

# Confidon palveluita koskevat yleiset ehdot ja tietosuojaja

1.06.2018

## 1. SOPIMUKSEN OSAPUOLET

1.1 Confidon palveluita koskevat yleiset ehdot säätelevät Potilaan ja Confidon keskinäisiä oikeuksia ja velvollisuuksia Confidon tuottaessaan terveydenhuolto- ja terveyspalveluja Potilaille.

## 2. MÄÄRITELMÄT

2.1 Confidolla tarkoitetaan yleisissä ehdoissa kaikkia Confidon nimissä toimivia oikeushenkilöitä: OÜ Arstikeskus Confido.

2.2 Potilas on henkilö, jolle Confido tuottaa palvelua tai joka on ilmaissut halunsa käyttää Confidon tarjoamaa palvelua.

2.3 Palvelulla tarkoitetaan yleisissä ehdoissa Confidon tuottamia terveydenhuolto- ja terveyspalveluja.

2.4 Terveydenhuoltopalvelu on sairauksien ennaltaehkäisyyn, diagnosointiin ja hoitoon tähtäävää Confidon terveydenhuollon työntekijän toimintaa, jonka tavoitteena on Potilaan hyvän terveyden ylläpitäminen ja elämän laadun parantaminen. Luettelo Confidon tarjoamista terveydenhuoltopalveluista on nähtävillä Confidon verkkosivuilla, ja se voi muuttua ajan mukana. Terveydenhuoltopalvelut kattavat muun ohessa tutkimukset, kokeet ja terveystodistusten myöntämisen.

2.5 Terveyspalvelu on Confidon työntekijän toimintaa, jonka tavoitteena on Potilaan hyvän terveyden ylläpitäminen ja elämän laadun parantaminen, mutta joka voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti ei ole terveydenhuoltopalvelua. Luettelo Confidon tarjoamista terveyspalveluista on nähtävillä Confidon verkkosivuilla, ja se voi muuttua ajan mukana. Terveyspalvelut kattavat muun ohessa fysioterapeutin, puheterapeutin ja psykologin palvelut.

2.6 Vastaanotolla tarkoitetaan yleisissä ehdoissa Confidon työntekijän ja Potilaan tapaamista Confidon tiloissa terveydenhuolto- tai terveyspalvelun tuottamisen puitteissa.

## 3. SOPIMUKSEN SYNTYMINEN

3.1 Confidon ja Potilaan välinen palvelusopimus katsotaan syntyneeksi, kun Potilas on ilmaissut halunsa varata vastaanottoajan Confidoon. Siitä hetkestä Potilaaseen sovelletaan Confidon yleisiä ehtoja.

3.2 Potilas ilmoittaa halustaan varata vastaanottoajan Confidoon:

3.2.1 Confidon verkkosivulla  
<https://www.confido.ee/broneerimine/>;

3.2.2 puhelimitse Confidon verkkosivuilla  
[www.confido.ee](http://www.confido.ee) ilmoittamaan puhelinnumeroon sivuilla mainittuina aukioloaikoina

3.2.3 sähköpostitse osoitteeseen [info@confido.ee](mailto:info@confido.ee)

3.2.4 ilmoittautumalla suoraan Confidon vastaanottoon.

3.3 Confido varaa Potilalle ensimmäisen vapaan vastaanottoajan tai Potilaan toivomuksesta myöhemmän vapaan vastaanottoajan.

## 4. ENNAKKOMAKSU, VARAUKSEN VOIMAANTULO JA PERUUTTAMINEN

4.1 Potilas suorittaa ennakkomaksun sen jälkeen, kun Confido on varannut hänelle vastaanottoajan, Confidon ohjeiden mukaisesti.

4.2 Vastaanottovaraus tulee voimaan, kun Potilaan suorittama ennakkomaksu on tullut Confidon pankkitilille tai poikkeustapauksessa ja Confidon kanssa erikseen niin sovittaessa.

4.3 Poikkeustapauksessa ja Confidon kanssa erikseen niin sovittaessa palvelun voi maksaa vastaanottoon ennen vastaanoton alkua tai heti vastaanoton jälkeen.

4.4 Potilasta kehoitetaan saapumaan Confidoon 10 minuuttia ennen vastaanottoaikaa.

4.5 Potilaan on otettava Confidon vastaanotolle mukaan valokuvallinen henkilöllisyystodistus (henkilökortti, passi tai ajokortti).

4.6 Jos Potilas saapuu vastaanotolle yli 10 minuuttia myöhässä, Confidolla on oikeus luopua palvelun tarjoamisesta ja veloittaa korvauksena palveluvalmiuskustannuksista palvelun hinta.

4.7 Jos Potilas ei pääse tulemaan varaamalleen vastaanotolle, hän ilmoittaa siitä Confidolle mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 24 tuntia ennen vastaanoton alkua. Mitä pikemmin Potilas ilmoittaa tulematta jäämisestä, sen suurempi on mahdollisuus, että Confido pystyy käyttämään ajan toisen potilaan auttamiseen. Jos Potilas on viimeistään 24 tuntia ennen vastaanottoa ilmoittanut luopuvansa varaamastaan ajasta, Confido peruuttaa Potilaan ajanvarauksen. Potilaan toivomuksesta hänelle varataan uusi vastaanottoaika. Potilaan maksamaa ennakkomaksua ei palauteta, jos hänelle tehdään uusi ajanvaraus. Potilas saa oikeuden käyttää

ennakkomaksua Confidon palvelujen maksamiseen. Ellei Potilas halua uutta vastaanottoaikaa, ennakkomaksu palautetaan hänelle 3 työpäivän kuluessa.

