

## LASTEARSTI NÕUANDETELEFONI TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED JA ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE TINGIMUSED

Käesolevad lastearsti nõuandetelefone tervishoiuteenuse osutamise üldtingimused ja isikuandmete töötlemise tingimused (edaspidi „**tingimused**“) reguleerivad helistaja ja Perearsti Nõuandeliini OÜ vastastike õiguseid ja kohustusi helistajale tervishoiuteenuse osutamisel telefoninumbri 1599 kaudu.

Käesolevates tingimustes kasutatud terminid:

<b>Helistaja</b>	Isik, kellele nõustaja osutab telefoni teel tervishoiuteenust Lastearsti Nõuandeliini kaudu või kes on avaldanud soovi, et Lastearsti Nõuandeliin osutaks tervishoiuteenust tema esindatava (lapse, hooldatava või eestkostetava) kohta. Helistaja võib olla anonüümne kui ka isikustatud.
<b>Isikuandmed</b>	Igasugune teave tuvastatud või tuvastatava füüsilise isiku kohta; tuvastatav füüsiline isik on isik, keda saab otseselt või kaudselt tuvastada, eelkõige sellise identifitseerimistunnuse põhjal nagu nimi, isikukood, asukohateave, võrguidentifikaator või selle füüsilise isiku ühe või mitme füüsilise, füsioloogilise, geneetilise, vaimse, majandusliku, kultuurilise või sotsiaalse tunnuse põhjal.
<b>Kehtiv seadusandlus</b>	Kõik kehtivad Euroopa Liidu õigusaktid ning kõik kehtivad Eesti Vabariigi õigusaktid, sealhulgas, kuid mitte ainult, Üldmääruse riigisisese rakendusaktid, mis kehtivad helistajaga sõlmitud tervishoiuteenuse lepingu ajal või hakkavad kehtima pärast vastava lepingu sõlmimist; järelevalveasutuste soovitusel ja juhised, sealhulgas, kuid mitte ainult, Eesti Andmekaitse Inspektsiooni, Euroopa Andmekaitse Nõukogu ja direktiivi 95/46/EÜ artikli 29 alusel loodud Euroopa Andmekaitse tööühma poolt antud soovitusel ja juhised.
<b>Lastearsti Nõuandeliin</b>	Perearsti Nõuandeliin OÜ (registrikood 11053086, aadress Veerenni tn 51, Tallinn 10138), kes osutab telefoninumbri 1599 helistajale telefoni vahendusel tasuta tervishoiuteenust.
<b>Nõustaja</b>	Lastearsti Nõuandeliini esindaja (arst või õde), kes on registreeritud Terviseameti tervishoiutöötajate registris ja kes osutab tervishoiuteenust.
<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). Patsiendiportaaliga seotud küsimuste korral võib ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 794 3943 või e-posti aadressil <a href="mailto:abi@tehik.ee">abi@tehik.ee</a> .
<b>Tervishoiuteenus</b>	Lastearsti Nõuandeliini tegevus nõustaja kaudu telefoni vahendusel haiguse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks, mille eesmärk on hoida helistaja või tema esindatava head tervist ja parandada elukvaliteeti (muuhulgas retseptide pikendamine ja töövõimetus fikseerimine). Lisaks annab Lastearsti Nõuandeliin telefoni teel juhiseid esmase abi andmiseks ning infot tervisekorraldust puudutavate küsimuste kohta.
<b>Terviseandmed</b>	Helistaja või helistaja esindatava füüsilise ja vaimse tervisega seotud isikuandmed, sealhulgas tervishoiuteenuste osutamist käsitlevad andmed, mis annavad teavet isiku tervisliku seisundi kohta.
<b>Töötlemine</b>	Isikuandmete või nende kogumitega tehtav automatiseeritud või automatiseerimata toiming või toimingute kogum, nagu kogumine, dokumenteerimine, korrastamine, struktureerimine, säilitamine,

