

**CONFIDO TEENUSTE OSUTAMISE  
TÜÜPTINGIMUSED****Kehtivad alates 15.12.2021**

Käesolevaid Confido Teenuste osutamise tüüptingimusi (**Tüüptingimused**) kasutavad OÜ Arstikeskus Confido, registrikood 12381348, ja kõik Confido kaubamärgi all tegutsevad isikud Confido Teenuste kasutamisel tekkivates õigussuhetes. Käesolevad Tüüptingimused sätestavad Confido Teenuste kasutamise korra ning Confido ja Kliendi õigused, kohustused ja vastutuse seoses Kliendile Confido poolt pakutavate Teenuste osutamisega.

Käesolevates Tüüptingimustes kasutatud mõisted omavad järgmist tähendust:

<b>Confido</b>	OÜ Arstikeskus Confido ja kõik Confido kaubamärgi all ja Confido nimel tegutsevad isikud, mh Nordic Imaging OÜ, Medco Partners OÜ.
<b>Kaugteenus</b>	Veebi (veebivestlus või videokõne) või telefoni teel kasutatav telemeditsiiniteenus Teenuste osutamiseks.
<b>Klient</b>	Isik, kellele Confido Teenust osutab või kes on avaldanud soovi, et Confido temale Teenust osutaks.
<b>Nõuandeliin</b>	Telefoni teel osutatav tasuline nõuandeteenus numbril 1500.
<b>Patsiendiportaal</b>	E-tervise patsiendiportaali infosüsteem, mis asub veebilehel <a href="https://id.digilugu.ee">https://id.digilugu.ee</a> ja mille pidajaks on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Uus-Tatari tn 25, 10134 Tallinn).
<b>Teenus</b>	Confido poolt Kliendile osutatavad Tervishoiuteenused või Terviseteenused sõltumata sellest, kas neid osutatakse vastuvõtuvisiidil või Kaugteenusena.
<b>Terviseteenus</b>	Teenus, mida osutatakse Kliendile ning mis ei ole Tervishoiuteenus.
<b>Tervishoiuteenus</b>	Teenus, mida osutatakse arstiteaduse reegleid järgides registreeritud tervishoiutöötaja ja

	vastava teenuse osutamiseks tegevusluba omava isiku poolt, kui sellise registreeringu ja tegevusloa olemasolu on vastava teenuse osutamiseks nõutav. Tervishoiuteenus on Tervishoiuteenus osutaja tegevus haiguse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks, mille eesmärgiks on hoida Kliendi head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti (muuhulgas uuringud, analüüsid ja tervisetõendite väljastamine). Confido pakutavad Tervishoiuteenused on loetletud Confido kodulehel <a href="https://www.confido.ee">https://www.confido.ee</a> ning see nimekiri võib ajas muutuda.
<b>Terviseteenus osutaja</b>	Confido gruppi kuuluv ettevõtte, Confido töötaja või muu esindaja või Confido juriidilisest või füüsilisest isikust koostööpartner, kes ei ole Tervishoiuteenus osutaja (muuhulgas füsioterapeudi, logopeedi ja psühholoogi teenused).
<b>Tervishoiuteenus osutaja</b>	Confido gruppi kuuluv ettevõtte, Confido töötaja või muu esindaja või Confido juriidilisest või füüsilisest isikust koostööpartner, kes on Tervishoiuteenus osutaja.
<b>Tüüptingimused</b>	Käesolevad Tüüptingimused.
<b>Vastuvõtt</b>	Confido esindaja ja Kliendi kohtumine Confido ruumides või Kaugteenusena Teenuse osutamise eesmärgil.

