

Типовые условия услуг и политика конфиденциальности частного медицинского центра Confido

01.06.2018

1. СТОРОНЫ ДОГОВОРА

1.1 Типовые условия оказания услуг в Confido регулируют взаимные права Пациента и Confido, а также обязанности со стороны Confido по отношению к Пациенту при оказании услуг здравоохранения и оздоровления.

2. ПОНЯТИЯ

2.1 В типовых условиях под Confido понимаются все действующие под маркой Confido юридические лица: OÜ Arstikeskus Confido.

2.2 Пациент – это человек, которому Confido оказывает услугу, или который выразил желание получить услугу Confido.

2.3 В типовых условиях под услугой понимаются предлагаемые в Confido услуги здравоохранения и оздоровления.

2.4 Услуга здравоохранения Confido — направленная на профилактику, диагностику и лечение заболевания деятельность работника здравоохранения, целью которой является сохранение хорошего здоровья Пациента и повышения качества его жизни. Предлагаемые в Confido услуги здравоохранения перечислены на сайте Confido, перечень может со временем меняться. Услуги здравоохранения, в числе прочего, включают в себя обследования, анализы и выдачу медицинских справок.

2.5 Услуга оздоровления – это направленная на сохранение хорошего здоровья Пациента и повышения качества его жизни деятельность работника Confido, которая, согласно действующим правовым актам, не является услугой здравоохранения. Услуги оздоровления перечислены на сайте Confido, перечень может со временем меняться. Услуги оздоровления, в числе прочего, включают в себя услуги физиотерапевта, логопеда и психолога.

2.6 В типовых условиях под приемом понимается встреча работника Confido и Пациента в помещениях Confido с целью оказания услуги здравоохранения или оздоровления.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

3.1 Договор об оказании услуги между Confido и Пациентом считается заключенным с момента, когда Пациент выразил желание забронировать время

приема в Confido. С того же момента в отношении Пациента начинают действовать типовые условия Confido.

3.2 Пациент выражает желание забронировать время приема в Confido:

3.2.1 На сайте Confido www.confido.ee/broneerimine

3.2.2 по телефону, указанному на сайте Confido www.confido.ee, в часы работы клиники;

3.2.3 по электронной почте info@confido.ee;

3.2.4 в регистратуре Confido.

3.3 Confido бронирует Пациенту первое свободное время или, по желанию Пациента, более позднее время приема.

4. ПРЕДОПЛАТА, ВСТУПЛЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ В СИЛУ И ЕГО АННУЛИРОВАНИЕ

4.1 После того, как Confido забронировал Пациенту время приема, Пациент вносит предоплату согласно указаниям со стороны Confido.

4.2 Бронирование приема вступает в силу, после поступления предоплаты Пациента на расчетный счет Confido, или в порядке исключения и по особому соглашению, в кассу Confido.

4.3 В особых случаях и по особому соглашению с Confido, можно оплатить услугу в регистратуре непосредственно перед визитом или после него.

4.4 Пациенту рекомендуют прибыть в Confido за 10 минут до начала визита.

4.5 Пациент приносит на прием в Confido удостоверяющий личность документ с фотографией (ID-карту, паспорт или права).

4.6 В случае, если пациент опаздывает на прием более, чем на 10 минут, у Confido есть право отказать от оказания услуги и взять плату за услугу в счет покрытия расходов, связанных с готовностью к оказанию услуги.

4.7 В случае, если Пациент не может прийти на прием в забронированное время, он при первой возможности, но не позднее чем за 24 часа до начала приема, сообщает об этом в Confido. Чем раньше Пациент сообщит о том, что не сможет прийти на



прием, с тем большей вероятностью Confido сможет в то же время приема помочь другому пациенту. Если Пациент сообщил о неявке минимум за 24 часа, Confido аннулирует время приема Пациента. Если Пациент пожелает, ему забронируют новое время. Если Пациенту бронируют новое время, то предоплата не возвращается, и Пациент получает право использовать сумму предоплаты для оплаты услуг Confido. Если Пациент не желает бронировать новое время, ему вернут сумму предоплаты в течение 3 рабочих дней.

4.8 Если Пациент уведомляет о своей неявке менее чем за 24 часа до приема или вообще не уведомляет, то стоимость услуги снимается в счет покрытия расходов, связанных с готовностью к оказанию услуги, и у Пациента нет права использовать предоплату для оплаты других услуг Confido. В случае отсутствия предоплаты у Confido есть право выставить Пациенту счет на всю сумму услуги в счет покрытия расходов, связанных с готовностью к оказанию услуги.