	kohandamine ja muutmine, päringute tegemine, lugemine, kasutamine, edastamine, levitamise või muul moel kättesaadavaks tegemise teel avalikustamine, ühitamine või ühendamine, piiramine, kustutamine või hävitamine.
<b>Vastutav töötaja</b>	Helistaja isikuandmete vastutav töötaja käesolevate tingimuste alusel on Lastearsti Nõuandeliin, kes määrab kindlaks isikuandmete töötlemise eesmärgid ja vahendid.
<b>Volitatud töötaja</b>	Füüsiline või juriidiline isik, avaliku sektori asutus, amet või muu organ, kes töötleb isikuandmeid vastutava töötaja nimel.
<b>Üldmäärus</b>	Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2016/679, 27. aprill 2016, füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus).

## 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Lastearsti Nõuandeliin pakub tervishoiuteenuse osutamisel konsultatsiooni nii anonüümsele helistajale kui ka isikustatud helistajale.
- 1.2. Lastearsti Nõuandeliin pakub isikustatud konsultatsiooni raames konsultatsiooni, krooniliste haiguste retseptide pikendamist ning helistaja või tema esindatava (lapse/hooldatava/eestkostetava) tööpäeval haigestumise korral töövõimetuse fikseerimist.
- 1.3. Konsultatsioon on kättesaadav alljärgnevatel aegadel:
  - 1.3.1. anonüümne konsultatsioon eesti ja vene keeles on kättesaadav esmaspäevast pühapäevani ööpäevaringselt. Juhul, kui kõnele vastav nõustaja valdab muud helistajale arusaadavat keelt, võib vastastikusel kokkuleppel suhtlus helistaja ja nõustaja vahel toimuda selles keeles.
  - 1.3.2. Isikustatud konsultatsiooni osutatakse igapäevaselt ajavahemikul 08:00-22:00. Eeltoodud aegadel on isikustatud konsultatsioon kättesaadav nii eesti kui ka vene keeles.
  - 1.3.3. Töövõimetuse märke fikseeritakse nõustaja poolt nädalavahetusel või pühade ajal juhul, kui helistaja või tema esindatav on haigestunud eelnimetud ajal ning tegemist on kliendi tööpäevaga ja tema perearsti töövälise ajaga.
- 1.4. Lastearsti Nõuandeliini poolt osutatav tervishoiuteenus peab vastama arstiteaduse ja õendusteaduse üldisele tasemele.

## 2. LEPINGU SÕLMIMINE, TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE JA MAKSUMUS

- 2.1. Käesolevad tingimused kohalduvad alates tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimise hetkest. Tervishoiuteenuse osutamise leping loetakse helistaja ning Lastearsti Nõuandeliini vahel sõlmituks alates hetkest, mil helistaja alustab telefoninumbri 1599 nõustajaga vestlust, kas anonüümselt või tuvastab enda isiku isikustatud konsultatsiooni teenuse saamiseks Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil.
- 2.2. Kõnekeskus suunab helistaja kõne nõustajale üldises järjekorras.
- 2.3. Helistaja nõustub ja kinnitab, et Lastearsti Nõuandeliini poolt osutatava tervishoiuteenuse kvaliteet võib sõltuda sellest, kas tervishoiuteenust osutatakse isikustatud helistajale või anonüümsele helistajale. Anonüümsele helistajale nõu andmisel puudub nõustajal juurdepääs Patsiendiportaale, mistõttu tugineb nõustaja poolt antav nõu üksnes helistaja poolt antud sümptomite kirjeldusele. Sümptomipõhisel nõustamisel kasutab nõustaja meditsiinilist algoritmi.
- 2.4. Isikustatud helistajale nõu andmisel põhineb nõustaja abi nii helistaja poolt antud sümptomite kirjeldusele, kui ka Patsiendiportaalist helistaja kohta kättesaadavatele andmetele.

