

TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

SA Raplamaa Haigla, edaspidi nimetatud Haigla, tervishoiuteenuse osutamise üldtingimusi käsitletakse võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena. Käesolevad üldtingimused sätestavad Haigla ja patsiendi õigused, kohustused ja vastutuse seoses patsiendile Haigla poolt osutatavate teenuste osutamisega.

1. MÕISTED

- 1.1. **Patsient** – isik, kellele osutatakse tervishoiuteenust või kes on avaldanud soovi saada tervishoiuteenust.
- 1.2. **Tervishoiuteenuse osutaja** – tervishoiutöötaja või tervishoiuteenuseid osutav juriidiline isik.
- 1.3. **Tervishoiutöötaja** – SA Raplamaa Haigla (edaspidi: haigla) tervishoiuteenuse osutamise üldtingimuste (edaspidi: üldtingimused) tähenduses on tervishoiutöötajad arst, õde või ämmaemand, kui nad on registreeritud Terviseametis. Tervishoiutöötajaga on võrdsustatud füsioterapeut, kliiniline psühholoog ja logopeed, kui ta osutab ravi ja registreeritud tervishoiukorralduse infosüsteemis.
- 1.4. **Tervishoiuteenus** – tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja ravimiseks eesmärgiga leevendada inimese vaevusi, hoida ära tema tervise seisundi halvenemist või haiguse ägenemist ning taastada tervist.
- 1.5. **Terviseportaal**- E-tervise patsiendiportaali infosüsteem, mis asub veebilehel <https://www.terviseportaal.ee/> ja mille pidaja on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Pärnu mnt 132, 11317 Tallinn).
- 1.6. **Ravikindlustatud isik**-inimene, kellel on üldjuhul Tervisekassa või Euroopa Liidu liikmesriigi poolt pakutud ravikindlustus, mida tõendab Euroopa Liidu ravikindlustuskaart või kelle ravikulude maksmise kohustuse võtab üle õigusaktide alusel kindlaks määratud muu isik.
- 1.7. **Eriarstiabi** – ambulatoorne või statsionaarne tervishoiuteenus, mida osutavad eriarst ja temaga koos töötavad tervishoiutöötajad.
- 1.8. **Ambulatoorne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus, mille osutamiseks inimese ööpäevaringne viibimine haiglas ei ole vajalik.
- 1.9. **Päevaravi**-ambulatoorne tervishoiuteenus, mille osutamise käigus on vajalik inimese seisundi lühiajaline jälgimine ja mille järel lahkub inimene tervishoiuteenuse osutaja juurest samal päeval.
- 1.10. **Ämmaemandusabi**- ambulatoorne tervishoiuteenus, mida osutab ämmaemand koos eriarstiga või iseseisvalt.
- 1.11. **Statsionaarne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus, mille osutamiseks on vajalik inimese ööpäevaringne viibimine haiglas.

1.12. **Õendusabi** – ambulatoorne või statsionaarne tervishoiuteenus, mida osutavad õde koos eriarstiga või iseseisvalt.

1.13. **Vastuvõtt**- tervishoiutöötaja ja patsiendi kohtumine haigla ruumides või kaugteenusena veebi või telefoni vahendusel tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil.

1.14. **Vältimatu abi** – tervishoiuteenus, mida tervishoiutöötaja osutab olukorras, kus abi edasilükkamine või selle andmata jätmine võib põhjustada abivajaja surma või püsiva tervisekahjustuse.

1.15. **Tasuline tervishoiuteenus** – igasugune tervishoiuteenus, mille eest tasub haiglale tasuliste teenuste hinnakirja alusel patsient.

1.16. **Patsiendiohutus**- tervishoiuteenuse osutamisega kaasneva välditava tervisekahju riski eesmärgipärane vähendamine.

1.17. **Patsiendiohutusjuhtum**- tervishoiuteenuse osutamisega seotud juhtum, mis oleks võinud põhjustada või põhjustas patsiendile välditava tervisekahju.

1.18. **Patsiendikindlustus**- tagab patsiendile õiguse nõuda tervishoiuteenuse osutamise käigus põhjustatud tervisekahju eest hüvitist.

2. ÜLDSÄTTED

2.1. Tervishoiuteenuse osutamine patsiendile toimub võlaõigusseaduse, üldtingimuste ja tervishoiuteenuse osutamiseks sõlmitava lepingu alusel. Üldtingimustes reguleerimata küsimustes juhendatakse vastavat valdkonda reguleerivatest Eesti Vabariigi õigusaktidest. Tasuliste tervishoiuteenuste osutamisele rakenduvad lisaks eeltoodule ka haigla tasulise tervishoiuteenuse osutamise tingimused.

2.2. Osutatav tervishoiuteenus peab vastama arstiteaduse ja õendusteaduse üldisele tasemele tervishoiuteenuse osutamise ajal ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega.

2.3. Tervishoiuteenuse osutamise leping sõlmitakse suulise lepinguna. Tasulise tervishoiuteenuse osutamise lepingu vormistusnõuded on sätestatud tasulise tervishoiuteenuse osutamise tingimustes.

