

Teenuste tüüptingimused ja privaatsuspoliitika

Kehtivad alates 01.06.2018

1. LEPINGU POOLED

1.1 Confido teenuste tüüptingimused reguleerivad Patsiendi ja Confido vastastikusi õigusi ja kohustusi Patsiendile Confido poolt tervishoiu- ja terviseteenuste osutamisel.

2. MÕISTED

2.1 Confido tähendab tüüptingimustes kõiki Confido nime all tegutsevaid juriidilisi isikuid: OÜ Arstikeskus Confido.

2.2 Patsient on inimene, kellele Confido teenust osutab või kes on avaldanud soovi, et Confido temale teenust osutaks.

2.3 Teenus tähendab tüüptingimustes Confido pakutavaid tervishoiu- ja terviseteenuseid.

2.4 Tervishoiuteenus on Confido tervishoiutöötaja tegevus haiguse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks, mille eesmärgiks on hoida Patsiendi head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti. Confido pakutavad tervishoiuteenused on loetletud Confido kodulehel ning nimekiri võib ajas muutuda. Tervishoiuteenused on muuhulgas uuringud, analüüsid ja tervisetõendite väljastamine.

2.5 Terviseteeenus on Confido töötaja tegevus, mille eesmärgiks on hoida Patsiendi head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti, kuid mis ei ole kehtivate õigusaktide kohaselt tervishoiuteenus. Confido pakutavad terviseteeenused on loetletud Confido kodulehel ning nimekiri võib ajas muutuda. Terviseteeenused on muuhulgas füsioterapeudi, logopeedi ja psühholoogi teenused.

2.6 Vastuvõtt tähendab tüüptingimustes Confido töötaja ja Patsiendi kohtumist Confido ruumides tervishoiu- või terviseteeenuse osutamise eesmärgil.

3. LEPINGU SÕLMIMINE

3.1 Teenuse osutamise leping loetakse Confido ja Patsiendi vahel sõlmituks hetkest, mil Patsient avaldab soovi broneerida Confidos vastuvõtuaega. Samast hetkest hakkavad Patsiendi suhtes kehtima Confido tüüptingimused.

3.2 Patsient avaldab soovi broneerida Confido vastuvõtuaeg:

3.2.1 Confido kodulehel www.confido.ee/broneerimine

3.2.2 telefoni teel Confido kodulehel www.confido.ee esitatud telefoninumbri ja lahtiolekuaegadel;

3.2.3 e-kirja teel aadressil info@confido.ee;

3.2.4 Confido vastuvõtulauas.

3.3 Confido broneerib Patsiendile esimese vaba vastuvõtu või Patsiendi soovil hilisema vaba vastuvõtu.

4. ETTEMAKS, BRONEERINGU JÕUSTUMINE JA TÜHISTAMINE

4.1 Pärast seda, kui Confido on broneerinud Patsiendile vastuvõtu, tasub Patsient ettemaksu vastavalt Confido antud juhistele.

4.2 Vastuvõtu broneering jõustub, kui Patsiendi ettemaks on jõudnud Confido arveldusarvele või erandjuhul ja erikokkuleppel Confido kassasse.

4.3 Erandjuhul ja erikokkuleppel Confidoga on võimalik teenuse eest tasumine vastuvõtulauas vahetult enne vastuvõtu algust või pärast vastuvõttu.

4.4 Patsient saabub Confidosse soovitatult 10 minutit enne tema vastuvõtu algust.

4.5 Patsient võtab Confido vastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi (ID-kaart, pass või juhiluba).

4.6 Juhul kui Patsient hilineb vastuvõtule enam kui 10 minutit, on Confidol õigus teenuse osutamisest loobuda ja arvestada teenuse tasu teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

4.7 Juhul kui Patsient ei saa broneeritud ajal vastuvõtule tulla, teavitab ta sellest Confidot esimesel võimalusel, aga mitte hiljem kui 24 tundi enne vastuvõtu algust. Mida varem Patsient mittetulemisest ette teatab, seda tõenäolisemalt saab Confido samal vastuvõtuajal aidata teist patsienti. Kui Patsient on vastuvõtust loobumisest andnud teada vähemalt 24 tundi enne vastuvõtuaega, tühistab Confido Patsiendi vastuvõtuaja. Kui Patsient soovib, broneeritakse talle uus vastuvõtuaeg. Kui Patsiendile broneeritakse uus vastuvõtuaeg, siis ettemaksu ei tagastata ja Patsient saab õiguse kasutada ettemakstud summat Confido teenuste eest tasumiseks. Kui Patsient ei soovi uut vastuvõtuaega, siis tagastatakse talle ettemaksutud summa 3 tööpäeva jooksul.