**4.8** Jos Potilas ilmoittaa tulematta jäämisestä myöhemmin kuin 24 tuntia ennen vastaanottoaikaa tai ei ilmoita siitä ollenkaan, häneltä veloitetaan korvauksena palveluvalmiuskustannuksista palvelun hinta, ja hän menettää oikeuden käyttää ennakkomaksua Confidon palvelujen maksamiseen. Ellei ennakkomaksua ole suoritettu, Confidolla on oikeus esittää Potilaalle korvauksena palveluvalmiuskustannuksista palvelun hintaa vastaava lasku.

**4.9** Poikkeuksena verkkosivulla, puhelimitse tai sähköpostitse tehdyissä Terveyspalveluiden varauksissa Potilaalla on lain mukaan oikeus peruuttaa varaus (irtisanoa sopimus) 14 päivän kuluessa varauksen tekemisestä. Jos Potilas hyväksyy Confidon tarjoaman vastaanottoajan, joka jää 14 päivän peruutusajan sisään, katsotaan, että Potilas on hakenut Terveyspalvelun tarjoamista peruutusmääräajan kuluessa, Confido on huomionnut Potilaan ja tarjonnut aikaa peruutusajan kuluessa ja Potilas menettää peruutusoikeuden 24 tuntia ennen varatun vastaanottoajan alkua.

**4.10** Ennakkomaksu ei sisällä tutkimuksia eikä kokeita, joiden tarve selviää vastaanotolla ja jotka suoritetaan vastaanotolla tai sen jälkeen. Potilas maksaa nämä tutkimukset ja kokeet joko vastaanoton jälkeen tai ennakkoon ennen tutkimuksia ja kokeita tai niiden jälkeen Confidon ohjeiden mukaan. Jos palvelun hinta sisältää tutkimusten tai kokeiden hinnan, se on mainittu Confidon verkkosivulla palveluiden kuvauksessa.

**4.11** Confidolla on oikeus palveluhinnaston muutoksiin. Palveluihin sovelletaan varaushetkellä voimassa olevia hinnastoja.

## **5. POTILAAN JA CONFIDON PALVELUITA KOSKEVA YHTEISTYÖ**

**5.1** Potilas ja Confidon työntekijät kohtelevat toisiaan kohteliaasti ja kunnioittavasti.

**5.2** Palvelusopimuksella Confido sitoutuu:

**5.2.1** tuottamaan Potilaalle palvelua;

**5.2.2** ilmoittamaan Potilaalle hänen terveyteensä liittyvistä seikoista, hoidon kulusta ja tuloksista;

**5.2.3** pitämään luottamuksellisina Potilaan henkilöä, terveydentilaa ja yksityiselämää koskevat tiedot, jotka ovat tulleet hänen tietoonsa palvelun tuottamisen yhteydessä;

**5.2.4** dokumentoimaan terveydenhuoltopalvelut asianmukaisesti ja säilyttämään asiakirjat.

**5.2.5** antamaan Potilaalle uutiskirjeiden välityksellä terveyteen liittyvää tietoa, jonka tavoitteena on varmistaa hyvä terveys ja parantaa elämänlaatua.

**5.3** Palvelusopimuksella Potilas sitoutuu:

**5.3.1** maksamaan palvelujen tuottamisesta yleisten ehtojen mukaisen hinnan;

**5.3.2** ilmoittamaan oman parhaan käsityksensä mukaan kaikista palvelun tuottamiseen tarvittavista seikoista;

**5.3.3** antamaan apua, jota Confido tarvitsee palvelun tuottamisen yhteydessä.

**5.4** Parhaan mahdollisen tuloksen aikaansaamiseksi Potilas ilmoittaa hänelle palvelua tarjoavalle Confidon työntekijälle kaikesta, mikä saattaa vaikuttaa hänen terveydentilaansa ja palvelun tarjoamiseen hänelle, esimerkiksi käyttämistään lääkkeitä ja epäterveellisistä tottumuksistaan.

**5.5** Potilaalla on oikeus osallistua aktiivisesti hoitoaan ja hyvän terveyden ylläpitämistä koskevaan prosessiin sekä tulla kuulluksi Confidon työntekijän toimesta vastaanottoajan puitteissa.

**5.6** Potilas ja Confido tekevät keskinäistä yhteistyötä parhaan mahdollisen tuloksen aikaansaamiseksi. Potilas noudattaa Confidon työntekijän antamia, tottumusten, ja elämäntyyliin muuttamista koskevia suosituksia, joiden tavoitteena on ylläpitää Potilaan hyvää terveyttä ja parantaa hänen elämänsä laatua.