## 1. ÜLDINE

- 1.1. Käesolevad Tüüptingimused reguleerivad Kliendi ja Confido vastastikuseid õigusi ja kohustusi Confido poolt Kliendile Teenuste osutamisel. Tüüptingimused kohalduvad Kliendi suhetele kõigi Confido kaubamärgi all tegutsevate Teenuse osutajatega ka siis, kui Tüüptingimustele eraldi ei viidata.
- 1.2. Confido osutab Klientidele Terviseteenusid ja Tervishoiuteenusid, sealhulgas Eesti Haigekassa poolt rahastatud Teenuseid.
- 1.3. Confido osutab Teenuseid kohapeal Confido esindustes, Kaugteenusena veebi või telefoni vahendusel ning telefoni teel Nõuandeliini kaudu.
- 1.4. Confido võib osutada nii Tervise- kui ka Tervishoiuteenusid, kasutades kolmandatest isikutest teenusepakkujaid, või osutada Teenuseid Kaugteenusena kolmandatest isikutest teenusepakkujate tarkvaralahenduste või platvormide kaudu. Kui Confido osutab Teenuseid

Kaugteenusena kolmandate isikute platvormidel, on Tervise- ja/või Tervishoiuteenuse osutajaks Confido ning kohalduvad käesolevad Tüüptingimused.

- 1.5.** Confido osutab Teenuseid kooskõlas kohalduva seadusandlusega. Eesti Haigekassa poolt rahastatud Teenuseid osutab Confido vastavalt Eesti Haigekassaga sõlmitud ravi rahastamise lepingute tingimustele.
- 1.6.** Confido osutab Teenuseid eesti keeles või Kliendiga kokkuleppel teistes keeltes, arvestades Kliendi ja vastavat Teenust osutava Confido esindaja keeleoskust.
- 1.7.** Klient nõustub ja kinnitab, et Confido ei saa ega tohi anda lubadusi Teenuste efektiivsuse, edukuse ega Kliendi paranemise kohta.

## **2. LEPINGU SÕLMIMINE, BRONEERINGU TEGEMINE JA TEENUSE EEST TASUMINE**

- 2.1.** Teenuse osutamise leping loetakse Confido ja Kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil Klient avaldab soovi broneerida Confidos Vastuvõtuaega. Samast hetkest hakkavad Kliendi suhtes kehtima Confido Tüüptingimused.
- 2.2.** Klient avaldab soovi broneerida Confido Vastuvõtuaeg:
  - 2.2.1. Confido kodulehel veebipõhise broneerimissüsteemi kaudu aadressil <http://onbron.confido.ee>, millisel juhul kohalduvad Confido Iseteeninduse Üldtingimused, mis on kättesaadavad aadressil:  
[https://www.confido.ee/wordpress/wp-content/uploads/2021/12/confido\\_isseteeninduse\\_uldtingimused\\_ee\\_16.12.2021.pdf](https://www.confido.ee/wordpress/wp-content/uploads/2021/12/confido_isseteeninduse_uldtingimused_ee_16.12.2021.pdf);
  - 2.2.2. telefoni teel Confido kodulehel [www.confido.ee](http://www.confido.ee) esitatud telefoninumbril ja Confido lahtiolekuaegadel;
  - 2.2.3. e-kirja teel aadressil [info@confido.ee](mailto:info@confido.ee);
  - 2.2.4. Haigekassa poolt rahastatud Teenuste korral e-kirja teel aadressil [registratuur@confido.ee](mailto:registratuur@confido.ee) või telefoni teel Confido kodulehel esitatud vastaval telefoninumbril;
  - 2.2.5. Patsiendiportaalis asuva üleriigilise digiregistratuuri kaudu;
  - 2.2.6. Confido vastuvõtulauas ja Confido lahtiolekuaegadel.
- 2.3.** Confido broneerib Kliendile esimese vaba Vastuvõtu või Kliendi soovil hilisema vaba Vastuvõtu.
- 2.4.** Klient kohustub Teenuse eest tasuma ettemaksu vastavalt Confido antud juhistele sõltuvalt broneeringu tegemise viisist ning vastavalt broneeringu tegemise ajal kehtivale hinnakirjale. Teenuste eest tasumine toimub eurodes.
- 2.5.** Punktis 2.4 nimetatud ettemaks ei hõlma tasu uuringute ja analüüside eest, mille vajadus selgub Vastuvõtul ja mis tehakse Vastuvõtu käigus või pärast Vastuvõttu. Selliste uuringute ja analüüside eest tasub Klient 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 Confido kodulehel välja toodud.