2.4. Haigla osutab patsiendile tervishoiuteenust eesti keeles. Juhul, kui tervishoiuteenust osutav haigla töötaja valdab muud patsiendile arusaadavat keelt, võib vastastikusel kokkuleppel suhtlus patsiendi ja töötaja vahel toimuda selles keeles. Haigla väljastab dokumente eesti keeles.

2.5. Haigla võib osutada tervishoiuteenuseid, kasutades kolmandatest isikutest teenusepakkujaid, või osutada teenuseid kaugteenusena (muuhulgas kolmandatest isikutest teenusepakkujate) tarkvaralahenduste või platvormide kaudu. Kui haigla osutab teenuseid kaugteenusena kolmandate isikute platvormidel, on teenuse osutajaks haigla ning kohalduvad käesolevad tüüptingimused.

3.TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE LEPINGU SÕLMIMINE JA TERVISHOIUTEENUSE HIND

3.1. Tervishoiuteenuse osutamise leping loetakse patsiendi ning haigla vahel sõlmituks patsiendile ambulatoorse (sh päevaravi) või statsionaarse tervishoiuteenuse osutamise aja broneerimisega tervishoiuteenuse osutamiseks haiglas, broneeringu puudumisel teenuse osutamise alustamisega. Tervishoiuteenuse osutamisele registreerumisega kohustub patsient järgima üldtingimusi.

Kinnitaja: Juhataja
Kinnitatud: 16.12.2024
KK nr 1-3/37

3.2. Ambulatoorsele vastuvõtule registreerumine on võimalik üleriigilise digiregistratuuri kaudu, mis asub veebilehel <https://www.terviseportaal.ee>; telefoni teel, helistades telefoninumbri 4844050 (E-R) või haigla registratuuris kohapeal. Ambulatoorse vastuvõtu aja tühistamine või muutmine on võimalik samal viisil ja e-posti teel aadressil registratuur@raplahaiгла.ee.

3.3. Ambulatoorsele vastuvõtule broneeritakse üldjuhul digisaatekirja alusel. Saatekirja nõuet ei ole, kui eriarstiabi osutatakse seoses naha- või suguhaigusega, günekoloogilise ja psühhiaatrilise abi korral.

3.3. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele registreerib patsiendi raviarst.

3.4. Kõiki patsiente koheldakse ravijärjekorda võttes võrdselt, st nad registreeritakse tervishoiuteenuse osutamiseks üldjärjekorras esimesele vabale ajale või patsiendi soovil hilisemale vabale ajale. Niisugusel juhul kehtivad osutatud tervishoiuteenustele Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus toodud hinnad.

3.5. Patsienti tervishoiuteenuse osutamisele registreerides (järjekorda võttes) teatab patsiendi tervishoiuteenuse osutamisele registreerija patsiendile:

3.5.1. tervishoiuteenuse, mille osutamisele on patsient registreeritud;

3.5.2. haigla töötaja nime, kes tervishoiuteenust vahetult osutab või osakonna, kus tervishoiuteenust osutatakse (kui see on teada);

3.5.3. tervishoiuteenuse osutamise aja;

3.5.4. haiglasse tulemise aja, kui see on tervishoiuteenuse osutamise ajast erinev;

3.5.5. koha, kuhu patsient tervishoiuteenuse saamiseks peab tulema;

3.5.6. tervishoiuteenust osutava struktuuriüksuse või tervishoiutöötaja telefoninumbri, kui patsient seda soovib;

3.5.7. dokumendid ja asjad, mille patsient tervishoiuteenuse osutamiseks peab kaasa võtma;

3.5.8. muud tingimused, mille täitmine on tervishoiuteenuse osutamise eelduseks.

3.6. Erakorralise meditsiini osakonnas osutatakse vältimatut arstiabi patsientidele, kelle tervise seisund ei võimalda plaanilise arstiabi järjekorras ootamist. Vältimatu arstiabi saamiseks tuleb patsiendil pöörduda haigla erakorralise meditsiini osakonda ning patsientide teenindamise järjekord sõltub patsientide tervise seisundi raskusest.

4. TERVISHOIUTEENUSE EEST TASUMINE

4.1. Tervisekassa poolt kindlustatud patsientidele (sellega on võrdsustatud Euroopa ravikindlustuskaardi esitavad patsiendid) osutatud tervishoiuteenuste eest tasub Tervisekassa vastavalt ravikindlustuse seaduses ja selle rakendusaktides ettenähtud korrale. Patsiendid, kellele osutatavate tervishoiuteenuste eest tasumise kohustuse võtab vastavalt ravikindlustuse seadusele üle Tervisekassa, tasuvad haiglale vaid omaosaluse summa ning Tervisekassa poolt tervishoiuteenuse maksumusest hüvitatava osa tasub haiglale otse Tervisekassa.

Kinnitaja: Juhataja
Kinnitatud: 16.12.2024
KK nr 1-3/37

4.2. Tervishoiuteenuste eest, mida Tervisekassa ei hüvita, tasub haiglale patsient. Erandina ei tasu patsient tervishoiuteenuse eest, mille on haiglalt patsiendi jaoks tellinud ning mille eest tasub teine tervishoiuteenuse osutaja või mida osutatakse haigla ja kolmanda isiku vahel sõlmitud lepingu alusel.