- 2.5. Isikustatud tervishoiuteenuse saamiseks võimaldatakse helistajale oma isiku tuvastamist kasutades selleks Mobiil-ID või Smart-ID rakendust.
- 2.6. Tervishoiuteenus on lühinumbrile 1599 helistades tasuta. Numbrile 1599 helistades kehtib kõneteenusenumbreri eritariif 1 euro/kõneminuti kohta. Kõneminuti hinnale lisandub helistaja telefonioperaatori poolne tavatariif. Tariif rakendub alates 11ndast kõnerekundist, sealhulgas kõne ootejärjekorras. Täpsema teabe kõne maksumusest saab helistaja pärida oma telefonioperaatorilt.
- 2.7. Kõik Lastearsti Nõuandeliini nõuandetelefonile saabunud kõned salvestatakse koos helistaja telefoninumbriga. Lastearsti Nõuandeliin teavitab telefonikõne salvestamisest kõne alustamisel. Kui helistaja ei ole nõus kõne salvestamisega, siis kohustub helistaja koheselt kõne lõpetama ning Nõuandeliinil ei ole võimalik talle tervishoiuteenust osutada.

### **3. VASTASTIKUNE KOOSTÖÖ**

- 3.1. Nõustaja ja helistaja on kohustatud üksteisesse suhtuma lugupidamisega ning üksteise väärikust austavalt.
- 3.2. Helistaja teeb nõustajaga parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd ning teavitab nõustajat kõigist asjaoludest, mille teadmine on vajalik tervishoiuteenuse osutamiseks, sealhulgas oma või oma esindatava tervisest, haiguse kulgemisest, teistest haigustest, tarvitavatest ravimitest ja ebatervislikest harjumustest. Seejuures kohustub helistaja osutama nõuandeliini nõustajale kaasaabi, mida nõustaja teenuse osutamiseks vajab.
- 3.3. Kui nõustaja leiab, et tal ei ole piisavalt informatsiooni helistaja või tema esindatava tervisliku seisundi kohta, et anda telefoni teel soovitusi koduseks raviks või on kõne käigus ilmnenud, et helistaja või tema esindatav vajab tervishoiutöötaja poolt läbivaatamist, annab nõustaja soovitusi pöörduda tervishoiutöötaja või –osutaja poole läbivaatuseks ning võib keelduda täiendavate soovitusete andmisest koduseks raviks.
- 3.4. Tervishoiuteenuse osutamise kohta, sh kõne jooksul saadud andmete kui ka nõustaja poolt antud soovitusete kohta, teeb nõustaja helistaja või tema esindatava kohta sissekande Patsiendiportaali tingimusel, et helistaja on oma isiku tuvastanud ja esitanud andmed esindatava isiku tuvastamiseks. Anonüümse helistaja puhul sissekannet Patsiendiportaali ei tehta.
- 3.5. Nõustajal on õigus keelduda helistajale uuringutulemuste ja -analüüside vastuste selgitamisest kui ta leiab, et selleks ei ole helistaja Patsiendiportaalis piisavalt informatsiooni või andmed ei anna terviklikku vaadet küsitava asjaolu kohta.
- 3.6. Lastearsti Nõuandeliin, sh nõustaja, hoiab saladuses talle tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud andmed helistaja või tema esindatava isiku, terviseseisundi ja eraelu kohta. Vastavalt kehtivale seadusandlusele tohib Lastearsti Nõuandeliini saladuse hoidmise kohustusest mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda juhul, kui andmete avaldamise õigus tuleneb kehtivast seadusandlusest või kui andmete avaldamata jätmisel võib helistaja oluliselt kahjustada ennast või teisi inimesi.

### **4. HELISTAJA NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS**

- 4.1. Lastearsti Nõuandeliin osutab helistajale tervishoiuteenust üksnes tema nõusolekul. Lastearsti Nõuandeliinile helistades ning oma või oma esindatava sümptomite kirjeldamisele asudes loetakse, et helistaja on andnud teadlikult nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks. Kui helistaja on otsustanud enne sümptomite kirjeldamisele asumist oma isiku tuvastada Mobiil-ID või Smart-ID rakenduste abil, siis loetakse, et helistaja on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks isikustatud kujul tema või esindatava nimel.
- 4.2. Isikustatud tervishoiuteenust ei saa osutada isikutele, kelle isikusamasust ei ole võimalik vahetult kõne alguses tuvastada Mobiil-ID või Smart-ID rakenduste abil (sh piiratud teovõimega helistajad).