- 2.6.** Juhul kui Confido osutab Kliendile Eesti Haigekassa poolt rahastatud teenuseid, siis tasub Teenuse osutamise eest kokkulepitud ulatuses Eesti Haigekassa ning Klient tasub hinnakirjakohase visiiditasu.
- 2.7.** Sõltuvalt Teenuse osutamisega seotud kulude ja turuhindade muutumisest on Confidol õigus igal ajal ühepoolseti Teenuste hinnakirja muuta, tehes vastavad muudatused kättesaadavaks Confido ruumides ja Confido kodulehel [www.confido.ee](http://www.confido.ee). Kliendile, kes on teinud broneeringu enne hinnakirja muutmist, kuid kasutab Teenust pärast hinnakirjas muudatuse tegemist, kehtib broneeringu tegemise hetkel kehtinud hinnakiri.
- 2.8.** Confido kodulehel [www.confido.ee](http://www.confido.ee) esitatud telefoninumbrite (1300, +372 6299 277, +372 666 2727) kaudu Confido poole pöördumine on Kliendile tasuta, helistajal tuleb tasuda vaid kõneminuti hind vastavalt tema telefonioperaatori kehtestatud hinnakirjale.

### **3. BRONEERINGU TÜHISTAMINE KLIENDI POOLT**

- 3.1.** Kui Klient ei saa broneeritud ajal Teenust kasutada ja soovib broneeritud ajast loobuda ning broneeringu tühistada, kohustub Klient Confido klienditeeninduse vahendusel broneeringu tühistama esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 24 tundi enne broneeringus Teenuse osutamiseks kokku lepitud aega.
- 3.2.** Kui Klient tühistab broneeringu kooskõlas Tüüptingimuste punktiga 3.1 Confido klienditeeninduse vahendusel, siis on Kliendil õigus broneeringut muuta ning broneerida uus aeg Teenuse kasutamiseks. Kui Klient muudab aega ning valib Teenuse, mille hind on sama, mis Kliendi poolt algselt broneeritud Teenuse hind, loetakse tasu Teenuse eest, mille broneeringu Klient tühistas, tasuks uue Teenuse eest ning Klient ei ole kohustatud uue broneeringu tegemisel Teenuse eest tasuma. Kui Klient ei broneeri uut aega Teenuse kasutamiseks broneeringu tühistamisel, siis tagastatakse talle Teenuse eest tasutud summa täies ulatuses 3 tööpäeva jooksul pärast broneeringu tühistamist.
- 3.3.** Kui Klient ei tühistab broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus Teenuse osutamiseks kokku lepitud aega ega ilmu broneeritud ajal Teenuse osutaja juurde, siis arvestatakse Teenuse eest tasutud summa Teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks ning Kliendil puuduvad Tüüptingimuste punktis 3.2 toodud õigused, sh õigus Teenuse eest tasutud summa tagastamisele ja õigus kasutada seda teiste Confido poolt pakutavate Teenuste eest tasumiseks. Ettemaksu puudumisel on Confidol õigus esitada Kliendile arve Teenuse tasu summas Teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

### **4. BRONEERINGU TÜHISTAMINE CONFIDO POOLT JA TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE**

- 4.1.** Confidol on õigus tühistada Kliendi tehtud broneering ning teha Kliendile ettepanek broneeringut muuta, kui:

- 4.1.1. Confidole saab teatavaks, et Teenuse osutamiseks vajalik Confido esindaja ei ole Teenuse osutamiseks broneeritud ajal ettenägematu töökorraldusliku asjaolu tõttu, näiteks Confido esindaja haigestumine või meditsiiniseadme rikke tõttu või muudel olulistel põhjustel, võimeline broneeritud ajal Teenust osutama;
  - 4.1.2. Klient hilineb Vastuvõtule enam kui 10 minutit;
  - 4.1.3. Confidole saab teatavaks asjaolu Kliendi tervisliku seisundi kohta, mida arvesse võttes on broneeringu tühistamine mõistlik;
  - 4.1.4. Klient ei ole kokkulepitud ettemaksu tasunud;
  - 4.1.5. Confidole saab teatavaks muu asjaolu, mis takistaks Teenuse nõuetekohast osutamist.
- 4.2.** Confido teavitab Kliendi broneeringu tühistamisest, helistades Kliendile broneeringus märgitud numbril või informeerides Kliendi e-kirja teel esimesel võimalusel, kuid hiljemalt ühe tööpäeva jooksul broneeringu tühistamisest, viidates broneeringu tühistamise alusele ja tehes Kliendile ettepaneku broneerida Teenuse kasutamiseks uus aeg.
- 4.3.** Confidol on õigus Kliendile Teenuse osutamisest keelduda või lõpetada Teenuse osutamine, kui:
- 4.3.1. Klient soovib saada Teenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud;
  - 4.3.2. Klient soovib saada Teenust, mille osutamine tooks tema tervisele kaasa suurema riski kui Teenuse osutamata jätmine;
  - 4.3.3. Klient soovib saada Teenust, mille osutamine võib seada ohtu Confido esindaja või kolmanda isiku tervise;
  - 4.3.4. Klient soovib täiendavaid Teenuseid, mille osutamiseks Confidol tegevusluba või kompetents puudub;
  - 4.3.5. Klient rikub oma kohustusi, mis tulenevad Tüüptingimustest, Kliendile edastatud täiendavatest juhenditest ja suulistest juhistest või õigusaktidest;
  - 4.3.6. Klient ei avalda Confidole Teenuse osutamiseks vajalikku teavet;
  - 4.3.7. Klient rikub Confidole Teenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, mh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate Tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;
  - 4.3.8. Confido esindajal ei ole võimalik Kliendiga temale arusaadavas keeles suhelda ning Kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu võib Teenus osutada Kliendile ebasobivaks või tervisele ohtlikuks;
  - 4.3.9. Klient ei pea kinni Confido sisekorrareeglitest, mh helisalvestab, filmib või pildistab Confido esindajat ilma nõusolekuta;
  - 4.3.10. Kliendil esinevad vastuvõtule tulles Confido esindaja hinnangul joobele viitavad tunnused;
  - 4.3.11. Klient käitub Confido esindajaga ebaviisakalt;

