

Sihtasutus Kõrva-Nina-Kurguhaiguste Kliinik teenuse osutamise lepingu tüüptingimused

1. TÜÜPTINGIMUSTE ULATUS

- 1.1. Sihtasutuse Kõrva-Nina-Kurguhaiguste Kliinik („KNK“) teenuse osutamise tüüptingimused („Tüüptingimused“) sätestavad patsiendi ning Kliiniku õigused, kohustused ja vastutuse patsiendile KNK-s teenuse osutamisel.
- 1.2. Tüüptingimusi käsitatakse tervishoiuteenuste osas võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena ja tervist toetavate teenuste osas käsunduslepingu alusel teenuse osutamise tüüptingimustena.

2. MÕISTED

- 2.1. **Patsient** – inimene, kellele KNK osutab teenust või kes on avaldanud soovi, et talle teenust osutataks.
- 2.2. **Teenus** – KNK pakutav tervishoiuteenus või tervist toetav teenus. KNK teenused on loetletud KNK kodulehel ning samuti on võimalik Patsiendil nendega tutvuda kohapeal KNK-s.
- 2.3. **Tervishoiuteenus** – KNK töötaja või lepingupartneri tegevuse haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja ravimiseks eesmärgiga leevendada Patsiendi vaevusi, hoida ära tema terviseseisundi halvenemist või haiguse ägenemist ning taastada tervist.
- 2.4. **Tervist toetav teenus** – KNK töötaja või lepingupartneri tegevus, mille eesmärgiks on hoida ja taastada Patsiendi tervist või tõsta Patsiendi elukvaliteeti, kuid mida ei loeta kehtivate õigusaktide järgi tervishoiuteenuseks.
- 2.5. **KNK töötaja** – arst või õde, kes on registreeritud Terviseametis ja osutab tervishoiuteenuseid KNK kaudu; sh logopeed või tugipersonali liige.
- 2.6. **Tervishoiuteenuse osutaja** – KNK töötaja või tervishoiuteenuseid osutav juriidiline isik Sihtasutus Kõrva-Nina-Kurguhaiguste Kliinik.
- 2.7. **Ambulatoorne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus või tervist toetav teenus, mille osutamiseks inimese ööpäevaringne viibimine haiglas ei ole vajalik.
- 2.8. **Statsionaarne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus või tervist toetav teenus, mille osutamiseks on vajalik inimese ööpäevaringne viibimine haiglas.
- 2.9. **Vältimatu abi** – tervishoiuteenus, mida KNK töötaja osutab olukorras, kus abi edasilükkamine või selle andmata jätmine võib põhjustada abivajaja surma või püsiva tervisekahjustuse.

3. ÜLDSÄTTED

- 3.1. Teenuse osutamise leping loetakse KNK ja Patsiendi vahel sõlmituks Patsiendi registreerimisel KNK teenuse osutamisele. Teenuse osutamisele registreerimisega kohustub Patsient järgima Tüüptingimusi.
- 3.2. Teenuse osutamise lepingu moodustavad Tüüptingimused ning Patsiendiga suuliselt või kirjalikult kokkulepitud tingimused. Lisaks sellele reguleerivad Patsiendi ja KNK vahelist õigussuhet Patsiendile teatavaks tehtud sisereeglid (näiteks arstide vastuvõtuajad, sisekorraeeskirjad ja ravijärjekorrad) ning asjakohased õigusaktid.
- 3.3. KNK poolt osutatav Tervishoiuteenus vastab arstiteaduse üldisele tasemele tervishoiuteenuse osutamise ajal ning seda osutatakse Tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega. KNK poolt osutatav Tervist toetav teenus vastab selle kutseala kõrgeimatele standarditele.
- 3.4. Võimalikult kvaliteetse Teenuse ja parima võimaliku tulemuse tagamiseks teevad Tervishoiuteenuse osutaja ning Patsient koostööd.