4.8 Kui Patsient teatab vastuvõtule mittetulemisest ette vähem kui 24 tundi enne vastuvõtuaega või ei teata sellest üldse, arvestatakse teenuse tasu teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks ning Patsiendil

ei ole õigus ettemakstud summat kasutada Confido teiste teenuste eest tasumiseks. Ettemaksu puudumisel on Confidol õigus esitada Patsiendile arve teenuse tasu summas teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

4.9 Erandina on kodulehe, telefoni või e-posti teel tehtud Tervisteenuste broneeringute puhul Patsiendil seadusest tulenevalt õigus broneering tühistada (lepingust taganeda) kuni 14 päeva jooksul alates broneerimisest. Kui Patsient nõustub Confido poolt pakutud vastuvõtuajaga, mis jääb 14-päevase taganemistähtaja sisse, loetakse, et Patsient on taotlenud Tervisteenuse osutamist taganemistähtaja jooksul, Confido on tulnud Patsiendile vastu ja pakkunud aega taganemistähtaja jooksul ning Patsient kaotab taganemisõiguse 24 tundi enne broneeritud vastuvõtuaja algust.

4.10 Ettemaks ei hõlma tasu uuringute ja analüüside eest, mille vajadus selgub vastuvõtul ja mis tehakse vastuvõtu käigus või peale vastuvõttu. Selliste uuringute ja analüüside eest tasub Patsient vastavalt Confido juhistele kas pärast vastuvõttu, ettemaksuna enne uuringute ja analüüside tegemist või pärast uuringute ja analüüside tegemist. Kui teenuse hind sisaldab uuringute või analüüside maksumust, siis on see Confido poolt teenuse kirjelduses koduleheküljel välja toodud.

4.11 Confidol on õigus teenuste hinnakirja muuta. Patsient tasub teenuse eest selle broneerimise päeval kehtinud hinnakirja järgi.

5. PATSIENDI JA CONFIDO KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL

5.1 Patsient ja Confido töötajad käituvad üksteisega viisakalt ja lugupidavalt.

5.2 Teenuse osutamise lepinguga kohustub Confido:

5.2.1 osutama Patsiendile teenust;

5.2.2 teavitama Patsienti tema tervisega seotud asjaoludest, ravi käigust ja tulemustest;

5.2.3 hoidma saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid Patsiendi isiku, terviseseisundi ja eraeluliste detailide kohta;

5.2.4 tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama.

5.2.5 andma hea tervise ja elukvaliteedi tõstmise eesmärgil Patsiendile tervisealast teavet uudiskirjade vormis.

5.3 Teenuse osutamise lepinguga kohustub Patsient:

5.3.1 maksuma teenuse osutamise eest tasu vastavalt tüüptingimustele;

5.3.2 avaldama oma parima arusaama järgi kõik teenuse osutamiseks vajalikud asjaolud;

5.3.3 osutama kaasabi, mida Confido teenuse osutamiseks vajab.

5.4 Parima võimaliku tulemuse saavutamiseks teavitab Patsient temale teenust osutavat Confido töötajat kõigist asjaoludest, mis võivad mõjutada tema terviseseisundit ja talle teenuse osutamist, näiteks tarvitavad ravimid ja ebatervislikud harjumused.

5.5 Patsiendil on õigus olla aktiivselt kaasatud enda ravimise ja hea tervise hoidmise protsessi ning olla Confido töötaja poolt vastuvõtuaja piires ära kuulatud.

5.6 Patsient ja Confido teevad parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd. Patsient järgib Confido töötaja antud soovitusi harjumuste ja elustiili muutmiseks, eesmärgiga hoida Patsiendi head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti.

