

Tähis	KHA/36
Viide	22.05.2019
Versioon	1

Haigla

KORD

	Allkiri	Ees- ja perekonnanimi	Ametikoht	Kuupäev
Kinnitas:	<i>allkirjastatud digitaalselt</i>	Priit Tampere	juhatuse esimees	kuupäev digitaalallkirjas
Koostas:		Kaarin Sarapuu	kvaliteedispetsialist	01.11.2018

SIHTASUTUSE VILJANDI HAIGLA TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

EESMÄRK

Tervishoiuteenuste osutamise üldtingimuste (edaspidi üldtingimused) eesmärk on kirjeldada SA Viljandi Haigla (edaspidi Haigla) ja patsiendi vahelisi õigusi, kohustusi ja vastutust tervishoiuteenuse osutamisel Haiglas ning teavitada patsienti muudest tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikest tingimustest.

KEHTIVUS

Üldtingimused kehtivad kõigis Haigla struktuuriüksustes ning on patsientidele kättesaadavad Haigla välisveebis.

VASTUTUS

Üldtingimuste täitmise eest vastutavad Haigla kõik töötajad vastavalt oma pädevusele.

KASUTATUD MÕISTED

Patsient – inimene, kellele Haigla osutab tervishoiuteenust või kes on avaldanud soovi, et Haigla osutaks talle tervishoiuteenust.

Patsiendi seaduslik esindaja – lapsevanem või kohtu poolt määratud eestkostja.

Ravikindlustatud isik – inimene, kellel on üldjuhul Eesti Haigekassa või Euroopa Liidu liikmesriigi poolt pakutud ravikindlustus, mida tõendab Euroopa Liidu ravikindlustuskaart või kelle ravikulude maksmise kohustuse võtab üle õigusaktide alusel kindlaks määratud muu isik.

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.

Tervishoiuteenuse osutaja – tervishoiutöötaja või tervishoiuteenuseid osutav juriidiline isik.

Tervishoiutöötaja – Haigla töötaja, kes osutab Haiglas tervishoiuteenust.

Vältimatu abi – tervishoiuteenus, mida tervishoiutöötaja osutab olukorras, kus abi edasilükkamine või selle andmata jätmine võib põhjustada abivajaja surma või püsiva tervisekahjustuse.

Õendusabi – ambulatoorne või statsionaarne tervishoiuteenus, mida osutavad õde koos eriarstiga või iseseisvalt.

Ambulatoorne tervishoiuteenus – tervishoiuteenus, mille osutamiseks inimese ööpäevaringne viibimine Haiglas ei ole vajalik.

Eriarstiabi – ambulatoorne või statsionaarne tervishoiuteenus, mida osutavad eriarst ja temaga koos töötavad tervishoiutöötajad.

Statsionaarne tervishoiuteenus – tervishoiuteenus, mille osutamiseks on vajalik inimese ööpäevaringne viibimine Haiglas.

Tasuline tervishoiuteenus – igasugune tervishoiuteenus, mille eest tasub patsient vastavalt Tasulise tervishoiuteenuse osutamise korrale KHA/27.

Raviasutus – Haigla hooned, kus Haigla osutab tervishoiuteenust.

TEGEVUSKIRJELDUS

1. Üldsätted

- 1.1. Üldtingimusi käsitatakse võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena.
- 1.2. Tervishoiuteenuse osutamine patsiendile toimub võlaõigusseaduse, üldtingimuste ja tervishoiuteenuse osutamiseks sõlmitava lepingu alusel (vt punkt 2.1.).
- 1.3. Tervishoiuteenus peab vastama vähemalt arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega.
- 1.4. Haigla osutab patsiendile tervishoiuteenust eesti keeles. Juhul, kui tervishoiuteenust osutav Haigla töötaja valdab muud patsiendile arusaadavat keelt, võib vastastikusel kokkuleppel suhtlus patsiendi ja Haigla töötaja vahel toimuda selles keeles.
- 1.5. Üldtingimustes ning muudes patsiendi ja Haigla suhteid reguleerivates Haigla dokumentides sätestatu vastuolu korral kohaldatakse üldtingimusi.
- 1.6. Üldtingimustes reguleerimata küsimustes juhendatakse vastavat valdkonda reguleerivatest Eesti Vabariigi õigusaktidest.
- 1.7. Tasulise tervishoiuteenuse osutamine on sätestatud Viljandi haigla Tasulise tervishoiuteenuse osutamise korras KHA/27.

2. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimine, lepingu lõppemine ja lõpetamine

- 2.1. Tervishoiuteenuse osutamise leping sõlmitakse üldjuhul suulise lepinguna ja loetakse Haigla ja patsiendi vahel sõlmituks patsiendile ambulatoorse (sh päevaravi) või statsionaarse tervishoiuteenuse osutamise aja broneerimisega tervishoiuteenuse osutamiseks Haiglas, broneeringu puudumisel teenuse osutamise alustamisega.
- 2.2. Patsient kohustub järgima üldtingimusi tervishoiuteenuse osutamiseks vastuvõtuaja broneerimise korral alates broneeringu tegemisest ning muul juhul teenuse osutamise alustamisest.
- 2.3. Haiglal on õigus keelduda lepingu sõlmimisest kui patsiendi taotletavad lepingutingimused on vastuolus seaduse või tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimuste või Haigla sisereeglitega.
- 2.4. Haigla võib keelduda lepingu sõlmimisest, kui:
 - 2.4.1. patsiendi soovitud teenuse osutamine ei ole patsiendi tervise seisukohast vajalik või näidustatud;
 - 2.4.2. muus Euroopa Liidu liikmesriigis kui Eestis ravikindlustatud patsient ei esita enne tervishoiuteenuse osutamise algust kindlustuskaitse tõendamiseks kindlustava riigi

- pädeva asutuse poolt välja antud tõendit või kehtivat Euroopa Liidu ravikindlustuskaarti või selle asendussertifikaati, v.a kui patsient tasub tervishoiuteenuse eest ise;
- 2.4.3. patsiendil on varasemast tervishoiuteenuse osutamisest võlgnevus Haigla ees ja ei vaja vältimatut abi;
- 2.4.4. kui esineb asjaolu, mis annaks Haiglale õiguse juba sõlmitud leping üles öelda (punkt 2.8).
- 2.5. Tervishoiuteenuse osutamise leping lõpeb:
- 2.5.1. tervishoiuteenuse osutamise lõppemisega;
- 2.5.2. tervishoiuteenuse osutamise ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse osutaja poolt;
- 2.5.3. lepingu ülesütlemisega;
- 2.5.4. patsiendi surmaga (võlaõigusseaduse § 772 lg 1 punkt 1).
- 2.6. Patsient võib tervishoiuteenuse osutamise lepingu igal ajal põhjust avaldamata üles öelda.
- 2.7. Haigla võib lepingu üles öelda üksnes mõjuval põhjusel. Mõjuva põhjuse olemasolul on Haiglal siiski kohustus osutada tervishoiuteenust, kuni patsient saab tervishoiuteenuse mujalt.
- 2.8. Mõjuvaks põhjuseks punkti 2.7 tähenduses loetakse eelkõige järgnevad olukorrad:
- 2.8.1. patsient rikub lepingulisi kohustusi ning rikkumine seab ohtu Haigla töötajad, teised patsiendid või nende tervise;
- 2.8.2. patsient rikub kaasaaitamise kohustust (nt ei lase teha vajalikke uuringuid, protseduure) või teabe andmise kohustust (nt ei avalda tervishoiutöötajale tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikku informatsiooni);
- 2.8.3. patsiendi soovitud tervishoiuteenuse osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud või toob patsiendi elule ja tervisele kaasa suurema riski kui tervishoiuteenuse osutamata jätmine;
- 2.8.4. Haigla ei ole tegevusloa kohaselt õigust osutada patsiendile soovitud tervishoiuteenust;
- 2.8.5. Haigla töötajatel ei ole võimalik patsiendiga temale arusaadavas keeles suhelda ja patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu Haiglal ei ole võimalik saada patsiendi teavitatud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks;
- 2.8.6. patsient on Haigla ambulatoorsel- või statsionaarsel ravil viibides alkoholi- või narkojoobes või esinevad patsiendil Haigla töötajate hinnangul alkoholi- või narkojoobe viitavad tunnused, mis on loetletud sotsiaalministri 26.06.2014 määruses nr 37 "Joobeseisundile viitavate tunnuste loetelu ja nende tunnuste esinemise või mitteesinemise tuvastamise viisid";
- 2.8.7. patsient käitub Haigla töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende, teiste patsientide või muude Haiglas viibivate isikute suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda.
- 2.9. Vältimatut arstiabi osutatakse erakorralise meditsiini osakonnas patsientidele, kelle tervise seisund ei võimalda plaanilise arstiabi järjekorras ootamist.
- 2.9.1. Vältimatu arstiabi saamiseks pöördub patsient ise, saabub kiirabiga, pere- või eriarsti saatekirja alusel. Vältimatu arstiabi saamiseks tuleb patsiendil ennast vastuvõtule registreerida erakorralise meditsiini osakonnas kohapeal ning patsientidele tervishoiuteenuse osutamisel lähtutakse Eesti Erakorralise Meditsiini Arstide Seltsi triaazi juhendist.