## 5. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE TINGIMUSED

### 5.1. Üldsätted

- 5.1.1. Käesolevad isikuandmete töötlemise tingimused kohalduvad, kui helistaja on avaldanud soovi saada Lastearsti Nõuandeliini nõuandetelefoni teel isikustatud konsultatsiooni tervishoiuteenuse osutamiseks.
- 5.1.2. Kui helistaja soovib saada konsultatsiooni anonüümselt, siis Lastearsti Nõuandeliin ei kogu isikuandmeid Üldmääruse mõttes. Lastearsti Nõuandeliin kogub anonüümse helistaja kohta üksnes statistilisi andmeid, nagu näiteks vanus, sugu ja helistaja poolt antud sümptomikirjeldus.
- 5.1.3. Lastearsti Nõuandeliin tagab helistaja ja tema esindatava isikuandmete, sh terviseandmete töötlemise kooskõlas kehtiva seadusandlusega, eelkõige kooskõla Üldmäärusega.

### 5.2. Töötlemise eesmärgid ja õiguslikud alused

Lastearsti Nõuandeliin töötleb helistaja ja tema esindatava isikuandmeid üksnes kindlaksmääratud eesmärkidel ja kehtivast seadusandlusest tuleneva õigusliku aluse alusel.

Andmekooseisud	Eesmärk	Õiguslik alus
Tuvastamise andmed	Helistajale isikustatud tervishoiuteenuse osutamiseks.	Tervishoiuteenuse osutamiseks tervishoiuteenuse korraldamise seaduse alusel ja käesolevate tingimuste alusel.
Kontaktandmed	Helistajale tervishoiuteenuse osutamiseks. Helistajaga ühenduse võtmiseks, sh kaebusele ja/või päringule vastamiseks.	
Terviseandmed	Tervishoiuteenuse osutamiseks, sh haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks või raviks, mille eesmärgiks on hoida helistaja või tema esindatava head tervist, ennetada, diagnoosida ja anda juhiseid ravimiseks, et hoida ära tema tervise seisundi halvenemist või haiguse ägenemist.	
Kõnesalvestis	Tervishoiuteenuse kvaliteedi kontrollimiseks, mh vaidluste või pöördumiste lahendamiseks.	Tervishoiuteenuse osutamise leping.