5.7 Confido 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, näiteks füsioterapeudi, psühholoogi, logopeedi jne. Nagu ükski tervishoiuteenuse osutaja, ei saa ega tohi ka Confido anda lubadust patsiendi paranemisest.

5.8 Confido osutab teenust üldreeglina eesti keeles. Confido osutab Patsiendiga kokkuleppel teenust muus keeles, arvestades Patsiendi ja vastavat teenust osutava Confido töötaja keeleoskust.

6. PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS

6.1 Confido osutab Patsiendile tervishoiuteenust üksnes tema nõusolekul. Confido eeldab, et Patsient on teadlikult vastuvõtule aja broneerimisega avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse saamiseks.

6.2 Confidol on õigus küsida Patsiendilt enne teatud tervishoiuteenuste, eelkõige kõrge tüsistuste riskiga tervishoiuteenuste osutamist kirjalikus või e-kirja vormis nõusolekut. Kui Patsient muudab sellise tervishoiuteenuse osutamise käigus meelt ja soovib tervishoiuteenuse osutamise lõpetamist, lõpetab Confido talle tervishoiuteenuse osutamise viisil, mis Patsiendi tervist ei ohusta, ning küsib Patsiendilt nõusoleku tagasivõtmise kohta kirjalikus või e-kirja vormis kinnitust.

6.3 Piiratud teovõimega Patsiendi seaduslikul esindajal (alaealise lapse vanemal ja psüühikahäirega täisealisele isikule kohtu määratud eestkostjal) on õigus anda Patsiendi eest teavitatud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks niivõrd, kui võrd Patsient ei ole võimeline ise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui

piiratud teovõimega Patsiendi seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt Patsiendi huve, ei või Confido seda järgida.

7. PATSIENDI TERVISEANDMED

7.1 Confido töötleb Patsiendi isikuandmeid kooskõlas Eesti ja Euroopa Liidu isikuandmete kaitse reeglitega.

7.2 Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest tulenevalt on Confidol kui tervishoiuteenuse osutajal õigus töödelda tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke Patsiendi isikuandmeid, sealhulgas terviseandmeid. Tervishoiuteenuse osutamiseks võib olla vajalik, et Confido tervishoiutöötaja tutvuks Patsiendi isikuandmetega Tervise Infosüsteemis või mistahes vormis andmekandjal juba enne vastuvõtu algust. Kui Patsient tühistab vastuvõtu või jätab vastuvõtule tulemata pärast seda, kui Confido tervishoiutöötaja on tema isikuandmetega tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil tutvunud, loetakse Patsiendi isikuandmetega tutvumine tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikuks.

7.3 Confido hoiab saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmed Patsiendi isiku, terviseseisundi ja eraelu kohta. Vastavalt seadusele tohib Confido saladuse hoidmise kohustusest mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda juhul, kui andmete avaldamata jätmisel võib Patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi inimesi.

7.4 Patsiendil on õigus otsustada, kellele tohib Confido tema terviseseisundi kohta teavet anda ning kellele mitte.

7.5 Confido väljastab seda liiki tervisetõendeid, mis on teenuste nimekirjas loetletud.

7.6 Confido väljastab teenuste nimekirjas loetlemata liiki tervisetõendeid üksnes erandkorras ja erikokkuleppel. Sellisel juhul lepatakse kokku tõendis kirjeldatavate andmete koosseis, tõendi keel ja tõendi väljastamise tasu.

7.7 Confidol on õigus tervishoiuteenuse osutamist salvestada tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise eesmärgil.

7.8 Teiste patsientide isikuandmete kaitse eesmärgil on Confidos pildistamine, heli salvestamine ja filmimine lubatud üksnes Confido juhatuse kirjalikul nõusolekul.

