodin olot eivät salli kotisairaanhoidtopalvelun tarjoamista
- 13.1.10 potilaan haluaman terveyspalvelun tarjoaminen voi olla vaarallista Medicumin työntekijän tai kolmannen henkilön hengelle tai terveydelle
- 13.1.11 Medicumin työntekijät eivät pysty viestimään potilaan kanssa hänen ymmärtämällään kielellä eikä potilas voi käyttää tulkkia, joten Medicum ei voi saada potilaan tietoista suostumusta terveyspalveluun
- 13.1.12 potilas on Medicumin vastaanotolla päihtynyt tai hänellä esiintyy Medicumin työntekijöiden arvion mukaan alkoholin tai huumausaineen käytön merkkejä, jotka on lueteltu Viron sosiaaliministerin 26.6.2014 antamassa asetuksessa nro 37 "Joobeseisundile viitavate tunnuste loetelu ja nende tunnuste esinemise või mitteesinemise tuvastamise viisid"
- 13.1.13 potilas lyö laimin maksamisvelvollisuuden Medicumille terveyspalvelun tarjoamisesta, ellei maksua suoriteta potilaan sijaan Viron sairausvakuutuskaassa tai muu henkilö
- 13.1.14 potilas kohtelee Medicumin työntekijöitä epäkohteliaasti tai käyttää ruumiillista tai henkistä väkivaltaa.
- 13.2 Terveyspalvelun tarjoamisesta kieltäytyminen tai niiden tarjoamisen lopettaminen merkitään potilaan hoitoasiakirjoihin.

## **14 POTILAAN TERVEYSTIETOJEN SUOJAAMINEN JA DOKUMENTOINTI**

- 14.1 Velvoiteoikeuslain mukaan sivullisen henkilön läsnäolo terveyspalvelua tarjottaessa on sallittua vain potilaan suostumuksella, paitsi jos terveyspalvelun tarjoaminen ilman sivullisen henkilön läsnäoloa ei ole mahdollista, potilaan suostumusta ei voida tiedustella ja terveyspalvelun tarjoamisesta luopuminen olisi selvästi vaarallista potilaan hengelle ja terveydelle.
- 14.2 Medicum on velvollinen dokumentoimaan asianmukaisella tavalla terveyspalvelun tarjoamisen ja säilyttämään kyseiset asiakirjat. Tämä merkitsee, että jokaisen vastaanotonaikana Medicumin työntekijä syöttää Medicumin tietojärjestelmään potilaan terveydentilaan ja hoitoon liittyviä tietoja. Kaikilla potilaan hoitoprosessiin osallistuvilla terveydenhoitohenkilöillä on mahdollisuus nähdä potilaan tiedot.
- 14.3 Medicum noudattaa salassapitovelvollisuuttaan pitäen salassa potilaan henkilö- ja terveystiedot, jotka sen työntekijät ovat saaneet haltuunsa terveyspalvelua tarjottaessa tai muita työtehtäviä suoritettaessa.



- 14.4 Velvoiteoikeuslain mukaan salassapitovelvollisuudesta saa kuitenkin poiketa kohtuullisessa määrin, jos tietojen kertomatta jättämisen tapauksessa potilas voi vaarantaa merkittävästi itseään tai muita henkilöitä.
- 14.5 Potilaalla on oikeus päättää, kenelle Medicum saa antaa tietoja hänen terveydentilastaan ja kenelle ei. Potilaalla on oikeus nimittää henkilöt, joille Medicumilla on oikeus antaa tietoja hänen terveydentilastaan. Yhteyshenkilöiden tiedot rekisteröidään Medicumin tietojärjestelmään. Potilas voi myös antaa valitsemalleen henkilölle valtakirjan hänen tietojensa saamiseksi Medicumilta.
- 14.6 Potilaalla on oikeus tutustua hänen terveystietoja sisältäviin asiakirjoihin ja saada niistä kopioita, jollei laista seuraa muuta. Kopiot ovat maksullisia 20. sivusta alkaen.
- 14.7 Medicumilla on oikeus tallentaa terveystietojen tarjoamisen dokumentointitarkoituksessa.
- 14.8 Muiden potilaiden terveystietojen suojaamisen tarpeen vuoksi valokuvaus, äänentallennus ja videokuvaus Medicumin toimitiloissa on sallittua vain Medicumin hallituksen kirjallisesti tai sähköpostitse antamalla luvalla.
- 14.9 Medicum antaa potilaan terveystietoja potilaalle yleensä viroksi, ja potilas voi käännättää ne tarvittaessa omalla kustannuksellaan. Medicumilla ei ole velvollisuutta myöntää potilaalle terveystietoja muulla kuin viron kielellä, kuitenkin Medicum ja potilas voivat sopia poikkeuksellisesti vieraskielisten terveystietojen myöntämisestä maksua vastaan.
- 14.10 Medicum ei ole velvollinen myöntämään sellaisia todistuksia tai selvityksiä, jotka liittyvät terveystietojen tarjoamiseen potilaalle tai hänen terveydentilaansa, joita ei ole lueteltu säädöksissä ja joita myöntämään säädökset Medicumia selväsanaisesti eivät velvoita. Medicum ja potilas voivat kuitenkin sopia poikkeuksellisen todistuksen myöntämisestä, sen tietosisällöstä ja myöntämismaksusta.
- 14.11 Potilaan henkilötietoja käsitellään Medicumissa henkilötietojen suojaamista koskevien Euroopan unionin ja Viron säädösten mukaisesti.

