

CONFIDO TERVISEKESKUSE KODUKORD

1. ÜLDPÕHIMÕTTED

- 1.1. Ennetuskliinik OÜ on perearsti nimistu alusel üldarstiabi teenuse osutaja. Teenust osutatakse **Confido Tervisekeskuse** kaubamärgi all kõigis (ka üksiknimistuga) tegevuskohtades üle Eesti.
- 1.2. Confido Tervisekeskus töötab **grupipraksise põhimõttel**, st praksises on mitu nimistuga perearsti, kes osutavad perearstiabi teenust ühe ettevõtte alt ning jagavad ressursse ning ülesandeid, sh asendavad üksteist kolleegi äraolekul. Perearstidele on toeks üld- ja abiarstid, kes samuti vajadusel tagavad perearstile asenduse.

2. PEREARSTI NIMISTUGA LIITUMINE

- 2.1. Perearsti nimistuga on võimalik liituda avalduse alusel. Info perearsti nimistuga liitumise võimaluste kohta koos avalduse vormiga kuvame Confido tervisekeskuse tegevuskohtade alamlehtedel.
- 2.2. Avaldusele vastatakse 5 tööpäeva jooksul. Perearstil on õigus keelduda patsienti nimistusse lisamast, kui esineb seaduses toodud keeldumise alus, nt nimistu piirarv on täitunud.
- 2.3. Vastsündinu kantakse automaatselt oma ema perearsti nimistusse. Nimistu vahetamiseks peab lapse seaduslik esindaja esitama avalduse teise nimistuga liitumiseks.

3. TERVISEKESKUSE POOLE PÖÖRDUMINE JA VASTUVÕTULE REGISTREERUMINE

- 3.1. Perearsti poole pöördumiseks tervisega seotud küsimustes ning vastuvõtule registreerimiseks kasutatakse:
 - 3.1.1. **veebikeskkonda** www.perearst24.ee, mille kaudu on võimalik pöördumist vormistada igal ajal;
 - 3.1.2. telefoni teel pöördumist tervisekeskuse kodulehel toodud kontaktandmete kaudu.
- 3.2. Üldiste korralduslike küsimuste osas on võimalik pöörduda e-posti teel tervisekeskuse kodulehel toodud e-posti aadressi kaudu. **E-posti teel ei ole võimalik broneerida vastuvõtuaega, pikendada retsepte ja lahendada muid tervisealaseid probleeme.**
- 3.3. Pöördumistele vastatakse tööpäeviti keskuse lahtiolekuaegadel, lähtudes terviseprobleemi raskusest. Ägedate haigustega seotud pöördumistega tegeletakse üldjuhul pöördumise esitamise päeval või sellele järgneval esimesel tööpäeval, krooniliste haigetega 3-5 tööpäeva jooksul, tõendite ja profülaktiliste kontrollidega 14 tööpäeva jooksul.
- 3.4. **Vastuvõtt tervisekeskuses tagatakse üksnes eelneva broneeringu korral.** Registreerida tuleb nii perearsti kui ka pereõe vastuvõtule. Vastuvõtuaeg ning teenuse osutaja määratakse keskuse poolt vastvalt terviseprobleemi raskusele. Otsuse, kas patsient vajab kontaktvastuvõttu või piisab kaugteenuse osutamisest, langetab tervishoiutöötaja pärast esmase info kogumist.
- 3.5. **Üks vastuvõtuaeg on mõeldud ühele patsiendile ning ühe visiidi käigus tegeletakse korraga ühe terviseprobleemiga.** Mitme pereliikmega vastuvõtule tulles palume panna eraldi vastuvõtuaeg igale pereliikmele. Mitme terviseprobleemi korral palume sellest pöördumises teavitada, et saaksime broneerida pikema või mitu erinevat vastuvõtuaega kõigi probleemidega tegelemiseks.

- 3.6. Juhul, kui patsient **ei saa kokkulepitud ajal vastuvõtule tulla**, palume sellest esimesel võimalusel perearstikeskust teavitada telefoni teel või Perearst24 veebikeskkonna kaudu.