4.9 В порядке исключения Пациент имеет законное право аннулировать (отступить от договора) бронирование Услуг оздоровления, сделанное через сайт, по телефону или эл.почте, в течение 14 дней с момента бронирования. Если Пациент соглашается на предложенное Confido время приема в рамках 14-дневного срока отступления, то считается, что Пациент ходатайствовал об оказании Услуги оздоровления в течение срока отступления, Confido пошло Пациенту навстречу и предложило время в рамках срока отступления, и Пациент теряет право на отступление за 24 часа до забронированного времени приема.

4.10 Предоплата не включает в себя плату за обследования и анализы, необходимость которых выясняется на приеме и которые осуществляются в процессе приема или после него. За такие обследования и анализы Пациент платит в соответствии с указаниями Confido после приема, перед обследованиями и анализами или после них. Если цена услуги включает в себя стоимость обследований или анализов, то это указано в приведенном Confido на сайте описании услуги или обследования.

4.11 У Confido есть право менять прейскурант. Пациент платит за услугу в день бронирования по действующему прейскуранту

5. СОТРУДНИЧЕСТВО ПАЦИЕНТА И CONFIDO ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ

5.1 Пациент и работники Confido ведут себя взаимно вежливо и проявляют уважение.

5.2 Согласно договору об оказании услуги, Confido обязуется: оказывать Пациенту услугу;

5.2.1 оказывать Пациенту услугу;

5.2.2 уведомлять Пациента об обстоятельствах, связанных с его здоровьем, о ходе лечения и о результатах;

5.2.3 хранить в секрете данные о личности Пациента, его состоянии здоровья и подробностях личной жизни, которые стали известны в ходе оказания услуги;

5.2.4 документировать оказанные услуги здравоохранения согласно правилам и сохранять соответствующие документы.

5.2.5 предоставлять Пациенту в целях улучшения его здоровья и повышения качества жизни информацию на тему здоровья в виде новостных рассылок.

5.3 Согласно договору об оказании услуги, Пациент обязуется:

5.3.1 вносить плату за оказание услуги согласно типовым условиям;

5.3.2 информировать обо всех необходимых для оказания услуги обстоятельствах;

5.3.3 оказывать посильную помощь, которая нужна для оказания услуги Confido.

5.4 Для достижения лучшего результата Пациент уведомляет работника Confido обо всех обстоятельствах, которые могут повлиять на его здоровье, например, об употребляемых лекарствах и вредных привычках.

5.5 У Пациента есть право быть активно вовлеченным в процесс своего лечения и оздоровления и быть выслушанным работником Confido в рамках приема.

5.6 Пациент и Confido сотрудничают во имя достижения наилучшего результата. Пациент следует рекомендациям работника Confido в отношении привычек и образа жизни с целью сохранения хорошего здоровья Пациента и повышения его качества жизни.

5.7 Услуга здравоохранения Confido должна соответствовать по меньшей мере общему уровню медицинских наук на момент оказания услуги, и ее необходимо оказывать с тщанием, ожидаемым от работника здравоохранения. При необходимости, работник здравоохранения должен привлечь других специалистов, например, физиотерапевта, психолога, логопеда и т.д. Как любое учреждение здравоохранения, Confido не может и не должен давать обещания о том, что пациент поправится.

5.8 Confido оказывает услуги, как правило, на эстонском языке. По договоренности с Пациентом, Confido оказывает услугу на другом языке, с учетом владения языком со стороны Пациента и работника Confido.

6. СОГЛАСИЕ ПАЦИЕНТА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

6.1 Confido оказывает Пациенту услугу здравоохранения только с его согласия. Confido предполагает, что Пациент, сознательно забронировав время визита, выразил согласие на оказание услуг здравоохранения.

6.2 У Confido есть право спрашивать у Пациентов письменное согласие в бумажном или электронном виде, прежде всего, в случае оказания услуги здравоохранения с высоким риском осложнений. Если пациент в ходе оказания услуги меняет свое мнение, то Confido завершает оказание услуги таким образом, который не угрожает здоровью Пациента, и спрашивает у Пациента письменный отказ в бумажном или электронном виде.