### 5.3. Isikuandmete edastamine ja Töötlemine Volitatud Töötlejate poolt

- 5.3.1. Lastearsti Nõuandeliin ei edasta helistaja ega esindatava isikuandmeid, sh terviseandmeid, kolmandatele isikutele, v.a. ulatuses, mis on lubatud kehtiva seadusandluse alusel.
- 5.3.2. Lastearsti Nõuandeliinil on kehtiva seadusandluse alusel õigus kasutada isikuandmete töötlemisel volitatud töötlejaid. Lastearsti Nõuandeliini volitatud töötlejad, kes võivad helistaja isikuandmeid töödelda, on Lastearsti Nõuandeliini IT-teenuste osutajad (näiteks serveriteenuse pakkujad, IT tugiteenuse pakkujad, tarkvara arendajad) ja muud koostööpartnerid (nt sideteenuse osutajad).
- 5.3.3. Lastearsti Nõuandeliin kasutab volitatud töötlejana üksnes selliseid koostööpartnerid, kes on võtnud kohustuse töödelda isikuandmeid kooskõlas käesolevate isikuandmete töötlemise tingimustega ja kehtiva seadusandlusega.
- 5.3.4. Tervishoiuteenuse osutamisel edastab Lastearsti Nõuandeliin helistaja terviseandmed ja muid teenuse osutamise käigus kogutud andmeid (sh kõnekäigus tekkivaid terviseiga seotud andmeid) kehtiva õiguse alusel e-tervise patsiendiportaali infosüsteemi, mis asub veebilehel <https://digilugu.ee/> ja mille vastutav töötleja on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Uus-Tatari tn 25, 10134 Tallinn). Patsiendiportaaliga seotud küsimuste korral võib ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 794 3943 või e-posti aadressil [abi@tehik.ee](mailto:abi@tehik.ee).
- 5.3.5. Tervishoiuteenuse osutamisel võib Lastearsti Nõuandeliin vastavalt vajadusele edastada ja/või võtta vastu helistaja terviseandmed kehtiva õiguse alusel retseptikeskuse kaudu, mille vastutav töötleja on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Uus-Tatari 25, 10134 Tallinn), kui see on vajalik helistajale tervishoiuteenuse osutamiseks. Retseptikeskusega seotud küsimuste korral võite ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 794 3943 või e-posti aadressil [abi@tehik.ee](mailto:abi@tehik.ee).
- 5.3.6. Tervishoiuteenuse osutamisel võib Lastearsti Nõuandeliin vastavalt vajadusele võtta vastu helistaja terviseandmed kehtiva õiguse alusel ka pildipanga kaudu, mille vastutav töötleja on Sihtasutus Eesti Tervishoiu Pildipank (registrikood 90007945, aadress Puusepa 8, 51014 Tartu Eesti), kui see on vajalik helistajale tervishoiuteenuse osutamiseks. Pildipangaga seotud küsimuste korral võib ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 5331 8888 või e-posti aadressil [abi@pildipank.ee](mailto:abi@pildipank.ee).
- 5.3.7. Kehtiva õiguse alusel võib Lastearsti Nõuandeliin olla kohustatud edastama isikuandmeid kohtule või õiguskaitseorganitele vastava organi poolt kehtiva õiguse alusel tehtud määruse alusel. Kõikidel sellistel juhtudel edastab Confido isikuandmeid üksnes siis, kui see on kehtiva õiguse järgi kohustuslik, ja järgides kõiki isikuandmete töötlemisel kohalduvaid põhimõtteid, sh minimaalsuse põhimõtet.

#### 5.4. Isikuandmete säilitamine

- 5.4.1. Lastearsti Nõuandeliin ei säilita isikuandmeid kauem, kui see on vajalik lähtuvalt isikuandmete töötlemise eesmärgist või kehtivast seadusandlusest.
- 5.4.2. Üldreeglina säilitab Lastearsti Nõuandeliin helistaja või esindatavaga seotud isikuandmeid, sh kõnesalvestist, kuni viis aastat.
- 5.4.3. Üksikasjaliku teabe saamiseks isikuandmete säilitamise tähtaegade kohta, tuleb helistajal võtta ühendust käesolevate tingimuste punktis 11.4. toodud kontaktandmetel.

#### 5.5. Helistaja õigused

- 5.5.1. Helistajal on isikuandmete töötlemisel kõik kehtivast seadusandlusest tulenevad õigused, mh järgmised õigused:

- 5.5.1.1. **juurdepääsuõigus:** helistajal on õigus igal ajal küsida, kas Lastearsti Nõuandeliinil on tema või tema esindatava kohta isikuandmeid või mitte ning saada teavet selle kohta, milliseid isikuandmeid Lastearsti Nõuandeliini helistaja või tema esindatava kohta töötleb. Juurdepääsuõiguse alusel on helistajal mh õigus nõuda telefonikõne salvestust, mille raames Lastearsti Nõuandeliin helistajale tervishoiuteenust osutas;
- 5.5.1.2. **õigus isikuandmete parandamisele:** helistajal on õigus taotleda Lastearsti Nõuandeliin oma või oma esindatava isikuandmete täpsustamist või parandamist, kui need on ebapiisavad, puudulikud või valed;
- 5.5.1.3. **õigus vastuväidete esitamisele:** helistajal on õigus esitada Lastearsti Nõuandeliinile vastuväiteid oma või oma esindatava isikuandmete töötlemise suhtes, näiteks siis, kui isikuandmete töötlemine põhineb Lastearsti Nõuandeliini õigustatud huvil;
- 5.5.1.4. **õigus nõuda isikuandmete kustutamist:** helistajal on õigus taotleda seaduses sätestatud juhtudel isikuandmete kustutamist, näiteks siis, kui isikuandmeid ei ole enam vaja sellel eesmärgil, millega seonduvalt need koguti või kui isikuandmed koguti ebaseaduslikult;
- 5.5.1.5. **õigus piirata töötlemist:** helistajal on õigus nõuda, et Lastearsti Nõuandeliin piiraks helistaja või oma esindatava isikuandmete töötlemist kehtiva seadusandluse alusel, näiteks kui Lastearsti Nõuandeliin ei vaja helistaja isikuandmeid enam töötlemise eesmärkidel või kui helistaja on esitanud isikuandmete töötlemise suhtes vastuväite;
- 5.5.1.6. **õigus andmete ülekantavusele:** helistajal on õigus saada Lastearsti Nõuandeliinilt isikuandmeid, mida helistaja on ise Lastearsti Nõuandeliinile esitanud ning mida töödeldakse helistaja nõusoleku alusel või helistajaga sõlmitud lepingu täitmiseks, kirjalikult või üldkantavas elektroonilises vormingus, ning, kui see on tehniliselt võimalik, nõuda, et Lastearsti Nõuandeliin edastaks need andmed kolmandale teenusepakkujale;
- 5.5.1.7. **õigus esitada kaebus:** kui helistaja leiab, et tema või tema esindatava isikuandmete töötlemisel on rikutud tema õigusi kehtiva seadusandluse alusel, on helistajal õigus esitada kaebus Andmekaitse Inspektsioonile või kohtule.
- 5.5.2. Käesolevas peatükis loetletud helistaja õigused seoses helistaja isikuandmete töötlemisega ei ole absoluutsed õigused. Teatud juhtudel võivad teiste andmesubjektide õigused või Lastearsti Nõuandeliini juriidilised kohustused piirata helistaja õigusi.
- 5.5.3. Lastearsti Nõuandeliini isikuandmete töötlemisega kaasnevate õiguste teostamiseks või isikuandmete töötlemisega seotud taotluste esitamiseks, tuleb helistajal esitada digitaalallkirjastatud avaldus ning edastada see käesolevate tingimuste punktis 11.4. toodud kontaktandmetele. Koos digitaalallkirjastatud avaldusega kohustub helistaja tõendama, et telefonikõne tegijaks oli tema ning kõne tehti tema valduses olevalt telefonilt (number kuulub helistajale). Kui helistaja ei suuda tõendada, et kõne tegijaks oli tema, sh telefoninumber kuulub talle, ei saa Lastearsti Nõuandeliin helistaja taotlust täita.

## 5.6. Isikuandmete turvalisuse tagamine

- 5.6.1. Lastearsti Nõuandeliin kohustub tagama isikuandmete töötlemise turvalisuse, eesmärgiga kaitsta isikuandmeid tahtmatu või volitamata töötlemise, avalikuks tulemise või hävimise eest.
- 5.6.2. Lastearsti Nõuandeliin rakendab isikuandmete töötlemisel asjakohaseid tehnilisi ja korralduslikke meetmeid isikuandmete turvalisuse tagamiseks, võttes arvesse teaduse ja tehnoloogia viimast arengut ja rakendamise kulusid ning isikuandmete töötlemise laadi,

ulatust, konteksti ja eesmärke, samuti töötlemisest tulenevaid füüsiliste isikute õigusi ja vabadusi ähvardavaid erineva tõenäosuse ja suurusega ohte.