4. TEENUSELE REGISTREERIMINE

- 4.1. KNK Teenusele on võimalik registreerida:
 - 4.1.1. KNK digiregistratuurs veebilehel: www.digilugu.ee;
 - 4.1.2. telefoni teel numbril: +372 6405570; või
 - 4.1.3. KNK registratuuris kohapeal, aadressil Mustamäe tee 55a, Tallinn.
- 4.2. Patsiendid registreeritakse Teenuse osutamiseks üldjärjekorras esimesele vabale ajale või Patsiendi soovil hilisemale vabale ajale. Ravijärjekorra pidamisel lähtub KNK õigusaktide nõuetest ja KNK „Ravijärjekorra pidamise korrast“.
- 4.3. KNK-l on õigus keelduda Patsiendi Teenusele registreerimisest, kui esineb mõni Tüüptingimuste peatükis „Teenuse osutamisest keeldumine“ nimetatud alus.

5. TEENUSE OSUTAMISELE TULEMINE

- 5.1. Teenuse osutamisele tuleb Patsient peab kaasa võtma:
 - 5.1.1. isikut tõendava dokumendi (pass; ID kaart);
 - 5.1.2. KNK teatise ravile kutsumise kohta (olemasolul);
 - 5.1.3. garantiikirja (juhul, kui maksmine toimub garantiikirja alusel);
 - 5.1.4. pere- või eriarsti saatekirja (olemasolul ning juhul, kui seda ei ole varem edastatud);
 - 5.1.5. isikliku abivahendi kaardi (kui see on Patsiendile väljastatud);
 - 5.1.6. ravimid, mida Patsient igapäevaselt kasutab;
- 5.2. Väikelastele on soovitatav kaasa võtta vajalikud hügieenitarbed, soovi korral oma toit ja lapse lemmiklelu(d).
- 5.3. Teenuse osutamisele ei ole soovitatav kaasa võtta väärtasju. KNK ei vastuta Patsiendi või tema lähedaste väärtasjade eest, mida ei hoitud seifis.
- 5.4. Teenuse osutamisele tuleb Patsient peab arvestama enne Teenuse osutamist vajalike registratuuritoimingutega ning saabuma kliinikusse soovitatavalt 10 minutit enne Teenuse osutamise ettenähtud algust.
- 5.5. Kui Patsient saabub Teenuse osutamisele varem, ei pruugi KNK-l olla võimalust Patsienti varem vastu võtta, seetõttu ei võta KNK endale kohustust Patsienti kokkulepitust varem vastu võtta.
- 5.6. Juhul, kui Teenuse osutamisele registreerunud Patsient ei saa ettenähtud ajal KNK-sse tulla, on ta kohustatud sellest KNK-le teatama vähemalt 24 tundi (1 tööpäev) enne ettenähtud Teenuse osutamise aega.
- 5.7. Juhul, kui Patsient hilineb Teenuse osutamisele enam kui 10 minutit, on KNK-l õigus ettenähtud ajal Tervishoiuteenuse osutamisest loobuda.
- 5.8. Teenuse osutamisele tulles alkoholi või narkootiliste ainetest tingitud joobe seisundis Teenuse osutamine peatatakse ning Patsiendil tuleb tasuda saamata jäänud Teenuste maksumus.

6. PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS

- 6.1. KNK võib Patsiendi läbi vaadata ja talle Tervishoiuteenust osutada üksnes tema nõusolekul.
- 6.2. KNK eeldab, et Patsient on teadlikult Tervishoiuteenuse osutamisele saabumisega avaldanud nõusolekut talle Tervishoiuteenuse osutamiseks.
- 6.3. Patsient võib nii enne kui ka Tervishoiuteenuse osutamise ajal muuta meelt ja nõusoleku tagasi võtta. KNK ettepanekul vormistatakse nõusolek ja/või selle tagasivõtmise avaldus kirjalikus vormis või e-kirja teel. Kirjalik või e-kirja vormis antud nõusolek tuleb tagasi võtta samas vormis.