6.3 У законного представителя Пациента с ограниченными возможностями (у родителей несовершеннолетних детей и у назначенных судом опекунов совершеннолетних людей с расстройствами психики) есть право давать согласие на оказание услуги здравоохранения за Пациента, поскольку Пациент не способен ответственно взвесить все за и против. В случае, если решение законного представителя Пациента с ограниченными возможностями очевидно ущемляет интересы Пациента, Confido не может ему следовать.

7. ДАННЫЕ О ЗДОРОВЬЕ ПАЦИЕНТА

7.1 Confido обрабатывает личные данные Пациента в соответствии с правилами защиты личных данных в Эстонии и в Евросоюзе.

7.2 Согласно «Закону об оказании услуг здравоохранения», у Confido как у оказывающего услуги здравоохранения учреждения есть право обрабатывать необходимые личные данные Пациента, в том числе те, которые касаются здоровья. Для оказания услуг здравоохранения может быть необходимо, чтобы работник Confido ознакомился с личными данными Пациента в инфосистеме здравоохранения или в какой угодно форме еще до приема. Если Пациент аннулирует или не придет на прием после того, как работник Confido ознакомился с его личными данными с целью оказания услуги здравоохранения, считается, что ознакомление с данными было необходимым.

7.3 Confido хранит в тайне полученные в ходе оказания услуги данные о личности Пациента, его здоровье и личной жизни. Согласно закону, Confido может в разумной мере отступить от обязанности хранения тайны в случае, если сохранение данных в тайне может существенно повредить Пациенту или другим людям.

7.4 У Пациента есть право решать, кому Confido может передавать информацию о его здоровье, а кому — нет.

7.5 Confido выдает те виды медицинских справок, которые перечислены в перечне услуг.

7.6 Confido выдает не указанные в перечне виды справок только в особых случаях и по особой договоренности. В таких случаях договариваются о данных, указанных в справке, о языке, на котором выдается справка, и о стоимости выдачи.

7.7 У Confido есть право записывать ход оказания услуги здравоохранения с целью документирования.

7.8 В целях защиты личных данных других пациентов в Confido разрешено фотографировать, записывать звук и снимать на камеру только с письменного разрешения правления Confido.

8. ПЕРЕНОС ПРИЕМА

8.1 У Confido есть право перенести прием, если:

8.1.1 по оценке Confido, это разумно в отношении здоровья Пациента;

8.1.2 вследствие непредвиденных административных проблем (например, болезнь работника или поломка медицинского оборудования) оказание услуг в назначенное время невозможно;

8.1.3 в случае возникновения конфликта между Пациентом и работником Confido, когда, по оценке Confido, разумнее направить Пациента на прием к другому работнику Confido;

8.1.4 предоплата Пациента за прием не поступила на расчетный счет Confido.

8.2 Confido уведомляет пациента о переносе приема при первой возможности и предлагает новое время приема.

9. ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

9.1 У Confido есть право отказать Пациенту в оказании услуги, если:

9.1.1 Пациент хочет получить услугу здравоохранения, оказание которой не оправдано с медицинской точки зрения;

9.1.2 Пациент хочет получить услугу, оказание которой повлечет за собой больший риск, чем неокказание;

9.1.3 Пациент хочет получить услугу, оказание которой может представлять опасность для здоровья работника Confido или для здоровья третьих лиц;

9.1.4 У Confido нет лицензии на оказание услуги, которую желает получить Пациент, или временно отсутствует компетентный работник, который может оказать конкретную услугу;



9.1.5 Пациент нарушает свои обязанности, которые следуют из заключенных устно или письменно условий, типовых условий или правовых актов;

9.1.6 Пациент не предоставляет Confido необходимую информацию;

9.1.7 Пациент нарушает обязанность оказывать содействие Confido в вопросах, касающихся оказания услуги здравоохранения, в том числе не соглашается на дополнительные услуги, без которых оказание основной услуги здравоохранения не является целесообразным;

9.1.8 Работники Confido не способны общаться с Пациентом на понятном ему языке, и у Пациента нет возможности привлечь переводчика, в связи с чем услуга может оказаться неподходящей для Пациента или представлять опасность для его здоровья;

9.1.9 У Пациента, пришедшего на визит, присутствуют признаки алкогольного опьянения;

9.1.10 Пациент невежливо ведет себя с работником Confido;

9.1.11 Пациент нарушает обязанность вносить плату за оказание услуги Confido;

9.1.12 Пациент требует оказать ему услугу на условиях, которые противоречат типовым условиям.