**5.7** Confidon terveydenhuoltopalvelun on täytettävä palvelun tarjoamisen aikana vähintään lääketieteen yleistä tasoa koskevat vaatimukset, ja palvelu on toteutettava terveydenhuollon palvelujen tarjoajalta yleensä edellytettyä asianmukaista huolellisuutta noudattaen. Terveydenhuollon työntekijä käyttää tarvittaessa muiden asiantuntijoiden, esimerkiksi fysioterapeutin, psykologin ja puheterapeutin jne. apua. Confido, kuten muutkaan terveydenhuoltopalvelujen tarjoajat, ei voi eikä saa antaa lupauksia potilaan parantumisesta.

**5.8** Confido tarjoaa yleensä palvelua viron kielellä. Sopimuksesta Potilaan kanssa Confido tarjoaa palvelua muulla kielellä Potilaan ja palvelua tarjoavan Confidon työntekijän kielitaito huomioon ottaen.

## **6. POTILAAN SUOSTUMUS TERVEYDENHUOLTOPALVELUN TUOTTAMISEEN**

**6.1** Confido tarjoaa Potilaalle terveydenhuoltopalvelua vain hänen suostumuksellaan. Confido edellyttää, että Potilas on vastaanottoaikaa varatessaan tietoisesti ilmaissut suostumuksensa terveydenhuoltopalvelun saamiseen.

**6.2** Confidolla on oikeus ennen tiettyjä terveydenhuoltopalveluita, etenkin sellaisia, joihin liittyy korkea komplikaatoriski, pyytää Potilaan suostumus joko kirjallisena tai sähköpostina. Jos Potilas muuttaa mieltään terveydenhuoltopalvelun tuottamisen aikana ja haluaa, että terveydenhuoltopalvelun tuottaminen lopetetaan, Confido lopettaa terveydenhuoltopalvelun tuottamisen tavalla, joka ei vaaranna Potilaan terveyttä, ja pyytää Potilaan vahvistamaan suostumuksen perumisen kirjallisesti tai sähköpostitse.

**6.3** Vajaavaltaisen Potilaan laillisella edustajalla (alaikäisen lapsen vanhemmalla ja tuomioistuimen mielenterveyshäiriöstä kärsivälle aikuiselle määräämällä edunvalvojalla) on oikeus antaa Potilaan puolesta suostumus terveydenhuoltopalvelun tuottamiseen, ellei Potilas pysty itse vastuullisesti harkitsemaan palvelun puolesta ja vastaan puhuvia seikkoja. Jos vajaavaltaisen Potilaan laillisen edustajan päätös vaarantaa selvästi Potilaan etuja, Confido ei voi sitä noudattaa.

## **7. POTILAAN TERVEYTTÄ KOSKEVAT TIEDOT**

**7.1** Confido käsittelee Potilaan henkilötietoja Viron ja EU:n tietosuojamääräysten mukaisesti.

**7.2** Terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan Confidolla on terveydenhuollon palvelujen tuottajana oikeus käsitellä terveydenhuoltopalvelun tuottamiseen tarvittavia Potilaan henkilötietoja, mm. terveystietoja. Confidon työntekijä saattaa joutua terveydenhuoltopalvelun tuottamiseksi tutustumaan Terveydenhuollon tietojärjestelmässä tai erimuotoisilla tiedontallennusvälineillä oleviin Potilaan henkilötietoihin jo ennen vastaanottoa. Jos Potilas peruuttaa ajanvarauksen tai jättää käyttämättä varatun vastaanottoajan sen jälkeen, kun Confidon terveydenhuollon työntekijä on tutustunut terveydenhuoltopalvelujen tuottamiseen tarvittaviin henkilötietoihin, Potilaan henkilökohtaisiin tietoihin tutustuminen katsotaan terveydenhuoltopalvelujen tuottamisen kannalta tarpeelliseksi.

**7.3** Confido pitää luottamuksellisina Potilaan henkilöä, terveydentilaa ja yksityiselämää koskevat tiedot, jotka ovat tulleet sen tietoonsa palvelun tuottamisen yhteydessä. Confido voi lain nojalla kohtuullisessa määrin poiketa salassapitovelvollisuudesta, mikäli Potilas voisi vakavasti vahingoittaa itseään tai muita henkilöitä, ellei tietoja julkaista.

**7.4** Potilaalla on oikeus päättää, kenelle Confido voi luovuttaa hänen terveydentilaansa koskevia tietoja ja kenelle ei.

**7.5** Laki velvoittaa Confidoa dokumentoimaan asianmukaisesti Potilaalle tuottamansa terveydenhuoltopalvelun ja säilyttämään asiakirjat. Potilaalla on pääsääntöisesti oikeus tutustua näihin asiakirjoihin ja saada niistä kopioita maksua vastaan.

**7.6** Confido myöntää palveluluettelossa mainittuja terveystodistuksia.

**7.7** Confido myöntää palveluluettelossa mainitsemattomia terveystodistuksia vain poikkeustapauksessa ja erityissopimuksesta. Silloin todistukseen tulevista tiedoista, todistuksen kielestä ja todistuksen hinnasta sovitaan erikseen.

**7.8** Confidolla on oikeus tallentaa terveydenhuoltopalvelun tuottaminen terveydenhuoltopalvelun dokumentointia varten.

**7.9** Confidossa valokuvaaminen, äänen tallentaminen ja videoiminen ovat muiden potilaiden henkilötietojen suojaamiseksi sallittuja vain Confidon hallituksen jäsenen luvalla.