- 6.4. Kui Patsient ei ole 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 viivitamatut osutamata jätmise ohtlik Patsiendi elule või kahjustaks oluliselt Patsiendi tervist.
 - 6.5. Otsusevõimetu Patsiendi varem avaldatud või eeldatav tahe tuleb vastavalt võimalustele selgitada välja Patsiendi omaste kaudu. Patsiendi omakseid tuleb teavitada Patsiendi terviseseisundist, Tervishoiuteenuse osutamises ja sellega kaasnevatest ohtudest, kui see on asjaolude kohaselt võimalik. Omasteks loetakse Patsiendi abikaasat, vanemaid, lapsi, õdesid ja vendi. Omasteks võib lugeda ka muid Patsiendile lähedasi isikuid, kui see tuleneb Patsiendi elukorraldusest, näiteks Patsiendi elukaaslast.
 - 6.6. Kui teovõimeline Patsient ei saa oma tahet väljendada allkirja andmisega kognitiivse häire tõttu või muul samaväärsel põhjusel, siis võib kirjaliku nõusoleku asendada kahe tunnistaja juuresolekul antud suulise nõusolekuga, mis on Patsiendi ravidokumentides dokumenteeritud. Tunnistajad võivad olla KNK töötajad või Patsiendi lähedased.
- 7. ALAELISELE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE**
- 7.1. Vastavalt tsiiviilseadustiku üldosa seadusele loetakse alaealisi piiratud teovõimega isikuteks. Piiratud teovõimega Patsientide puhul on Patsiendi seaduslikul esindajal (lapsevanemal või kohtu määratud eestkostjal) õigus anda Patsiendi eest teavitatud nõusolek Tervishoiuteenuse osutamiseks või Patsiendi terviseseisundi kohta info avaldamiseks kolmandatele isikutele niivõrd, kui võrd Patsient ei ole võimeline poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma.
 - 7.2. Kõigi alaealist puudutatavate otsuste puhul seab KNK esikohale alaealise huvid ja heaolu, sh selgitab välja kõik tähtsust omavad asjaolud, mis on vajalikud, et hinnata otsuse mõju lapse õigustele ja heaolule, selgitab lapsele kavandatava otsuse sisu ja põhjuste ning kuulab alaealise ära tema vanust ja arengutaset arvestades sobival viisil. Kui seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselt alaealise Patsiendi huve, ei või KNK seda järgida.
- 8. PATSIENDI JA KNK KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL**
- 8.1. KNK töötajad ja Patsiendid kohtlevad teineteist lugupidavalt.
 - 8.2. Patsient järgib KNK töötaja poolt paranemise eesmärgil antud soovitusi.
 - 8.3. Võimalikult hea ravitulemuse saavutamiseks teavitab Patsient temale vahetult Teenust osutavaid KNK töötajaid kõigist asjaoludest, mis võivad mõjutada tema terviseseisundit ja talle Teenuse osutamist, näiteks kroonilised haigused, ebatervislikud harjumused, tarvitavad ravimid.
 - 8.4. KNK osutab Teenust eesti keeles või Patsiendiga kokkuleppel muus keeles.
 - 8.5. Patsiendil on õigus olla KNK töötaja poolt ettenähtud vastuvõtuoja piires ärakuulatud.
 - 8.6. KNK teavitab Patsienti tema läbivaatamise tulemustest ja terviseseisundist, sh võimalikest haigustest ja nende kulgemisest. KNK selgitab Patsiendile vajaliku Tervishoiuteenuse kättesaadavust, olemust, otstarvet, kaasnevaid ohte, tagajärgi ning alternatiive.
 - 8.7. KNK 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.
