

**MEDICUMI TERVISHOIUTEENUSE JA MUUDE TEENUSTE OSUTAMISE TÛÜPTINGIMUSED**

<b>Dokumendi tähis</b> MEDICUM-2017-8.2-2/59-4	<b>Lisade arv: 1</b> <b>Vormid:</b> puuduvad	<b>Versiooni number</b> 4.0	<b>Dokumendi tüüp</b> KORD
<b>Kehtib alates</b> 14. märtsist 2024		<b>Vaadatakse läbi:</b> vastavalt vajadusele	
<b>Tunnistada kehtetuks:</b> Aktsiaseltsi Medicum Tervishoiuteenused juhatuse 18.11.2021 korraldusega nr 1-4/7-2021 kinnitatud „Medicumi tervishoiuteenuse ja muude teenuste osutamise tÛüptingimused“ versiooni 3.0 ja 02.01.2023 täiendatud versiooni 3.1.			
<input type="checkbox"/> Uus <input checked="" type="checkbox"/> Muudetud			
<b>Dokumendi loomise / muutmise põhjus:</b> tervishoiu- ja sotsiaalvaldkonna õigusaktide muudatused, teenusele registreerimise korra täpsustamine			
<b>Seotud teiste dokumentidega:</b>			
<b>Koostaja(d):</b>			
Nimi Mari Past	Ametinimetus Advokaadibüroo NOVE OÜ vandeadvokaat		
<b>Kooskõlastatud:</b> dokumendihaldussüsteemis kinnitusmärkega			
Nimi Natalja Timtšuk	Ametinimetus Patsiendiohutuse juht		
Nimi Andra Õismaa	Ametinimetus Medicumi õendusjuht		
Nimi Kelli Podošvilev	Ametinimetus kvaliteedijuht		
<b>Kinnitatud:</b> Aktsiaselts Medicum Tervishoiuteenused juhatuse 13. märtsi 2024 korraldusega nr 1-4/3-2024			
<b>Jaotuskava:</b> kõik töötajad			
<b>Koolitus / tutvustus:</b>			
Osakonnas <input checked="" type="checkbox"/> üldkoolitus <input type="checkbox"/>			
Tutvustuse läbiviimise aeg: märts 2024			
Tutvustuse läbiviimise eest vastutavad: osakonnajuhatajad			
<b>Dokumendi asukoht organisatsiooni juhtimise käsiraamatus</b>			
2.1 Patsiendi õigused ja kohustused			

## SISUKORD

<u>1</u>	<u>TÜÜPTINGIMUSTE ULATUS</u> .....	2
<u>2</u>	<u>MÕISTED</u> .....	2
<u>3</u>	<u>TEENUSE OSUTAMISE LEPINGU SÕLMIMINE</u> .....	3
<u>4</u>	<u>JA TEENUSELE REGISTREERIMINE</u> .....	3
<u>5</u>	<u>MEDICUMI JA KLIENDI PÕHIKOHUSTUSED</u> .....	4
<u>6</u>	<u>KLIENDI JA MEDICUMI KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL</u> .....	5
<u>7</u>	<u>PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS</u> .....	5
<u>8</u>	<u>OTSUSEVÕIMETULE PATSIENDILE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE</u> .....	6
<u>9</u>	<u>ALAEALISELE JA PSÜHIKAHÄIREGA PATSIENDILE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE</u> ....	6
<u>10</u>	<u>TEENUSE OSUTAMISE EDASILÜKKAMINE</u> .....	6
<u>11</u>	<u>TEENUSE EEST TASUMINE</u> .....	7
<u>12</u>	<u>TEENUSELE MITTEILMUMINE JA PATSIENDI POOLT TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE MITTEVÕIMALDAMINE</u> .....	8
<u>13</u>	<u>TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE</u> .....	9
<u>14</u>	<u>PATSIENDI TERVISEANDMETE KAITSE JA DOKUMENTEERIMINE</u> .....	10
<u>15</u>	<u>KAEBUSED</u> .....	11
<u>16</u>	<u>MEDICUMI VASTUTUS TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEL</u> .....	12

## 1 TÜÜPTINGIMUSTE ULATUS

- 1.1 Medicumi tervishoiuteenuse ja muude teenuste osutamise tüüptingimused („**tüüptingimused**“) sätestavad Aktsiaseltsi Medicum Tervishoiuteenused, Medicum Pearingstikeskus AS-i, OÜ Medicum Dental, Medicum Taastusravi OÜ ja OÜ Koduõde (üheskoos „**Medicum**“) ning Medicumi kliendi („**klient**“) õigused, kohustused ja vastutuse kliendile Medicumis tervishoiuteenuse, rehabilitatsiooniteenuse või tervist toetava teenuse osutamisel.
- 1.2 Tüüptingimusi käsitatakse muuhulgas võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena.