3. Vastuvõtutaja broneerimine, broneeringu muutmine ja tühistamine

- 3.1. Patsiendile broneerib plaanilise ambulatoorse tervishoiuteenuse (v.a päevaravi) vastuvõtutaja kas patsient ise, patsiendi seaduslik esindaja või lähedane isik või tervishoiutöötaja. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamise vajaduse otsustab ja sellele suunab Haigla või muu tervishoiuteenuse osutaja tervishoiutöötaja või seaduses määratud muu isik.

- 3.2. Tervishoiuteenusele registreerimine on kirjeldatud juhendis JHA/4 SA Viljandi Haigla plaanilise ravijärjekorra pidamise juhend.
- 3.3. Juhul, kui ambulatoorsele tervishoiuteenuse osutamisele registreerunud patsient ei saa ettenähtud ajal vastuvõtule tulla, on ta kohustatud sellest Haiglale 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.

4. Vastuvõtule tulemine ja ilmumata jätmine

- 4.1. Ambulatoorsele tervishoiuteenusele tulev patsient peab arvestama enne tervishoiuteenuse osutamist vajalike registratuuritoimingutega ning saabuma raviasutusse vähemalt 15 minutuit enne ambulatoorse tervishoiuteenuse vastuvõtuaja algust. Statsionaarsele tervishoiuteenusele ilmub patsient kokkulepitud ajal.
- 4.2. Patsient võtab tervishoiuteenuse osutamisele tulles kaasa riigiasutuse poolt väljaantud fotoga isikut tõendava dokumendi (isikut tõendavate dokumentide seaduse § 2 lg 2 mõistes), tervishoiuteenuse osutamisele suunanud tervishoiutöötaja saatekirja selle kohustuslikkuse korral juhul, kui saatekiri oli patsiendile antud paberkujul, visiiditasu maksmiseks vajaliku raha ning eelnevate uuringute andmed (kui andmed ei ole tervishoiutöötajale kättesaadavad tervise infosüsteemist).
- 4.3. Kui patsient saabub ambulatoorse tervishoiuteenuse vastuvõtule hiljem kui 15 minutit pärast planeeritud vastuvõtuaja algust, on Haiglal õigus ettenähtud ajal patsiendile tervishoiuteenuse osutamisest keelduda. Kui teenust ei ole võimalik hilinemise tõttu osutada, loetakse, et patsient ei ilmunud vastuvõtule. Kui patsient ei tule kokkulepitud ajal statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele, siis loetakse patsient tervishoiuteenuse osutamisest loobunuks.
- 4.4. Kui patsient muudab broneeringut või ütleb tervishoiuteenuse osutamise lepingu üles vähem kui 24 tundi enne tervishoiuteenuse osutamiseks kokkulepitud aega või ei ilmu tervishoiuteenuse osutamiseks kokkulepitud ajal lepingu täitmise kohta, on tervishoiuteenuse osutajal õigus jätta tasutud visiiditasu patsiendile tagastamata ja arvestada see leppetrahviks, juhul kui patsient on visiiditasu eelnevalt tasunud, või nõuda patsiendilt järgmise tervishoiuteenuse lepingu täitmisel visiiditasu kahekordses suuruses.
- 4.5. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele tulles võtab patsient lisaks punktis 4.2. nimetatule kaasa ka igapäevaselt kasutatavad ravimid, vajaminevad abivahendid (prillid, kuuldeaparaat, kargud, kepp jms) ja isiklikud hügieenitarbed, vahetusjalanõud, soovi korral pidžaama või hommikumantli.
- 4.6. Plaanilisele haiglaravile vastuvõtt toimub klienditeenindaja poolt patsientide riiete hoius (peahoone I korrusel C-korpuses) alates kell **8.00**.
- 4.7. Statsionaarsele raviteenusele tulles toimub riietumine Haiglasse tulles ja Haiglast lahkudes patsientide riiete hoius. Isiklikud asjad, mille osakonda viimine ei ole lubatud (nt üleriided) ning asjad, mida patsient soovib tervishoiuteenuse osutamise ajaks üle anda, võetakse hoiule akti alusel. Haigla vastutab ainult akti alusel hoiule antud asjade eest.
- 4.8. Statsionaarsele raviteenusele tulles Haiglasse vastuvõtul, v.a psühhiaatrikliinikus ja hoolekandekeskuses, paigaldatakse patsiendile randmepael, millel on patsiendi tuvastamiseks esmane vajalik info sh patsiendi nimi, isikukood, Haiglasse saabumise aeg, osakond ning haigusloo number. Randmepaela olemasolu on vajalik kogu Haiglas viibimise perioodi jooksul. Haiglast lahkumisel randmepael eemaldatakse.