 - 8.8. KNK ei saa anda lubadust Patsiendi paranemiseks.
 - 8.9. Patsiendil on õigus:
 - 8.9.1. isikupuutumatusel ja eneseväärikusele;
 - 8.9.2. teisele arvamusele;
 - 8.9.3. privaatsusele ja konfidentsiaalsusele;
 - 8.9.4. füüsilisele turvalisusele;
 - 8.9.5. väärikale ja viisakale kohtlemisele;
 - 8.9.6. esitada kaebusi ja ettepanekuid;
 - 8.9.7. saada raviarstilt teavet oma tervisliku seisundi ja talle osutatud Tervishoiuteenuste kohta;
 - 8.9.8. saada teavet enda isikuandmete kaitse kohta;
 - 8.9.9. saada KNK-s töötavatel spetsialistidelt teavet vastava spetsialisti pädevuse piirides.
- 8.10. Teenuse osutamise lepinguga kohustub Patsient:**
- 8.10.1. maksma Teenuse osutamise eest tasu ulatuses, milles Tervishoiuteenuse osutamise kulused ei kata Eesti Haigekassa või muu isik (tasu maksmise kohustus);
 - 8.10.2. võimalikult kvaliteetse Teenuse saamiseks avaldama talle vahetult Teenust osutavatele KNK töötajatele oma parima arusaama järgi kõik asjaolud, mis võivad mõjutada tema terviseseisundit ja talle Teenuse osutamist, näiteks kroonilised haigused, ebatervislikud harjumused, tarvitavad ravimid (informatsiooni andmise kohustus);
 - 8.10.3. osutama kaasabi, mida KNK lepingu täitmiseks vajab (kaasaaitamiskohustus);
 - 8.10.4. tulema registreeritud ajal KNK-sse Teenuse osutamisele.
- 8.11. KNK-l on õigus:**
- 8.11.1. keelduda Patsiendiga Teenuse osutamise lepingu sõlmimisest Tüüptingimustes määratletud juhtudel;
 - 8.11.2. lükata Teenuse osutamine edasi Tüüptingimustes määratletud juhtudel;
 - 8.11.3. küsida Teenuse eest tasu Tüüptingimustes määratletud juhtudel ja ulatuses.
- 8.12. Teenuse osutamise lepinguga kohustub KNK:**
- 8.12.1. osutama Teenust Patsiendile, kes seda taotleb, kui taotletavad lepingutingimused (näiteks Patsiendi soovitud tervishoiuteenus) ei ole vastuolus seaduses või Tüüptingimustes sätestatuga;
 - 8.12.2. osutama Tervishoiuteenust vähemalt vastavalt arstiteaduse üldisele tasemele Teenuse osutamise ajal ja tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega. Vajaduse korral peab KNK töötaja kaasama teisi spetsialiste;
 - 8.12.3. andma Patsiendile teavet tema terviseseisundi ja temale vajalike Tervishoiuteenuste kohta. KNK annab Patsiendile teavet temale vajaliku Tervishoiuteenuse olemuse, otstarbe, riskide, kättesaadavuse ja alternatiivide kohta. KNK ei või 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;
 - 8.12.4. teavitama Patsienti tema tervisest, ravi käigust ja selle tulemustest ning saama Patsiendi teavitatud nõusoleku;
 - 8.12.5. hoidma saladuses Tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid Patsiendi isiku ja tema terviseseisundi kohta (saladuse hoidmise kohustus);
 - 8.12.6. Tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama (dokumenteermiskohustus).
- 9. TEENUSE HIND**
- 9.1. Ravijärjekorra alusel osutatud Teenustele kehtivad Eesti Haigekassa tervishoiuteenuste loetelus esitatud hinnad ja ravi rahastamise lepingu tingimused.
 - 9.2. Kui Patsient soovib saada KNK-s osutatavat Eesti Haigekassa tervishoiuteenuste loetelus nimetatavat Teenust või soovib seal nimetatud Teenust väljaspool üldjärjekorda või ilma

