

**SA PÕHJA-EESTI REGIONAALHAIGLA
TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED**
(vastavalt võlaõigusseaduse §-le 760)

1. MÕISTED

- 1.1. **Patsient** – isik, kellele osutatakse tervishoiuteenust või kes soovib, et talle tervishoiuteenust osutataks.
- 1.2. **Tervishoiuteenuse osutaja** – tervishoiutöötaja või tervishoiuteenuseid osutav juriidiline isik.
- 1.3. **Tervishoiutöötaja** – SA Põhja-Eesti Regionaalhaigla (edaspidi: Regionaalhaigla või haigla) tervishoiuteenuse osutamise üldtingimuste (edaspidi: üldtingimused) tähenduses on tervishoiutöötajad arst ning õde, kui nad on registreeritud Terviseametis.
- 1.4. **Tervishoiuteenus** – tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja ravimiseks eesmärgiga leevendada inimese vaevusi, hoida ära tema tervise seisundi halvenemist või haiguse ägenemist ning taastada tervist.
- 1.5. **Eriarstiabi** – ambulatoorne või statsionaarne tervishoiuteenus, mida osutavad eriarst ja temaga koos töötavad tervishoiutöötajad.
- 1.6. **Ambulatoorne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus, mille osutamiseks inimese ööpäevaringne viibimine haiglas ei ole vajalik.
- 1.7. **Statsionaarne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus, mille osutamiseks on vajalik inimese ööpäevaringne viibimine haiglas.
- 1.8. **Õendusabi** – ambulatoorne või statsionaarne tervishoiuteenus, mida osutavad õde koos eriarstiga või iseseisvalt.
- 1.9. **Vältimatu abi** – tervishoiuteenus, mida tervishoiutöötaja osutab olukorras, kus abi edasilükkamine või selle andmata jätmine võib põhjustada abivajaja surma või püsiva tervisekahjustuse.
- 1.10. **Tasuline tervishoiuteenus** – igasugune tervishoiuteenus, mille eest vastavalt üldtingimuste punktile 4.2. tasub Regionaalhaiglale patsient.

2. ÜLDSÄTTED

- 2.1. Tervishoiuteenuse osutamine patsiendile toimub võlaõigusseaduse, üldtingimuste ja tervishoiuteenuse osutamiseks sõlmitava lepingu alusel. Üldtingimustes reguleerimata küsimustes juhindutakse vastavat valdkonda reguleerivatest Eesti Vabariigi õigusaktidest. Tasuliste tervishoiuteenuste osutamisele rakenduvad lisaks eeltoodule ka Regionaalhaigla tasulise tervishoiuteenuse osutamise üldtingimused.
- 2.2. Osutatav tervishoiuteenus peab vastama arstiteaduse ja õendusteaduse üldisele tasemele tervishoiuteenuse osutamise ajal ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega.
- 2.3. Tervishoiuteenuse osutamise leping sõlmitakse suulise lepinguna. Tasulise tervishoiuteenuse osutamise lepingu vormistusnõuded on sätestatud tasulise tervishoiuteenuse osutamise üldtingimustes.
- 2.4. Regionaalhaigla osutab patsiendile tervishoiuteenust eesti keeles. Juhul, kui tervishoiuteenust osutav haigla töötaja valdab muud patsiendile arusaadavat keelt, võib vastastikusel kokkuleppel suhtlus patsiendi ja töötaja vahel toimuda selles keeles.

3. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimine ja tervishoiuteenuse hind

- 3.1. Tervishoiuteenuse osutamise leping loetakse patsiendi ning Regionaalhaigla vahel sõlmituks tervishoiuteenuse osutamisele registreerumisega. Tervishoiuteenuse osutamisele registreerumisega kohustub patsient järgima üldtingimusi.
- 3.2. Ambulatoorsele vastuvõtule registreerumine on võimalik Regionaalhaigla digiregistratuuris, telefoni teel või Regionaalhaigla vastava korpuse registratuuris kohapeal. Ambulatoorse vastuvõtu aja tühistamine või muutmine on võimalik samal viisil ja e-posti teel aadressil registrator@regionaalhaigla.ee.
- 3.3. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele registreerib patsiendi raviarst.
- 3.4. Kõiki patsiente koheldakse ravijärjekorda võttes võrdselt, st nad registreeritakse tervishoiuteenuse osutamiseks üldjärjekorras esimesele vabale ajale või patsiendi soovil hilisemale vabale ajale. Niisugusel juhul kehtivad osutatud tervishoiuteenustele Eesti Haigekassa tervishoiuteenuste loetelus toodud hinnad. Juhul, kui patsient soovib Eesti Haigekassa tervishoiuteenuste loetelus nimetatuta tervishoiuteenust või soovib tervishoiuteenust väljaspool üldjärjekorda, kehtivad tervishoiuteenustele haigla juhatuse poolt kehtestatud või konkreetseks juhuks kokkulepitud hinnad.
- 3.5. Patsienti tervishoiuteenuse osutamisele registreerides (järjekorda võttes) teatab patsiendi tervishoiuteenuse osutamisele registreerija patsiendile:
 - 3.5.1. tervishoiuteenuse, mille osutamisele on patsient registreeritud;
 - 3.5.2. haigla töötaja nime, kes tervishoiuteenust vahetult osutab või osakonna, kus tervishoiuteenust osutatakse (kui see on teada);
 - 3.5.3. tervishoiuteenuse osutamise aja;
 - 3.5.4. haiglasse tulemise aja, kui see on tervishoiuteenuse osutamise ajast erinev;
 - 3.5.5. koha, kuhu patsient tervishoiuteenuse saamiseks peab tulema;
 - 3.5.6. tervishoiuteenust osutava struktuuriüksuse või tervishoiutöötaja telefoninumbri, kui patsient seda soovib;
 - 3.5.7. dokumendid ja asjad, mille patsient tervishoiuteenuse osutamiseks peab kaasa võtma;
 - 3.5.8. muud tingimused, mille täitmine on tervishoiuteenuse osutamise eelduseks.
- 3.6. Erakorralise meditsiini keskuses osutatakse vältimatut arstiabi patsientidele, kelle tervise seisund ei võimalda plaanilise arstiabi järjekorras ootamist. Vältimatu arstiabi saamiseks tuleb patsiendil ennast vastuvõtule registreerida erakorralise meditsiini keskuse registratuuris kohapeal ning patsientide teenindamise järjekord sõltub patsientide tervise seisundi raskusest.

4. Tervishoiuteenuse eest tasumine

- 4.1. Eesti Haigekassa poolt kindlustatud patsientidele (sellega on võrdsustatud Euroopa ravikindlustuskaardi esitavad patsiendid) osutatud tervishoiuteenuste eest tasub Eesti Haigekassa vastavalt ravikindlustuse seaduses ja selle rakendusaktides ettenähtud korrale. Patsiendid, kellele osutatavate tervishoiuteenuste eest tasumise kohustuse võtab vastavalt ravikindlustuse seadusele üle Eesti Haigekassa, tasuvad haiglale vaid omaosaluse summa ning Eesti Haigekassa poolt tervishoiuteenuse maksumusest hüvitatava osa tasub haiglale otse Eesti Haigekassa.
- 4.2. Tervishoiuteenuste eest, mida Eesti Haigekassa ei hüvita, tasub haiglale patsient. Erandina ei tasu patsient tervishoiuteenuse eest, mille on Regionaalhaiglalt patsiendi jaoks tellinud ning mille eest tasub teine tervishoiuteenuse osutaja või mida osutatakse Regionaalhaigla ja kolmanda isiku vahel sõlmitud lepingu alusel.
- 4.3. Juhul, kui Eesti Haigekassa poolt kindlustamata patsiendil on sõlmitud ravikindlustusleping mõne teise kindlustusandjaga, võib haigla kindlustusseltsi

garantiikirja alusel aktsepteerida tervishoiuteenuse eest tasumist otse kindlustusseltsi poolt.