5. Tervishoiuteenuse eest tasumine

- 5.1. Eestis või Euroopas ravikindlustatud isikutele osutatud tervishoiuteenuste eest tasub Eesti Haigekassa ravikindlustuse seaduse ja selle rakendusaktide alusel.

- 5.2. Patsiendid, kellele osutatavate tervishoiuteenuse eest tasumise kohustuse võtab üle Eesti Haigekassa, tasuvad Haiglale visiidi- ja voodipäevatasu ning omaosaluse määra vastavalt eesti Haigekassa hinnakirjale.
- 5.3. Tervishoiuteenuste eest, mida Eesti Haigekassa ei hüvita, tasub patsient. Erandina ei tasu patsient tervishoiuteenuse eest, mille on Haiglalt patsiendi jaoks tellinud ning mille eest tasub teine tervishoiuteenuse osutaja või mida osutatakse Haigla ja kolmanda isiku vahel sõlmitud lepingu alusel.
- 5.4. Juhul, kui Eesti Haigekassas kindlustamata patsiendil on sõlmitud ravikindlustusleping mõne teise kindlustusandjaga, võib Haigla otsustada kindlustusseltsi garantiikirja alusel tervishoiuteenuse eest tasumise otse kindlustusseltsi poolt.
- 5.5. Patsient tasub tervishoiuteenuse eest vastavalt SA Viljandi Haigla visiiditasu võtmise juhendile JHA/38 ja SA Viljandi Haigla voodipäevatasu võtmise juhendile JHA/36. Patsient tasub visiiditasu enne tervishoiuteenuse osutamist sularahas, pangakaardiga või ülekandega. Haiglas viibimise voodipäevatasu tasutakse pärast tervishoiuteenuse osutamise lõppemist. Vältimatut abi vajav patsient tasub visiiditasu erakorralise meditsiini osakonnas sularahas või pangakaardiga või väljastatud arve alusel ülekandega.