8. VASTUVÕTU EDASILÜKKAMINE

8.1 Confidol on õigus lükata vastuvõtt edasi, kui:

8.1.1 see on Confido hinnangul Patsiendi seisundit arvestades mõistlik;

8.1.2 ettenägematu töökorraldusliku probleemi (näiteks töötaja haigestumise või meditsiiniseadme rikke) tõttu ei

ole teenuse osutamine broneeritud vastuvõtuajal võimalik;

8.1.3 Patsiendi ja Confido töötaja vahel tekkinud konflikti tõttu on Confido hinnangul mõistlik suunata Patsient teise Confido töötaja vastuvõtule;

8.1.4 Patsiendi ettemaks vastuvõtu eest ei ole jõudnud Confido arveldusarvele.

8.2 Confido teavitab patsienti vastuvõtu edasilükkamisest esimesel võimalusel ja pakub välja esimese vaba vastuvõtuaja.

9. TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

9.1 Confidol on õigus Patsiendile teenuse osutamisest keelduda, kui:

9.1.1 Patsient soovib saada tervishoiuteenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud;

9.1.2 Patsiendi soovib saada teenust, mille osutamine tooks Patsiendi tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine;

9.1.3 Patsient soovib saada teenust, mille osutamine võib seada ohtu Confido töötaja või kolmanda isiku tervise;

9.1.4 Confidol ei ole tegevusloa kohaselt õigust Patsiendi soovitud teenust osutada või puudub ajutiselt erialane kompetents konkreetse teenuse osutamiseks;

9.1.5 Patsient rikub oma kohustusi, mis tulenevad suuliselt või kirjalikult kokkulepitud teenuse osutamise tingimustest, tüüptingimustest või õigusaktidest;

9.1.6 Patsient ei avalda Confidole teenuse osutamiseks vajalikku teavet;

9.1.7 Patsient rikub Confidole teenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, sh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;

9.1.8 Confido töötajal ei ole võimalik Patsiendiga temale arusaadavas keeles suhelda ning Patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu võib teenus osutada Patsiendile ebasobivaks või tervisele ohtlikuks;

9.1.9 Patsiendil esinevad vastuvõtule tulles Confido töötaja hinnangul joobele viitavad tunnused;

9.1.10 Patsient käitub Confido töötajaga ebaviisakalt;

9.1.11 Patsient rikub teenuse osutamise eest Confidole tasu maksmise kohustust;

9.1.12 Patsient taotleb talle teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus tüüptingimustega.

10. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

10.1 MILLAL JA MILLISTEL EESMÄRKIDEL CONFIDO ANDMEID TÖÖTLEB

10.1.1 Confido töötleb patsientide isikuandmeid üksnes kindlaksmääratud eesmärkidel kehtiva õiguse alusel.

10.1.2 Kui pöördute Confido poole tervishoiuteenuse saamiseks, töötleme Teie isikuandmeid Teile konkreetse tervishoiuteenuse osutamiseks. Sellisel juhul töötleme Teie isikuandmeid tervishoiuteenuste korraldamise seaduse alusel ja Teiega sõlmitud lepingu alusel Teie tellitud tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil. Tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil töötleme Teid tuvastamist võimaldavaid andmeid nagu Teie nimi ja isikukood ning Teile tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke andmeid, sealhulgas terviseandmeid. Terviseandmete koosseis, mida me konkreetsel juhul töötleme, sõltub osutatavast tervishoiuteenusest. Teile tervishoiuteenuse osutamisel võime töödelda ka Teie kontaktandmeid ja pangakonto andmeid Teile osutatud tervishoiuteenuse arveldamise eesmärgil ja Teile enne ja pärast visiiti korraldusliku informatsiooni edastamiseks, näiteks võime edastada Teile meeldetuletuse visiidi toimumise kohta. Confido ei edasta Teie isikuandmeid ja Teie terviseandmeid kolmandatele isikutele, välja arvatud ulatuses, mis on lubatud kehtiva õiguse alusel.

10.1.3 Kui pöördute Confido poole tervishoiuteenuse saamiseks oma tööandja või muu isiku suunamisel seoses töötervishoiuga või seoses vajaliku tervisetõendi hankimisega, töötleme Teie isikuandmeid Teile tervishoiuteenuse osutamiseks Teie tööandjaga või muu isikuga sõlmitud lepingu alusel, tervishoiuteenuste korraldamise seaduse ja töötervishoiu ja tööohutuse seaduse alusel. Tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil töötleme Teie tuvastamist võimaldavaid andmeid nagu Teie nimi ja isikukood ning Teile tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke terviseandmeid. Teile tervishoiuteenuse osutamisel võime töödelda ka Teie kontaktandmeid enne ja pärast visiiti korraldusliku informatsiooni edastamiseks, näiteks võime edastada Teile meeldetuletuse visiidi toimumise kohta. Confido ei edasta Teie isikuandmeid ja Teie terviseandmeid kolmandatele isikutele, välja arvatud ulatuses nagu lubatud kehtiva õiguse alusel, näiteks võime edastada Teie tööandjale tervisekontrolli otsuse töötervishoiu ja tööohutuse seaduse alusel, aga mitte Teie täiendavaid terviseandmeid ega tehtud uuringute või analüüside tulemusi.