## 2 MÕISTED

- 2.1 **Klient** – patsient (vt järgmine) või inimene, kellele Medicum osutab rehabilitatsiooniteenust või muud tervist toetavat teenust või kes on avaldanud soovi, et Medicum talle rehabilitatsiooniteenust või muud tervist toetavat teenust osutaks.
- 2.2 **Patsient** – inimene, kellele Medicum tervishoiuteenust osutab või kes on avaldanud soovi, et Medicum talle tervishoiuteenust osutaks.
- 2.3 **Rehabilitatsiooniteenus** – sotsiaalteenus, mis on mõeldud puudega või puuduva töövõimega inimese või inimese, kellel on muudel asjaoludel tuvastatud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse vajadus, toetamiseks igapäevaeluga toimetulekul ja mida reguleerivad sotsiaalvaldkonna õigusaktid, mitte tervishoiuvaldkonna õigusaktid (sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus); või tervisest tuleneva takistusega tööelise inimese tööeluks ettevalmistamiseks ja tematööle asumise või töötamise jätkamise toetamiseks osutatav tööturuteenus (töölase rehabilitatsiooni teenus).
- 2.4 **Teenus** – Medicumi poolt kliendile osutatav tervishoiuteenus, rehabilitatsiooniteenus või muu tervist toetav teenus.
- 2.5 **Tervishoiutöötaja** – arst, hambaarst, õde ja ämmaemand, kes on registreeritud Terviseametis tervishoiukorralduse infosüsteemis ja osutab Medicumis tervishoiuteenust; tervishoiutöötajaga on võrdsustatud füsioterapeut, kliiniline psühholoog ja logopeed, kes osutab Medicumis ravi ja on registreeritud Terviseametis tervishoiukorralduse infosüsteemis.
- 2.6 **Tervishoiuteenuse osutaja** – iga Medicumi tervishoiutöötaja ning tervishoiuteenuseid osutavad juriidilised isikud Aktsiaselts Medicum Tervishoiuteenused, Medicum Pearingstikeskus AS, Medicum Taastusravi OÜ, OÜ Medicum Dental ja OÜ Koduõde.
- 2.7 **Tervishoiuteenus** – tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks. Tervishoiuteenuse osutamise eesmärgiks on leevendada patsiendi vaevusi, hoida ära tema seisundi halvenemist või haiguse ägenemist, taastada ja hoida tervist ning tõsta tema elukvaliteeti. Medicumi tervishoiuteenused on loetletud Medicumi kodulehel [www.medicum.ee](http://www.medicum.ee).
- 2.8 **Tervist toetav teenus** – teenus, mis on kliendi tervisele kasulik, kuid mis ei ole tervishoiuteenus ega rehabilitatsiooniteenus, näiteks massaažid ja jõusaali kasutamine.

### 3 TEENUSE OSUTAMISE LEPINGU SÕLMIMINE

- 3.1 **Teenuse** osutamise leping loetakse Medicumi ja kliendi vahel sõlmituks alates kliendi registreerimisest Medicumi teenusele. Medicumi teenusele registreerimisest alates hakkavad kliendi suhtes kehtima tüüptingimused. Teenusele registreerimist reguleerivad tüüptingimuste sätted kehtivad kliendi suhtes ka enne teenusele registreerimist.
- 3.2 **Teenuse** osutamise lepingu moodustavad tüüptingimused ning kliendiga suuliselt või kirjalikult kokkulepitud tingimused. Lisaks sellele reguleerivad kliendi ja Medicumi vahelist õigussuhet kliendile teatavaks tehtud Medicumi sisereeglid (näiteks arstide vastuvõtuajad, sisekorraeskirjad ja ravijärjekorrad) ning tervishoiuteenuse ja rehabilitatsiooniteenuse osutamisele kohalduvad õigusaktid.

### 4 TEENUSELE REGISTREERIMINE

- 4.1 Kliendil on võimalik registreerida end teenusele:
- 4.1.1 Medicumi kodulehe [www.medicum.ee](http://www.medicum.ee) kaudu aadressil [www.registratuur.ee](http://www.registratuur.ee)
- 4.1.1.1. Medicumi digiregistratuuri [www.registratuur.ee](http://www.registratuur.ee) omanik on Aktsiaselts Medicum Tervishoiuteenused (registrikood 14335034), asukohaga Punane 61, 13619 Tallinn;
- 4.1.2 üleriigilise digiregistratuuri kaudu aadressil [www.digiregistratuur.ee](http://www.digiregistratuur.ee);
- 4.1.3 telefoni teel 605 0601;
- 4.1.4 kõigis Medicumi struktuuriüksuste registratuurides.
- 4.2 Patsient, kellel on kehtiv Tervisekassa ravikindlustus ja kes soovib registreerida tervishoiuteenusele, mille eest tasumise kohustuse võtab üle Tervisekassa, registreeritakse üldjärjekorras esimesele vabale ajale või patsiendi soovil hilisemale vabale ajale.
- 4.3 Patsient, kellel puudub kehtiv Tervisekassa ravikindlustus, kes soovib tervishoiuteenusele registreerida üldjärjekorrast kiiremini või kelle soovitud tervishoiuteenus ei ole Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus, saab end registreerida tasulisele tervishoiuteenusele, mille eest patsient on kohustatud tasuma ise vastavalt Medicumi kehtivale hinnakirjale. Medicumi hinnakirja järgsele tasulisele tervishoiuteenusele registreeritakse patsient väljaspool üldjärjekorda.
- 4.4 Medicumi hinnakirja järgsele tasulisele tervishoiuteenusele registreerimine toimub kolmes etapis. Esiteks broneerib patsient endale tasulise tervishoiuteenuse mõne punktis 4.1.1 nimetatud kanali kaudu, seejärel tasub patsient teenuse eest ettemaksu vastavalt Medicumi juhistele 24 tunni jooksul ning pärast ettemaksu laekumist registreerib Medicum patsiendi tema broneeritud tervishoiuteenusele. Kui ettemaksu ei ole 24 tunni jooksul alates juhiste saamisest tasunud, siis Medicum tühistab broneeringu ega registreeri patsiendi soovitud tasulisele tervishoiuteenusele. Juhul, kui soovitud tervishoiuteenuse osutamiseks planeeritud ajani on broneerimise hetkel jäänud vähem kui 24 tundi, peab patsient ettemaksu tasuma enne soovitud tervishoiuteenuse osutamiseks planeeritud aega.
- 4.5 Rehabilitatsiooniteenust või tervist toetavat teenust soovivad kliendid registreeritakse esimesele vabale teenuse ajale või kliendi soovil hilisemale vabale teenuse ajale.
- 4.6 Kui patsiendi tervisemure vajab kiiret lahendust, on soovitatav registreerida tervishoiuteenusele telefoni teel, kirjeldades oma probleemi. Registratuur hindab patsiendi abivajaduse kiirust kokkulepitud kriteeriumite alusel ning registreerib patsiendi pereõe,

