

# PLASTILISE KIRURGIA OÜ

## TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

### 1. ÜLDSÄTTED

- 1.1. Plastilise Kirurgia OÜ (edaspidi „**Kliinik**“) tervishoiuteenuse osutamise üldtingimused (edaspidi „**Üldtingimused**“) kehtivad kõikidele Kliiniku poolt osutatavatele terviseuuringutele ja/või raviteenustele, välja arvatud juhul, kui Üldtingimuste kohaldumine ei ole sõnaselgelt välistatud. Üldtingimused kuuluvad lahutamatu osana Kliiniku ja kliendi (edaspidi „**Patsient**“) vahel sõlmitavate lepingute juurde.
- 1.2. Terviseuuringute või raviteenuste osutamiseks sõlmivad Kliinik ja Patsient lepingu (edaspidi „**Tervishoiuteenuse osutamise leping**“) mille kohaselt kohustub Kliinik osutama Patsiendile kokkulepitud tervishoiuteenust (edaspidi „**Teenus**“) ning Patsient kohustub maksma osutatava Teenuse eest tasu vastavalt Tervishoiuteenuse osutamise lepingule ning osutama igakülgset kaasabi Teenuse edukaks osutamiseks. Tervishoiuteenuseks on muuhulgas uuringud, proovid ja analüüsid.
- 1.3. Lepingu võib sõlmida nii suuliselt, kirjalikult kui ka kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Kui ei ole sätestatud teisiti, loetakse Tervishoiuteenuse osutamise leping Patsiendi ja Kliiniku vahel sõlmituks Teenuse osutamisele registreerumisega. Teenuse osutamisele registreerumine loetakse Patsiendi poolt nõusoleku andmiseks Teenuse osutamiseks.
- 1.4. Kliinik osutab Patsiendile Teenust eesti keeles. Juhul, kui Teenust vahetult osutav isik (Kliiniku töötaja) valdab lisaks eesti keelele muud Patsiendile arusaadavat keelt ja Patsient soovib, et Teenuse osutamise keeleks oleks muu keel, võib Teenust osutada selles keeles.
- 1.5. Patsient mõistab, et Teenust on võimalik kvaliteetselt osutada ainult juhul, kui Patsient annab kaasabi, osaleb aktiivselt Teenuse osutamisel, täidab Tervishoiuteenuse osutamise lepingust tulenevaid kohustusi ning Kliiniku töötajate poolt antud juhiseid. Patsient mõistab, et Kliinik ei suuda tagada Teenuse edukust ega seda, et Teenuse osutamise tulemus vastab täielikult Patsiendi ootustele (VÕS § 766 lg 2).

### 2. KLIINIKU ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

#### 2.1. Kliinikul on õigus:

- 2.1.1. nõuda Patsiendilt tõest ja täielikku informatsiooni Patsiendi tervises seisundi kohta;
- 2.1.2. vahetada esialgselt Teenuse osutamise aja broneerimisel indikeeritud Teenust osutavat raviarsti ja/või teist tervishoiutöötajat. Patsienti teavitatakse Teenust osutava raviarsti ja/või teise tervishoiutöötaja vahetumisest esimesel võimalusel;
- 2.1.3. kehtestada sisekord, mis reguleerib Patsientide käitumist Kliiniku tegevuskohas ning nõuda Patsientidelt selle täitmist;
- 2.1.4. muuta Patsiendi poolt broneeritud aega Kliiniku töökorralduslikel või muudel põhjustel;
- 2.1.5. saada Teenuse osutamise eest tasu.