10.1.4 Kui pöördute Confido poole muu teenuse kui tervishoiuteenuse saamiseks, näiteks toitumisnõustamise, füsioteraapia või muu teenuse saamiseks, töötleme Teie isikuandmeid Teie tellitud teenuse osutamise eesmärgil. Teile teenuse osutamise eesmärgil töötleme Teid tuvastamist võimaldavaid andmeid nagu Teie nimi ja isikukood ning Teile teenuse osutamiseks vajalikke andmeid, sealhulgas Teie

terviseandmeid, kui terviseandmete töötlemine on vajalik teenuse osutamiseks. Samuti võime töödelda Teie kontaktandmeid ja pangakonto andmeid Teile osutatud teenuse arveldamise eesmärgil ja Teile enne ja pärast visiiti korraldusliku informatsiooni edastamiseks, näiteks võime edastada Teile meeldetuletuse visiidi toimumise kohta. Confido ei edasta Teie isikuandmeid ja Teie terviseandmeid kolmandatele isikutele, välja arvatud ulatuses nagu lubatud kehtiva õiguse alusel.

10.1.5 Kui olete andnud meile eraldi nõusoleku oma isikuandmete töötlemiseks, on Teie Isikuandmete Töötlemise õiguslikuks aluseks Teie antud nõusolek. Sellisel juhul töötleme Teie isikuandmeid nõusolekus kindlaksmääratud eesmärkidel ja nõusolekul toodud ulatuses. Pange tähele, et kui olete andnud meile nõusoleku oma isikuandmete töötlemiseks, on Teil õigus meile antud nõusolek igal ajal tagasi võtta.

10.1.6 Võime töödelda Teie kontaktandmeid Teile uudiskirjade ja muu Teile huvi pakkuda võiva sisu saatmiseks. Kehtiva õiguse alusel on Teil õigus esitada vastuväiteid oma isikuandmete sellisele töötlemisele ning Teil on alati õigus loobuda järgmiste uudiskirjade saamisest, järgides iga uudiskirja juures olevaid juhiseid (opt-out viide).

10.2 ISIKUANDMETE EDASTAMINE

10.2.1 Confido ei edasta Teie isikuandmeid kolmandatele isikutele, välja arvatud selleks kehtiva õiguse alusel seaduslikku õigust omades.

10.2.2 Confidol on kehtiva õiguse alusel õigus kasutada Isikuandmete töötlemisel Volitatud Töötlejaid. Confido Volitatud Töötlejad, kes võivad piiratud juhtudel Patsientide Isikuandmeid Töödelda on näiteks Confido IT-teenuse osutajad (näiteks serveriteenuse pakkujad, IT tarkvara arendajad). Confido kasutab Volitatud Töötlejana üksnes selliseid koostööpartnerid, kes on võtnud kohustuse Töödelda Isikuandmeid kooskõlas käesolevate isikuandmete töötlemise põhimõtetega ja kehtiva õigusega.

10.2.3 Teile tervishoiuteenuse osutamisel edastab Confido Teie terviseandmed ja muid teenuse osutamise käigus kogutud andmeid (sh kliinilise psühholoogi, füsioterapeudi, kiropraktiku või logopeedi vastuvõtu käigus tekkivaid tervisega seotud andmeid) kehtiva õiguse alusel e-tervise patsiendiportaali infosüsteemi, mis asub veebilehel <https://id.digilugu.ee/> ja mille vastutav töötleja on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Uus-Tatari tn 25, 10134 Tallinn). Patsiendiportaaliga seotud küsimuste korral võite ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 794 3943 või e-posti aadressil abi@tehik.ee.