10. ОБРАБОТКА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

10.1 КОГДА И В КАКИХ ЦЕЛЯХ CONFIDO ОБРАБАТЫВАЕТ ДАННЫЕ?

10.1.1 Confido обрабатывает личные данные пациентов только в целях, определенных на основании действующего законодательства.

10.1.2 Если Вы обращаетесь в Confido для получения услуг здравоохранения, мы обрабатываем Ваши личные данные для оказания Вам конкретной услуги здравоохранения. В этом случае мы обрабатываем Ваши личные данные на основании "Закона об организации услуг здравоохранения", а также заключенного с Вами договора в целях оказания Вам заказанной услуги здравоохранения. В целях оказания услуги здравоохранения мы обрабатываем данные, позволяющие установить Вашу личность, например, Ваше имя и личный код, а также данные, необходимые для оказания Вам услуги здравоохранения, в т.ч. данные о здоровье. Перечень данных о здоровье, которые мы обрабатываем в конкретном случае, зависит от оказываемой услуги здравоохранения. При оказании Вам услуги здравоохранения мы можем обрабатывать также Ваши контактные данные и данные банковского счета в целях расчета за оказанную Вам услугу здравоохранения, а также для передачи Вам организационной информации до и после визита, например, мы можем присылать Вам напоминание о

времени визита. Confido не передает Ваши личные данные и Ваши данные о здоровье третьим лицам, за исключением данных в объеме, допустимом на основании действующего законодательства.

10.1.3 Если Вы обращаетесь в Confido для получения услуг здравоохранения по направлению своего работодателя или иного лица в связи с производственной гигиеной или получением необходимой справки о здоровье, мы обрабатываем Ваши личные данные на основании договора, заключенного с Вашим работодателем или иным лицом для оказания Вам услуги здравоохранения, "Закона об организации услуг здравоохранения" и "Закона о производственной гигиене и безопасности труда". В целях оказания услуги здравоохранения мы обрабатываем данные, позволяющие установить Вашу личность, например, Ваше имя и личный код, а также данные о здоровье, необходимые для оказания Вам услуги здравоохранения. При оказании Вам услуги здравоохранения мы можем обрабатывать также Ваши контактные данные для передачи Вам организационной информации до и после визита, например, мы можем присылать Вам напоминание о времени визита. Confido не передает Ваши личные данные и данные о здоровье третьим лицам, за исключением данных в объеме, допустимом по действующему законодательству, например, мы можем передавать Вашему работодателю решение о проверке здоровья на основании "Закона о производственной гигиене и безопасности труда", но не дополнительные данные о Вашем здоровье или результаты сделанных исследований и анализов.

10.1.4 Если Вы обращаетесь к Confido для получения услуги, отличной от услуги здравоохранения, например, для получения услуги консультации по питанию, физиотерапии или иной услуги, мы обрабатываем Ваши личные данные в целях оказания Вам заказанной услуги. В целях оказания Вам услуги мы обрабатываем данные, позволяющие установить Вашу личность, например, Ваше имя и личный код, а также данные, необходимые для оказания Вам услуги, в том числе данные о здоровье, если обработка данных о здоровье необходима для оказания услуги. Также мы можем обрабатывать Ваши контактные данные и данные банковского счета в целях расчета за оказанную Вам услугу здравоохранения, а также для передачи Вам организационной информации до и после визита, например, мы можем присылать Вам напоминание о времени визита. Confido не передает Ваши личные данные и Ваши данные о здоровье третьим лицам, за исключением данных в объеме, допустимом на основании действующего законодательства.

10.1.5 Если Вы дали нам отдельно выраженное согласие на обработку Ваших личных данных, правовым основанием для обработки Ваших личных данных является данное Вами согласие. В этом случае мы обрабатываем Ваши личные данные в целях, установленных в согласии, а также в объеме,



указанном в согласии. Обращаем Ваше внимание, что если Вы дали нам согласие на обработку Ваших личных данных, Вы имеете право в любое время отозвать у нас это согласие.

10.1.6 Мы можем обрабатывать Ваши контактные данные для отправки Вам новостных рассылок и другого контента, который может быть Вам интересен. На основании действующего законодательства, Вы имеете право подать возражения на такую обработку своих личных данных, также у Вас всегда есть право отказаться от получения последующих новостных рассылок, следуя инструкциям, изложенным в каждой рассылке (ссылка на opt-out).