- 4.4. Patsiendi poolt tervishoiuteenuse eest tasumisele kuuluvad summad (sh visiiditasu) tasub patsient enne tervishoiuteenuse osutamist. Erandina tasutakse voodipäeva omaosalustasu (välja arvatud statsionaarse õendusabi osakonnas) pärast tervishoiuteenuse osutamise lõppemist.
- 4.5. Patsiendile osutatud vältimatu abi eest tasub kindlustusandja, Eesti Vabariik või patsient pärast tervishoiuteenuse osutamist.

5. TERVISHOIUTEENUST OSUTAV PERSONAL

- 5.1. Haigla tagab, et patsiendile osutavad tervishoiuteenuseid spetsialistid, kellel on õigus vastavaid tervishoiuteenuseid osutada.
- 5.2. Patsiendi ravi korraldamise eest vastutab patsiendi raviarst.
- 5.3. Haiglal on õigus vahetada esialgselt teatatud tervishoiuteenust vahetult osutavat spetsialisti (arsti, õde või füsioterapeuti jne). Vahetu tervishoiuteenuse osutaja vahetamisest teavitab haigla patsienti.

6. AMBULATOORSE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISELE TULEMINE

- 6.1. Ambulatoorse tervishoiuteenuse osutamisele tulev patsient peab arvestama enne tervishoiuteenuse osutamist vajalike registratuuri toimingutega ning saabuma haiglasse vähemalt 30 minutit enne tervishoiuteenuse osutamise ettenähtud algust. Juhul, kui patsient hilineb ambulatoorse teenuse osutamisele enam kui 5 minutit, on Regionaalhaiglal õigus ettenähtud ajal tervishoiuteenuse osutamisest loobuda.
- 6.2. Ambulatoorse tervishoiuteenuse osutamisele tulev patsient peab kaasa võtma:
 - 6.2.1. fotoga isikut tõendava dokumendi (pass, ID-kaart või juhiluba);
 - 6.2.2. arsti saatekirja (olemasolul);
 - 6.2.3. raseda patsiendi puhul rasedakaardi (alates raseduse 12. nädalast);
 - 6.2.4. terviseuuringute andmed (olemasolul).
- 6.3. Juhul, kui ambulatoorsele tervishoiuteenuse osutamisele registreerunud patsient ei saa ettenähtud ajal Regionaalhaiglasse tulla, on ta kohustatud sellest Regionaalhaiglale teatama vähemalt 24 tundi enne ettenähtud tervishoiuteenuse osutamise aega. Kui patsient ei teata tervishoiuteenuse osutamisele mittetulemisest õigeaegselt, on haiglal vastavalt ravikindlustuse seaduse § 70 lg 6 õigus nõuda patsiendilt järgmise tervishoiuteenuse lepingu täitmisel visiiditasu kahekordses suuruses.

7. STATSIONAARSE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISELE TULEMINE

- 7.1. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamiseks haiglasse saabuv patsient vormistatakse haiglasse vastava korpuse registratuuris. Statsionaarse õendusabi osakonnas vormistatakse patsient haiglasse otse osakonnas.
- 7.2. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele tulev patsient peab kaasa võtma:
 - 7.2.1. fotoga isikut tõendava dokumendi (pass, ID-kaart või juhiluba);
 - 7.2.2. arsti saatekirja;
 - 7.2.3. võimalusel eelnevate uuringute andmed;
 - 7.2.4. patsiendi poolt tarvitavate ravimite originaalpakendid;
 - 7.2.5. isiklikud hügieenitarbed;
 - 7.2.6. vajaminevad abivahendid (prillid, kuuldeaparaat, kargud, kepp jms);
 - 7.2.7. vahetusjalanõud.
- 7.3. Statsionaarsele ravile tuleva patsiendi isiklikud asjad, mille osakonda viimine ei ole lubatud (nt üleriided) ning asjad, mida patsient soovib tervishoiuteenuse osutamise ajaks

üle anda, võetakse hoiule akti alusel. Regionaalhaigla vastutab ainult akti alusel hoiule antud asjade eest.