## **8. VASTAANOTON SIIRTÄMINEN**

**8.1** Confidolla on oikeus siirtää vastaanottoa, jos

**8.1.1** se on Confidon arvion mukaan Potilaan tila huomioon ottaen järkevää

**8.1.2** odottamattoman työjärjestelyongelman (esimerkiksi työntekijän sairastumisen tai lääketieteellisen laitteen häiriön) vuoksi palvelun tuottaminen varattuna vastaanottoaikana ei ole mahdollista

**8.1.3** Potilaan ja Confidon työntekijän välisen ristiriidan takia Potilas kannattaa Confidon arvion mukaan siirtää toisen Confidon työntekijän vastaanotolle;

**8.1.4** Potilaan ennakkomaksu ei ole tullut Confidon pankkitilille.

**8.2** Confido ilmoittaa Potilaalle vastaanottoajan siirtymisestä mahdollisimman pian ja tarjoaa ensimmäisen vapaan vastaanottoajan.

## **9. PALVELUN TUOTTAMISESTA KIELTÄYTYMINEN**

**9.1** Confidolla on oikeus kieltäytyä palvelun tuottamisesta, jos

**9.1.1** Potilas haluaa saada terveydenhuoltopalvelua, jonka tuottaminen ei ole lääketieteellisesti perusteltua

**9.1.2** Potilas haluaa saada palvelua, jonka tuottaminen aiheuttaa Potilaan terveydelle suuremman riskin kuin palvelun tuottamatta jättäminen

**9.1.3** Potilas haluaa saada palvelua, joka voi vaarantaa Confidon työntekijän tai kolmannen osapuolen terveyden

**9.1.4** Confidolla ei ole toimintaluvan mukaisesti oikeutta tuottaa Potilaan haluamaa palvelua tai sillä ei ole

tilapäisesti ammatillista pätevyyttä tietyn palvelun tuottamiseen

**9.1.5** Potilas rikkoo suullisesti tai kirjallisesti sovitusta palvelun tuottamisen ehdoista, yleisistä ehdoista tai määräyksistä johtuvia veloitteitaan

**9.1.6** Potilas ei ilmoita tietoja, joita Confido tarvitsee palvelun tuottamiseen

**9.1.7** Potilas rikkoo Confidoa koskevaa myötävaikutusveloitettaan palvelun tuottamisen yhteydessä, ei esim. suostu perusterveydenhoitoon kuuluviin terveydenhuoltopalveluihin, joita ilman perusterveydenhoitopalvelun tuottaminen ei ole tarkoituksenmukaista

**9.1.8** Confidon työntekijä ei pysty kommunikoimaan Potilaan kanssa hänen ymmärtämällään kielellä eikä Potilaalla ole mahdollisuutta saada tulkkia mukaan, minkä vuoksi palvelu ei kenties sovellu Potilaalle tai se on terveydelle vaarallinen

**9.1.9** Potilaalla on vastaanotolle saapuessaan Confidon työntekijän arvion mukaan humalatilaa viittaavia oireita;

**9.1.10** Potilas kohtelee Confidon työntekijää epäasiallisesti

**9.1.11** Potilas rikkoo veloitettaan maksaa Confidolle palvelun tuottamisesta

**9.1.12** Potilas vaatii hänelle tarjottavaa palvelua ehdoin, jotka ovat ristiriidassa yleisten ehtojen kanssa.

## 10. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

### 10.1 MILLOIN JA MISSÄ TARKOITUKSESSA CONFIDO KÄSITTELEE TIETOJA

**10.1.1** Confido käsittelee potilaiden henkilötietoja vain määritellyissä tarkoituksissa voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

**10.1.2** Käsittelemme terveydenhuoltoosi liittyen saamiamme henkilötietojesi vain voidaksemme tarjota sinulle vastaavaa terveydenhuoltopalvelua. Tällaisissa tapauksissa käsittelemme henkilötietojesi terveydenhuoltopalvelun tarjoamisesta annetun lain ja kansasi solmimamme sopimuksen perusteella pyytämäsi terveydenhuoltopalvelun tarjoamiseksi. Käsittelemme henkilöllisyytesi varmistamisen mahdollistavia tietoja, kuten nimesi ja henkilötunnuksesi, ja terveydenhuoltopalvelun tarjoamisen edellyttämiä tietoja, kuten terveystietojesi, voidaksemme tarjota kyseisen palvelun. Kussakin tapauksessa käsittelemämme terveystiedot määräytyvät tarjottavan terveydenhuoltopalvelun mukaan. Terveydenhuoltopalveluja tarjottaessa voimme käsitellä myös yhteystietojesi ja pankkitietojesi terveydenhuoltopalvelun laskuttamiseen liittyvissä

tarkoituksissa ja esimerkiksi varaamaasi aikaan liittyvien tietojen välittämiseksi kuten esimerkiksi lähettääksemme tekstiviestimuistutuksia varastusta ajasta. Confido ei luovuta henkilötietojesi ja terveystietojesi kolmansille osapuolille muutoin kuin laissa määrätystä laajuudessa.