10.2 ПЕРЕДАЧА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

10.2.1 Confido не передает Ваши личные данные третьим лицам, за исключением законного права на основании действующего закона.

10.2.2 На основании действующего закона Confido имеет право использовать при обработке личных данных Уполномоченных Обработчиков. Уполномоченные Обработчики Confido: в ограниченных случаях могут обрабатывать Личные данные Пациентов, например, это лица, оказывающие ИТ-услуги (например, лица, оказывающие услуги серверного размещения, разработчики ИТ ПО). Confido использует в качестве Уполномоченных обработчиков только таких партнеров, которые взяли на себя обязательство обрабатывать Личные данные в соответствии с настоящими принципами обработки личных данных, а также действующим законодательством.

10.2.3 При оказании Вам услуги здравоохранения на основании действующего законодательства Confido передает Ваши данные о здоровье в информационную систему портала для пациентов e-tervis, который находится на сайте <https://id.digilugu.ee/> и ответственным обработчиком которого является Центр инфосистем здоровья и благосостояния (регистрационный код 70009770, адрес Уус-Татари 25, 10134 Таллинн). При наличии вопросов, связанных с порталом для пациентов, обращайтесь в службу поддержки Центра инфосистем здоровья и благосостояния по телефону +372 794 3943 или по эл.почте abi@tehhik.ee.

10.2.4 По действующему законодательству, при оказании Вам услуг здравоохранения Confido по необходимости может передавать и/или принимать Ваши данные о здоровье через центр рецептов, ответственным обработчиком которого является Центр инфосистем здоровья и благосостояния (регистрационный код 70009770, адрес Уус-Татари 25, 10134 Таллинн), если это необходимо для оказания Вам услуги здравоохранения. При наличии вопросов, связанных с центром рецептов, обращайтесь в службу поддержки Центра инфосистем здоровья и благосостояния по телефону +372 794 3943 или по эл.почте abi@tehhik.ee.

10.2.5 По действующему законодательству, при оказании Вам услуг здравоохранения Confido по необходимости может передавать и/или принимать Ваши данные о здоровье через банк изображений, ответственным обработчиком которого является Фонд "Эстонский центр изображений здравоохранения" (регистрационный код 90007945, адрес Уус-Татари 51014, 10134 Таллинн), если это необходимо для оказания Вам услуги здравоохранения. При наличии вопросов, связанных с банком изображений, обращайтесь в службу поддержки Центра инфосистем здоровья и благосостояния по телефону 5331 8888 или по эл.почте abi@tehhik.ee.

10.2.6 Для оказания Вам услуги здравоохранения в связи с выдачей справки о здоровье для водителя моторного транспортного средства мы можем передавать Ваши данные о здоровье (справку о здоровье) в дигитальную среду Департамента шоссейных дорог, ответственным обработчиком которой является Департамент шоссейных дорог (регистрационный код 70001490, адрес Теэлизе 4, 10916 Таллинн). По вопросам, связанным с обработкой данных Департаментом шоссейных дорог, просим обращаться к Департаменту шоссейных дорог по телефону +372 620 1200 или по адресу эл.почты info@mnt.ee.

10.2.7 При оказании Вам услуги здравоохранения мы можем передавать Ваши данные о лечении Эстонской больницы кассе (Эстонская больничная касса, регистрационный код 74000091, адрес Ластекоду 48, 10144 Таллинн), если Ваш счет за лечение частично или полностью оплачивает Эстонская больничная касса из средств на медицинское страхование, выделяемых учреждениям здравоохранения. С вопросами, связанными с Больничной кассой, просим обращаться в Больничную кассу по телефону +372 669 6630 или по адресу эл.почты info@haigekassa.ee.

10.3 СОХРАНЕНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

10.3.1 Confido не хранит личные данные дольше, чем это необходимо, исходя из цели обработки личных данных или на основании действующего законодательства.

10.3.2 На основании "Закона об организации услуг здравоохранения", а также постановления министра социальных дел "Условия и порядок документирования оказания услуги здравоохранения, а также хранения этих документов", Confido сохраняет следующие документы, которые содержат личные данные:

10.3.2.1 Медицинские карты Пациента и карты беременности мы храним до 110 лет с рождения пациента.

10.3.2.2 При заказе исследований ответы на исследования мы храним вместе с медкартой пациента, пробы тканей хранятся не менее 30 лет.