pere- või eriarsti saatekirjata, kehtivad raviteenuste maksumusele KNK kehtestatud tasuliste Teenuste hinnakiri.

10. TEENUSE EEST TASUMINE

- 10.1. Eesti Haigekassa poolt ravikindlustatud Patsientidele ja teistes Euroopa Liidu liikmesriikides ravikindlustatud Patsientidele osutatud Teenuste eest tasub Eesti Haigekassa või Sotsiaalkindlustusamet vastavalt ravikindlustuse seaduses ja muudes kohalduvates Euroopa Liidu ja Eesti õigusaktides ettenähtud korrale.
- 10.2. Patsiendid, kellele osutatavate Teenuste eest tasumise kohustuse võtab üle Eesti Haigekassa või Sotsiaalkindlustusamet, tasuvad KNK-le vaid omaosaluse summa vastavalt KNK hinnakirjale. Eesti Haigekassa või Sotsiaalkindlustusameti poolt Teenuse maksumusest hüvitatava osa tasub KNK-le otse Eesti Haigekassa või Sotsiaalkindlustusamet.
- 10.3. Teenuse eest, mille tasu Eesti Haigekassa või Sotsiaalkindlustusamet ei hüvita või mille eest tasub vastavalt lepingule kolmas isik, näiteks Patsiendi tööandja, tasub KNK-le Patsient vastavalt kehtivale KNK hinnakirjale.
- 10.4. Juhul kui Eesti Haigekassa poolt ravikindlustamata Patsiendil on sõlmitud ravikindlustusleping mõne teise kindlustusandjaga, võib KNK kindlustusandja garantiikirja alusel lubada Teenuse eest tasumist otse kindlustusandja poolt.
- 10.5. Patsiendile osutatud Vältimatu abi eest tasub kindlustusandja, Eesti Vabariigi Sotsiaalministeerium või Patsient pärast abi osutamist.
- 10.6. KNK-l on õigus hinnakirja muuta. Patsient tasub Teenuse eest selle osutamise päeval kehtiva hinnakirja järgi.
- 10.7. KNK võib teatud Teenuste eest küsida kas osalist või täielikku ettemaksu.
- 10.8. Ravi lõpetamisel ilma mõjuva põhjuseta ei tagastata Patsiendile saamata jäänud Teenuste maksumust. Ravi mõjuval põhjusel lõpetamise korral tagastatakse Patsiendile saamata jäänud Teenuste omaosaluse maksumus. Mõjuvateks põhjusteks loetakse patsiendi haigestumist või õnnetusi lähedastega (näiteks haigestumine, surm vmt).

11. TEENUSE OSUTAMISELE MITTEILMUMINE

- 11.1. Kui Patsient ei saa Ambulatoorsele Tervishoiuteenuse osutamisele tulla ega teata sellest õigeaegselt, on KNK-l vastavalt ravikindlustuse seaduse § 70 lg-le 6 õigus nõuda Patsiendilt järgmise Tervishoiuteenuse lepingu täitmisel visiiditasu kahekordses suuruses.
- 11.2. Kui Patsient ei saa Teenusele tulla ega teata sellest õigeaegselt, on KNK-l õigus esitada Patsiendile arve Teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks. Teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks on vastava tervishoiuteenuse kehtiva KNK tasuliste teenuste hinnakirja järgne hind.
- 11.3. Kui Patsiendile on broneeritud aeg teenuse osutamiseks ning ta ei ilmu kokkulepitud ajal teenuse osutamisele ega teata sellest vähemalt 24 tundi (1 tööpäev) ette, loeb KNK selle protseduuri toimumuks ning esitab Patsiendile selle eest arve.

12. TEENUSE OSUTAMISE EDASILÜKKAMINE

- 12.1. KNK-l on õigus lükata Teenuse osutamine edasi, kui:
 - 12.1.1. See on KNK hinnangul Patsiendi seisundit arvestades mõistlik;
 - 12.1.2. KNK töökorraldusliku probleemi (näiteks KNK töötaja haigestumise või meditsiiniseadme rikke) tõttu ei ole Teenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik;
 - 12.1.3. Patsient hilineb vastuvõtule;
 - 12.1.4. Patsiendi ja KNK töötaja vahel tekkinud konflikti tõttu on KNK hinnangul mõistlik suunata Patsient KNK teise töötaja juurde;

12.1.5. Patsiendi poolt tasumisele kuuluv tasu Teenuse osutamise eest on Patsiendi poolt KNK-le tasumata.

- 12.2. KNK teavitab Patsienti Teenuse edasilükkamisest esimesel võimalusel ja pakub välja uue Teenuse osutamise aja niipea, kui see on võimalik.

13. TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

- 13.1. KNK-l on õigus Teenuse osutamise lepingu sõlmimisest keelduda või juba sõlmitud Teenuse osutamise lepingu raames konkreetse Teenuse osutamise keelduda, kui:
 - 13.1.1. Patsient taotleb talle Teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus Tüüpitingimustega;
 - 13.1.2. Patsiendi soovitud Teenuse ei ole konkreetsetes olukorras meditsiiniliselt näidustatud;
 - 13.1.3. Patsiendi soovitud Teenuse osutamine toob Patsiendi elule või tervisele kaasa suurema riski kui Teenuse osutamata jätmine;
 - 13.1.4. KNK-l ei ole tegevusloa kohaselt õigust Patsiendile soovitud Teenust osutada või puudub erialane kompetents konkreetse Teenuse osutamiseks;
 - 13.1.5. Patsiendi soovitud Teenuse osutamine võib seada ohtu KNK töötaja või kolmanda isiku elu või tervise;
 - 13.1.6. KNK töötajatel ei ole võimalik Patsiendiga temale arusaadavas keeles suhelda ja Patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu KNK-l ei ole võimalik saada Patsiendi teavitatud nõusolekut Tervishoiuteenuse osutamiseks;
 - 13.1.7. Patsient on KNK-s Teenuse osutamisel alkoholi- või narkojoobes või Patsiendil esinevad KNK 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" või ta on haiglaravi perioodi jooksul kasutanud alkohoolseid jooke või narkootilisi aineid;
 - 13.1.8. Patsient käitub KNK töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda;
 - 13.1.9. Patsient ei ole tasunud talle KNK poolt juba osutatud Teenuste eest;
 - 13.1.10. Patsient hilineb Teenuse osutamisele rohkem kui 10 minutit. Sellisel juhul on tagajärg Patsiendile sama, mis Teenusele mitteilmumisel.
 - 13.1.11. Patsienti suunava arsti poolt esitatud saatekiri ei ole nõuetekohaselt täidetud.
- 13.2. Tervishoiuteenuse osutamise keeldumine või lõpetamine fikseeritakse Patsiendi ravidokumentides vastavalt õigusaktide nõuetele.

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 jätmine ohustaks oluliselt Patsiendi elu või tervist.
- 14.2. Kutse omandamise eesmärgil võivad Tervishoiuteenuse osutamisel osaleda kõrvalised isikud tervishoiuteenuste korraldamise seaduses sätestatud tingimustel. Patsiendil on õigus keelduda selliste kõrvaliste isikute osalemisest.
- 14.3. KNK täidab oma saladuse hoidmise kohustust, hoides saladuses tema töötajatele Tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid Patsiendi isiku ja tema tervise seisundi kohta. Saladuse hoidmise kohustuse täitmisest on lubatud mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmise

korral võib Patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid.