## **6. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE**

- 6.1. Lastearsti Nõuandeliinil, sh nõustajal, on õigus keelduda tervishoiuteenuse osutamisest, kui:
  - 6.1.1. puudub arstiteaduslik põhjendus soovitud sisuga tervishoiuteenuse osutamiseks;
  - 6.1.2. helistaja soovib saada teenust, mille osutamine tooks helistaja või tema esindatava tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine;
  - 6.1.3. nõustaja erialane ettevalmistus ei võimalda anda soovitusi, mida helistaja telefoni teel osutatava teenuse raames soovib saada;
  - 6.1.4. helistaja taotleb tervishoiuteenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus käesolevate üldtingimustega;
  - 6.1.5. helistaja ei avalda nõustajale teenuse osutamiseks vajalikku teavet või rikub talle käesolevatest tingimustest tulenevat kaasabi osutamise kohustust;
  - 6.1.6. nõustajal ei ole võimalik helistajaga temale arusaadavas keeles suhelda ning helistaja ei suuda ennast piisavas ulatuses väljendada tervishoiuteenuse osutaja poolt aktsepteeritavates keeltes ning helistajal pole võimalik kaasata tõlki, mistõttu võib teenus osutada helistajale ebasobivaks või tervisele ohtlikuks;
  - 6.1.7. helistaja käitub nõustaja suhtes ebaviisakalt, sh solvavalt või kasutab verbaalset vägivalda;
  - 6.1.8. helistaja ja nõustaja vahel tekkinud konflikti tõttu on vajalik konsulteeriva nõustaja vahetamine.

## **7. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE LEPINGU MUUTMINE JA LÕPPEMINE**

- 7.1. Lastearsti Nõuandeliinil on õigus igal ajal käesolevaid tüüptingimusi ühepoolselt muuta, tehes vastavad muudatused kättesaadavaks Lastearsti Nõuandeliini kodulehel [www.1599.ee](http://www.1599.ee).
- 7.2. Helistaja ja Lastearsti Nõuandeliini vahel tekkinud tervishoiuteenuse osutamise leping loetakse lõppenuks arvates tervishoiuteenuse osutatuks lugemisest või kõne lõppemisest. Helistajal on õigus kõne lõpetada igal ajal.
- 7.3. Nõustaja võib kõne lõpetada üksnes mõjuval põhjusel. Mõjuvaks põhjuseks loetakse aluseid, mille puhul kõiki asjaolusid arvestades ei saa eeldada tervishoiuteenuse osutamise jätkamist. Eelkõige on sellisteks mõjuvateks põhjusteks tingimuste 6. peatükis sätestatud asjaolud.

## **8. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED**

- 8.1. Helistajal on õigus:
  - 8.1.1. saada vajalikku tervishoiuteenust vastavalt Lastearsti Nõuandeliini ja nõustaja võimalustele ja teadmistele;
  - 8.1.2. saada õpetust oma haigusega toime tulemiseks, tervise hoidmiseks ja parandamiseks;
  - 8.1.3. nõuda, et Lastearsti Nõuandeliin hoiab tema või tema esindatava terviseseisundit, ravi ja eraelu puudutava teabe konfidentsiaalsena (välja arvatud juhtudel, kus Lastearsti Nõuandeliinil on õigusaktidest tulenev teabe avaldamise kohustus);
  - 8.1.4. teada temaga tegeleva nõustaja nime;
  - 8.1.5. esitada tekkinud rahulolematuse tõttu kaebusi või teha ettepanekuid tekkinud probleemide kohta ning saada nende kohta tagasisidet vastavalt tingimuste punktile 9;
- 8.2. Helistajal on kohustus teavitada nõustajat kõigist asjaoludest, mis võivad olla olulised või mõjutada terviseseisundit või tervishoiuteenuse osutamist (sh kroonilised haigused, nakkushaigused, kahjulikud harjumused jmt).
- 8.3. Tervishoiuteenuse osutajal on kohustus:
  - 8.3.1. kuulata helistaja ära;

