

Yksityislääkärikeskus Confidon palveluita koskevat yleiset ehdot

29.08.2017

1. SOPIMUKSEN OSAPUOLET

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

2.4 Terveystalvvelu 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 terveydenhuoltalvveluista on nähtävillä Confidon verkkosivuilla, ja se voi muuttua ajan mukana. Terveystalvvelut kattavat muun ohessa tutkimukset, kokeet ja terveystalvvelustusten myöntämisen.

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

2.6 Vastaanotolla tarkoitetaan yleisissä ehdoissa Confidon työntekijän ja Potilaan tapaamista Confidon tiloissa terveydenhuolto- tai terveystalvvelun 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 verkkosivuilla
www.confido.ee/broneerimine

3.2.2 puhelimitse Confidon verkkosivuilla
www.confido.ee ilmoittamaan puhelinnumeroon sivuilla mainittuina aukioloaikoina

3.2.3 sähköpostitse osoitteeseen info@confido.ee

3.2.4 ilmoittautumalla suoraan Confidon vastaanottoon.

3.3 Confido varaa Potilaalle 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 poikkeustalvveluksessa ja Confidon kanssa erikseen niin sovittaessa.

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

4.4 Potilasta kehotetaan saapumaan Confidoon 10 minuuttia ennen vastaanottoaika.

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

4.6 Jos Potilas saapuu vastaanotolle yli 10 minuuttia myöhässä, Confidolla on oikeus luopua talvvelun tarjoamisesta ja veloittaa korvauksena talvveluvalmiuskustannuksista talvvelun 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 elämäntyylin 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 peruu 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 velvoitteitaan

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 kommunikimaan 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. PALAUTE JA REKLAMAATIOT

10.1 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.

10.2 Confidon palvelua koskevia palautteita, reklamaatioita ja ehdotuksia Potilas voi

10.2.1 jättää Veerennin terveystieteiden keskuksen (Veerenni Terveystieteiden keskus) tai Confidon tiloissa sijaitseviin postilaatikoihin tai vastaanottoon

10.2.2 lähettää sähköpostilla osoitteeseen info@confido.ee

10.2.3 ilmoittaa puhelimitse Confidon verkkosivuilla www.confido.ee ilmoitettuun puhelinnumeroon sivulla mainittuina aukioloaikoina;

10.2.4 lähettää kirjeitse Confidon toimipaikkojen osoitteisiin, jotka löytyvät Confidon verkkosivuilta www.confido.ee.

10.3 Potilaan Confidolle esittämät reklamaatiot kirjataan välittömästi.

10.4 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.

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

11. VASTUU

11.1 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.

11.2 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.

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

11.4 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.

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

11.6 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.