10.2.4 Teile tervishoiuteenuse osutamisel võib Confido vastavalt vajadusele edastada ja/või võtta vastu Teie terviseandmed kehtiva õiguse alusel retseptikeskuse

kaudu, mille vastutav töötaja on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Uus-Tatari tn 25, 10134 Tallinn), kui see on vajalik Teile tervishoiuteenuse osutamiseks. Retseptikeskusega seotud küsimuste korral võite ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 794 3943 või e-posti aadressil abi@tehik.ee.

10.2.5 Teile tervishoiuteenuse osutamisel võib Confido vastavalt vajadusele edastada ja/või võtta vastu Teie terviseandmed kehtiva õiguse alusel pildipanga kaudu, mille vastutav töötaja on Sihtasutus Eesti Tervishoiu Pildipank (registrikood 90007945, aadress Puusepa 8, 51014 Tartu Eesti), kui see on vajalik Teile tervishoiuteenuse osutamiseks. Pildipangaga seotud küsimuste korral võite ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 5331 8888 või e-posti aadressil abi@pildipank.ee.

10.2.6 Teile tervishoiuteenuse osutamisel seoses mootorsõiduki juhi tervisetõendi väljastamisega, võime Teile terviseandmeid (tervisetõendi) edastada Maanteeameti digitaalsesse keskkonda, mille vastutav töötaja on Maanteeamet (registrikood 70001490, aadress Teelise 4, 10916 Tallinn). Maanteeameti poolt andmete töötlemisega seotud küsimustega palume pöörduda Maanteeameti poole telefonil +372 620 1200 või e-posti aadressil info@mnt.ee.

10.2.7 Teile tervishoiuteenuse osutamisel võime edastada Teie raviandmeid Eesti Haigekassale (Eesti Haigekassa, registrikood 74000091, aadress Lastekodu tn 48, 10144 Tallinn) kui Teile raviarve tasub osaliselt või tervikuna Eesti Haigekassa tervishoiuasutustele ravikindlustusvahenditest. Haigekassaga seotud küsimuste korral võite ühendust võtta Eesti Haigekassaga telefonil +372 669 6630 või e-posti aadressil info@haigekassa.ee.

10.3 ISIKUANDMETE SÄILITAMINE

10.3.1 Confido ei säilita Isikuandmeid kauem, kui see on lähtuvalt isikuandmete töötlemise eesmärgist või kehtiva õiguse alusel vajalik.

10.3.2 Tervishoiuteenuste korraldamise seaduse alusel ja sotsiaalministri määruse „Tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise ning nende dokumentide säilitamise tingimused ja kord“ alusel säilitab Confido järgmised dokumente, mis sisaldavad Isikuandmeid:

10.3.2.1 Patsiendi tervisekaarte ja rasedakaarte säilitame 110 aasta möödumiseni patsiendi sünnist.

10.3.2.2 Uuringute tellimisel säilitame uuringute vastused koos patsiendi tervisekaardiga ja sellekohased koeproovid vähemalt 30 aastat.

10.3.2.3 Sotsiaalministri määrus „Töötajate tervisekontrolli kord“ § 7 lg 1 alusel säilitab Confido

tervisekontrolli kaarte ja terviseuuringute tulemusi 75 aastat töötaja sünnist arvates.

10.3.2.4 Raamatupidamiseseaduse alusel säilitame raamatupidamislikke dokumente 7 aastat.

10.3.2.5 Teiega lepingu sõlmimiseks kogutud andmeid, mille pikem säilitamistähtaeg ei tulene kehtivast õigusest, säilitame üldreegli kohaselt seni, kuni neid on vaja lepingu täitmisega seoses lepingu kehtivuse jooksul või kuni 3 aasta jooksul pärast lepingu lõppemist.