**10.1.3** Jos otat yhteyttä Confidoon saadaksesi terveydenhuoltopalvelun työnantajasi kautta tai työterveydenhuoltoon liittyvällä muulla läheteellä tai terveystodistuksen saamiseksi, käsittelemme terveydenhuoltopalvelun tarjoamiseen liittyviä henkilötietojesi vastaavan työnantajan tai muun henkilön kanssa solmitun työterveyshuolto- ja terveydenhuoltopalvelusopimuksen perusteella sekä työterveyshuollosta ja työsuojelusta annetun lain nojalla. Voidaksemme tarjota terveydenhuoltopalvelun käsittelemme henkilöllisyytesi varmentamisen mahdollistavia tietoja, kuten nimesi ja henkilötunnuksesi, sekä terveydenhuoltopalvelun tarjoamiseen tarvittavat terveystiedot. Voimme käsitellä myös yhteystietojesi ennen vastaanottoa ja sen jälkeen esimerkiksi lähettääksemme ajanvaraukseesi liittyviä tietoja, kuten esimerkiksi tekstiviestimuistutuksia varaamastasi ajasta. Confido ei luovuta henkilötietojesi tai terveystietojesi kolmansille osapuolille muutoin kuin lain sallimassa laajuudessa. Voimme esimerkiksi luovuttaa henkilötietojesi ja terveystietojesi kolmansille osapuolille muussa kuin lain mukaisessa laajuudessa esimerkiksi luovuttamalla terveystarkastukseesi perustuvan lausunnon työnantajallesi työterveyshuollosta ja työsuojelusta annetun lain nojalla, mutta emme voi luovuttaa muita terveystietojesi tai tehtyjen tutkimusten tai kokeiden tuloksia.

**10.1.4** Jos otat Confidoon yhteyttä muun kuin terveydenhuoltopalvelun saamista varaten, esimerkiksi saadaksesi ravintoneuvontaa, fysioterapiaa tai muuta palvelua, käsittelemme henkilötietojesi tilaamasi palvelun mukaisessa tarkoituksessa. Voidaksemme tarjota palvelun käsittelemme henkilöllisyytesi varmentamisen mahdollistavia tietoja, kuten nimi ja henkilötunnus, ja palvelun tarjoamiseen tarvittavia tietoja, muun muassa terveystietosi, jos niitä tarvitaan kyseisen palvelun tarjoamiseen. Voimme myös käsitellä yhteystietojesi ja pankkitietojesi sinulle tarjottuun palveluun liittyvissä tarkoituksissa sekä ennen vastaanottoa ja myös sen jälkeen varattuun aikaan liittyvien tietojen välittämiseksi, kuten esimerkiksi lähettääksemme varattua aikaa koskevia muistutuksia. Confido ei luovuta henkilötietojesi tai terveystietojesi kolmansille osapuolille muutoin kuin lain mukaisessa laajuudessa.

**10.1.5** Jos olet erikseen hyväksynyt henkilötietojesi käsittelyn, antamasi suostumus on henkilötietojesi käsittelyn oikeusperuste. Näissä tapauksissa käsittelemme henkilötietojesi suostumuksessa selkeästi määritellyissä tarkoituksissa ja laajuudessa. Huomaathan, että jos olet hyväksynyt henkilötietojesi

käsittelyn, sinulla on oikeus perua antamasi suostumus milloin tahansa.

**10.1.6** Voimme käsitellä henkilötietojasi lähettääksenne sinulle uutiskirjeitä tai muuta sinua mahdollisesti kiinnostavaa sisältöä. Lain mukaan sinulla on oikeus vastustaa tällaista henkilötietojesi käsittelyä, ja sinulla on aina oikeus luopua uutiskirjeiden vastaanottamisesta noudattamalla jokaisen uutiskirjeen lopusta löytyviä ohjeita (opt-out -viite).

## 10.2 HENKILÖTIETOJEN LUOVUTUS

**10.2.1** Confido ei luovuta henkilötietojasi kolmansille osapuolille lukuun ottamatta laissa määriteltyjä vastaavia oikeuksia.

**10.2.2** Confidolla on lain mukaan oikeus käyttää henkilötietojen käsittelyyn henkilötietojen käsittelijöitä, jotka voivat määrittelyissä tapauksissa käsitellä potilaiden henkilötietoja, ja tällaisia ovat esimerkiksi Confidon tietoteknisten palvelujen tarjoajat (esimerkiksi palvelinpalvelujen tarjoajat, ohjelmistokehittäjät). Confido käyttää henkilötietojen käsittelijöinä vain sellaisia yhteistyökumppaneita, jotka ovat sitoutuneet käsittelemään henkilötietoja näiden henkilötietojen käsittelyä koskevien periaatteiden ja voimassa olevien lakien mukaisesti.

**10.2.3** Terveydenhuoltopalveluun liittyviä tietojasi käsiteltäessä Confido siirtää terveystietosi lain nojalla sähköiseen potilastietojärjestelmään sivustolla <https://id.digilugu.ee/>, jonka rekisterinpitäjä on Viron terveydenhuolto- ja hyvinvointipalvelujen tietojärjestelmäkeskus (Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus) (rekisteritunnus 70009770, osoite Uus-Tatari 25, 10134 Tallinna). Palvelun käyttöön liittyvissä asioissa voi ottaa yhteyttä yllä mainitun keskuksen käyttäjätukeen soittamalla numeroon +372 794 3943 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [abi@tehhik.ee](mailto:abi@tehhik.ee).