4.3.12. Klient rikub Teenuse osutamise eest Confidole tasu maksmise kohustust;

4.3.13. Klient taotleb talle Teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus Tüüptingimustega.

## **5. TEENUSE OSUTAMISE ERISUSED KAUGTEENUSE JA NÕUANDELIINI KAUDU TEENUSTE OSUTAMISEL**

- 5.1.** Kaugteenuse ja Nõuandeliini kaudu pakutakse Teenuseid isikustatud kujul ja Kliendi soovil ka anonüümselt. Klient nõustub, et anonüümselt Teenuste osutamisel ei pruugi Kliendile kättesaadavad olla kõik vajalikud Teenused ning sõltuvalt olukorrast võib asjatundliku ja sobiva Teenuse osutamiseks olla vajalik isiku tuvastamine.
- 5.2.** Kaugteenuse kasutamisel loetakse Teenuse osutamise leping Confido ja Kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil Klient edastab Confidole Kaugteenust kasutades päringu anonüümselt või tuvastab enda isiku isikustatud Teenuse saamiseks ID-kaardi, Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil. Samast hetkest hakkavad Kliendi suhtes kehtima Confido Tüüptingimused. Tüüptingimused kehtivad Teenuse osutamisele ka siis, kui Confido osutab oma Teenuseid Kaugteenuse vormis kolmanda isiku poolt hallataval platvormil.
- 5.3.** Helistades Nõuandeliinile, loetakse Teenuse osutamise leping Confido ja Kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil Klient alustab vestlust Confido esindajaga anonüümselt või tuvastab enda isiku isikustatud Teenuse saamiseks Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil. Samast hetkest hakkavad Kliendi suhtes kehtima Confido Tüüptingimused. Nõuandeliinile helistades ei ole Kliendil vaja eraldi Vastuvõtuaega broneerida.
- 5.4.** Klient on teadlik, nõustub ja kinnitab, et Kaugteenuse ja Nõuandeliini kaudu osutatava Teenuse kvaliteet võib sõltuda sellest, kas Teenust osutatakse isikustatud või anonüümsele Kliendile.
- 5.5.** Klient on teadlik, nõustub ja kinnitab, et kõiki Confido poolt pakutavaid Teenuseid ei ole võimalik Kaugteenusena või Nõuandeliini kaudu osutada. Confido esindaja teavitab Kliinti Teenuse Kaugteenusena või Nõuandeliini kaudu osutamise võimatusest esimesel võimalusel pärast vastava asjaolu teadasaamist.
- 5.6.** Anonüümsele Kliendile nõu andmisel puudub Confido esindajal juurdepääs Patsiendiportaalile, mistõttu tugineb Confido esindaja poolt pakutav Teenus üksnes Kliendi poolt antud sümptomite kirjeldusele ning Kliendile vastamiseks kasutab Confido esindaja mh ka meditsiinilist algoritmi.
- 5.7.** Isikustatud Kliendile Teenuste osutamisel põhineb Confido esindaja abi nii Kliendi poolt antud sümptomite kirjeldusel kui ka Patsiendiportaalist Kliendi kohta kättesaadavatel andmetel. Isikustamiseks võimaldatakse Kliendil kasutada ID-kaardi, Mobiil-ID või Smart-ID rakendust.
- 5.8.** Isikustatud Kliendi puhul dokumenteerib Confido Teenuse osutamise nõuetekohaselt, tehes mh kande Patsiendiportaali. Isikustamata Kliendi puhul kogutakse üksnes statistilisi andmeid (nt vanus, sugu, sümptomikirjeldus).
- 5.9.** Kõik Kaugteenuse ja Nõuandeliini kaudu saabunud päringud, sh telefonikõned, salvestatakse, telefonikõnede puhul salvestatakse ka helistaja telefoninumber. Sellekohane info on Teenuse tutvustuses välja toodud. Kui Klient ei ole nõus päringu salvestamisega, siis kohustub ta

koheselt päringu, sh telefonikõne, katkestama. Sellisel juhul ei ole Confidol võimalik Kliendile Teenust osutada ning Confido ei ole selleks ka kohustatud.

- 5.10.** Nõudeandeliini kaudu Confido poole pöördumine on Kliendile tasuline. Helistajal tuleb tasuda minutipõhist hinda (hinnakiri on kättesaadav: <https://www.confido.ee/kiirkliinikud/arsti-nouandeliin-1500>), millele lisandub helistaja telefonioperaatori poolt kehtestatud lühinumbritariif. Minutipõhine hind hakkab jooksmas Confido poole pöördumise momendist (ehk helistamisest) ning rakendub kogu kõneajale (st teavitusteksti kuulamine, ooteaeg, teenindusaeg).
- 5.11.** Confido ei vastuta andmeside ja sideteenuste toimimise eest ega teenuse täielikkuse, täpsuse või katkestusteta toimimise eest ning osutab Teenuseid, nagu need on kättesaadavad. Confidol või tema esindajatel on õigus piirata või peatada Kaugteenuse või Nõuandeliini kasutamist oma äranägemisel või muuta vastavat Teenuse osutamise kanalit, näiteks koormuse või muude tehniliste põhjuste või hooldustööde, kahtlustatava väärkasutamise, ühenduse probleemide või muudel Confidost mittesõltuvate asjaolude tõttu.

## **6. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED**

- 6.1.** Confido ja Klient teevad parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd.
- 6.2.** Confidol on lisaks teistele Tüüptingimustes toodud õigustele õigus:
- 6.2.1. saada Kliendilt informatsiooni, mis on vajalik broneeritud Teenuse osutamiseks, ja edastada Kliendile Teenuse kasutamisega seotud informatsiooni;
  - 6.2.2. nõuda Teenuse eest õigeaegselt tasumata jätmise korral Kliendilt viivist suuruses 0,5% õigeaegselt tasumata summalt iga viivitatud päeva eest kuni Teenuse tasu täieliku tasumiseni;
  - 6.2.3. tühistada broneeringuid kooskõlas käesolevate Tüüptingimustega;
  - 6.2.4. võtta vastu Kliendi ettepanekuid ja tagasisidet seoses Teenuste osutamisega.
- 6.3.** Kliendil on õigus:
- 6.3.1. saada broneeritud ajal nõuetele vastavat Teenust, sh Tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse üldisele tasemele ja mida Confido osutab vastava Teenuse osutamiseks kohase hoolega ning kooskõlas õigusaktidega;
  - 6.3.2. olla aktiivselt kaasatud enda ravimise ja hea tervise hoidmise protsessi ning olla Confido esindaja poolt Vastuvõtuoja piires ära kuulatud;
  - 6.3.3. tühistada broneeritud aeg kooskõlas Tüüptingimustega;
  - 6.3.4. oma eraelu austamisele Teenuse osutamisel;
  - 6.3.5. esitada ettepanekuid ja anda tagasisidet kooskõlas Tüüptingimustes toodud korraga;
  - 6.3.6. pöörduda enda õiguste kaitseks järelevalveasutuste ja muude vaidlusi lahendavate asutuste poole.