## **2.2. Kliinik kohustub:**

- 2.2.1. osutama Teenust vastavalt arstiteaduse üldisele tasemele Teenuse osutamise ajal ning Kliinikult tavaliselt oodatava hoolega kooskõlas õigusaktides, sh võlaõigusseaduses sätestatud nõuetega tervishoiuteenuse osutamisele;
- 2.2.2. informeerima Patsienti tema läbivaatamise tulemustest ja terviseseisundist, tuvastatud võimalikest haigustest ja nende kulgemisest, vajaliku tervishoiuteenuse kättesaadavusest, olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest tervishoiuteenustest. Patsiendi soovil peab Kliinik esitama nimetatud teabe kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis;
- 2.2.3. informeerima Patsienti elukorralduste piirangutest Teenuse osutamisele eelneval ajal, Teenuse osutamise ajal ning sellele järgneval ajal, mis omavad olulist tähtsust Teenuse osutamisele ja mis mõjutavad Teenuse osutamise tulemust, sh vajalikest järelravi toimingutest;
- 2.2.4. hoidma saladuses Teenuse osutamisel teatavaks saanud Patsiendi isikuandmeid, sh andmeid Patsiendi terviseseisundi kohta;
- 2.2.5. Patsiendile Teenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama seaduses sätestatud korras ja tingimustel.

## **3. PATSIENDI ÕIGUSED JA KOHUSTUSED**

### **3.1. Patsiendil on õigus:**

- 3.1.1. saada Teenust;
- 3.1.2. saada teavet Teenuse olemusest, ohtudest ja muudest vajalikest raviteenustest. Info võib olla suuline või Patsiendi nõudmisel kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis;
- 3.1.3. saada teavet meditsiinilise läbivaatuse tulemustest ja Teenuse osutamise käigus tuvastatud Patsiendi tervislikust seisundist, samuti võimalikest tuvastatud haigustest ja nende kulgemisest;
- 3.1.4. aktiivselt osaleda Teenust puudutavate otsuste tegemisel, olla kaasatud Teenuse osutamise protsessi, anda Teenusega seonduvateks toiminguteks nõusolek või keelduda selle andmisest;
- 3.1.5. nõuda, et Kliinik hoiab tema terviseseisundit, ravi ja eraelu puudutava teabe konfidentsiaalsena, kui teabe avaldamise kohustus ei tulene kehtivatest õigusaktidest;
- 3.1.6. määrata isikud, kellel on õigus saada teavet tema terviseinfo kohta;
- 3.1.7. tühistada tema poolt broneeritud ambulatoorne vastuvõtuaeg põhjust avaldamata mitte hiljem kui 1 tööpäev enne vastuvõtuaega, protseduuri või operatsiooni korral mitte hiljem kui 3 tööpäeva enne kokkulepitut protseduuri või operatsiooni;
- 3.1.8. tutvuda Teenuse osutamise kohta koostatud dokumentidega ning saada neist omal kulul ära kirju. Patsient esitab dokumentidest ära kirja saamiseks sellesisulise avalduse.

### 3.2. **Patsient kohustub:**

- 3.2.1. avaldama Kliinikule oma parima arusaama järgi kõik Teenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida Kliinik lepingu täitmiseks vajab;
- 3.2.2. andma Kliinikule tõese ja täieliku informatsiooni oma tervises seisundi kohta, sh kogu info varasemalt osutatud raviteenuste ja tarvitataivate ravimite kohta;
- 3.2.3. maksma Kliinikule tasu vastavalt Tervishoiuteenuse osutamise lepingule ja Üldtingimuste peatükile 6;
- 3.2.4. ilmuma vastuvõtule piisava ajalise varuga Kliinikuga kokkulepitud ajal, võttes kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi;
- 3.2.5. täitma täpselt Teenuse osutamisel antud juhiseid;
- 3.2.6. informeerima koheselt Kliinikut Teenuse tulemusel tekkinud komplikatsioonidest ning pöörduma Kliiniku poole täiendavale konsultatsioonile;
- 3.2.7. täitma Kliiniku sisekorra eeskirju ja arvestama teiste Patsientide õiguste ja huvidega.