4.3. Juhul, kui Tervisekassa poolt kindlustamata patsiendil on sõlmitud ravikindlustusleping mõne teise kindlustusandjaga, võib haigla kindlustusseltsi garantiikirja alusel aktsepteerida tervishoiuteenuse eest tasumist otse kindlustusseltsi poolt.

4.4. Patsiendi poolt tervishoiuteenuse eest tasumisele kuuluvad summad (sh visiiditasu) tasub patsient enne tervishoiuteenuse osutamist. Erandina tasutakse voodipäeva omaosalustasu (välja arvatud statsionaarse õendusabi osakonnas) pärast tervishoiuteenuse osutamise lõppemist.

4.5. Kui kindlustatud isiku tervishoiuteenuse eest tasub Tervisekassa või muu isik, peab patsient haiglale tasuma:

4.5.1. Ambulatoorse tervishoiuteenuse saamisel visiiditasu, v.a. juhtumid, kus visiiditasu ei võeta;

4.5.2. Statsionaarse tervishoiuteenuse saamisel voodipäevatasu iga haiglas viibimise ajal alanud kalendripäeva eest, v.a. juhtumid, kus voodipäevatasu ei võeta. Voodipäeva tasu maksimaalne päevade arv on 10 kalendripäeva ühe haigusjuhtumi kohta;

4.5.3. Tervishoiuteenuse omaosalustasu, milleks on tervishoiuteenuse piirhinna osa, mille tasumise kohustust ei võta üle Tervisekassa.

4.6. Tasuliste tervishoiuteenuste eest tasutakse teenuse osutamise ajal kehtiva haigla tasuliste teenuste hinnakirja alusel. Tervishoiuteenuseid, mida ei ole kirjeldatud haigla tasuliste teenuste hinnakirjas, osutatakse Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus kehtestatud hindade alusel.

4.7. Kehtiv haigla tasuliste teenuste hinnakiri on avaldatud haigla kodulehel.

4.8. Patsiendile osutatud vältimatu arstiabi eest tasub kindlustusandja, Eesti Vabariik või patsient pärast tervishoiuteenuse osutamist.

5. TERVISHOIUTEENUST OSUTAV PERSONAL

5.1. Haigla tagab, et patsiendile osutavad tervishoiuteenuseid spetsialistid, kellel on õigus vastavaid tervishoiuteenuseid osutada.

5.2. Patsiendi ravi korraldamise eest vastutab patsiendi raviarst.

5.3. Haiglal on õigus vahetada esialgselt teatatud tervishoiuteenust vahetult osutavat spetsialisti (arsti, õde või füsioterapeuti jne). Vahetu tervishoiuteenuse osutaja vahetamisest teavitab haigla patsienti.

6. AMBULATOORSE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISELE TULEMINE

6.1. Ambulatoorse tervishoiuteenuse osutamisele tulev patsient peab arvestama enne tervishoiuteenuse osutamist vajalike registratuuritoimingutega ning saabuma haiglasse vähemalt 10 minutit enne tervishoiuteenuse osutamise ettenähtud algust. Juhul, kui patsient hilineb ambulatoorse teenuse osutamisele enam kui 10 minutit, on haiglal õigus ettenähtud ajal tervishoiuteenuse osutamisest loobuda.

6.2. Ambulatoorse tervishoiuteenuse osutamisele tulev patsient peab kaasa võtma:

Kinnitaja: Juhataja
Kinnitatud: 16.12.2024
KK nr 1-3/37

6.2.1. fotoga isikut tõendava dokumendi (pass, ID-kaart või juhiluba);

6.2.2. arsti saatekirja (olemasolul);

6.2.3. raseda patsiendi puhul rasedakaardi (alates raseduse 12. nädalast);

6.2.4. terviseuuringute andmed (olemasolul).

6.3. Juhul, kui ambulatoorsele tervishoiuteenuse osutamisele registreerunud patsient ei saa ettenähtud ajal haiglasse tulla, on ta kohustatud sellest haiglale teatama vähemalt 24 tundi enne ettenähtud tervishoiuteenuse osutamise aega. Kui patsient ei teata tervishoiuteenuse osutamisele mittetulemisest õigeaegselt, on haiglal vastavalt ravikindlustuse seaduse § 70 lg 6 õigus nõuda patsiendilt järgmise tervishoiuteenuse lepingu täitmisel visiiditasu kahekordses suuruses.

7. STATIONAARSE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISELE TULEMINE

7.1. Päevaravisse saabuv patsient või perearsti saatekirjaga statsionaarsesse osakonda saabuv patsient vormistatakse haiglasse polikliiniku registratuuris. Liikumispuudega statsionaarse tervishoiuteenuse (sh õendusabi osakond) osutamiseks haiglasse saabuv patsient vormistatakse haiglasse erakorralise meditsiini osakonnas.