**6.4.** Confido kohustub:

- 6.4.1. käituma Kliendiga viisakalt ja lugupidavalt;
- 6.4.2. osutama Kliendile broneeritud Teenust broneeritud ajal, välja arvatud, kui esinevad Teenuse osutamisest keeldumise või Teenuse osutamise lõpetamise asjaolud;
- 6.4.3. teavitama Klienti tema tervisega seotud asjaoludest, ravi käigust ja tulemustest, pakutava Teenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest Teenusest ning raviarstilt info saamise võimalustest nii enne Teenuse osutamist kui ka selle ajal;
- 6.4.4. hoidma saladuses Teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid Kliendi isiku, terviseseisundi ja muude asjaolude kohta, välja arvatud juhul, kui selliste andmete jagamine toimub kooskõlas Tüüptingimuste ning muude isikuandmete töötlemise põhimõtetega, millega Klient on nõustunud, või kui viidatud andmete edastamise kohustus tuleneb õigusaktidest või kui andmete edastamine on vajalik nõuetekohaseks Teenuse osutamiseks;
- 6.4.5. kui Teenus on Tervishoiuteenus, edastama Tervishoiuteenuse osutamise käigus teatavaks saanud isikuandmed, sh Kliendi terviseandmed, kehtivate õigusaktidega ettenähtud alusel ja korras Patsiendiportaali ning muudesse seaduses sätestatud registritesse ja andmebaasidesse;
- 6.4.6. kui Teenus on Tervishoiuteenus, siis selle osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama;
- 6.4.7. andma hea tervise ja elukvaliteedi tõstmise eesmärgil Kliendile tervisealast teavet uudiskirjade vormis, kui Klient on andnud selleks oma nõusoleku;
- 6.4.8. Eesti Haigekassa poolt rahastatud Teenuste osas avalikustama vähemalt kord aastas tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuetest lähtudes patsiendi rahulolu analüüsi tulemused ning kokkuvõtte kvaliteedi mõõtmise ja hindamisega seotud tegevustest Confido kui Tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohas ja veebilehel.

**6.5.** Klient kohustub:

- 6.5.1. tutvuma ning nõustuma enne Teenuse broneerimist käesolevate Tüüptingimustega;
- 6.5.2. käituma Confido esindajatega viisakalt ja lugupidavalt;
- 6.5.3. maksma Teenuse eest tasu vastavalt Confido kehtivale hinnakirjale, sh õigeaegselt tasuma Teenuse eest ettemaksu, või ettemaksu puudumisel arve Teenuse tasu summas;
- 6.5.4. esitama ettemaksu või arvega seotud pretensioonid 2 (kahe) päeva jooksul alates ettemaksu või arve kättesaamisest;
- 6.5.5. avaldama tõest informatsiooni ja asjaolusid, mis on vajalik kohaseks Teenuse osutamiseks ja mis võivad mõjutada Teenuse osutamist, sh informatsiooni tarvitavate ravimite, eelsoodumuste, ebatervislike harjumuste kohta;