10.3.2.3 Согласно ст. 7 ч. 1 постановления министра социальных дел "Порядок проверки здоровья работников", Confido хранит карты контроля здоровья и результаты исследований 75 лет с рождения работника.

10.3.2.4 На основании "Закона о бухгалтерском учете", бухгалтерские документы хранятся 7 лет.

10.3.2.5 Данные, собранные для заключения с Вами договора, максимальный срок хранения которого не урегулирован действующим законодательством, мы храним, как правило, до тех пор, пока они нам нужны в связи с выполнением договора, т.е. в течение срока действия договора или не более, чем в течение 3 лет после завершения договора.

10.4 ПРАВА СУБЪЕКТА ДАННЫХ

10.4.1 При обработке Ваших личных данных у Вас есть все права субъекта данных, вытекающие из действующего законодательства:

10.4.2 При обработке личных данных у Вас, среди прочего, если следующие права:

10.4.2.1 право доступа: У Вас есть право в любое время спросить, имеются ли у Confido личные данные о Вас, а также право получить информацию о том, какие личные данные Confido обрабатывает в связи с Вами;

10.4.2.2 право на исправление личных данных: У Вас есть право запросить у Confido уточнить или исправить Ваши личные данные, если они недостаточны, неполны или неправильны;

10.4.2.3 право на возражение: У Вас есть право подать возражение Confido в отношении обработки Ваших личных данных, например, если использование Личных данных основано на оправданном интересе Confido;

10.4.2.4 право требовать удаления Личных данных: Вы имеете право потребовать удалить Личные данные, например, если Личные данные обрабатываются с Вашего согласия и Вы отозвали свое согласие;

10.4.2.5 право ограничить обработку: Вы имеете право потребовать, чтобы Confido ограничило обработку Ваших Личных данных на основании действующего законодательства, например, если Confido не нужны больше Ваши личные данные в целях обработки или если Вы подали возражение на обработку Личных данных;

10.4.2.6 право отозвать согласие, данное на обработку Личных данных: если обработка Личных данных основана на данном Вами согласии, Вы в любое время имеете право отозвать данное Confido согласие;

10.4.2.7 право на перенос данных: Клиент имеет право сам получить у Confido личные данные, которые Клиент сам предоставил и которые обрабатываются с согласия Клиента или для исполнения заключенного с Клиентом договора, в письменной форме или в общеиспользуемом электронном формате, а также, если это технически возможно, требовать, чтобы Confido передал эти данные третьему лицу, оказывающему услуги

10.4.2.8 право подать жалобу: Если Вы считаете, что при обработке Ваших Личных данных были нарушены Ваши права, Вы имеете право обратиться с требованием или жалобой в Инспекцию по защите данных или в суд.

10.4.3 Ваши перечисленные в настоящей главе права в связи с обработкой личных данных не исчерпывающи. В определенных случаях права других субъектов данных, оправданный интерес Confido или юридические обязательства Confido могут ограничить Ваши права.

10.4.4 Для реализации прав, сопутствующих обработке Личных данных, или для подачи заявок обращайтесь к нам.

10.5 КАМЕРЫ НАБЛЮДЕНИЯ

10.5.1 Для обеспечения безопасности пациентов, посетителей, имущества и персонала в местах общего пользования медицинского центра Confido могут быть установлены камеры наблюдения.

10.5.2 При посещении Confido Ваше изображение может остаться на записях наших камер. Участки, попадающие в зону видимости камер наблюдения, обозначены соответствующими наклейками.

10.5.3 Правовым основанием для использования и обработки камер наблюдения и их записей является оправданный интерес Confido защищать своих пациентов, посетителей, персонал и их имущество от уничтожения, повреждения или пропажи.

10.5.4 Доступ к записям камер наблюдения есть только у ограниченного числа лиц, которым доступ нужен в связи с их рабочими заданиями.

10.5.5 Камеры наблюдения никогда не устанавливаются на участки, которые могут предполагать полный уровень приватности, например, камер наблюдения нет в кабинете врача, туалетах, раздевалках, палатах.

10.5.6 Записи с камер наблюдения хранятся 30 дней, за исключением случая, если для расследования какого-то инцидента необходимо сохранить запись на протяжении более длительного периода.

10.6 ТЕЛЕФОННЫЕ РАЗГОВОРЫ

10.6.1 Если Вы звоните на общий номер Confido, Ваш звонок записывается для обеспечения лучшего обслуживания клиентов и последующей обработки претензий. Confido никогда не записывает телефонные разговоры между врачом и пациентом.