7.2. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele tulev patsient peab kaasa võtma:

7.2.1. fotoga isikut tõendava dokumendi (pass, ID-kaart või juhiluba);

7.2.2. arsti saatekirja;

7.2.3. võimalusel eelnevate uuringute andmed;

7.2.4. õendusabi osakonda saabuv patsient peab kaasa võtma igapäevaselt kasutatavad ravimid originaalpakendis;

7.2.5. isiklikud hügieenitarbed;

7.2.6. vajaminevad abivahendid (prillid, kuuldeaparaat, kargud, kepp jms);

7.2.7. vahetusjalanõud.

7.3. Statsionaarsele ravile tuleva patsiendi isiklikud asjad, mille osakonda viimine ei ole lubatud (nt üleriided) ning asjad, mida patsient soovib tervishoiuteenuse osutamise ajaks üle anda, võetakse hoiule akti alusel. Haigla vastutab ainult akti alusel hoiule antud asjade eest.

8. VASTASTIKUNE KOOSTÖÖ

8.1. Haigla töötajad ja patsiendid on kohustatud üksteisesse suhtuma lugupidamisega ning üksteise väärikust austavalt.

8.2. Parima tervishoiuteenuse saamiseks teavitab patsient oma parima arusaama järgi raviarsti kõigist asjaoludest, mille teadmine on vajalik tervishoiuteenuse osutamiseks, sealhulgas oma tervisest, haiguse kulust, teistest haigustest ja kasutatavatest ravimitest.

Kinnitaja: Juhataja
Kinnitatud: 16.12.2024
KK nr 1-3/37

8.3.Patsiendi raviarst teavitab patsienti tema läbivaatamise 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.

8.4.Tervishoiuteenuse osutaja ei või reeglina patsiendile lubada patsiendi paranemist ja/või uuringu/operatsiooni edukust.

8.5.Patsient teeb oma raviarsti ja teiste tervishoiutöötajatega parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd. Patsient peab kinni raviarsti poolt paranemise huvides soovitatud tegevuspiirangutest ning statsionaarsel ravil olles ei lahku haiglast ilma raviarsti loata.

8.6.Raviarst ja teised tervishoiutöötajad arvestavad ravitegevuses patsiendi isiklikke eelistusi niivõrd, kui see on haiglas võimalik.

8.7.Patsiendi teise tervishoiuteenuste osutaja juurde edasisuunamisel annab raviarst saatekirja.

8.8.Patsiendil on õigus endale tervishoiuteenuse osutamist helisalvestada, kui see ei takista tervishoiuteenuse osutamist ning sellest on enne salvestamise alustamist teavitatud tervishoiuteenust osutavaid töötajaid. Haiglas pildistamine ja filmimine on lubatud ainult haigla ravijuhi või haigla juhataja loal.

9. PATSIENDI NÕUSOLEK

9.1. Patsiendi võib läbi vaadata ja talle tervishoiuteenust osutada üksnes tema nõusolekul. Patsient võib nõusoleku mõistliku aja jooksul pärast selle andmist tagasi võtta. Avaldus nõusoleku tagasivõtmiseks vormistatakse alati kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

9.2.Eeldatakse, et patsient teadlikult tervishoiuteenuse osutamisele saabumisega on avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks. Tervishoiuteenuse vahetu osutaja nõudmisel peab nõusolek või selle tagasivõtmise avaldus olema vormistatud kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Vältimatu abina tervishoiuteenuse osutamisel vormistatakse tervishoiuteenuse vahetu osutaja nõutav kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis patsiendi nõusolek niipea, kui patsient on võimeline vastavat otsust tegema ning allkirjastama.

9.3.Piiratud teovõimega patsiendi puhul kuuluvad üldtingimuste punktides 9.1. ja 10.3. nimetatud õigused patsiendi seaduslikule esindajale niivõrd, kui võrd patsient ei ole võimeline tervishoiuteenuse osutamisega seonduvaid poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma. Kui seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselt patsiendi huve, ei või tervishoiuteenuse vahetu osutaja seda järgida. Patsienti ennast tuleb üldtingimuste punktis 8.3. nimetatud asjaoludest ja tehtud otsustest teavitada mõistlikus ulatuses.

9.4.Tervishoiuteenuse vahetu osutaja ei või avaldada patsiendile üldtingimuste punktis 8.3. nimetatud teavet, kui patsient keeldub teabe vastuvõtmisest ja sellega ei kahjustata tema ega teiste isikute õigustatud huve.

9.5.Seadusega sätestatud juhtudel ja ulatuses (nt otsusevõimetu patsiendi või tahtest olenematu ravi puhul) ei ole patsiendi ega tema seadusliku esindaja nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks vajalik.

9.6.Kui patsient ja/või tema seaduslik esindaja tervishoiuteenuse osutamise käigus otsustab oma nõusolekust loobuda, katkestatakse tervishoiuteenuse osutamine esimesel võimalusel, kui seda on võimalik

Kinnitaja: Juhataja
Kinnitatud: 16.12.2024
KK nr 1-3/37

teha ilma patsiendi tervist kahjustamata ning nõusolekust loobumine fikseeritakse tervishoiuteenuse osutamist kajastavas dokumendis.

