

# Confido Erameditsiinikeskuse teenuste tüüptingimused

Kehtivad alates 29.08.2017

## 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** Tervisetenus 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 terviseteenused on loetletud Confido kodulehel ning nimekiri võib ajas muutuda. Terviseteenused on muuhulgas füsioterapeudi, logopeedi ja psühholoogi teenused.

**2.6** Vastuvõtt tähendab tüüptingimustes Confido töötaja ja Patsiendi kohtumist Confido ruumides tervishoiu- või terviseteenuse 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](http://www.confido.ee/broneerimine)

**3.2.2** telefoni teel Confido kodulehel [www.confido.ee](http://www.confido.ee) esitatud telefoninumbri ja lahtiolekuaegadel;

**3.2.3** e-kirja teel aadressil [info@confido.ee](mailto: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 vastuvõtuaega. 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 ettemakstud 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 kõigest 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 ärakuulatud.

**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 túsistuste 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, kuivõrd 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** Seadus kohustab Confidot Patsiendile tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning dokumente säilitama. Patsiendil on üldreeglina õigus nende dokumentidega tutvuda ja saada neist tasulisi koopiaid.

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

**7.7** 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.

**7.8** Confidol on õigus tervishoiuteenuse osutamist salvestada tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise eesmärgil.

**7.9** 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 jätmise;

**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. TAGASISIDE JA KAEBUSED**

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

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

**10.2.1** Veerenni Tervisekeskuses või Confido ruumides asuvate postkastide kaudu või vastvõtulauas;

**10.2.2** e-kirja teel aadressil [info@confido.ee](mailto:info@confido.ee);

**10.2.3** telefoni teel Confido kodulehel [www.confido.ee](http://www.confido.ee) esitatud telefoninumbri ja lahtiolekuaegadel;

**10.2.4** kirja teel Confido tegevuskohtade aadressidel, mis on leitavad Confido kodulehel [www.confido.ee](http://www.confido.ee).

**10.3** Patsientide poolt Confidole esitatud kaebused registreeritakse viivituseeta.

**10.4** 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.

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

## **11. VASTUTUS**

**11.1** 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.

**11.2** 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.

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

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

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

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