8. VASTASTIKUNE KOOSTÖÖ

- 8.1. Haigla töötajad ja patsiendid on kohustatud üksteisesse suhtuma lugupidamisega ning üksteise väärikust austavalt.
- 8.2. Parima tervishoiuteenuse saamiseks teavitab patsient oma parima arusaama järgi raviarsti kõigist asjaoludest, mille teadmine on vajalik tervishoiuteenuse osutamiseks, sealhulgas oma tervisest, haiguse kulust, teistest haigustest ja kasutatavatest ravimitest.
- 8.3. Patsiendi raviarst teavitab patsienti tema läbivaatamise tulemustest ja tervise seisundist, võimalikest haigustest ning nende kulgemisest, pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest tervishoiuteenustest.
- 8.4. Tervishoiuteenuse osutaja ei või reeglina patsiendile lubada patsiendi paranemist ja/või uuringu/operatsiooni edukust.
- 8.5. Patsient teeb oma raviarsti ja teiste tervishoiutöötajatega parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd. Patsient peab kinni raviarsti poolt paranemise huvides soovitatud tegevuspiirangutest ning statsionaarsel ravil olles ei lahku haiglast ilma raviarsti loata.
- 8.6. Raviarst ja teised tervishoiutöötajad arvestavad ravitegevuses patsiendi isiklikke eelistusi niivõrd, kui see on haiglas võimalik.
- 8.7. Patsiendi teise tervishoiuteenuste osutaja juurde edasisuunamisel annab raviarst patsiendile saatekirja.
- 8.8. Patsiendil on õigus endale tervishoiuteenuse osutamist helisalvestada, kui see ei takista tervishoiuteenuse osutamist ning sellest on enne salvestamise alustamist teavitatud tervishoiuteenust osutavaid töötajaid. Haiglas pildistamine ja filmimine on lubatud ainult haigla kommunikatsiooniteenistuse loal.

9. PATSIENDI NÕUSOLEK

- 9.1. Patsiendi võib läbi vaadata ja talle tervishoiuteenust osutada üksnes tema nõusolekul. Patsient võib nõusoleku mõistliku aja jooksul pärast selle andmist tagasi võtta.
- 9.2. Eeldatakse, et patsient teadlikult tervishoiuteenuse osutamisele saabumisega on avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks. Tervishoiuteenuse vahetu osutaja nõudmisel peab nõusolek või selle tagasivõtmise avaldus olema vormistatud kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Vältimatu abina tervishoiuteenuse osutamisel vormistatakse tervishoiuteenuse vahetu osutaja nõutav kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis patsiendi nõusolek niipea, kui patsient on võimeline vastavat otsust tegema ning allkirjastama.
- 9.3. Piiratud teovõimega patsiendi puhul kuuluvad üldtingimuste punktides 9.1. ja 10.3. nimetatud õigused patsiendi seaduslikule esindajale niivõrd, kui võrd patsient ei ole võimeline tervishoiuteenuse osutamisega seonduvaid poolt- ja vastuväiteid vastutustundeliselt kaaluma. Kui seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselt patsiendi huve, ei või tervishoiuteenuse vahetu osutaja seda järgida. Patsienti ennast tuleb üldtingimuste punktis 8.3. nimetatud asjaoludest ja tehtud otsustest teavitada mõistlikus ulatuses.
- 9.4. Tervishoiuteenuse vahetu osutaja ei või avaldada patsiendile üldtingimuste punktis 8.3. nimetatud teavet, kui patsient keeldub teabe vastuvõtmisest ja sellega ei kahjustata tema ega teiste isikute õigustatud huve.
- 9.5. Seadusega sätestatud juhtudel ja ulatuses (nt otsusevõimetu patsiendi või tahtest olenematu ravi puhul) ei ole patsiendi ega tema seadusliku esindaja nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks vajalik.