- 6.5.6. vastutama broneerimisel edastatud andmete (sh telefoninumber, e-posti aadress, isikukood) õigsuse eest;
- 6.5.7. teisele isikule Teenusele broneeringu tegemisel andma Confidole teada, kes on tegelikkuses Teenuse saaja, edastama vastavad andmed (sh Teenuse saaja ees- ja perekonnanimi, isikukood, e-posti aadress, telefoninumber) ning vastutama edastatud andmete õigsuse eest;
- 6.5.8. andma teada muudest asjaoludest, mis võivad Teenuse osutamisel omada tähtsust, ja osutama Confidole kaasabi, mida Confido Teenuse osutamiseks vajab;
- 6.5.9. kinni pidama Confido kehtestatud juhenditest, instruktsioonidest ja muudest Kliendile teatavaks tehtud nõuetest seoses Teenuse kasutamisega;
- 6.5.10. võtma Vastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi (ID kaart, pass, juhiluba).

## **7. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ERITINGIMUSED**

- 7.1.** Confido osutab Kliendile Tervishoiuteenust üksnes Kliendi nõusolekul. Confido eeldab, et Klient on teadlikult Vastuvõtule aja broneerimisega avaldanud nõusolekut Tervishoiuteenuse saamiseks.
- 7.2.** Confidol on õigus küsida Kliendilt enne teatud Tervishoiuteenuste, eelkõige kõrge tüsistuste riskiga Tervishoiuteenuste osutamist kirjalikus või e-kirja vormis eraldi nõusolekut. Kui Klient muudab sellise Tervishoiuteenuse osutamise käigus meelt ja soovib Tervishoiuteenuse osutamise lõpetamist, lõpetab Confido talle Tervishoiuteenuse osutamise viisil, mis Kliendi tervist ei ohusta, ning küsib Kliendilt nõusoleku tagasivõtmise kohta kirjalikus või e-kirja vormis kinnitust.
- 7.3.** Piiratud teovõimega Kliendi seaduslikul esindajal (näiteks alaealise lapse vanemad ja psüühikahäirega täisealisele isikule kohtu määratud eestkostja) on õigus anda Kliendi eest teavitatud nõusolek Tervishoiuteenuse osutamiseks niivõrd, kui võrd Klient ei ole võimeline ise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui piiratud teovõimega Kliendi seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt Kliendi huve, ei või Confido seda järgida.

## **8. ETTEPANEKUTE JA TAGASISIDE ESITAMINE**

- 8.1.** Kui Kliendil tekib seoses Teenusega ettepanekuid või Klient soovib anda tagasisidet, kohustub Klient viidatud ettepaneku või tagasiside esitama Confidole, kasutades ühte alltoodud viisidest:
  - 8.1.1. e-kirja teel aadressil: [tagasiside@confido.ee](mailto:tagasiside@confido.ee);
  - 8.1.2. elektroonilise tagasisidevormi kaudu, mis on leitav aadressil: <https://confido.typeform.com/to/XqIfprVg?typeform-source=www.confido.ee>;
  - 8.1.3. Confido ruumides kohapeal, kus tagasisideblanketid on saadaval registratuuris;
  - 8.1.4. väljaprintitaval A4-blanketil, mis on leitav aadressil: <https://www.confido.ee/wordpress/wp-content/uploads/2021/05/confido-tagasiside->

[vorm-a4.pdf](#) ning mis tuleb saata aadressil Confido Meditsiinikeskus, Veerenni 51, Tallinn 10138.

**8.2.** Ettepanekus või tagasisides peavad sisalduma järgmised andmed:

8.2.1. ettepaneku või tagasiside sisu ja tagasiside aluseks olevate asjaolude kirjeldus, sh järgmised andmed:

8.2.1.1. Vastuvõtu aeg, millega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;

8.2.1.2. millise Teenusega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;

8.2.1.3. töötaja nimi, kelle tegevusega seoses on tagasiside esitatud;

8.2.2. selgelt väljendatud nõue Teenuse osutaja vastu, sh kas ettepanek või tagasiside vajab vastust või mitte.