perearsti või valvearsti vastuvõtule. Eriarsti vastuvõtule suunamise (saatekirja andmise) vajaduse otsustab patsiendi perearst või valvearst.

- 4.7 Selleks, et patsienti saaks registreerida sellise tervishoiuteenuse esmasele vastuvõtule, mille suhtes kehtib saatekirja nõue, peab saatekiri olema patsiendil olemas registreerimise hetkel.
- 4.8 Patsienti, kellel on kehtiv Tervisekassa ravikindlustus, saab registreerida ühe ilma saatekirja nõudeta meditsiinilise eriala kohta korraga ühele esmasele vastuvõtule, mille eest tasumise kohustuse võtab üle Tervisekassa.
- 4.9 Selleks, et klienti saaks registreerida rehabilitatsiooniteenuse esmasele visiidile, peab kliendil olema vastav Sotsiaalkindlustusameti või Töötukassa suunamisotsus.
- 4.10 Klienti võib registreerida korraga mitmele Medicumi hinnakirja järgsele tasulisele teenusele, välja arvatud juhul, kui Medicumil on alust arvata, et see takistaks teenuste osutamist Medicumis või Medicumi töökorraldust.
- 4.11 Pärast teenusele registreerimist, sh Medicumi digiregistratuuris [www.registratuur.ee](http://www.registratuur.ee), saadetakse registreerimise kinnitus kliendi esitatud e--posti aadressile. Kui klient ei ole teenusele registreerimise kohta kinnitust oma e--posti aadressile saanud, ei ole klient teenusele registreeritud ning peab teenusele registreerimiseks võtma uuesti ühendust Medicumiga.
- 4.12 Kui klient on avaldanud soovi ja Medicum on valmis pakkuma individuaalselt valitud teenuste paketti, võib Medicum seda kokkuleppetasu alusel pakkuda.
- 4.13 Pere- ja eriarsti korduvale vastuvõtule registreerib patsiendi arst, õde assistent.
- 4.14 Koduõendusteenusele suunab (annab saatekirja) patsiendi raviarst. Koduõendusteenuse infotelefon on 650 5092.

## **5 MEDICUMI JA KLIENDI PÕHIKOHUSTUSED**

- 5.1 Medicumi töötajad ja kliendid kohtlevad üksteist lugupidavalt.
- 5.2 Medicum on kohustatud osutama tervishoiuteenust inimesele, kes seda taotleb, kui taotletavad lepingutingimused (näiteks patsiendi soovitud tervishoiuteenus) ei ole vastuolus seaduses või tüüptingimustes sätestatuga.
- 5.3 Tervishoiuteenuse osutamise lepinguga kohustub Medicum:
  - 5.3.1 osutama patsiendile tervishoiuteenust;
  - 5.3.2 teavitama patsienti tema terviseseisundist, ravi käigust ja tulemustest ning teatud juhtudel saama patsiendi teavitatud nõusoleku;
  - 5.3.3 hoidma saladuses tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku, eraelu ja terviseseisundi kohta (saladuse hoidmise kohustus);
  - 5.3.4 tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama (dokumenteermiskohustus).
- 5.4 Teenuse, sh tervishoiuteenuse osutamise lepinguga kohustub klient:
  - 5.4.1 maksuma teenuse osutamise eest tasu ulatuses, milles teenuse osutamise tasu ei võta üle Tervisekassa, Sotsiaalkindlustusamet, Töötukassa või muu isik (tasu maksmise kohustus);

- 5.4.2 avaldama oma parima arusaama järgi kõik teenuse osutamiseks vajalikud asjaolud (informatsiooni andmise kohustus);
- 5.4.3 osutama kaasabi, mida Medicum lepingu täitmiseks vajab (kaasaaitamiskohustus).