- 9.6. Kui patsient ja/või tema seaduslik esindaja tervishoiuteenuse osutamise käigus otsustab oma nõusolekust loobuda, katkestatakse tervishoiuteenuse osutamine esimesel võimalusel, kui seda on võimalik teha ilma patsiendi tervist kahjustamata ning nõusolekust loobumine fikseeritakse tervishoiuteenuse osutamist kajastavas dokumendis.
- 9.7. Üldtunnustamata ennetus-, diagnostilist või ravimeetodit võib kasutada üksnes juhul, kui tavapärased meetodid lubavad väiksemat edu, patsienti on meetodi olemusest ja selle võimalikest tagajärgedest teavitatud ning patsient või tema seaduslik esindaja on andnud oma nõusoleku meetodi kasutamiseks. Otsusevõimetu patsiendi suhtes võib üldtunnustamata meetodit kasutada ka ilma patsiendi või tema seadusliku esindaja nõusolekuta, kui sellise meetodi kasutamata jätmine oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist.
- 9.8. Kui patsient on teadvuseta või ei ole muul põhjusel võimeline tahet 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 jätmine oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist. Patsiendi varem avaldatud või eeldatav tahe tuleb vastavalt võimalustele selgitada välja patsiendi omaste kaudu. Patsiendi omakseid tuleb teavitada patsiendi tervise seisundist, tervishoiuteenuse osutamisest ja sellega kaasnevatest ohtudest, kui see on asjaolude kohaselt võimalik.
- 9.9. Omasteks punkti 9.10. tähenduses loetakse patsiendi abikaasat, vanemaid, lapsi, õdesid ja vendi. Omasteks võib lugeda ka muid patsiendile lähedasi isikuid, kui see tuleneb patsiendi elukorraldusest.

10. ISIKUANDMETE KAITSE JA PRIVAATSUS

- 10.1. Patsiendi isikuandmete töötlemine toimub haiglas kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega.
- 10.2. Haigla ja tervishoiuteenuse osutamisel osalevad isikud peavad hoidma saladuses neile tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja tema terviseseisundi kohta, samuti hoolitsema selle eest, et dokumentides sisalduvad andmed ei saaks teatavaks kõrvalistele isikutele, kui seaduses või kokkuleppel patsiendiga ei ole ette nähtud teisiti. Eelnimetatud kohustuse täitmisest võib mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmise korral võib patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid.
- 10.3. Patsiendil on õigus määrata, kellele tohib haigla tema terviseseisundi kohta infot anda ning kellele infot anda ei tohi. Kui patsient on kindlaks määranud isiku(d), kellele infot anda ei tohi, siis haigla annab infot patsiendi kohta kõigile neile huvitatud ning selleks õigustatud isikutele, kellele info andmist patsient ei ole ära keelanud. Telefoni teel patsiendi terviseseisundi kohta infot ei anta.
- 10.4. Kuna haigla on ka õpetav asutus, viibivad vahel tervishoiuteenuse osutamise juures ka tulevased õed ja arstid (tudengid). Patsiendil on õigus mitte lubada endale tervishoiuteenuse osutamise juurde isikuid, kes ei ole tervishoiuteenuse osutamisega seotud.
- 10.5. Haiglal on õigus patsiendile tervishoiuteenuse osutamist salvestada tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise eesmärgil. Tervishoiutöötajate koolitamise eesmärgil on haiglal õigus tervishoiuteenuse osutamist salvestada siis, kui patsient on selleks oma nõusoleku andnud.