4. VASTUVÕTT

- 4.1. **Patsientidele osutatakse teenust ainult peale isiku tuvastamist.** Tervisekeskuses tuvastatakse patsient enne vastuvõttu isikut tõendava dokumendi abil ning telefoni teel vähemalt isikukoodi alusel. Keskusel on õigus küsida alaealise või piiratud teovõimega isiku esindajalt tõestust esindusõiguse kohta.
- 4.2. Patsiendi hilinemisel vastuvõtule on tervishoiutöötajal õigus keelduda teenuse osutamisest, kui alles jäänud vastuvõtuaja raames pole patsiendi terviseprobleemi käsitlemine võimalik. Keeldumise korral lepitakse patsiendiga kokku uus vastuvõtuaeg.
- 4.3. Tervisekeskuse üldkasutatavates ruumides ja vastuvõtul on keelatud pildistada, filmida ja lindistada, kui tervisekeskuse töötaja ei ole selleks andnud eelnevalt selget nõusolekut.
- 4.4. Raviotsused teeb teenust osutav tervishoiutöötaja, lähtudes patsiendi kaebustest, terviseajaloost ning läbivaatuse tulemustest. Uuringud, analüüsid ja ravimid määratakse üksnes meditsiinilise näidustuse olemasolul ning tervishoiutöötaja professionaalse hinnangu alusel.
- 4.5. Patsiendile osutatakse teenust eesti keeles. Teenust osutatakse muus keeles üksnes võimaluste piires. Patsient vastutab tõlgi kaasamise eest, kui soovib teenuse osutamist keeles, milles teenuse osutaja pole võimeline kvaliteetset teenust tagama.
- 4.6. Patsiendi ja tervishoiutöötaja vaheline suhtlus põhineb vastastikusel lugupidamisel ja usaldusel. **Verbaalselt või füüsiliselt agressiivset või ebatsensuurset väljenduvat patsienti on tervisekeskusel õigus mitte teenindada.**
- 4.7. **Kindlustamata inimestele** on pereõe või -arsti vastuvõtt tasuline. Uuringute ja analüüside hinnad lisanduvad vastuvõtutasule.

5. KODUVISIIDID

- 5.1. Koduviisi teeb perearst või pereõde üksnes juhul, kui patsiendil pole võimalik meditsiinilisel näidustusel tervisekeskusesse tulla. Koduviisi näidustuse üle otsustab tervishoiutöötaja.

6. SAATEKIRJAD

- 6.1. Perearst võib saatekirja vormistada uuringule, e-konsultatsiooni saamiseks või eriarstile pöördumiseks. Pereõde saatekirju ei väljasta.
- 6.2. Saatekirju ei väljastata e-kirja ega ka telefoni teel.
- 6.3. Saatekiri väljastatakse ainult juhul, kui vajadus on meditsiiniliselt põhjendatud. Arst ei väljasta saatekirja patsiendi nõudmisel.

7. RETSEPTIDE VÄLJASTAMINE

- 7.1. Uute retseptide väljastamisele peab eelnema pereõe või -arsti visiit. Ravimi väljakirjutamise vajaduse üle otsustab tervishoiutöötaja.
- 7.2. Kordusretsepti on võimalik pikendada läbi veebikeskkonna www.perearst24.ee, misjuhul kinnitatakse soov kuni 3 tööpäeva jooksul või telefoni teel.

8. TÖÖVÕIMETUSLEHTEDE JA TERVISETÕENDITE VÄLJASTAMINE

- 8.1. Töövõimetuslehe vormistamiseks tuleb pöörduda tervisekeskuse poole **haigestumise esimesel päeval**.
- 8.2. **Tõendeid ja töövõimetuslehti tagantjärele ei väljastata.** Väljaspool tervisekeskuse lahtiolekuaegu on võimalik pöörduda perearsti nõuandetelefonile 1220, kus nõustaja teeb märke Terviseportaali perearstile töövõimetuslehe avamise vajaduse tõestamiseks.
- 8.3. Töövõimetuslehe avamisel märgitakse töövõimetuslehele patsiendi tagasikutsumise aeg. Lehe lõpetamiseks varem tuleb võtta ühendust tervisekeskusega. Kui patsient ei ilmu määratud ajal arsti vastuvõtule ilma mõjuva põhjusega või rikub muud lehe avamisel sõlmitud kokkulepet, kaotab ta õiguse saada ajutise töövõimetuslehe hüvitist kokkuleppe rikkumise päevast alates.
- 8.4. **Tervisekeskus väljastab üksnes tervisekeskuse kodulehel toodud tervisetõendeid.** NB! Tõendeid ametikoolidesse sisseastumiseks, laagritesse, spordivõistlustele jms ei väljastata.
- 8.5. Tõendite väljastamisel tuleb järgida keskuse juhiseid. Informatsioon tõendi väljastamiseks vajalike protseduuride ja vastuvõttude kohta antakse tervisekeskusesse pöördumisel.
- 8.6. Tõendite väljastamine ja selleks vajalik tervisekontroll on tasuline. Patsient on kohustatud tasuma teenuse eest vastavalt broneeringu tegemise hetkel kehtivale hinnakirjale, mis on kättesaadav tervisekeskuse kodulehel.

9. PATSIENDI TAGASISIDE JA KAEBUSTE LAHENDAMINE

- 9.1. Ettepanekuid ja tagasisidet tervisekeskuse tööle on võimalik esitada e-posti aadressil: tervisekeskus@confido.ee.
- 9.2. Kirjaliku kaebus palume esitada selges ja arusaadavas sõnastuses koos kaebuse esitaja nime ja kontaktandmetega, et saaksime Teid tuvastada ning Teie pöördumisele tagasisidet anda. Anonüümsetele kaebustele ei vastata.
- 9.3. Patsiendil on õigus pöörduda kaebuste, küsimuste ja ettepanekutega ka järgnevate institutsioonide poole:
 - 9.3.1. Tervisekassa: tel. 669 6630, info@tervisekassa.ee;
 - 9.3.2. Terviseamet: tel. 794 3500, kesk@terviseamet.ee.