## **6 KLIENDI JA MEDICUMI KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL**

- 6.1 Klient saabub Medicumi teenusele registreeritud ajaks. Klient arvestab enne teenuse osutamist vajalike registratuuritoimingutega ning saabub seetõttu Medicumi vähemalt 15 minutit enne teenuse osutamise ettenähtud algust.
- 6.2 Klient võtab teenuse osutamisele kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi (pass, ID-kaart või juhiluba). Juhul, kui klient ei saa kokkulepitud ajal teenusele tulla, teavitab ta sellest Medicumi vähemalt 24 tundi enne teenuse osutamise aega ning kliendi soovil lepitakse kokku uus teenuse aeg.
- 6.3 Medicum osutab teenust eesti keeles või kliendiga kokkuleppel muus keeles.
- 6.4 Patsiendil on õigus olla aktiivselt enda raviprotsessi kaasatud ja Medicumi töötaja poolt ettenähtud vastuvõtuoja piires ärakuulatud.
- 6.5 Patsient ja Medicum teevad parima võimaliku ravitulemuse saavutamiseks koostööd.
- 6.6 Patsient annab endast parima, et järgida Medicumi poolt paranemise eesmärgil antud soovitusi ja tegevuspiiranguid.
- 6.7 Võimalikult hea ravitulemuse saavutamiseks teavitab patsient temale vahetult tervishoiuteenust osutavaid tervishoiutöötajaid kõigist asjaoludest, mis võivad mõjutada tema terviseseisundit ja talle tervishoiuteenuse osutamist, näiteks kroonilised haigused, ebatervislikud harjumused, tarvitavad ravimid.
- 6.8 Medicum annab patsiendile teavet tema terviseseisundi ja temale vajalike tervishoiuteenuste kohta. Medicum annab patsiendile teavet temale vajaliku tervishoiuteenuse põhiolemuse, otstarbe, riskide, kättesaadavuse ja alternatiivide kohta.
- 6.9 Medicum ei tohi avaldada patsiendile teavet tema terviseseisundi ja temale vajalike tervishoiuteenuste kohta, kui patsient keeldub teabe vastuvõtmisest ja sellega ei kahjustata tema ega teiste isikute õigustatud huve.
- 6.10 Töövõimetusleht avatakse patsiendile pärast patsiendi, hooldatava või põetatava läbivaatust või neile teenuse osutamist sidevahendi teel, järgides tervise- ja tööministri määruse „Töövõimetuslehe vormistamine ja edastamine Tervisekassale“ nõudeid.
- 6.11 Patsient, kellele on avatud töövõimetusleht, ei riku töövõimetuslehel viibimisel kehtivaid reegleid ega kuritarvita oma õigust ajutise töövõimetuslehe hüvitisele ega oma arsti usaldust.
- 6.12 Medicumi tervishoiuteenus peab vastama vähemalt arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega. Vajaduse korral peab tervishoiutöötaja kaasama teise spetsialisti.
- 6.13 Medicum ei saa anda lubadust patsiendi paranemiseks.

## **7 PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS**

- 7.1 Medicum osutab patsiendile tervishoiuteenust üksnes tema nõusolekul. Medicum eeldab, et patsient on tervishoiuteenusele registreerimisega teadlikult avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse saamiseks.

- 7.2 Patsiendil on õigus enne tervishoiuteenuse osutamist või selle osutamise jooksul muuta meelt ja võtta juba antud nõusolek tagasi.
- 7.3 Medicumil on õigus küsida patsiendi nõusolekut või juba antud nõusoleku tagasivõtmise avaldust kirjalikus või e-kirja vormis. Kui nõusolek on antud kirjalikus või e-kirja vormis, tuleb nõusoleku tagasivõtmise avaldus esitada samas vormis. Tervishoiuteenusest keeldumise korral on Medicumil õigus küsida patsiendilt allkirja keeldumise kohta.
- 7.4 Kui patsient muudab meelt tervishoiuteenuse osutamise kestel ning tervishoiuteenuse osutamise katkestamine ei ohusta patsiendi tervist, lõpetab tervishoiutöötaja tervishoiuteenuse osutamise patsiendi suhtes säästvaimal ja ohutuimal viisil.

## 8 OTSUSEVÕIMETULE PATSIENDILE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE

- 8.1 Võlaõigusseadus näeb ette, et kui patsient on teadvuseta või ei ole muul põhjusel võimeline taht avaldama („**otsusevõimetu patsient**“) ning tal ei ole seaduslikku esindajat või seaduslikku esindajat ei ole võimalik kätte saada, on tervishoiuteenuse osutamine lubatud ka patsiendi nõusolekuta, kui see on patsiendi huvides ja vastab tema poolt varem avaldatud või tema eeldatavale tahtele ja tervishoiuteenuse viivitamatu osutamata jätmise oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist.
- 8.2 Otsusevõimetu patsiendi varem avaldatud või eeldatav tahe tuleb vastavalt võimalustele selgitada välja patsiendi omaste kaudu. Patsiendi omakseid tuleb teavitada patsiendi terviseseisundist, tervishoiuteenuse osutamisest ja sellega kaasnevatest ohtudest, kui see on asjaolude kohaselt võimalik.
- 8.3 Omasteks loetakse patsiendi abikaasat, vanemaid, lapsi, õdesid ja vendi. Omasteks võib lugeda ka muid patsiendile lähedasi inimesi, kui see tuleneb patsiendi elukorraldusest, näiteks patsiendi elukaaslast.

## 9 ALAEALISELE JA PSÜÜHIKAHÄIREGA PATSIENDILE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE

- 9.1 Võlaõigusseaduse kohaselt on piiratud teovõimega patsiendi seaduslikul esindajal (alaealise lapse vanemal ja psüühikahäirega täisealisele isikule kohtu määratud eestkostjal) õigus anda patsiendi eest teavitatud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks või patsiendi terviseseisundi kohta info avaldamiseks kolmandatele isikutele niivõrd, kuivõrd patsient ei ole võimeline poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt patsiendi huve, ei tohi Medicum seda otsust järgida.