6. Patsiendi nõusolek

- 6.1. Tervishoiuteenuse osutamine toimub üksnes patsiendi nõusolekul.
- 6.2. Eeldatakse, et teadlikult tervishoiuteenuse osutamisele saabumisega on patsient avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks. Vajadusel ja seadusega nõutud juhtudel vormistatakse patsiendi nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 6.3. Patsiendi nõusolekute saamine on täpsemalt kirjeldatud juhendis JHA/110 SA Viljandi Haigla patsiendi/kliendi üldise teavitamise ja nõusoleku võtmise juhend.
- 6.4. Piiratud teovõimega patsiendi puhul annab nõusoleku tervishoiuteenuse osutamiseks patsiendi seaduslik esindaja, 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 7.3. nimetatud asjaoludest ja tehtud otsustest teavitada mõistlikus ulatuses.
- 6.5. Tervishoiuteenuse vahetu osutaja ei või avaldada patsiendile üldtingimuste punkti 7.3. nimetatud teavet, kui patsient keeldub teabe vastuvõtmisest ja sellega ei kahjustata tema ega teiste isikute õigustatud huve.
- 6.6. Kui patsient on teadvuseta või ei ole muul põhjusel võimeline tahet väljendama ja patsiendil ei ole seaduslikku esindajat või seaduslikku esindajat ei ole võimalik kätte saada, on tervishoiuteenuse osutamine lubatud nõusolekuta, kui teenuse osutamine on patsiendi huvides ja vastab patsiendi poolt varem avaldatud taatele või eeldatavale taatele ning tervishoiuteenuse viivitamatu osutamata jätmine oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist.
- 6.7. 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.
- 6.8. 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.
- 6.9. Seadusega sätestatud juhtudel ja ulatuses (nt tahtest olematu ravi puhul või nakkushaiguste tõkestamiseks vajalik ravi) ei ole patsiendi ega tema seadusliku esindaja nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks vajalik.
- 6.10. Patsient võib tervishoiuteenuse osutamiseks antud nõusoleku igal ajal tagasi võtta. Avaldus nõusoleku tagasivõtmiseks vormistatakse alati kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

- 6.11. Kui patsient ja/või tema seaduslik esindaja tervishoiuteenuse esitamise 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.
- 6.12. Tervishoiuteenusest keeldumist tõendab patsiendi sellekohane allkiri. Allkirja andmisest keeldumise korral dokumenteeritakse keeldumine vähemalt kahe tervishoiutöötaja poolt, välja arvatud juhul kui teenuse olemusest tulenevalt osutatakse tervishoiuteenust üksi. Tervishoiuteenusest keeldumise andmeid säilitatakse tervishoiuteenuse osutamist tõendava dokumendi juures.

7. Vastastikune koostöö

- 7.1. Haigla töötajad ja patsiendid on kohustatud üksteisesse suhtuma lugupidamisega ja üksteise väärikust austavalt.
- 7.2. Parima tervishoiuteenuse saamiseks teavitab patsient oma parima arusaama järgi raviarsti kõigist asjaoludest, mille teadmine on vajalik tervishoiuteenuse osutamiseks, sealhulgas oma tervisest, haiguse kulust, teistest ja kasutatavatest ravimitest.
- 7.3. 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.
- 7.4. Tervishoiuteenuse osutaja ei või reeglina patsiendile lubada patsiendi paranemist ja/või uuringu/operatsiooni edukust.
- 7.5. 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.
- 7.6. Statsionaarsel ravil olles järgib patsient Haigla sisekorraeskirja.
- 7.7. Raviarst ja teised tervishoiutöötajad arvestavad ravitegevuses patsiendi isiklikke eelistusi niivõrd, kui see on Haiglas võimalik.
- 7.8. Patsiendi teise tervishoiuteenuste osutaja juurde edasisuunamisel annab raviarst patsiendile saatekirja.
- 7.9. Patsientidel, külastajatel ja töötajatel on õigus viibida Haiglas ilma, et tema Haiglas viibimist jäädvustataks. Seega on üldreegli kohaselt Haigla territooriumil filmimine ja pildistamine keelatud. Erandina on filmimine ja pildistamine lubatud üksnes vastava kooskõlastusega.

8. Isikuandmete kaitse ja privaatusus

- 8.1. Haigla tegeleb patsiendile tervishoiuteenuste osutamisega. Patsiendi isikuandmeid töötleb Haigla selleks, et patsiendile võimalikult kvaliteetselt tervishoiuteenust osutada. Tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil on Haiglal vajalik töödelda patsiendi või tema lähedase kontaktandmeid, isiku tuvastamist võimaldavaid andmeid (isikukood, sünniaeg), patsiendi muid üldandmeid (nagu eelistatud suhtluskeel) ja patsiendi terviseandmeid. Töötlemise õiguslikuks aluseks on tervishoiuteenuste korraldamise seaduse § 41¹.
- 8.2. Patsiendi isikuandmete töötlemine toimub Haiglas kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega.
- 8.3. 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.