## 4. **PATSIENDI NÕUSOLEK**

- 4.1. Patsiendi võib läbi vaadata ja temale Teenust osutada üksnes tema teavitatud nõusolekul, millele eelneb Teenuse sisust ja ohtudest ülevaate andmine. Kliinik küsib Patsiendilt läbivaatuse teostamisel või sellele eelnevalt või muul viisil Teenuse osutamise käigus tema terviseandmeid. Patsient vastutab avaldatud andmete õigsuse eest. Kliinik ei ole kohustatud Patsiendile seletama üldtuntud või väga harva esinevaid ohtusid ning riske, mille olemasolu ta tol hetkel ei tea, isegi kui nende olemasolu hiljem selgub. Kliiniku nõudmisel annab Patsient nõusoleku kirjalikus vormis.
- 4.2. Patsient võib nõusoleku mõistliku aja jooksul pärast selle andmist tagasi võtta. Nõusoleku tagasivõtmise avaldus peab olema tehtud samas vormis, millega Patsient andis nõusoleku Teenuse osutamiseks.
- 4.3. Kui Patsient ei soovi teavet oma läbivaatuse tulemustest ja tervises seisundist, võimalikest haigustest ja nende kulgemisest, siis on tal õigus teabe vastuvõtmisest keelduda. Teabe vastuvõtmisest keeldumise puhul ei tohi Kliinik Patsiendile nimetatud teavet avaldada, välja arvatud juhul, kui sellega kahjustatakse Patsiendi või kolmandate isikute õigustatud huve. Teabe vastuvõtmisest keeldumine toimub Kliiniku nõudmisel kirjalikus vormis.

## 5. **ERAELU JA ISIKUANDMETE KAITSE**

- 5.1. Kliinik töötleb Patsiendi isikuandmeid kooskõlas kehtivate õigusaktidega. Patsiendi isikuandmeid kasutatakse üksnes Patsiendile Teenuse osutamiseks ning sellega kaasnevaks, sh Teenuse osutamise dokumenteerimiseks. Kolmandatele isikutele võimaldatakse juurdepääs Patsiendi andmetele üksnes tema nõusolekul. Patsiendi nõusolekut ei ole vaja andmete edastamiseks või neile juurdepääsu võimaldamiseks isikutele, kellel see õigus tuleneb seadusest.
- 5.2. Kliinik ja Teenuse osutamisel osalevad isikud kohustuvad hoidma saladuses neile Teenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid Patsiendi isiku ja tema tervise seisundi kohta, samuti hoolitsema selle eest, et Patsiendi kohta dokumenteeritud informatsioon ei saaks teatavaks kõrvalistele isikutele, välja arvatud kui Patsient on andnud selleks nõusoleku. Saladuse hoidmise kohustusest võib

mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmisel võib Patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid.

## **6. TASU**

- 6.1. Patsient kohustub tasuma broneeritud või kokkulepitud Teenuse hinna ettemaksuna Kliiniku arveldusarvele või Kliiniku kassasse hiljemalt Teenuse osutamise päeval.
- 6.2. Juhul, kui pooled ei ole teisiti kirjalikus vormis kokku leppinud, lähtutakse Teenuse hinna määramisel Teenuse osutamise ajal kehtivast Kliiniku hinnakirjast, mis on kättesaadav Kliiniku asukohas ja veebilehel [[www.kirurgia.ee](http://www.kirurgia.ee)]. Kui hinnakirjas ei ole teisiti sätestatud, ei sisaldu Teenuse hinnas vajalike proovide ja analüüside hind, mis juhul kui need teostatakse Kliinikus, tuleb Patsiendil tasuda eraldi.
- 6.3. Kliinikul on õigus ühepoolset edasiulatavalt hinnakirja muuta. Muudatused jõustuvad arvates hinnakirja avaldamisest Kliiniku asukohas ja veebilehel [[www.kirurgia.ee](http://www.kirurgia.ee)].