## 15 VALITUKSET

- 15.1 Jos Medicumin ja potilaan välille syntyy terveystietojen tarjoamiseen liittyvä erimielisyys, he pyrkivät ratkaisemaan sen neuvotteluteitse ilman kolmansiä asianosaisia.
- 15.2 Potilas voi esittää terveystietojen tarjoamiseen liittyvää palautetta, valituksia tai ehdotuksia:
- 15.2.1 kaikissa Medicumin toimipisteissä olevien postilaatikkojen kautta
- 15.2.2 lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [medicum@medicum.ee](mailto:medicum@medicum.ee)
- 15.2.3 Medicumin verkkosivuilla [www.medicum.ee](http://www.medicum.ee);
- 15.2.4 lähettämällä kirjeen osoitteeseen Punane 61, 13619 Tallinn
- 15.2.5 Medicumin toimistossa Tallinnassa osoitteessa Punane 61 (5. kerros).
- 15.3 Kaikki potilaiden valitukset Medicumille kirjataan viipymättä.

- 15.4 Medicum vastaa valitukseen 30 päivän sisällä. Vastaus lähetetään potilaan ilmoittamaan sähköposti- tai postiosoitteeseen. Medicum ei vastaa nimettömiin valituksiin tai sellaisiin valituksiin, joihin on merkitty, ettei Medicumin vastausta tarvita.
- 15.5 Potilaalla on oikeus pyytää lausunto Medicumin toiminnasta valtion viranomaisilta, joita ovat terveystalvelun laadun asiantuntijalautakunta (tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon), Tietosuojan valvontakeskus (Andmekaitse Inspektsioon), Terveystvirasto (Terviseamet), Viron sairausvakuutuslassa (Eesti Haigekassasse) ja Sosiaaliministeriö (Sotsiaalministeerium).

## 16 MEDICUMIN VASTUU

- 16.1 Medicum ja välittömästi terveystalvelua tarjoava terveydenhuollon työntekijä ovat vastuussa velvollisuksiensa laiminlyönnistä, etenkin diagnosointi- ja hoitovirheistä sekä potilaan tiedottamisen ja hänen suostumuksensa hankkimisen velvollisuuden rikkomisesta.
- 16.2 Medicum ei vastaa mahdollisista terveystalveluun liittyvistä kielteisistä seurauksista, jos terveystalvelu on lääketieteen yleisen tason mukainen, terveystalvelun välitön tarjoaja on kertonut potilaalle mahdollisista riskeistä ja potilas on suostunut saamaan terveystalvelun.
- 16.3 Medicum vastaa myös Medicumille palveluja tarjoavien muiden oikeushenkilöiden toiminnasta ja terveystalvelua tarjottaessa käytettävien laitteiden vioista.
- 16.4 Medicumin ja välittömästi terveystalvelua tarjoavan työntekijän vastuun perustana olevan tosiasian todisteet esittää potilas, paitsi jos terveystalvelun tarjoamista potilaalle ei ole dokumentoitu asianmukaisesti.
- 16.5 Potilaan vahingonkorvausvaatimuksen vanhenemisaika on viisi vuotta päivästä, jona hän sai tietää siitä, että Medicum tai lääkäri on lyönyt laimin velvollisuutensa ja vahinko on sattunut.