**10.2.4** Tarjotessaan terveydenhuoltopalvelua sinulle Confido voi tarpeen mukaan luovuttaa tai vastaanottaa terveystietojasi lain nojalla reseptipalvelulta, jonka rekisterinpitäjä on Viron terveydenhuolto- ja hyvinvointipalvelujen tietojärjestelmäkeskus (rekisteritunnus 70009770, osoite Uus-Tatari 25, 10134 Tallinna), jos tätä palvelua tarvitaan terveydenhuoltopalvelun tarjoamiseen sinulle. Reseptikeskukseen liittyvissä asioissa voi ottaa yhteyttä yllä mainitun keskuksen käyttäjätukeen soittamalla numeroon +372 794 3943 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [abi@tehhik.ee](mailto:abi@tehhik.ee).

**10.2.5** Tarjotessaan sinulle terveydenhuoltopalvelua Confido voi tarpeen mukaan luovuttaa ja vastaanottaa terveystietojasi lain nojalla kuvapankin välityksellä, jonka rekisterinpitäjä on Viron terveydenhuollon kuvapankki (Sihtasutus Eesti Tervishoiu Pildipank) (rekisteritunnus 90007945, osoite Puusepa 8, 51014

Tartto, Viro), jos sitä tarvitaan terveydenhuoltopalvelun tarjoamiseen sinulle. Jos sinulla on kuvapankkiin liittyvää kysyttävää, voi ottaa yhteyttä Viron terveydenhuolto- ja hyvinvointipalvelujen tietojärjestelmäkeskuksen käyttäjätukeen soittamalla numeroon +372 5331 8888 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [abi@pildipank.ee](mailto:abi@pildipank.ee).

**10.2.6** Jos tarjoamme sinulle terveydenhuoltopalvelua moottorijoneuvojen kuljettajan terveystodistukseen liittyen, voimme ladata terveystietojasi (terveystodistus) Viron tie- ja liikennevirasto sähköiseen palveluun, jonka rekisterinpitäjä on Viron tie- ja liikennevirasto (Maanteeamet) (rekisteritunnus 70001490, osoite Teelise 4, 10916 Tallinna). Viron tie- ja liikenneviraston suorittamaan tietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa pyydämme ottamaan yhteyttä kyseiseen virastoon soittamalla numeroon +372 620 1200 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [info@mnt.ee](mailto:info@mnt.ee)

**10.2.7** Tarjotessamme sinulle terveydenhuoltopalvelua voimme luovuttaa lääkkeitäsi koskevia tietoja Viron sairausvakuutuskassalle (Eesti Haigekassa, rekisteritunnus 74000091, osoite Lastekodu 48, 10144 Tallinna), jos hoitokulusi korvataan kokonaan tai osittain Viron sairausvakuutuskassan järjestämästä terveydenhuollosta ja kuulutte kyseisen viraston sairausvakuutuksen piiriin. Viron sairausvakuutuskassaan liittyvissä asioissa voi ottaa yhteyttä kyseiseen virastoon soittamalla numeroon +372 669 6630 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee).

## 10.3 HENKILÖTIETOJEN SÄILYTYS

**10.3.1** Confido ei säilytä henkilötietoja pidempään kuin on tarpeen henkilötietojen käsittelytarkoituksen tai lain perusteella.

**10.3.2** Terveydenhuoltopalvelujen tarjoamisesta annetun lain ja Viron sosiaaliministerin asetuksen "Terveydenhuoltopalvelujen tarjoamisen dokumentointi ja dokumentaation säilyttäminen" nojalla Confido säilyttää seuraavia henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja:

**10.3.2.1** Potilaan sairauskertomuksia ja raskauteen liittyviä tietoja säilytetään 110 vuotta potilaan syntymästä.

**10.3.2.2** Tilattujen tutkimusten vastauksia säilytetään yhdessä potilaan sairauskertomuksen ja vastaavien koepalojen kanssa vähintään 30 vuotta.

**10.3.2.3** Viron sosiaaliministerin asetus "Työntekijöiden terveystarkastukset" 7 §:n 1 mom. nojalla Confido säilyttää terveystarkastuksen tietoja ja tutkimusten tuloksia 75 vuotta työntekijän syntymästä.

**10.3.2.4** Kirjanpitolain mukaan kirjanpitoon liittyviä tositteita ja aineistoa on säilytettävä 7 vuotta.

**10.3.2.5** Kanssasi solmittavaa sopimusta varten kerättyjen tietojen pidempi säilytysaika ei määräydy lain mukaan vaan näitä tietoja säilytetään yleensä niin kauan kuin niitä tarvitaan sopimuksen noudattamiseen sen voimassaoloaikana tai 3 vuotta sopimuksen päättymisen jälkeen.