## 10 TEENUSE OSUTAMISE EDASILÜKKAMINE

- 10.1 Medicumil on õigus lükata teenuse osutamine edasi, kui:
- 10.1.1 see on Medicumi hinnangul kliendi seisundit arvestades mõistlik;
- 10.1.2 töökorraldusliku probleemi (näiteks tervishoiutöötaja või muu töötaja haigestumise või meditsiiniseadme rikke) tõttu ei ole teenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik;
- 10.1.3 klient hilineb teenusele;

- 10.1.4 kliendi ja Medicumi töötaja vahel tekkinud konflikti tõttu on Medicumi hinnangul mõistlik suunata klient teise töötaja juurde;
- 10.1.5 kliendi poolt tasumisele kuuluv tasu teenuse osutamise eest ei ole Medicumile tasutud;
- 10.1.6 koduõel ei ole võimalik pääseda patsiendi koju sisse koduõendusteenust osutama.
- 10.2 Medicum teavitab klienti teenuse edasilükkamisest esimesel võimalusel ja pakub välja uue teenuse aja niipea, kui see on võimalik.

## **11 TEENUSE EEST TASUMINE**

- 11.1 Patsiendile, kellel on kehtiv Tervisekassa ravikindlustus või kehtiv teise Euroopa Liidu liikmesriigi vastav ravikindlustus, osutatud tervishoiuteenuse eest võtab tasu maksmise kohustuse üle vastavalt Tervisekassa või Euroopa Liidu liikmesriigi vastav ravikindlustuse kindlustusandja. Tasumise kohustuse ülevõtmine toimub tervishoiuteenuste osutamisel nendel erialadel, mille kohta on Medicumil sõlmitud Tervisekassaga ravi rahastamise leping.
- 11.2 Patsient, kellele osutatava tervishoiuteenuse eest tasumise kohustuse võtab üle Tervisekassa, tasub Medicumile hinnakirjajärgse visiiditasu. Tulenevalt ravikindlustuse seadusest ei hüvita visiiditasu Tervisekassa.
- 11.3 Kliendi eest, kelle kohta on tehtud otsus sotsiaalse või tööalase rehabilitatsiooni teenuse vajaduse kohta, võtab rehabilitatsiooniteenuse eest tasumise kohustuse õigusaktides sätestatud juhtudel ja ulatuses üle vastavalt kas Sotsiaalkindlustusamet või Töötukassa, tingimusel, et Medicumil on õigusaktides sätestatud vajalikel juhtudel olemas kehtiv vastav tasu maksmise kohustuse ülevõtmist sätestav leping.
- 11.4 Teenuse või teenuse osa eest, mille tasu maksmise kohustust ei võta üle Tervisekassa, Sotsiaalkindlustusamet, Töötukassa või muu kolmas isik, tasub klient vastavalt teenuse osutamise päeval kehtivale Medicumi hinnakirjale.
- 11.5 Medicumil on õigus hinnakirja muuta.
- 11.6 Nii kehtiva Tervisekassa ravikindlustusega patsient kui ka ilma eelnimetatud ravikindlustusega patsient tasub tervishoiuteenuse eest ise Medicumi hinnakirja alusel järgnevatel juhtudel:
  - 11.6.1 kui patsient soovib saada tervishoiuteenust, mis ei ole nimetatud Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus;
  - 11.6.2 kui patsient soovib saada Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus nimetatud tervishoiuteenust väljaspool üldjärjekorda;
  - 11.6.3 kui patsiendil ei ole saatekirja nõudega eriarsti osutatavale tervishoiuteenusele registreerimisel saatekirja. Kehtiva Tervisekassa ravikindlustusega, kuid saatekirjata patsiendile osutatud tervishoiuteenuse eest tasumise kohustuse võtab Tervisekassa üle üksnes ravikindlustuse seaduse § 70 lõikes 3 sätestatud juhtudel: kui eriarstiabi osutatakse trauma, tuberkuloosi, silmahaiguse, naha- või suguhaiguse tõttu või juhul kui osutatakse günekoloogilist või psühhiaatrilist abi.
- 11.7 Juhul kui patsiendil, kellel ei ole kehtivat Tervisekassa ravikindlustust, on sõlmitud ravikindlustusleping mõne teise kindlustusandjaga, võib Medicum kindlustusandja garantiikirja alusel lubada tervishoiuteenuse eest tasumise kohustust üle võtta ka teisel kindlustusandjal.