8.2.3. Kui Klient soovib saada vastust Confidole esitatud ettepanekule või tagasisidele, peavad ettepanekus või tagasisides lisaks punktides 8.2.1 ja 8.2.2 sätestatud infole sisalduma järgmised andmed:

8.2.3.1. Kliendi ees- ja perekonnanimi;

8.2.3.2. Kliendi isikukood;

8.2.3.3. Kliendi e-posti aadress.

8.2.4. Confido vastab ettepanekule või tagasisidele 3 tööpäeva jooksul alates ettepaneku või tagasiside laekumisest. Kui tagasisidele vastamine võtab kauem kui 3 tööpäeva, teavitab Confido sellest Kliendi ja annab teada tagasisidele vastamise uuest tähtajast. Anonüümsetele avaldustele ei vastata.

8.2.5. Käesolevas peatükis toodud ettepanekute ja tagasiside esitamise kord ei välista ega piira Kliendi õigusi pöörduda tagasisides viidatud kaebuse lahendamiseks ettenähtud asutuste poole:

8.2.5.1. Sotsiaalministeeriumi juures töötava nõuandva Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjoni poole aadressil Suur-Ameerika 1, Tallinn või e-posti aadressil [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee);

8.2.5.2. Eesti Patsientide Esindusühingu poole e-posti aadressil [info@epey.ee](mailto:info@epey.ee);

8.2.5.3. Terviseametisse aadressil Paldiski mnt 81, Tallinn või e-posti aadressil [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee);

8.2.5.4. Haigekassa poole e-posti aadressil [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee) või telefoni teel +372 669 6630.

8.2.6. Juhul kui Klient ei ole rahul talle osutatud Eesti Haigekassa rahastatud tervishoiuteenusega, on Kliendil õigus esitada kaebus järgmistel aadressidel:

8.2.6.1. Terviseamet (tel 794 3500, [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee));

8.2.6.2. Eesti Haigekassa (tel 669 6630, [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee)).

## 9. VASTUTUS

- 9.1. Confido ja Tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest Teenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning Kliendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest seadusega ettenähtud ulatuses ja korras.
- 9.2. Confido ei vastuta mistahes kahju eest, mis on tekkinud Kliendi tegevuse või tegevusetuse tulemusel, sh Kliendi poolt valeandmete esitamise või andmete esitamata jätmise tulemusel.
- 9.3. Confido ei vastuta mistahes negatiivsete tagajärgede eest, mille võimalikkusest on Klienti enne Teenuse osutamist teavitatud ning Klient on teavitusest hoolimata andnud nõusoleku Teenuse osutamiseks.
- 9.4. Tervishoiuteenuse osutamisel vastutab Confido ka temale teenust osutavate teiste juriidiliste isikute tegevuse ning Tervishoiuteenuse osutamiseks kasutatavate seadmete vigade eest.
- 9.5. Seaduse kohaselt peab Confido ja Tervishoiuteenust vahetult osutava tervishoiutöötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu tõendama Klient, välja arvatud juhul, kui Kliendile Tervishoiuteenuse osutamine on jätud nõuetekohaselt dokumenteerimata.
- 9.6. Kliendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on 5 aastat alates ajast, mil ta sai teada Confido või Confido esindaja poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.
- 9.7. Confido vastutab oma kohustuste rikkumise eest Terviseteeenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. Confido vastutab Terviseteeenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud üksnes otsese varalise kahju eest ning summas, mis ulatub osutatud Teenuse kümnekordse tasuni. Confido ei vastuta Terviseteeenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.

## 10. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

- 10.1. Confido töötleb Teenuste osutamise käigus või muul viisil kogutud Kliendi isikuandmeid vastavalt isikuandmete kaitse üldmäärusele, isikuandmete kaitse seadusele ja teistele õigusaktidele. Täpsemad isikuandmete töötlemisega seotud tingimused on sätestatud Confido andmekaitsetingimustes/privaatsuspoliitikas, mis on kättesaadavad aadressil <https://www.confido.ee/privaatsuspoliitika>.

## 11. MUUD TINGIMUSED

- 11.1. Confidol on igal ajal õigus käesolevaid Tüüptingimusi ühepoolset muuta.
- 11.2. Käesolevate Tüüptingimuste suhtes kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust.
- 11.3. Kui Tüüptingimused on koostatud ka muus keeles peale eesti keele, siis olukorras, kui erinevate versioonide vahel esineb lahknevusi, on ülimuslik eestikeelne versioon.