9.7.Üldtunnustamata ennetus-, diagnostilist või ravimeetodit võib kasutada üksnes juhul, kui tavapärased meetodid lubavad väiksemat edu, patsiendi on meetodi olemusest ja selle võimalikest tagajärgedest teavitatud ning patsient või tema seaduslik esindaja on andnud oma nõusoleku meetodi kasutamiseks. Otsusevõimetu patsiendi suhtes võib üldtunnustamata meetodit kasutada ka ilma patsiendi või tema seadusliku esindaja nõusolekuta, kui sellise meetodi kasutamata jätmine oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist.

9.8.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 jätmine oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist. Patsiendi varem avaldatud või eeldatav tahe tuleb vastavalt võimalustele selgitada välja patsiendi omaste kaudu. Patsiendi omakseid tuleb teavitada patsiendi tervise seisundist, tervishoiuteenuse osutamisest ja sellega kaasnevatest ohtudest, kui see on asjaolude kohaselt võimalik.

9.9.Omasteks punkti 9.8. tähenduses loetakse patsiendi abikaasat, registreeritud elukaaslast, vanemaid, lapsi, õdesid ja vendi. Omasteks võib lugeda ka muid patsiendile lähedasi isikuid, kui see tuleneb patsiendi elukorraldusest.

9.10. Tervishoiuteenuse osutaja otsusel ja kokkuleppel patsiendiga võib patsiendile konsultatsiooni anda telefoni või e-kirja teel. Tervishoiuteenust ei osutata tekstisõnumi, Facebooki sõnumite ega muude sotsiaalvõrgustike kaudu ega ilma patsiendi eelnevalt tervishoiutöötaja poolt läbi vaatamata.

10.PATSIENDI ÕIGUSED

10.1. Õigus saada tervishoiuteenuseid vaid teadva nõusoleku korral, välja arvatud võlaõigusseadusega sätestatud erijuhul.

10.2.Õigus saada teavet ja selgitusi osutatava tervishoiuteenuse kohta.

10.3.Õigus pöörduda tervishoiuteenuse osutamise suhtes tekkinud ettepaneku või kaebusega või kahtlusega patsiendiohutusjuhtumi kohta tervishoiuteenuse osutaja kvaliteedi eest vastutava ravijuhi poole e-posti aadressil haigal@raplahaiгла.ee või kasutades haigla kodulehelt leitavat tagasiside vormi [Tagasiside | Raplahaiгла](#).

10.4. Õigus pöörduda tervishoiuteenuse osutamise käigus tekkinud kahjujuhtumi korral üldjuhul nelja nädala jooksul pärast kahjust teadasaamist kahjuteatega tervishoiuteenuse osutajale vastutuskindlustuslepingu alusel teenust osutava kindlustusandja PZU Kindlustus (AB „Lietuvos draudimas“ Eesti filiaal) www.pzu.ee/iseteenindus poole ja teata iseteeninduses kahjust.

10. ISIKUANDMETE KAITSE JA PRIVAATSUS

10.1. Patsiendi isikuandmete töötlemine toimub haiglas kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega.

10.2. Tervishoiuteenuse osutajal, kellel on seadusest tulenev saladuse hoidmise kohustus, on õigus andmesubjekti nõusolekuta töödelda tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke isikuandmeid, sealhulgas eriliiki isikuandmeid.

10.3. Haigla ja tervishoiuteenuse osutamisel osalevad isikud peavad hoidma saladuses neile tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja tema terviseseisundi kohta, samuti hoolitsema selle eest, et dokumentides sisalduvad andmed ei saaks teatavaks kõrvalistele isikutele, kui seaduses või kokkuleppel patsiendiga ei ole ette nähtud teisiti. Eelnimetatud kohustuse täitmisest võib mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmise korral võib patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid.

10.4. Patsiendil on õigus määrata, kellele tohib haigla tema terviseseisundi kohta infot anda ning kellele infot anda ei tohi. Kui patsient on kindlaks määranud isiku(d), kellele infot anda ei tohi, siis haigla annab infot patsiendi kohta kõigile neile huvitatud ning selleks õigustatud isikutele, kellele info andmist patsient ei ole ära keelanud. Telefoni teel patsiendi terviseseisundi kohta infot ei anta.

10.5. Saamaks patsiendiga kontakti või informeerimaks patsiendi omakseid patsiendi haiglas viibimisest, küsib Tervishoiuteenuse osutaja patsiendilt kontaktisikute andmed ja salvestab nimetatud andmed Tervishoiuteenuseosutaja haiglainfosüsteemi.

10.6 Tervishoiuteenuse osutaja edastab patsiendile tema tervist puudutavad andmed eelkõige ambulatoorsel või statsionaarsel tervishoiuteenusel viibimisel, terviseportaalil ja riiklikus tervise infosüsteemis (Digilugu). Kokkuleppel patsiendiga võib tervishoiuteenuse osutaja edastada patsiendile andmeid ka telefoni teel või e-posti teel või vastava avalduse esitamisel Tervishoiuteenuse osutaja kantseleis (kabinet 11).

10.7. Tervishoiuteenuse osutajal on õigus keelduda andmete edastamisest sidevahendite abil, kui tervishoiutöötajal tekib kahtlus isikuandmeid vastu võtva inimese isikus või isikuandmete edastamise turvalisuses.