- 8.4. Haigla võib edastada patsiendi terviseandmeid patsiendile tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil teisele tervishoiuasutusele. Haigla tervishoiutöötajal ja Haiglal organisatsioonina on õigus patsiendile parima tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil konsulteerida teise tervishoiutöötaja või tervishoiuasutusega.
- 8.5. Patsiendil on õigus määrata, kellele tohib Haigla tema tervises seisundi 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 tervises seisundi kohta infot ei anta.
- 8.6. Kui Haigla poole pöördub isikuandmete saamiseks kohus või täidesaatva võimu asutus (politsei, prokuratuur, julgeolekuasutus), siis on Haigla kohustatud neile patsiendi isikuandmeid esitama vastavalt õigusaktide nõuetele. Iga pöördumise korral tehakse kindlaks isikuandmete väljastamise nõude õiguslik alus. Esitatud taotlus ja isikuandmete väljastamine või väljastamisest keeldumine dokumenteeritakse.
- 8.7. Haigla kui tervishoiuteenuse osutajal on kohustus tervishoiuteenuse osutamine nõuetekohaselt dokumenteerida. Dokumenteerimiskohustus tuleneb võlaõigusseaduse §-st 769, tervishoiuteenuste korraldamise seaduse §-st 4² ja sotsiaalministri määrusest „Tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise tingimused ja kord“.
- 8.8. Haigla säilitab tervishoiuteenuse osutamisega seotud andmeid nii kaua nagu kehtivad õigusaktid nõuavad.
- 8.9. Kui tervishoiuteenuse või muu teenuse osutamise eest tasub patsient ise või kui patsient maksab visiiditasu või voodipäevatasu, siis töötleb Haigla arveinfot tasumise võimaldamise eesmärgil. Kui tasumata arvete osas ei õnnestu patsiendiga tasumise kokkulepet saavutada, on Haiglal õigus kasutada inkassoteenust ning sel eesmärgil arveinfot inkassoteenuse pakkujale edastada.
- 8.10. Saamaks patsiendiga kontakti või informeerimaks patsiendi omakseid patsiendi Haiglas viibimisest, küsib Haigla patsiendilt kontaktisikute andmed.
- 8.11. Haigla edastab patsiendile tema tervist puudutavad andmed eelkõige ambulatoorsel- või statsionaarsel tervishoiuteenusel viibimisel ja riiklikus tervise infosüsteemis (Digilugu). Kokkuleppel patsiendiga võib Haigla edastada patsiendile andmeid ka telefoni, posti või e-posti teel. Haiglal on õigus keelduda andmete edastamisest sidevahendi abil, kui Haiglal tekib kahtlus isikuandmeid vastu võtva inimese isikus või isikuandmete edastamise turvalisuses.
- 8.12. Haigla võib kaasata tervishoiuteenuse osutamise juurde tudengeid ja täiendõppijaid teavitades sellest patsienti. Juhul, kui patsient eelnimetatud isikute kaasamist temale tervishoiuteenuse osutamisele ei soovi, peab ta sellest teavitama talle tervishoiuteenust osutavat tervishoiutöötajat.
- 8.13. Haigla võib kasutada turvakaameraid isikute ja vara turvalisuse kaitse eesmärgil, tähistades turvakaamerate mõjuala vastavate märkidega.

9. Haigla ja patsiendi põhikohustused

- 9.1. Haigla ja patsient kohtlevad teineteist lugupidavalt.
- 9.2. Tervishoiuteenuse lepingu sõlmimisega kohustub Haigla:
 - 9.2.1. osutama patsiendile vastavalt vajadusele ambulatoorset ja statsionaarset tervishoiuteenust. Tervishoiuteenuse osutaja otsusel ja kokkuleppel patsiendiga võib patsiendile konsultatsiooni anda telefoni või e-kirja teel;
 - 9.2.2. osutama teenust eesti keeles. Kokkuleppel tervishoiutöötaja võib suhtlus patsiendi ja antud tervishoiutöötaja vahel toimuda ka muus keeles;
 - 9.2.3. teavitama patsienti tema läbivaatamise tulemustest ja tervises seisundist, võimalikest haigustest ning nende kulgemisest;
 - 9.2.4. teavitama patsienti temale pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja

- vajalikest tervishoiuteenustest ning raviarstilt infosaamise võimalustest nii enne tervishoiuteenuse osutamist kui ka selle ajal;
- 9.2.5. dokumenteerima tervishoiuteenuse osutamise vastavalt kehtivatele nõuetele;
- 9.2.6. hoidma saladuses tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja terviseseisundi kohta;
- 9.2.7. esitama patsiendi nõudel punktis 9.2.3. nimetatud teavet kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 9.3. Tervishoiuteenuse lepingu sõlmimisega kohustub patsient:
- 9.3.1. maksma tervishoiuteenuse osutamise eest tasu ulatuses, mille tervishoiuteenuse osutamise kulusid ei kata Eesti Haigekassa või muu isik;
- 9.3.2. avaldama tervishoiuteenuse osutajale oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud;
- 9.3.3. osutama kaasabi, mida tervishoiuteenuse osutaja teenuse osutamiseks vajab;
- 9.3.4. täitma tervishoiutöötaja määratud meditsiiniliselt põhjendatud ravi ning ettekirjutusi nii tervishoiuteenuse osutamise ajal kui ka järgselt;
- 9.3.5. statsionaarsel ravil viibides lahkuma Haiglast üksnes raviarsti loal;
- 9.3.6. järgima Haigla raviasutuses viibimise ajal patsiendile kehtestatud sisekorda ning muid patsiendile kehtestatud eeskirju ja nõudeid.

10. Patsiendi tagasiside ja kaebused

- 10.1. Patsiendi ja Haigla vahel tervishoiuteenuse osutamise käigus tekkinud kaebuste lahendamine toimub soovitatavalt/esmajärjekorras omavahel.
- 10.2. Patsiendid saavad neile tervishoiuteenuse osutamisega seotud kaebusi, ettepanekuid või tänusõnu esitada SA Viljandi Haiglale:
- 10.2.1. kirjalikult postiaadressile Pärna tee 3, Jämejala küla, Viljandi vald, 71024 Viljandi maakond või elektrooniliselt e-posti aadressil vmh@vmh.ee;
- 10.2.2. kirjalikult, pannes kirja Rõõmula/Murela postkasti, mis asuvad peahoone fuajeedes ja kliinikute allüksustes;
- 10.2.3. suuliselt, kui kaebuse, ettepaneku või tänusõnade esitajal ei ole (tervislikel või muudel põhjustel) võimalik oma sõnumit kirjalikult esitada. Sellisel juhul fikseerib vastuvõtja kaebuse, ettepaneku või tänusõnade sisu ja esitaja andmed ning edastab need Haigla sekretärile.
- 10.3. Kõik patsientide poolt Haiglale esitatud kaebused registreeritakse.
- 10.4. Haigla tagab patsientide kaebuste lahendamise vastavalt juhendile SA Viljandi Haigla kaebuste ja ettepanekute kord KHA/3.
- 10.5. Kui patsient ei ole rahul tervishoiuteenuse kvaliteediga, võib patsient lisaks Haigla poole pöördumisele pöörduda ka järgnevate asutuste poole:
- 10.5.1. Sotsiaalministeeriumi juures töötav tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon (postiaadress Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn, e-posti aadress info@sm.ee);
- 10.5.2. Eesti Haigekassa Tartu osakond (postiaadress Põllu 1a, 50303 Tartu, e-posti aadress tartu@haigekassa.ee);
- 10.5.3. Terviseamet (postiaadress Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn, e-posti aadress kesk@terviseamet.ee).

SEOTUD DOKUMENDID

- KHA/2 – SA Viljandi Haigla klienditeeninduse standard
- JHA/38 - SA Viljandi Haigla visiiditasu võtmise juhend
- JHA/36 – SA Viljandi Haigla voodipäevatasu võtmise juhend
- KHA/27 – Tasulise tervishoiuteenuse osutamise kord

KASUTATUD ALLIKAD

Tervishoiuteenuste korraldamise seadus

Ravikindlustuse seadus

Võlaõigusseadus

Isikuandmete kaitse seadus

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusest (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

Sotsiaalministri 15.12.2004 määrus nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“