## **10.4 REKISTERÖIDYN OIKEUDET**

**10.4.1** Sinulla on kaikki laissa säädetyt omia henkilötietojasi koskevat rekisteröidyn oikeudet.

**10.4.2** Sinulla on esimerkiksi seuraavat henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet:

**10.4.2.1** pääsyoikeus: sinulla on oikeus milloin tahansa kysyä onko Confidolla sinua koskevia henkilötietoja sekä saada tietoa siitä, millaisia henkilötietojasi Confido käsittelee;

**10.4.2.2** oikaista tiedot: voit pyytää Confidoa tarkentamaan tai oikaisemaan riittämättömät, puutteelliset tai virheelliset tiedot;

**10.4.2.3** vastustaa tietojen käsittelyä: sinulla on oikeus vastustaa Confidon suorittamaa henkilötietojesi käsittelyä esimerkiksi silloin, kun henkilötietojen käyttö perustuu Confidon oikeutettuun etuun;

**10.4.2.4** vaatia henkilötietojen poistamista: sinulla on oikeus pyytää henkilötietojen poistamista esimerkiksi silloin, kun henkilötietoja käsitellään antamasi suostumuksen perusteella ja olet perunut kyseisen suostumuksen;

**10.4.2.5** rajoittaa käsittelyä: sinulla on oikeus vaatia, että Confido rajoittaa henkilötietojesi käsittelyä lain nojalla esimerkiksi silloin, kun Confido ei enää tarvitse henkilötietojasi tietojen käsittelytarkoituksissa tai jos olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä;

**10.4.2.6** perua antamasi henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus: jos henkilötietojen käsittely perustuu antamaasi suostumukseen, voit perua Confidolle antamasi suostumuksen milloin tahansa;

**10.4.2.7** tarkastaa tietosi: asiakkaalla on oikeus saada Confidolle ilmoittamansa henkilötiedot, joita käsitellään asiakkaan suostumuksen perusteella tai asiakkaan kanssa solmitun sopimuksen noudattamiseksi, kirjallisesti tai yleisesti käytettävässä sähköisessä muodossa ja edellyttäen, että se on teknisesti mahdollista ja pyytää Confidoa välittämään nämä tiedot kolmannelle palveluntarjoajalle.

**10.4.2.8** esittää valitus: jos oikeuksiasi on mielestäsi rikottu henkilötietojasi käsiteltäessä, sinulla on oikeus vaatia korvausta tai valittaa asiasta tietosuojaviranomaiselle tai kääntyä tuomioistuimen puoleen.

**10.4.3** Tässä kohdassa luetellut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet eivät ole tyhjentäviä. Joissakin tapauksissa muiden rekisteröityjen oikeudet tai Confidon juridiset velvollisuudet voivat rajoittaa rekisteröidyn oikeuksia.

**10.4.4** Ota meihin yhteyttä käyttäaksesi henkilötietojen käsittelyyn liittyviä oikeuksiasi tai esittääksesi pyynnön.

## **10.5 VALVONTAKAMERAT**

**10.5.1** Confidon potilaiden, vieraiden, omaisuuden ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi Confidon lääkärikeskuksen yleisiin tiloihin ja alueille voidaan asentaa valvontakameroita.

**10.5.2** Confidossa vieraillessasi voit tallentua valvontakameran kuvaan. Valvontakameroilla varustetut alueet on merkitty vastaavilla tarroilla.

**10.5.3** Valvontakameroiden ja niiden tallenteiden käytön ja käsittelyn oikeusperusteena on Confidon oikeutettu etu suojella Confidon potilaita, vieraita, henkilöstöä sekä heidän omaisuuttaan tuhoutumiselta, vahingoittumiselta ja häviämiseltä.

**10.5.4** Valvontakameroiden tallenteisiin pääsee vain rajoitettu määrä määriteltyjä henkilöitä työtehtäviin liittyvissä tarkoituksissa.

**10.5.5** Valvontakameroita ei koskaan asenneta alueille tai tiloihin, joilta edellytetään täydellistä yksityisyyttä, joten valvontakameroita ei ole koskaan lääkärin vastaanottohuoneessa, wc-tiloissa, pukuhuoneessa tai sairaalahuoneissa.

**10.5.6** Valvontakameroiden tallenteita säilytetään 30 päivää ellei jonkin tallenteen pidempään säilyttäminen ole tarpeen tietyn tapauksen tutkintaa varten.

## **10.6 PUHELINKESKUSTELUT**

**10.6.1** Soittaessasi Confidon yleiseen numeroon puhelinkeskustelu nauhoitetaan paremman asiakaspalvelun varmistamiseksi ja mahdollisten myöhempien reklamaatioiden käsittelyä varten. Confido ei koskaan tallenna potilaan ja lääkärin välisiä puhelinkeskusteluja.

**10.6.2** Puhelinkeskustelujen tallenteita säilytetään 30 päivää, jonka jälkeen ne poistetaan.

**10.6.3** Puhelinkeskustelujen tallenteet suojataan salasanoilla, ja niihin pääsevät vain Confidon valtuutetut työntekijät tiettyyn puhelinkeskusteluun liittyvän tapauksen tutkintaa varten.

## **10.7 HENKILÖTIETOJEN TURVALLISUUS**

**10.7.1** Confido sitoutuu varmistamaan henkilötietojen turvallisen käsittelyn suojatakseen henkilötiedot

tahattomalta tai luvattomalta käsittelyltä, julkaisulta ja tuhoutumiselta.