10.8. Tervishoiuteenuse osutaja võib kasutada haiglas kaameraid isikute ja vara turvalisuse kaitse või patsiendi tervise ja elu kaitse eesmärgil, tähistades kaamerate mõjuala vastavate märkidega. Kaamerate salvestisi tervishoiuteenuse osutaja patsiendile või tema lähedastele ei väljasta. Haigla säilitab üldjuhul salvestisi 30 kalendripäeva.

10.9. Kuna haigla on ka õpetav asutus, viibivad vahel tervishoiuteenuse osutamise juures ka tulevased õed ja arstid (tudengid). Patsiendil on õigus mitte lubada endale tervishoiuteenuse osutamise juurde isikuid, kes ei ole tervishoiuteenuse osutamisega seotud.

10.10. Haiglal on õigus patsiendile tervishoiuteenuse osutamist salvestada tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise eesmärgil. Tervishoiutöötajate koolitamise eesmärgil on haiglal õigus tervishoiuteenuse osutamist salvestada siis, kui patsient on selleks oma nõusoleku andnud.

11.ETTEPANEKUTE/KAEBUSTE ESITAMINE

Kinnitaja: Juhataja
Kinnitatud: 16.12.2024
KK nr 1-3/37

11.1. Nii patsient kui haigla lahendavad tervishoiuteenuse osutamise käigus tekkinud kaebused/ettepanekud esmajärjekorras omavahel. Haigla tagab patsientide kaebuste lahendamise süsteemi toimimise.

11.2. Patsiendid saavad neile tervishoiuteenuse osutamisega seotud kaebusi või ettepanekuid esitada kaebuste ja ettepanekute kogumiseks osakondades üles seatud postkastide kaudu. Elektroonilise kaebuse, mis peab olema digiallkirjastatud, saab saata haigla ametlikule e-posti aadressile haigla@raplahaiгла.ee või haigla kodulehel www.raplalhaiгла.ee elektrooniliselt täidetaval vormil. Kõik patsientide poolt haiglale esitatud kaebused registreeritakse viivituseeta.

11.3. Haigla vastab esitatud kaebustele 30 päeva jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse krüpteeritult kirjalikult patsiendi poolt esitatud aadressil, kui patsient ei ole tagasisidet soovinud muu sidevahendi abil. Haigla ei vasta kaebustele, mis on esitatud anonüümselt või milles on märgitud, et vastust ei ole vaja.

11.4. Kui kaebuse/ettepaneku esitaja ei jää haigla poolt esitatud vastusega rahule, on patsiendil või tema seaduslikul esindajal õigus pöörduda:

Tervisekassa Pärnu osakond, aadressil Suur-Jõe 63, 80010 Pärnu; e-post: info@tervisekassa.ee; koduleht www.tervisekassa.ee

Terviseamet, aadressil Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn; telefon (+372) 7943500 e-post:

info@terviseamet.ee; koduleht www.terviseamet.ee

11.5. Tervishoiuteenuse osutamise käigus tekkinud kahjujuhtumi korral pöörduda tervishoiuteenuse osutajale vastutuskindlustuslepingu alusel teenust osutava PZU Kindlustus (AB „Lietuvos draudimas“ Eesti filiaal) www.pzu.ee/iseteenindus poole ja teata kahjust.

12. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

12.1. Haigla võib keelduda tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimisest või keeldub juba sõlmitud tervishoiuteenuse osutamise lepingu raames ravitoimingu tegemisest, kui:

12.1.1. puudub arstiteaduslik põhjendus soovitud tervishoiuteenuse osutamiseks;

12.1.2. raviarsti hinnangul puudub selge võimalus ravitoimingu edukaks lõpuleviimiseks;

12.1.3. raviarsti hinnangul sisaldab ravitoimingu tegemine endas patsiendi jaoks suuremat riski kui ravitoimingu tegemata jätmine;

12.1.4. tervishoiuteenuse osutamine seab ohtu meditsiinipersonali või kõrvalise isiku tervise või elu;

12.1.5. meditsiinipersonali erialane ettevalmistus ei võimalda ette võtta ravitoimingut, mis konkreetsel juhul oleks vajalik;

12.1.6. tervishoiuteenuse osutajal ei ole võimalik patsiendiga temale arusaadavas keeles suhelda ning patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mille tõttu võib teenus osutada patsiendile ebasobivaks või patsiendi tervisele ohtlikuks;

Kinnitaja: Juhataja
Kinnitatud: 16.12.2024
KK nr 1-3/37

12.1.7. patsient ei pea kinni haigla sisekorrareeglitest, muuhulgas helisalvestab, filmib või pildistab haigla esindajat ja/või tervishoiuteenuse osutajat ilma tema nõusolekuta;

12.1.8. patsiendil esinevad vastuvõtule tulles haigla esindaja ja/või teenuse osutaja hinnangul joobele viitavad tunnused;

12.1.9. patsient või tema lähedane/saatja käitub haigla esindaja ja/või tervishoiuteenuse osutajaga ebaviisakalt või kohtleb neid lugupidamatul viisil, kasutab tervishoiuteenuse osutaja suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda või rikub muul moel üldtunnustatud käitumisnorme ja heas usus tegutsemise põhimõtteid;