- 8.3.2. teavitada helistajat tema esindatava terviseseisundist ja koduse ravi võimalustest või vajadusest pöörduda teise tervishoiuteenuse osutaja poole;
  - 8.3.3. vajaduse korral suunata suuliselt helistaja teise eriala spetsialisti juurde, tehes vastavasisulise märke Patsiendiportaali;
  - 8.3.4. dokumenteerida nõuetekohaselt helistajale tervishoiuteenuse osutamine ning säilitada vastavad dokumendid virtuaalselt.
- 8.4. Juhul kui helistajal on kahtlusi nõustaja antud soovitustes, on tal võimalik pöörduda mõne teise nõustaja poole teise arvamuse saamiseks, mille eesmärk on anda hinnang:
- 8.4.1. helistajale soovitatud ravimi või tervishoiuteenuse vajalikkusele;
  - 8.4.2. selgitatud alternatiivide ja oodatavale mõjule ning tervishoiuteenuse osutamisega seotud riskide kohta.

## 9. TAGASISIDE JA KAEBUSED

- 9.1. Helistaja saab esitada tervishoiuteenuse osutamisega seotud tagasisidet, ettepanekuid ja kaebusi edastada suuliselt või kirjalikult Lastearsti Nõuandeliinile punktis 11 nimetatud kontaktandmetel.
- 9.2. Lastearsti Nõuandeliin menetleb ja vastab kaebustele e-posti teel juhul, kui kaebaja avaldab kaebuses oma isiku ja tõendab, et kõne, millega seoses kaebus esitatakse, on tehtud kaebaja poolt ja tema valduses olevalt telefonilt (sh tõendama numbri kuuluvust kaebajale). Anonüümsetele ja tuvastamata isikute kaebustele ei vastata.
- 9.3. Lastearsti Nõuandeliin vastab esitatud ettepanekutele või tagasisidele hiljemalt 5 tööpäeva jooksul selle laekumisest ning kaebusele vastab hiljemalt 15 päeva jooksul arvates kaebuse saamisest.
- 9.4. Eelnev ei välista ega piira helistajal õigust pöörduda Lastearsti Nõuandeliini tegevuse kohta hinnangu saamiseks järgnevate asutuste poole:
  - 9.4.1.1. Sotsiaalministeeriumi juures töötava nõuandva tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjoni poole aadressil Suur-Ameerika 1, Tallinn või e-posti aadressil [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee);
  - 9.4.1.2. Terviseametisse aadressil Paldiski mnt 81, Tallinn või e-posti aadressil [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee);
  - 9.4.1.3. Andmekaitse Inspektsiooni aadressil Tatari 39, Tallinn või e-posti aadressil [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee).

## 10. VASTUTUS

- 10.1. Lastearsti Nõuandeliin ja nõustaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning helistaja teavitamise kohustuse rikkumise eest.
- 10.2. Lastearsti Nõuandeliini ja nõustaja vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama helistaja, välja arvatud juhul, kui helistajale tervishoiuteenuse osutamine on jätetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.
- 10.3. Helistaja kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis aastat alates ajast, mil ta sai teada Lastearsti Nõuandeliini või nõustaja poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.
- 10.4. Lastearsti Nõuandeliin vastutab oma kohustuste rikkumise eest tervise teenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. Lastearsti Nõuandeliin ei vastuta tervishoiuteenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.

## 11. KONTAKTANDMED JA MUUD TINGIMUSED

- 11.1. Käesolevate tüüptingimuste suhtes kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust.



11.2. Pooled lahendavad vaidlused läbirääkimiste teel. Kui läbirääkimised ebaõnnestuvad, lahendatakse vaidlus Harju Maakohtus.

11.3. Küsimuste korral on helistajal võimalus võtta ühendust Lastearsti Nõuandeliiniga allpool esitatud kontaktandmetel. Isikuandmete töötlemisega seotud küsimuste korral on helistajal võimalus ühendust võtta Lastearsti Nõuandeliini andmekaitse spetsialistiga e-posti teel [info@1599.ee](mailto:info@1599.ee).

11.4. Lastearsti Nõuandeliini kontaktandmed on:

Ärinimi: Perearsti Nõuandeliin OÜ;

Address: Veerenni 51, Tallinn;

Telefon: 699 9691;

E-post: [info@1599.ee](mailto:info@1599.ee).