- 11.8 Patsiendile osutatud vältimatu abi eest tasub Tervisekassa.
- 11.9 Klient, kelle kohta on tehtud otsus sotsiaalse või töölase rehabilitatsiooni teenuse vajaduse kohta, tasub rehabilitatsiooniteenuse eest vastavalt Medicumi hinnakirjale ise ulatuses, milles Sotsiaalkindlustusamet ega Töötukassa ei võta kliendile osutatava rehabilitatsiooniteenuse eest tasumise kohustust üle. Klient, kelle kohta ei ole tehtud otsust sotsiaalse või töölase rehabilitatsiooni teenuse vajaduse kohta, tasub rehabilitatsiooniteenuse eest täies ulatuses ise vastavalt Medicumi hinnakirjale.
- 11.10 Medicumi hinnakirja järgse tasulise tervishoiuteenuse osutamise eest tasub patsient ettemaksuga 24 tunni jooksul alates tasumise juhiste saamisest või kui soovitud tervishoiuteenuse osutamiseks planeeritud ajani on broneerimisel jäänud vähem kui 24 tundi, siis enne soovitud tervishoiuteenuse osutamiseks planeeritud aega. Kui tasulise tervishoiuteenuse osutamise käigus selgub meditsiiniline vajadus täiendavate tasuliste tervishoiuteenuste, näiteks protseduuride järele, mida on võimalik osutada käimasoleva tervishoiuteenuse (vastuvõtu) raames, ning patsient soovib neid tervishoiuteenuseid käimasoleva tervishoiuteenuse (vastuvõtu) raames saada, siis kohustub patsient tasuma nende täiendavate tasuliste tervishoiuteenuste eest pärast vastuvõttu Medicumis kohapeal või arve alusel vastavalt Medicumi hinnakirjale. Kui klient on tühistanud tasulise tervishoiuteenuse osutamisele registreerimise õigeaegselt, vähemalt 24 tundi enne teenuse osutamiseks planeeritud aega, siis tagastatakse kliendile tasutud ettemaks täies ulatuses kliendi arvelduskontole 14 päeva jooksul alates registreerimise tühistamise teate saamisest.
- 11.11 Kui tasulise tervishoiuteenuse osutamise ettemaksu ei ole tasutud 24 tunni jooksul alates tasumise juhiste saamisest või juhul, kui soovitud tervishoiuteenuse osutamiseks planeeritud ajani on broneerimisel jäänud vähem kui 24 tundi, ei ole ettemaksu tasutud enne soovitud tervishoiuteenuse osutamiseks planeeritud aega, siis Medicum tühistab broneeringu ega registreeri patsienti soovitud tasulisele tervishoiuteenusele.
- 11.12 Kui teenusele registreerimisel makstud summa erineb tegelikult osutatud teenuse maksumusest, maksab Medicum enamakstud osa raviarsti või muu Medicumi töötaja sellekohase teate alusel kliendile tagasi või esitatakse kliendile täiendav arve teenuse eest tasumiseks.
- 11.13 Kui teenuse osutamise leping lõpeb tüüptingimuste punktis 12.1, 12.2, 12.3 või 13.3 kirjeldatud asjaoludel või mis tahes muudel kliendist tulenevatel põhjustel, ei ole kliendil õigust nõuda Medicumilt tasutud ettemaksu tagastamist.

## 12 TEENUSELE MITTEILMUMINE

12.1 Kui patsient ei saa Tervisekassa poolt tasutavale tervishoiuteenuse osutamisele tulla ega teavita Medicumi mitteilumusest vähemalt 24 tundi enne tervishoiuteenuse osutamise planeeritud aega, on Medicumil vastavalt ravikindlustuse seaduse § 70 lg-le 6 õigus nõuda patsiendilt järgmise tervishoiuteenuse lepingu täitmisel visiiditasu kahekordses suuruses. Kui patsient on tasunud vastava visiiditasu ettemaksuna, on Medicumil sellisel juhul õigus tasutud visiiditasu mitte tagastada.

12.2 Kui klient ei saa Teenusele tulla ega teavita Medicumi mitteilumusest vähemalt 24 tundi enne teenuse osutamise planeeritud aega ning mitteteatamine ei ole vabandatav, on Medicumil õigus jätta tagastamata teenuse osutamise eest tasutud ettemaks, et katta teenuse osutamiseks valmisoleku kulud. Teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks on:

12.2.1 tervishoiuteenuse puhul vastavale tervishoiuteenusele Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus kehtestatud hind või selle puudumisel Medicumi kehtiva hinnakirja järgsest hind või

juhul, kui patsient ei ole Tervisekassa ravikindlustusega kindlustatud isik, siis Medicumi kehtiva hinnakirja järgne hind;

12.2.2 tööalase rehabilitatsiooni teenuse puhul Eesti Töötukassale kehtestatud hinnakirja järgne hind või juhul, kui patsiendi vastavate teenuste eest ei tasu Eesti Töötukassa, siis Medicumi kehtiva hinnakirja järgne hind;

12.2.3 sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse puhul Sotsiaalkindlustusameti kehtestatud hinnakirja järgne hind või juhul, kui patsiendi vastavate teenuste eest ei tasu Sotsiaalkindlustusamet, siis Medicumi kehtiva hinnakirja järgne hind;

12.2.4 tervist toetava teenuse puhul Medicumi kehtiv hinnakirja järgne hind.

12.3 Patsiendile kodus osutatava teenuse puhul käsitatakse teenuse kokkulepitud algusajal kodus mitteviibimist teenuse osutamisele mitteilmumisena ning kohaldub tüüptingimuste punkt 12.2.

12.4 Teenusele registreerimist saab tühistada:

- Teenuse tühistamise lingi kaudu;
- telefoni teel (vt p 4.1.3);
- kõigis Medicumi struktuuriüksuste registratuurides.