## **7. VASTUTUS**

- 7.1. Kliinik ja Teenuse osutamisel osalevad isikud vastutavad üksnes oma kohustuste süülise rikkumise eest. Kliinik ei vastuta Teenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui Kliinik on patsienti vastavatest võimalikest ohtudest ja tagajärgedest informeerinud ning Patsient on andnud nõusoleku Teenuse saamiseks.
- 7.2. Kliinik ei vastuta kaudse varalise kahju ega mittevaralise kahju eest.
- 7.3. Kliiniku vastutus on rahaliselt piiratud kolmekordse Tervishoiuteenuse osutamise lepingu alusel tasutud summaga.
- 7.4. Kliinik ei vastuta kahju eest, kui Patsient rikkus Kliiniku või Kliiniku töötaja poolt antud Teenuse edukust mõjutavaid käitumisjuhiseid, sh Patsiendi elukorralduse piiranguid Teenuse osutamisele eelnevalt, Teenuse osutamisel ning sellele järgneval ajal, järelravi juhiseid, kohustust ilmuda ülevaatusele vmt Teenuse osutamise seisukohalt olulist kohustust.
- 7.5. Juhul, kui Patsient ei ilmu kokkulepitud ajal läbivaatusele, eeldatakse, et Patsient on oluliselt rikkunud Kliiniku poolt antud täitmiseks kohustuslikke käitumisjuhiseid.
- 7.6. Kliiniku ja Teenuse osutamisel osalevate isikute vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama Patsient, välja arvatud juhul, kui Patsiendile Teenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.
- 7.7. Vastutuse piirangud ei kohaldu tahtlike rikkumiste korral.
- 7.8. Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis aastat alates ajast, mil ta sai teada Kliiniku või arsti poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.
- 7.9. Kliinikul on õigus nõuda Patsiendilt leppetrahvi tasumist summas, mis vastab 80% Teenuse maksumusele juhul, kui Patsient ei ilmu kokkulepitud ajal Teenuse osutamisele ja ei ole sellest Kliinikut eelnevalt teavitanud kooskõlas punktiga 3.1.7.

## **8. LEPINGU LÖPPEMINE JA LÕPETAMINE**

- 8.1. Tervishoiuteenuse osutamise leping lõppeb Teenuse osutamise lõppemisega, kusjuures Teenuse osutamise osaks loetakse kõik ambulatoorsele teenuse osutamisele järgnevad tegevused, mille on Teenuse eesmärgil teostanud Kliinik või mida on kohustunud teostama Patsient (mh Kliinikupoolsete juhiste järgimine).
- 8.2. Leping lõppeb Teenuse ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse osutaja poolt või Tervishoiuteenuse osutamise lepingu ülesütlemisel poole poolt.
- 8.3. Patsient võib Tervishoiuteenuse osutamise lepingu igal ajal üles öelda. Kui ülesütlemine leiab aset vähem kui 1 tööpäev enne broneeritud ambulatoorset vastuvõttu või vähem kui 3 tööpäeva enne kokkulepitud protseduuri või operatsiooni, on Kliinikul õigus nõuda Patsiendilt Teenuse hinna hüvitamist 1/5 Teenuse hinna ulatuses.
- 8.4. Kliinik võib Tervishoiuteenuse osutamise lepingu üles öelda (või alternatiivselt nõuda ühepoolset Teenuse osutamise edasi lükkamist) mõjuval põhjusel, mille tõttu ei saa Kliinikult kõiki asjaolusid arvestades Teenuse jätkamist oodata, eelkõige juhul kui:
  - 8.4.1. Patsient on viivituses Teenuse eest tasumisega;
  - 8.4.2. Patsient rikub Tervishoiuteenuse osutamise lepingut või Kliiniku poolt antud muid juhiseid;
  - 8.4.3. Patsient rikub teabe andmise kohustust või Kliinikul on põhjendatud alus eeldada, et Patsient on andnud valeinformatsiooni;
  - 8.4.4. Patsient rikub muul viisil kui punktides 8.4.2. ja 8.4.3. Teenuse osutamisele kaasa aitamise kohustust;
  - 8.4.5. Patsient saabub vastuvõtule joobeseisundis, ebaadekvaatsena või ei allu muul põhjusel Kliiniku korraldusele;
  - 8.4.6. lähtuvalt meditsiinilistest kaalutlustest ei vasta Teenuse osutamine Kliiniku hinnangul Patsiendi huvidele;
  - 8.4.7. Patsient on jätnud kahel või enamal korral vastavat reeglistikku järgimata broneeritud vastuvõtule või kokkulepitud protseduurile või operatsioonile tulemata.
- 8.5. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu lõppemine ei vabasta Patsienti kohustusest tasuda Tervishoiuteenuse osutamise lepingu alusel osutatud Teenuste eest.
- 8.6. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu lõppemine ei mõjuta Üldtingimuste punktide 6., 7., 8. ja 9. kehtivust.