11. KAEBUSED

- 11.1. Nii patsient kui haigla lahendavad tervishoiuteenuse osutamise käigus tekkinud kaebused esmajärjekorras omavahel. Haigla tagab patsientide kaebuste lahendamise süsteemi toimimise.
- 11.2. Patsiendid saavad neile tervishoiuteenuse osutamisega seotud kaebusi või ettepanekuid esitada kaebuste ja ettepanekute kogumiseks struktuuriüksustesse üles seatud postkastide kaudu või otse kantseleisse aadressil J. Sütiste 19, Tallinn. Elektroonilise kaebuse saab saata haigla ametlikule e-posti aadressile info@regionaalhaigla.ee või haigla kodulehel www.regionaalhaigla.ee elektrooniliselt täidetaval vormil. Kõik patsientide poolt haiglale esitatud kaebused registreeritakse viivituseeta.
- 11.3. Haigla vastab esitatud kaebustele 30 päeva jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse kirjalikult patsiendi poolt esitatud aadressil, kui patsient ei ole tagasisidet soovinud muu sidevahendi abil. Haigla ei vasta kaebustele, mis on esitatud anonüümselt või milles on märgitud, et vastust ei ole vaja.

12. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

- 12.1. Haigla võib keelduda tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimisest või keeldub juba sõlmitud tervishoiuteenuse osutamise lepingu raames ravitoimingu tegemisest, kui:
 - 12.1.1. puudub arstiteaduslik põhjendus soovitud tervishoiuteenuse osutamiseks;
 - 12.1.2. raviarsti hinnangul puudub selge võimalus ravitoimingu edukaks lõpuleviimiseks;
 - 12.1.3. raviarsti hinnangul sisaldab ravitoimingu tegemine endas patsiendi jaoks suuremat riski kui ravitoimingu tegemata jätmine;
 - 12.1.4. tervishoiuteenuse osutamine seab ohtu meditsiinipersonali või kõrvalise isiku tervise või elu;
 - 12.1.5. meditsiinipersonali erialane ettevalmistus ei võimalda ette võtta ravitoimingut, mis konkreetsel juhul oleks vajalik;
 - 12.1.6. patsient taotleb tervishoiuteenuste osutamist tingimustel, mis on vastuolus käesolevate üldtingimustega.

13. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE EDASI LÜKKAMINE

- 13.1. Haigla võib tervishoiuteenuse osutamise edasi lükata, kui:
 - 13.1.1. raviarsti hinnangul on patsiendi seisukorra tõttu mõistlik tervishoiuteenuse osutamine edasi lükata;
 - 13.1.2. haigla töökorraldusliku probleemi (nt raviarsti eemalviibimise tõttu) ei ole tervishoiuteenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik;
 - 13.1.3. patsient ei saabu õigeaegselt arsti vastuvõtule, uuringule, protseduurile või haiglaravile;
 - 13.1.4. patsiendi ja raviarsti vahel tekkinud konflikti tõttu on haigla hinnangul vajalik raviarsti vahetamine;
 - 13.1.5. patsiendi poolt tasumisele kuuluv tervishoiuteenuse tasu on patsiendi poolt haiglale maksmata.
- 13.2. Haigla teatab tervishoiuteenuse osutamise edasilükkamisest patsiendile esimesel võimalusel. Kui haigla on tervishoiuteenuse osutamise edasi lükanud, pakub haigla patsiendile välja uue aja tervishoiuteenuse osutamiseks niipea, kui see on võimalik.
- 13.3. Haiglal on õigus tervishoiuteenuse osutamine punktis 13.1.5. toodud põhjusel edasi lükata, kui tervishoiuteenuse osutamise eest tasumisele kuuluv tasu on patsiendi poolt haiglale maksmata 24 tundi enne planeeritud tervishoiuteenuse osutamise aega.
- 13.4. Patsient võib ilma põhjust nimetamata tervishoiuteenuse osutamise edasi lükata, teatades sellest haiglale ette esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 24 tundi enne

planeeritud tervishoiuteenuse osutamise algust. Patsient lepib haiglaga sellisel juhul kokku uue tervishoiuteenuse osutamise aja.

14. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE LEPINGU ÜLESÜTLEMINE

- 14.1. Patsiendil on õigus tervishoiuteenuse osutamise lepingu üles öelda igal ajal ilma põhjust nimetamata.
- 14.2. Patsiendi poolt vähemalt 24 tundi ette teatamata kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele mitteilmumine loetakse patsiendi poolt tervishoiuteenuse osutamise lepingu ülesütlemiseks. Niisugusel juhul ei ole patsiendil õigust nõuda tervishoiuteenuse eest tasutud summat tagasi ning see arvestatakse haigla poolt tervishoiuteenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.
- 14.3. Haiglal on õigus tervishoiuteenuse osutamise lepingu üles öelda üksnes mõjuval põhjusel, mille tõttu ei saa tervishoiuteenuse osutajalt kõiki asjaolusid arvestades tervishoiuteenuse osutamise jätkamist oodata, seda eelkõige (kuid mitte ainult) juhtudel, kui:
 - 14.3.1. patsient ei avalda raviarstile informatsiooni, mida teadmata võib tervishoiuteenuse osutamise jätkamine sisaldada endas sama suurt või suuremat riski, kui tervishoiuteenuste osutamise lõpetamine;
 - 14.3.2. patsient ei nõustu soovitud põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole raviarsti hinnangul ka põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;
 - 14.3.3. patsient soovib tasulise tervishoiuteenuse osutamist, kuid ei tasu osutatavate tervishoiuteenuste eest vastavalt ettenähtud korrale.
- 14.4. Haigla poolt tervishoiuteenuse osutamise lepingu ülesütlemise järel osutab haigla jätkuvalt patsiendile tervishoiuteenuseid, mis on temale vältimatult vajalikud või mille osutamisest keeldumine ei ole mõistlik, arvestades patsiendi olukorda ning võimalusi saada abi teistelt tervishoiuteenuse osutajatelt.

15. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

15.1. Patsiendil on õigus:

- 15.1.1. saada vajalikku tervishoiuteenust vastavalt haigla võimalustele;
- 15.1.2. saada teavet oma terviseseisundi, haiguse, ravi ja prognoosi kohta eesti keeles; muukeelse patsiendina saada eelnimetatud teavet muus keeles, kui see on haigla poolt võimalik;
- 15.1.3. keelduda teabe vastuvõtmisest oma terviseseisundi kohta (täielik või osaline keeldumine);
- 15.1.4. aktiivselt osaleda iseenda ravi puudutavate otsuste tegemisel, olla kaasatud raviprotsessi, anda ravitoiminguteks nõusolek või keelduda sellest;
- 15.1.5. taotleda ja saada teisest arvamust teiselt eriarstilt esmase arvamuse andnud eriarsti saatekirja alusel;
- 15.1.6. saada õpetust oma haigusega toime tulemiseks, tervise hoidmiseks ja parendamiseks;
- 15.1.7. valida oma ravi ja hooldust puudutavate otsuste langetamisel esindajaks lähedane isik, keda patsient tutvustab oma raviarstile;
- 15.1.8. nõuda, et haigla hoiab tema terviseseisundit, ravi ja eraelu puudutava teabe konfidentsiaalsena (välja arvatud juhtudel, kus haiglal on õigusaktidest tulenev teabe avaldamise kohustus);
- 15.1.9. teada temaga tegelevate arstide, õdede ja muu personali nimesid;
- 15.1.10. vajadusel kasutada tõlgi abi (tõlgi teenuse kulud kannab sel juhul patsient);
- 15.1.11. saada tasulist tervishoiuteenust ning selgitusi tasulise tervishoiuteenuse hinna kujunemise kohta;

- 15.1.12. piirata enda külastajate hulka;
- 15.1.13. esitada tekkinud rahulolematuse tõttu kaebusi või teha ettepanekuid tekkinud probleemide kohta ning saada nende kohta tagasisidet;
- 15.1.14. keelduda elustamisest konkreetse haigusjuhu raames;
- 15.1.15. pöörduda haigla tegevuse kohta hinnangu saamiseks riigiasutustesse (nt Terviseamet, Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon, Andmekaitse Inspektsioon).