## **13 TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE**

13.1 Medicumil on õigus teenuse osutamise lepingu sõlmimisest keelduda või juba sõlmitud teenuse osutamise lepingu raames konkreetse teenuse või teenuse osa osutamisest keelduda, kui:

13.1.1 klient hilineb teenusele;

13.1.2 klient taotleb talle teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus tüüptingimustega;

13.1.3 klient rikub oma kohustusi, mis tulenevad suuliselt või kirjalikult kokkulepitud teenuse osutamise tingimustest, tüüptingimustest, Medicumi sisereeglitest või õigusaktidest;

13.1.4 patsient rikub Medicumile tervishoiuteenuse osutamiseks vajaliku informatsiooni andmise kohustust;

13.1.5 patsiendi soovitud tervishoiuteenus ei ole konkreetsetes olukorras arstiteaduslikult põhjendatud;

13.1.6 patsiendi soovitud tervishoiuteenuse osutamine toob patsiendi elule ja tervisele kaasa suurema riski kui tervishoiuteenuse osutamata jätmine;

13.1.7 patsient rikub Medicumile tervishoiuteenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, sh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;

13.1.8 Medicumil ei ole tegevusloa kohaselt õigust patsiendile soovitud teenust osutada või puudub erialane kompetents konkreetse teenuse osutamiseks;

13.1.9 koduõendusteenuse puhul ei võimalda patsiendi tervislik seisund või kodune keskkond koduõendusteenust osutada;

13.1.10 kliendi soovitud teenuse osutamine võib seada ohtu Medicumi töötaja või kolmanda isiku elu või tervise;

13.1.11 Medicumi töötajatel ei ole võimalik kliendiga temale arusaadavas keeles suhelda ja

- kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu Medicumil ei ole võimalik saada näiteks patsiendi teavitatud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks;
- 13.1.12 klient on Medicumi teenusel alkoholi- või narkojoobes või esinevad kliendil Medicumi töötajate hinnangul alkoholi- või narkojoobele viitavad tunnused, mis on loetletud sotsiaalministri 26.06.2014 määruses nr 37 "Joobeseisundile viitavate tunnuste loetelu ja nende tunnuste esinemise või mitteesinemise tuvastamise viisid";
- 13.1.13 klient rikub teenuse osutamise eest Medicumile tasu maksmise kohustust, kui teenuse osutamise eest tasu maksmise kohustust ei kanna kliendi asemel Tervisekassa, Sotsiaalkindlustusamet, Töötukassa või muu isik;
- 13.1.14 klient või tema lähedane käitub Medicumi töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda.
- 13.2 Tervishoiuteenuse osutamisest keeldumine või lõpetamine kirjeldatakse patsiendi ravidokumentides.
- 13.3 Teenuse osutamise leping lõpeb poolte kokkuleppel või õigusaktides sätestatud alustel (sh tervishoiuteenuse osutamise lõppemisega või tervishoiuteenuse osutamise ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse osutaja poolt). Klient võib lepingu igal ajal kirjalikus vormis põhjust avaldamata üles öelda. Muuhulgas lõpeb ja loetakse kliendi poolt üles öelduks ka siis, kui klient ei ilmu teenusele või kui ta ei võimalda Medicumil talle teenust osutada.
- 13.4 Lepingu ülesütlemine kliendi või Medicumi poolt ei mõjuta lepingust ülesütlemise hetkeks juba tekkinud õiguste ja kohustuste, eelkõige tasu maksmise kohustuse kehtivust.

## **14 PATSIENDI TERVISEANDMETE KAITSE JA DOKUMENTEERIMINE**

- 14.1 Võlaõigusseaduse kohaselt on kõrvalise isiku juuresolek tervishoiuteenuse osutamisel lubatud üksnes patsiendi nõusolekul, välja arvatud juhul, kui tervishoiuteenuse osutamine kõrvalise isiku juuresolekuta ei ole võimalik, patsiendi nõusolekut ei ole võimalik küsida ja tervishoiuteenuse osutamata jätmise ohustaks oluliselt patsiendi elu või tervist.
- 14.2 Medicumil on võlaõigusseaduse järgi kohustus patsiendile tervishoiuteenuse osutamine nõuetekohaselt dokumenteerida ja neid dokumente säilitada. See tähendab, et iga tervishoiuteenuse osutamise, sh ka patsiendile kodus teenuse osutamise järel sisestab Medicumi töötaja Medicumi infosüsteemi patsiendi terviseseisundi ja ravi kajastavad andmed. Kõigil patsiendi raviprotsessis osalevatel tervishoiutöötajatel on nendele patsiendi andmetele juurdepääs.
- 14.3 Medicum täidab oma saladuse hoidmise kohustust, hoides saladuses tema töötajatele tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku, eraelu ja terviseseisundi kohta.
- 14.4 Võlaõigusseaduse kohaselt on saladuse hoidmise kohustuse täitmisest lubatud mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmise võib kahjustada teda ennast või teisi inimesi.
- 14.5 Patsiendil on õigus otsustada, kellele tohib Medicum tema terviseseisundi kohta teavet anda. Patsiendil on õigus nimetada isikud, kellele tohib Medicum tema terviseseisundi kohta teavet anda. Kontaktisikute andmed registreeritakse Medicumi infosüsteemis. Samuti on patsiendil võimalus anda tema valitud isikule volikiri tema tervise kohta Medicumilt teabe saamiseks.