## **9. LÕPPSÄTTED**

- 9.1. Tervishoiuteenuse osutamise lepingule kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust.
- 9.2. Kui Patsiendil on Kliiniku tegevuse suhtes pretensioone või etteheiteid, on tal õigus esitada Kliinikule kaebus e-postiaadressil [info@kirurgia.ee]. Kaebuses peab olema selgelt välja toodud Patsiendi rikutud õiguste kirjeldus ja rikkumise asjaolud. Kaebusele tuleb lisada olemasolevad tõendid Patsiendi õiguste rikkumise kohta. Kliinik vaatab kaebuse läbi mõistliku aja jooksul.

- 9.3. Patsiendil on Teenuse Tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimustele mittevastavuse korral õigus kasutada seadusest tulenevaid õiguskaitsevahendeid, mh nõuda Tervishoiuteenuse osutamise lepingu täitmist, oma võlgneta kohustuse täitmisest keelduda, nõuda kahju hüvitamist, taganeda lepingust või öelda leping üles, alandada hinda ning rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda viivist.
- 9.4. Kliinik ei anna Teenusele garantiid (VÕS § 766 lg 2).
- 9.5. Pool ei või üle anda ega mistahes muul moel loovutada temale Tervishoiuteenuse osutamise tulenevaid õigusi ja/või kohustusi ilma teise poole varasema kirjaliku nõusolekuta. Piirang ei kehti tasu sissenõudmise nõuete osas.
- 9.6. Mistahes Tervishoiuteenuse osutamise lepingu muudatused tuleb sõlmida kirjalikult ja allkirjastada poolte poolt. Kliinik võib Üldtingimusi igal ajal ühepoolset muuta, muudatused jõustuvad arvates Üldtingimuste avaldamisest Kliiniku asukohas ja veebilehel [[www.kirurgia.ee](http://www.kirurgia.ee)]. Tervishoiuteenuse osutamise lepingule kohaldatakse selle sõlmimise ajal kehtinud Üldtingimusi. Kliinik kohustub Üldtingimuste muudatustest Patsienti teavitama. Kohaseks teavitamiseks loetakse Kliiniku poolt Üldtingimuste muudatusest teavitamist Kliiniku kodulehe kaudu.
- 9.7. Üldtingimuste üksiku sätte kehtetus tema vastuolu tõttu seadusega ei too kaasa kogu Üldtingimuste või teiste Üldtingimuste sätete kehtetust. Ulatuses, mille võrra selline kehtetus või tühisus muudab oluliselt poole õigusi või kohustusi, võib sellist sätet muuta.
- 9.8. Pooled püüavad kõik Tervishoiuteenuse osutamise lepingust tulenevad või sellega seotud vaidlused, erimeelsused või pretensioonid lahendada läbirääkimiste teel. Kui läbirääkimistel ei saavutata kokkulepet, lahendatakse vaidlused kohtus, kusjuures esimese astme kohtuks on Harju Maakohus.