12.1.10. patsient rikub teenuse osutamise eest haiglale tasu (muuhulgas näiteks ettemakse, broneeringu õigeaegselt tühistamata ja/või muutmata jätmise eest esitatud arve) maksmise kohustust;

12.1.11. patsient võtab tagasi varasemalt tervishoiuteenuse osutamisele antud nõusoleku või keeldub andmast täiendavat, haigla tervishoiuteenuse osutaja hinnangul vajalikku nõusolekut;

12.1.12 haiglal on õigus keelduda vältimatu abi osutamisest, kui inimese tervises seisund võimaldab plaanilise arstiabi järjekorras ootamist;

12.1.13. Patsient taotleb tervishoiuteenuste osutamist tingimustel, mis on vastuolus käesolevate üldtingimustega.

13. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE EDASI LÜKKAMINE

13.1. Haigla võib tervishoiuteenuse osutamise edasi lükata, kui:

13.1.1. raviarsti hinnangul on patsiendi seisukorra tõttu mõistlik tervishoiuteenuse osutamine edasi lükata;

13.1.2. haigla töökorraldusliku probleemi (nt raviarsti eemalviibimise tõttu) ei ole tervishoiuteenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik;

13.1.3. patsient ei saabu õigeaegselt arsti vastuvõtule, uuringule, protseduurile või haiglaravile;

13.1.4. patsiendi ja raviarsti vahel tekkinud konflikti tõttu on haigla hinnangul vajalik raviarsti vahetamine;

13.1.5. patsiendi poolt tasumisele kuuluv tervishoiuteenuse tasu on patsiendi poolt haiglale maksmata.

13.2. Haigla teatab tervishoiuteenuse osutamise edasilükkamisest patsiendile esimesel võimalusel. Kui haigla on tervishoiuteenuse osutamise edasi lükanud, pakub haigla patsiendile välja uue aja tervishoiuteenuse osutamiseks niipea, kui see on võimalik.

13.3. Haiglal on õigus tervishoiuteenuse osutamine punktis 13.1.5. toodud põhjusel edasi lükata, kui tervishoiuteenuse osutamise eest tasumisele kuuluv tasu on patsiendi poolt haiglale maksmata 24 tundi enne planeeritud tervishoiuteenuse osutamise aega.

13.4. Patsient võib ilma põhjust nimetamata tervishoiuteenuse osutamise edasi lükata, teatades sellest haiglale ette esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 24 tundi enne planeeritud tervishoiuteenuse osutamise algust. Patsient lepib haiglaga sellisel juhul kokku uue tervishoiuteenuse osutamise aja.

14. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE LEPINGU ÜLESÜTLEMINE

14.1. Patsiendil on õigus tervishoiuteenuse osutamise leping üles öelda igal ajal ilma põhjust nimetamata.

14.2. Patsiendi poolt vähemalt 24 tundi ette teatamata kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele mitteilmumine loetakse patsiendi poolt tervishoiuteenuse osutamise lepingu ülesütlemiseks. Niisugusel juhul ei ole patsiendil õigust nõuda tervishoiuteenuse eest tasutud summat tagasi ning see arvestatakse haigla poolt tervishoiuteenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

14.3. Haiglal on õigus tervishoiuteenuse osutamise leping üles öelda üksnes mõjuval põhjusel, mille tõttu ei saa tervishoiuteenuse osutajalt kõiki asjaolusid arvestades tervishoiuteenuse osutamise jätkamist oodata, seda eelkõige (kuid mitte ainult) juhtudel, kui:

14.3.1. patsient ei avalda raviarstile informatsiooni, mida teadmata võib tervishoiuteenuse osutamise jätkamine sisaldada endas sama suurt või suuremat riski, kui tervishoiuteenuste osutamise lõpetamine;

14.3.2. patsient ei nõustu soovitud põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole raviarsti hinnangul ka põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;

14.3.3. patsient soovib tasulise tervishoiuteenuse osutamist, kuid ei tasu osutatavate tervishoiuteenuste eest vastavalt ettenähtud korrale.

14.4. Haigla poolt tervishoiuteenuse osutamise lepingu ülesütlemise järel osutab haigla jätkuvalt patsiendile tervishoiuteenuseid, mis on temale vältimatult vajalikud või mille osutamisest keeldumine ei ole mõistlik, arvestades patsiendi olukorda ning võimalusi saada abi teistelt tervishoiuteenuse osutajatelt.

15. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

15.1. Patsiendil on õigus:

15.1.1. saada vajalikku tervishoiuteenust vastavalt haigla võimalustele;

15.1.2. saada teavet oma tervises seisundi, haiguse, ravi ja prognoosi kohta eesti keeles; muukeelse patsiendina saada eelnimetatud teavet muus keeles, kui see on haigla poolt võimalik;

15.1.3. keelduda teabe vastuvõtmisest oma tervises seisundi kohta (täielik või osaline keeldumine);

15.1.4. aktiivselt osaleda iseenda ravi puudutavate otsuste tegemisel, olla kaasatud raviprotsessi, anda ravitoiminguteks nõusolek või keelduda sellest;

15.1.5. taotleda ja saada teisest arvamust teiselt eriarstilt esmase arvamuse andnud eriarsti saatekirja alusel;

15.1.6. saada õpetust oma haigusega toime tulemiseks, tervise hoidmiseks ja parendamiseks;

15.1.7. valida oma ravi ja hooldust puudutavate otsuste langetamisel esindajaks lähedane isik, keda patsient tutvustab oma raviarstile;

15.1.8. nõuda, et haigla hoiab tema tervises seisundit, ravi ja eraelu puudutava teabe konfidentsiaalsena (välja arvatud juhtudel, kus haiglal on õigusaktidest tulenev teabe avaldamise kohustus);

15.1.9. teada temaga tegelevate arstide, õdede ja muu personali nimesid;

15.1.10. vajadusel kasutada tõlgi abi (tõlgi teenuse kulud kannab sel juhul patsient);

15.1.11. saada tasulist tervishoiuteenust ning selgitusi tasulise tervishoiuteenuse hinna kujunemise kohta;

Kinnitaja: Juhataja
Kinnitatud: 16.12.2024
KK nr 1-3/37

15.1.12. piirata enda külastajate hulka;

15.1.13. esitada tekkinud rahulolematuse tõttu kaebusi või teha ettepanekuid tekkinud probleemide kohta ning saada nende kohta tagasisidet;

15.1.14. keelduda elustamisest konkreetse haigusjuhu raames;

15.1.15. pöörduda haigla tegevuse kohta hinnangu saamiseks riigiasutustesse (nt Terviseamet, Tervisekassa, Andmekaitse Inspektsioon).

15.2. Patsiendil on kohustus:

15.2.1. saabuda õigeaegselt arsti vastuvõtule, uuringule, protseduurile ja haiglaravile;

15.2.2. teavitada meditsiinipersonali kõigist asjaoludest, mis võivad olla olulised või mõjutada terviseseisundit või tervishoiuteenuse osutamist (sh kroonilised haigused, nakkushaigused, kahjulikud harjumused jmt);

15.2.3. teavitada oma ravi ja oma isikut puudutavatest otsustest arsti/haiglat (nt teabe vajamine/sellest keeldumine, teabe väljastamise piiramine ja oma otsuste muutmine);

15.2.4. järgida kõiki patsientide käitumist reguleerivatest õigusaktidest (seadused, määrused, haiglasised korrad, sh haigla sisekord jmt) tulenevaid nõudeid;

15.2.5. tasuda tervishoiuteenuse eest ulatuses, mida ei tasu ravikindlustus või kolmas isik (visiiditasu, voodipäevatasu, omaosalus, Tervisekassa poolt mittehüvitatava tervishoiuteenuse hind).

15.3. Haiglal on õigus:

15.3.1. kehtestada sisekord, mis reguleerib patsientide käitumist haiglas ning nõuda patsientidelt selle täitmist;

15.3.2. määrata patsiendile raviarst või asendada raviarst, teavitades patsienti sellest esimesel võimalusel;

15.3.3. kasutada tervishoiuteenuse osutamisel konsultantide arvamust.

15.4. Haiglal on kohustus:

15.4.1. osutada patsiendile tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse ja õendusteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja osutada seda tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega;

15.4.2. luua ohutu ja turvaline ravikeskkond;

15.4.3. kuulata patsient ära (ettenähtud vastuvõtuoja või visiidi aja piires);

15.4.4. teavitada patsienti tema terviseseisundist, uuringutest ja ravist;

15.4.5. vajaduse korral suunata patsient teise eriarsti juurde või kaasata teisi eriarste või suunata patsient teise osakonda;

15.4.6. dokumenteerida patsiendiohutusjuhtumid, lähtudes haiglasisesest patsiendiohutuse korraldusest;

15.4.7. patsiendile tervishoiuteenuse osutamine nõuetekohaselt dokumenteerida ning vastavaid dokumente säilitada.

16. HAIGLA VASTUTUS

16.1. Haigla ja tervishoiuteenuse vahetu osutaja vastutavad üksnes oma kohustuste süülise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest. Haigla ei vastuta tervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui tervishoiuteenuse vahetu osutaja on patsienti vastavatest võimalikest ohtudest ja tagajärgedest informeerinud ning patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks.

16.2. Haigla ja tervishoiuteenuse vahetu osutaja vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama patsient, välja arvatud juhul, kui patsiendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.

16.3. Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on kolm aastat alates ajast, mil ta sai teada haigla või tervishoiuteenuse vahetu osutaja poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.

VIITED

17.1. Tervishoiuteenuste korraldamise seadus

17.2. Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelu

17.3. Ravikindlustuse seadus

17.4. Võlaõigusseadus

17.5. Isikuandmete kaitse seadus

17.6. Terviseministri määrus „Tervishoiuteenuste kvaliteedi ja patsiendiohutuse tagamise nõuded“

17.11. Visiidi- ja voodipäevatasu ning iseseisva statsionaarse õendusabi omaosaluse maksmise kord.