10.4 ANDMESUBJEKTI ÕIGUSED

10.4.1 Teil on Teie isikuandmete töötlemisel kõik andmesubjektile kehtivast õigusest tulenevad õigused.

10.4.2 Teil on Isikuandmete Töötlemisel muuhulgas järgmised õigused:

10.4.2.1 juurdepääsuõigus: Teil on õigus igal ajal küsida, kas Confidol on Teie kohta Isikuandmeid või mitte ning saada teavet selle kohta, milliseid Isikuandmeid Confido Kliendi kohta töötleb;

10.4.2.2 õigus Isikuandmete parandamisele: Teil on õigus taotleda Confidolt oma Isikuandmete täpsustamist või parandamist, kui need on ebapiisavad, puudulikud või valed;

10.4.2.3 õigus vastuväidete esitamisele: Teil on õigus esitada Confidole vastuväiteid oma Isikuandmete Töötlemise suhtes, näiteks siis kui Isikuandmete kasutamine põhineb Confido õigustatud huvil;

10.4.2.4 õigus nõuda Isikuandmete kustutamist: Teil on õigus taotleda Isikuandmete kustutamist, näiteks siis, kui Isikuandmeid Töödeldakse Teie nõusolekul ja kui olete on nõusoleku tagasi võtnud;

10.4.2.5 õigus piirata Töötlemist: Teil on õigus nõuda, et Confido piiraks Teie Isikuandmete Töötlemise kehtiva õiguse alusel, näiteks kui Confido ei vaja Teile Isikuandmeid enam Töötlemise eesmärkidel või kui olete esitanud Isikuandmete Töötlemise suhtes vastuväite;

10.4.2.6 õigus võtta Isikuandmete Töötlemiseks antud nõusolek tagasi: kui Isikuandmete Töötlemine põhineb Teie antud nõusolekul, on Teil igal ajal õigus Confidole antud nõusolek tagasi võtta;

10.4.2.7 õigus andmete ülekantavusele: Kliendil on õigus ise saada Confidolt Isikuandmeid, mida Klient on ise Confidole esitanud ning mida Töödeldakse Kliendi nõusoleku alusel või Kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks, kirjalikult või üldkasutatavas elektroonilises vormingus, ning, kui see on tehniliselt võimalik, nõuda, et Confido edastaks need andmed kolmandale teenusepakkujale

10.4.2.8 õigus esitada kaebus: Kui leiate, et teie Isikuandmete Töötlemisel on rikutud Teie õigusi, on Teil

õigus pöörduda nõude või kaebusega Andmekaitse Inspektsiooni või kohtu poole.

10.4.3 Teie käesolevas peatükis loetletud õigused seoses isikuandmete töötlemisega ei ole täielikud õigused. Teatud juhtudel võivad teiste andmesubjektide õigused või Confido juriidilised kohustused piirata andmesubjekti õigusi.

10.4.4 Isikuandmete töötlemisega kaasnevate õiguste teostamiseks või taotluste esitamiseks, palun võtke meiega ühendust.

10.5 TURVAKAAMERAD

10.5.1 Confido patsientide, külastajate, vara ja personali turvalisuse tagamiseks võib Confido arstikeskuse üldaladele paigaldada turvakaameraid.

10.5.2 Confidot külastades, võib Teie kujutis jääda meie turvakaamerate salvestistele. Turvakaamerate vaatevälja jäävad alad on märgistatud vastavate kleebistega.

10.5.3 Turvakaamerate ning nende salvestiste kasutamise ja töötlemise õiguslikuks aluseks on Confido õigustatud huvi kaitsta Confido patsiente, külastajaid, personali ja nende vara hävimise, kahjustumise või kadumise eest.

10.5.4 Turvakaamerate salvestistele on ligipääs ainult piiratud hulgal kindlaksmääratud isikutel, kes vajavad ligipääsu seoses enda tööülesannetega.

10.5.5 Turvakaameraid ei ole kunagi paigaldatud aladele, kus võib eeldada täielikku privaatsust, näiteks ei ole turvakaameraid kunagi arstikabinetis, tualettruumides, riietusruumides, palatites.

10.5.6 Turvakaamerate salvestisi säilitatakse 30 päeva, välja arvatud kui mõne konkreetse intsidendi uurimiseks on vajalik mõne salvestuse säilitamine pikema aja jooksul.

10.6 TELEFONIKÕNED

10.6.1 Kui helistate Confido üldnumbrile, salvestatakse Teie telefonikõne parema klienditeeninduse tagamiseks ja hilisemat pretensioonide menetlemiseks. Confido ei salvesta kunagi patsiendi ja arsti vahelist telefonivestlust.