**10.7.2** Confido käyttää henkilötietojen turvallisuuden varmistamiseen asianmukaisia teknisiä ja hallinnollisia keinoja, joissa on huomioitu tieteen ja teknologian nopea kehitys ja käyttökustannukset, henkilötietojen käsittelytavat, käsittelyn laajuus, konteksti ja tavoitteet sekä käsittelyyn perustuvien luonnollisten henkilöiden oikeudet ja vapaudet vaarantavat ja todennäköisyydeltään sekä vaikutuksiltaan vaihtelevat vaarat.

## 10.8 YHTEYDEN OTTAMINEN

**10.8.1** Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa ja käsittelyyn liittyvien pyyntöjen esittämiseksi pyydämme ottamaan yhteyttä Confidoon tai Confidon tietosuojavastaavaan puhelimitse, sähköpostitse tai postitse.

### Confidon yhteystiedot:

Yritys: OÜ Arstikeskus Confido

Osoite: Veerenni 53a, 11313 Tallinna;

Puhelin: +372 6299 277;

Sähköposti: [info@confido.ee](mailto:info@confido.ee)

Confidon tietosuojavastaavaan yhteyshiedot

[triinu.stanford@confido.ee](mailto:triinu.stanford@confido.ee)

## 11. PALAUTE JA REKLAMAATIOT

**11.1** Potilaan ja Confidon välillä syntyvät palvelun tuottamiseen liittyvät erimielisyydet ratkaistaan neuvottelemalla, ilman kolmansien osapuolten osallistumista. Jos neuvotteluteitse ei päästä sovintoon, erimielisyydet ratkaistaan Tallinnassa, Harjun käräjäoikeudessa Viron tasavallan laissa säädetyn menettelyn mukaisesti.

**11.2** Confidon palvelua koskevia palautteita, reklamaatioita ja ehdotuksia Potilas voi

**11.2.1** jättää Veerennin terveystakeskuksen (Veerenni Tervisekeskus) tai Confidon tiloissa sijaitseviin postilaatikoihin tai vastaanottoon

**11.2.2** lähettää sähköpostilla osoitteeseen [info@confido.ee](mailto:info@confido.ee)

**11.2.3** ilmoittaa puhelimitse Confidon verkkosivuilla [www.confido.ee](http://www.confido.ee) ilmoitettuun puhelinnumeroon sivulla mainittuina aukioloaikoina;

**11.2.4** lähettää kirjeitse Confidon toimipaikkojen osoitteisiin, jotka löytyvät Confidon verkkosivuilta [www.confido.ee](http://www.confido.ee).

**11.3** Potilaan Confidolle esittämät reklamaatiot kirjataan välittömästi.

**11.4** Confido vastaa esitettyyn reklamaatioon 30 päivän kuluessa reklamaation kirjaamisesta. Vastaus lähetetään Potilaan ilmoittamaan sähköposti- tai postiosoitteeseen. Confido ei vastaa anonyymeihin reklamaatioihin tai reklamaatioihin, joihin on merkitty, ettei Confidon vastausta tarvita.

**11.5** Potilaalla on oikeus kääntyä Confidon toimintaan liittyvän arvion saamiseksi asianomaisten valvontaviranomaisten puoleen.

## 12. VASTUU

**12.1** Confido ja terveydenhuoltopalvelua tuottava terveydenhuollon työntekijä vastaavat terveydenhuoltopalveluun liittyvien velvoitteidensa rikkomisesta, etenkin diagnoosi- ja hoitovirheistä sekä Potilaan informointia ja häneltä suostumuksen saamista koskevien velvoitteidensa rikkomisesta.

**12.2** Confido ei vastaa terveydenhuoltopalvelun tuottamisesta johtuvista negatiivisista seuraamuksista, jos Confidon työntekijä on ilmoittanut Potilaalle mahdollisista riskeistä ja seuraamuksista ja Potilas on antanut suostumuksensa terveydenhuoltopalvelun tuottamiseen.

**12.3** Tuottaessaan terveydenhuoltopalvelua Confido vastaa myös sille palvelua tarjoavien oikeushenkilöiden toiminnasta sekä terveydenhuoltopalvelun tuottamiseen käytettävien laitteiden vioista.

**12.4** Lain mukaan Potilaan on kyettävä todistamaan Confidon ja terveydenhuoltopalvelua tuottavan terveydenhuollon työntekijän vastuun perusteena oleva seikka, paitsi jos terveydenhuoltopalvelun tuottaminen Potilaalle on jätetty asianmukaisesti dokumentoimatta.

**12.5** Potilaan vahingonkorvausvaatimuksen vanhentumisaika on viisi vuotta siitä, kun Potilas sai tietää Confidon tai lääkärin veloitteen rikkomisesta ja vahingon aiheuttamisesta.

**12.6** Confido vastaa terveydenhuoltopalvelun tuottamisen yhteydessä tapahtuneesta velvoitteiden rikkomisesta velvoiteoikeuslain toimeksiantosopimuksen määräysten nojalla. Confido vastaa vain terveydenhuoltopalvelun tuottamisen yhteydessä tapahtuneesta velvoitteiden rikkomisesta aiheutuneesta suoranaisesta aineellisesta vahingosta enintään tuotetun palvelun kymmenenkertaista hintaa vastaavalta määrältä. Confido ei vastaa terveydenhuoltopalvelun tuottamisen yhteydessä tapahtuneesta velvoitteiden rikkomisesta aiheutuneesta välillisestä aineellisesta tai aineettomasta vahingosta.