10.6.2 Телефонные разговоры хранятся 30 дней, после этого записи стираются.

10.6.3 Записи телефонных разговоров защищены паролями, доступ к ним есть только у уполномоченного обработчика Confido для расследования конкретного инцидента, связанного с конкретным телефонным разговором.

10.7 БЕЗОПАСНОСТЬ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

10.7.1 Confido обязуется обеспечивать безопасность обработки личных данных с целью защиты личных данных от ненамеренной или неуполномоченной обработки, огласки или уничтожения.

10.7.2 Принимая во внимание развитие технологии и науки, а также расходы по их внедрению, способ, объем, контекст и цели обработки личных данных, а также факторы риска различной степени вероятности и масштаба, угрожающие правам и свободам физических лиц и проистекающие из обработки личных данных, Confido при обработке личных данных применяет соответствующие технические и организационные меры для обеспечения безопасности Личных данных.

10.8 КОНТАКТ

10.8.1 По вопросам, связанным с обработкой Личных данных. или для подачи заявок в связи с обработкой личных данных просим обращаться к Confido или к специалисту Confido по обработке личных данных по телефону, электронной или обычной почте.

Контактные данные Confido:

Наименование фирмы: OÜ Arstikeskus Confido

Адрес: Веэренни 53а, Таллинн 11313

Телефон: +372 6299 277;

Эл.почта: info@confido.ee

Контактные данные специалиста по обработке данных Confido: triinu.stanford@confido.ee

11. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И ЖАЛОБЫ

11.1 Если между Пациентом и Confido возникает спор, связанный с оказанием услуги, он решается путем переговоров и без привлечения третьих лиц. Если достичь договоренности не удастся, спор решается в Таллинне, в Харьюском уездном суде, на основе законодательства ЭР.

11.2 Пациент может представить Confido, связанные с оказанием услуги отзывы, жалобы и предложения:

11.2.1 через почтовые ящики, находящиеся в Центре здоровья Веэренни или в помещениях Confido, или через регистратуру;

11.2.2 по электронной почте по адресу info@confido.ee;

11.2.3 по телефону, указанному на сайте Confido www.confido.ee, в часы работы клиники;

11.2.4 в письменном виде по адресу клиники Confido, указанном на сайте Confido www.confido.ee.

11.3 Жалобы, полученные со стороны Пациентов Confido, регистрируются без промедления.

11.4 Confido отвечает на жалобу в течение 30 дней с момента регистрации жалобы. Ответ отправляют на электронную почту или почтовый адрес Пациента. Confido не отвечает на анонимные жалобы или жалобы, в которых указано, что ответ Confido не требуется.

11.5 У Пациента есть право обратиться в соответствующие департаменты надзора для получения оценки деятельности Confido.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

12.1 Confido и работник, непосредственно оказывающий услугу здравоохранения, отвечают за нарушение своих обязанностей при оказании услуги здравоохранения, прежде всего за ошибки при диагностике и лечении и неполучении согласия Пациента.

12.2 Confido не отвечает за негативные последствия, вызванные оказанием услуг здравоохранения, если работник Confido уведомил Пациента о возможных рисках и последствиях и Пациент дал свое согласие на оказание услуги здравоохранения.

12.3 При оказании услуги здравоохранения Confido отвечает также и за оказываемые ему услуги других юридических лиц и за ошибки приборов, используемых при оказании услуг здравоохранения.

12.4 По закону Confido и работник, оказывающий услугу здравоохранения, берут на себя ответственность на основе факта, доказанного Пациентом, за исключением случая, когда оказание услуги здравоохранения осталось незадокументировано должным образом.

12.5 Срок представления требования по возмещению ущерба для Пациента составляет пять лет с того момента, когда он узнал о нарушениях со стороны Confido или врача и о возникновении ущерба.

12.6 Confido отвечает за нарушения своих обязанностей при оказании услуг здравоохранения согласно положениям договора поручения «Обязательно-правового закона». Confido отвечает за любой прямой материальный ущерб,

вызванный нарушениями при оказании услуг здравоохранения, в сумме, достигающей 10-кратной стоимости услуги. Confido не отвечает за косвенный материальный или нематериальный ущерб, вызванный нарушением обязанностей при оказании услуг здравоохранения.