10.6.2 Telefonikõnesid salvestatakse 30 päeva, pärast mida salvestised kustutatakse.

10.6.3 Telefonikõnede salvestised on kaitstud paroolidega ning nendele on ligipääs üksnes Confido volitatud töötlejal konkreetse telefonikõnega seotud intsidendi uurimiseks.

10.7 ISIKUANDMETE TURVALISUS

10.7.1 Confido kohustub tagama isikuandmete töötlemise turvalisuse, eesmärgiga kaitsta Isikuandmeid tahtmatu või volitamata töötlemise, avalikuks tuleku või hävimise eest.

10.7.2 Võttes arvesse teaduse ja tehnoloogia viimast arengut ja rakendamise kulusid ning Isikuandmete Töötlemise laadi, ulatust, konteksti ja eesmäärke, samuti Töötlemisest tulenevaid füüsiliste isikute õigusi ja vabadusi ähvardavaid erineva tõenäosuse ja suurusega ohte, rakendab Confido Isikuandmete Töötlemisel asjakohaseid tehnilisi ja korralduslikke meetmeid Isikuandmete turvalisuse tagamiseks.

10.8 KONTAKT

10.8.1 Isikuandmete töötlemisega seotud küsimuste korral või isikuandmete töötlemisega seotud taotluste esitamiseks, palun võtke ühendust Confidoga või Confido andmekaitsespetsialistiga telefoni, e-posti või posti teel.

Confido kontaktandmed on:

Ärinimi: OÜ Arstikeskus Confido

Address: Veerenni 53a, Tallinn 11313;

Telefon: +372 6299 277;

E-post: info@confido.ee

Confido andmekaitsespetsialisti kontaktandmed on triinu.stanford@confido.ee

11. TAGASISIDE JA KAEBUSED

11.1 Kui Patsiendi ja Confido vahel tekib seoses teenuse osutamisega erimeelsus, siis lahendatakse see läbirääkimiste teel ja ilma kolmandaid isikuid kaasamata. Kui kokkuleppe saavutamise ei õnnestu, lahendatakse vaidlus Tallinnas, Harju Maakohtus, Eesti Vabariigi õiguse alusel.

11.2 Patsient saab esitada Confidole teenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi ja ettepanekuid:

11.2.1 Veerenni Tervisekeskuses või Confido ruumides asuvate postkastide kaudu või vastvõtulauas;

11.2.2 e-kirja teel aadressil info@confido.ee;

11.2.3 telefoni teel Confido kodulehel www.confido.ee esitatud telefoninumbri ja lahtiolekuaegadel;

11.2.4 kirja teel Confido tegevuskohtade aadressidel, mis on leitavad Confido kodulehel www.confido.ee.

11.3 Patsientide poolt Confidole esitatud kaebused registreeritakse viivituseeta.

11.4 Confido vastab esitatud kaebusele 30 päeva jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse Patsiendi esitatud e-posti või postiaadressile. Confido ei vasta anonüümsetele

kaebustele või kaebustele, milles on märgitud, et Confido vastust ei ole vaja.

11.5 Patsiendil on õigus pöörduda Confido tegevuse kohta hinnangu saamiseks vastavate järelevalveasutuste poole.

12. VASTUTUS

12.1 Confido ja tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest tervishoiuteenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning Patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest.

12.2 Confido ei vastuta tervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui Confido töötaja on Patsienti võimalikest riskidest ja tagajärgedest teavitanud ning Patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse osutamiseks.

12.3 Tervishoiuteenuse osutamisel vastutab Confido ka temale teenust osutavate teiste juriidiliste isikute tegevuse ning tervishoiuteenuse osutamiseks kasutatavate seadmete vigade eest.

12.4 Seaduse kohaselt peab Confido ja tervishoiuteenust vahetult osutava tervishoiutöötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu tõendama Patsient, välja arvatud juhul, kui Patsiendile tervishoiuteenuse osutamine on jätud nõuetekohaselt dokumenteerimata.

12.5 Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis aastat alates ajast, mil ta sai teada Confido või arsti poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.

12.6 Confido vastutab oma kohustuste rikkumise eest terviseteeenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. Confido vastutab terviseteeenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud üksnes otsese varalise kahju eest ning summas, mis ulatub osutatud teenuse kümnekordse tasuni. Confido ei vastuta terviseteeenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.