15.2. **Patsiendil on kohustus:**

- 15.2.1. saabuda õigeaegselt arsti vastuvõtule, uuringule, protseduurile ja haiglaravile;
- 15.2.2. teavitada meditsiinipersonali kõigest asjaoludest, mis võivad olla olulised või mõjutada terviseseisundit või tervishoiuteenuse osutamist (sh kroonilised haigused, nakkushaigused, kahjulikud harjumused jmt);
- 15.2.3. teavitada oma ravi ja oma isikut puudutavatest otsustest arsti/haiglat (nt teabe vajamine/sellest keeldumine, teabe väljastamise piiramine ja oma otsuste muutmine);
- 15.2.4. järgida kõiki patsientide käitumist reguleerivatest õigusaktidest (seadused, määrused, haiglasisesed korrad, sh haigla sisekord jmt) tulenevaid nõudeid;
- 15.2.5. tasuda tervishoiuteenuse eest ulatuses, mida ei tasu ravikindlustus või kolmas isik (visiiditasu, voodipäevatasu, omaosalus, Eesti Haigekassa poolt mittehüvitatava tervishoiuteenuse hind).

15.3. **Haiglal on õigus:**

- 15.3.1. kehtestada sisekord, mis reguleerib patsientide käitumist haiglas ning nõuda patsientidelt selle täitmist;
- 15.3.2. määrata patsiendile raviarst või asendada raviarst, teavitades patsienti sellest esimesel võimalusel;
- 15.3.3. kasutada tervishoiuteenuse osutamisel konsultantide arvamust.

15.4. **Haiglal on kohustus:**

- 15.4.1. osutada patsiendile tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse ja õendusteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja osutada seda tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega;
- 15.4.2. luua ohutu ja turvaline ravikeskkond;
- 15.4.3. kuulata patsient ära (ettenähtud vastuvõtuoja või visiidi aja piires);
- 15.4.4. teavitada patsienti tema terviseseisundist, uuringutest ja ravist;
- 15.4.5. vajaduse korral suunata patsient teise eriarsti juurde või kaasata teisi eriarste või suunata patsient teise osakonda;
- 15.4.6. patsiendile tervishoiuteenuse osutamine nõuetekohaselt dokumenteerida ning vastavaid dokumente säilitada.

16. **REGIONAALHAIGLA VASTUTUS**

- 16.1. Regionaalhaigla ja tervishoiuteenuse vahetu osutaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest. Regionaalhaigla ei vastuta tervishoiuteenuse osutamise kaaskasvatavate negatiivsete tagajärgede eest, kui tervishoiuteenuse vahetu osutaja on patsienti vastavatest võimalikest ohtudest ja tagajärgedest informeerinud ning patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks.
- 16.2. Regionaalhaigla ja tervishoiuteenuse vahetu osutaja vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama patsient, välja arvatud juhul, kui patsiendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.

16.3. Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis aastat alates ajast, mil ta sai teada Regionaalhaigla või tervishoiuteenuse vahetu osutaja poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.

17. VIITED

- 17.1. Tervishoiuteenuste korraldamise seadus
- 17.2. Eesti Haigekassa tervishoiuteenuste loetelu
- 17.3. Ravikindlustuse seadus
- 17.4. Võlaõigusseadus
- 17.5. Isikuandmete kaitse seadus
- 17.6. Sotsiaalministri 15.12.2004 määrus nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“
- 17.7. Delikaatsete isikuandmete väljastamise kord
- 17.8. Patsiendi, nende saatjate ja küllastajate sisekord
- 17.9. Tasulise tervishoiuteenuse osutamise lepingu üldtingimused
- 17.10. Patsiendi väärtasjade hoiustamise kord
- 17.11. Visiidi- ja voodipäevatasu ning hooldusravi omaosaluse maksmise kord
- 17.12. Tasuliste tervishoiuteenuste osutamise kord