- 14.6 Patsiendil on õigus tema terviseandmeid sisaldavate dokumentidega tutvuda ja saada neist koopiaid, kui seadusest ei tulene teisiti. Esimese andmete koopia esitab Medicum oma kulul, edasiste lisakoopiate esitamisel on Medicumil õigus nõuda mõistlikku tasu.
- 14.7 Teiste klientide andmete kaitse eesmärgil on kliendil ja kolmandal isikul Medicumis pildistamine, helisalvestamine ja filmimine lubatud üksnes Medicumi juhatuse kirjalikus või e-kirja vormis antud nõusolekul.
- 14.8 Medicum väljastab patsiendi terviseandmeid patsiendile üldjuhul eesti keeles ning patsiendil on vajadusel võimalik need omal kulul tõlkida lasta. Medicumil ei ole kohustust väljastada patsiendile terviseandmeid muus keeles kui eesti keeles, kuid Medicum ja patsient võivad erandkorras kokku leppida võõrkeelsete terviseandmete väljastamises tasu eest.
- 14.9 Medicum ei ole kohustatud väljastama tõendeid või kirjalikke selgitusi seoses patsiendile tervishoiuteenuse osutamise või tema tervises seisundiga, mida ei ole õigusaktides loetletud ja mille väljastamiseks õigusaktid Medicumi sõnaselgelt ei kohusta. Medicum ja patsient võivad erandkorras kokku leppida teiste tõendite väljastamise, nendes kirjeldatavate andmete koosseisu ja väljastamise tasu.
- 14.10 Patsiendi isikuandmete töötlemine toimub Medicumis kooskõlas isikuandmete kaitset reguleerivate Euroopa Liidu ja Eesti õigusaktidega ning Medicumi privaatsuspoliitikaga.

## 15 KAEBUSED

- 15.1 Erimeelsused Medicumi ja kliendi vahel seoses teenuse osutamisega lahendatakse esmajärjekorras kolmandaid isikuid kaasamata.
- 15.2 Klient saab esitada teenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi või ettepanekuid:
- 15.2.1 kõigis Medicumi struktuuriüksustes üles seatud postkastide kaudu;
- 15.2.2 e-kirja teel aadressil [medicum@medicum.ee](mailto:medicum@medicum.ee);
- 15.2.3 Medicumi kodulehel [www.medicum.ee](http://www.medicum.ee);
- 15.2.4 posti teel aadressil Punane 61, Tallinn 13619;
- 15.2.5 Medicumi büroos aadressil Punane 61, Tallinn, 5. korrus;
- 15.2.6 Medicumi registratuuris aadressil Punane 61, Tallinn, 1. korrus.
- 15.3 Kõik klientide poolt Medicumile esitatud kaebused registreeritakse viivituseeta.
- 15.4 Medicum vastab esitatud kaebusele 15 päeva jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse kliendi poolt esitatud e-kirja või postiaadressil. Medicum ei vasta anonüümsetele kaebustele või kaebustele, milles on märgitud, et Medicumi vastust ei ole vaja.
- 15.5 Kui patsient ei ole rahul tervishoiuteenuse kvaliteediga, võib patsient lisaks Medicumi poole pöördumisele pöörduda ka järgnevate asutuste poole:
- 15.6 Sotsiaalministeeriumi juures tegutsev tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon (aadress Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn, e-posti aadress [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee)) kuni 30. juunini 2024; alates 1. juulist 2024 Terviseameti juures tegutsev vastutuskindlustuse lepituskomisjon;
- 15.7 Tervisekassa Tallinna osakond (aadress Lastekodu 48, 10113 Tallinn, e-posti aadress [info@tervisekassa.ee](mailto:info@tervisekassa.ee));

- 15.8 Terviseamet (aadress Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn, e-posti aadress kesk@terviseamet.ee).
- 15.9 Sotsiaalministeerium (aadress Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn, e-posti aadress info@sm.ee).
- 15.10 Kliendil on muude teenuste kui tervishoiuteenuste osas võimalik pöörduda ka kohtuvälise kaebusi ja vaidlusi lahendava organi poole, milleks on Eestis Tarbijavaidluste komisjon (e-post avaldus@komisjon.ee, rohkem teavet pöördumise tingimuste kohta leitav siit: <https://komisjon.ee/et>). Tarbija võib vaidluste lahendamiseks kasutada ka asjaomast veebiplatvormi aadressil <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 15.11 Medicum tuletab meelde, et klient saab teenuse lepingutingimustele mittevastavuse korral tugineda seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele. Eestis kehtiva võlaõigusseaduse kohaselt, kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja: 1) nõuda kohustuse täitmist; 2) oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda; 3) nõuda kahju hüvitamist; 4) taganeda lepingust või öelda leping üles; 5) alandada hinda; 6) rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda viivist.

## 16 MEDICUMI VASTUTUS TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEL

- 16.1 Medicum vastutab oma kohustuste süülise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest. Kuni 30. juunini 2024 kehtiva seaduse järgi vastutab Medicumiga samadel alustel ja korras ka tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja.
- 16.2 Medicum ei vastuta tervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate võimalike negatiivsete tagajärgede (tüsistuste) eest, kui tervishoiuteenus vastab arstiteaduse üldisele tasemele, tervishoiuteenuse vahetu osutaja on patsienti kaasnevatest riskidest teavitanud ning patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks.
- 16.3 Medicum vastutab ka Medicumile teenust osutavate teiste juriidiliste isikute tegevuse ja tervishoiuteenuse osutamisel kasutatavate seadmete vigade eest.
- 16.4 Medicumi vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama patsient, välja arvatud juhul, kui patsiendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.
- 16.5 Kuni 30. juunini 2024 kehtiva seaduse järgi on patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg viis aastat alates ajast, mil ta sai teada Medicumi poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest. Alates 1. juulist 2024 on patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg kolm aastat alates ajast, mil ta sai teada Medicumi poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.

Töörühma koosseis

Töörühma juht Mari Past

Töörühma liikmed: Tõnis Allik, Siiri Heinsaar, Kelli Podošvilev, Hille Peitel, Natalja Timtšuk ja Andra Õismaa