- 14.4. Patsiendi isikuandmete töötlemine toimub KNK-s kooskõlas isikuandmete kaitset reguleerivate Euroopa Liidu ja Eesti õigusaktidega ja delikaatsete isikuandmete korraga
- 14.5. Patsiendil on õigus otsustada, kellele tohib KNK tema terviseseisundi kohta teavet anda ning kellele mitte. Kui Patsient on määranud isikud, kellele teavet anda ei tohi, annab KNK Patsiendi terviseseisundi kohta teavet kõigile selleks õigustatud isikutele (näiteks alaealise vanematele), kellele teabe andmist ei ole Patsient keelanud.
- 14.6. KNK on kohustatud Patsiendile Tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama. Patsiendil on õigus nende dokumentidega tutvuda ja saada neist koopiaid, kui seadusest ei tulene teisiti, kusjuures alates 14.6.1. 21. leheküljest on koopiaid tasuta.
- 14.7. KNK üldkasutatavates ruumides (mitte palatites) toimub Patsientide turvalisuse huvides pidevalt kaamerajälgimine.
- 14.8. Patsiendi fotografeerimine või muul moel salvestamine (näiteks teadustööde illustatsioonid, infokandjate illustatsioonid vmt) on lubatud vaid Patsiendi nõusolekul.
- 14.9. Ravitöö raames toimuva kaamerajälgimise rakendamine on lubatud üksnes Patsiendi nõusolekul.
- 14.10. Teiste Patsientide terviseandmete kaitse eesmärgil on KNK-s pildistamine, helisalvestamine ja filmimine lubatud üksnes KNK juhatuse kirjalikult taasesitatavas vormis antud nõusolekul.
- 14.11. KNK väljastab Patsiendile tema terviseandmed üksnes eesti keeles ning Patsient laseb need vajadusel oma kulul tõlkida.
- 14.12. KNK ei ole kohustatud väljastama kinnituskirju ega kirjalikke selgitusi seoses Patsiendile Tervishoiuteenuse osutamise või Patsiendi terviseseisundiga muudel kui õigusaktides sätestatud juhtudel.

15. TEENUSE OSUTAMISE LEPINGU ÜLESÜTLEMINE

- 15.1. Patsiendil on õigus Teenuse osutamise leping igal ajal ilma põhjust avaldamata üles öelda.
- 15.2. KNK-l on õigus Teenuse osutamise leping üles öelda üksnes mõjuval põhjusel, mille tõttu ei saa KNK-lt kõiki asjaolusid arvestades Teenuse osutamise jätkamist oodata, eelkõige järgnevatel juhtudel:
 - 15.2.1. Patsient rikub oma kohustusi, mis tulenevad suuliselt või kirjalikult kokkulepitud Teenuse osutamise tingimustest, Tüüpitingimustest, KNK sisereeglitest või õigusaktidest;
 - 15.2.2. Patsient rikub KNK-le Teenuse osutamiseks vajaliku informatsiooni andmise kohustust;
 - 15.2.3. Patsient rikub KNK-le Teenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, sh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamiselega kaasnevate Tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;
 - 15.2.4. Patsient rikub Teenuse osutamise eest KNK-le tasu maksmise kohustust, kui tasu ei kata ravikindlustust või muu isik;
 - 15.2.5. Patsient käitub KNK töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda;
 - 15.2.6. Patsient tarbib ravi ajal või KNK-s viibides alkoholi või narkootilisi aineid.
- 15.3. Pärast KNK poolt Teenuse osutamise keeldumist või Teenuse osutamise lepingu ülesütlemist osutab KNK Patsiendile Tervishoiuteenuseid, mis on Patsiendile vältimatult vajalikud või mille osutamisest keeldumine ei ole

mõistlik, arvestades Patsiendi võimalusi saada abi teistelt tervishoiuteenuse osutajatelt.

16. KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

- 16.1. Patsient saab esitada KNK-le Tervishoiuteenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi või ettepanekuid:
 - 16.1.1. paberkanalil registratuuris KNK töötajale;
 - 16.1.2. saates kirja või esitades kaebuse vahetult KNK-le aadressil Mustamäe tee 55a, Tallinn 10621;
 - 16.1.3. KNK kodulehe www.entc.ee kaudu;
 - 16.1.4. saates e-kirja KNK ametlikule e-posti aadressile info@entc.ee.
- 16.2. Kõik Patsientide poolt KNK-le esitatud kaebused registreeritakse viivitusega.
- 16.3. KNK vastab esitatud kaebusele hiljemalt 1 kuu jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse Patsiendi poolt esitatud e-posti või postiaadressile. KNK ei vasta anonüümsetele kaebustele või kaebustele, milles on märgitud, et KNK vastust ei ole vaja.
- 16.4. Patsiendil on õigus pöörduda KNK tegevuse kohta hinnangu saamiseks riigiasutuste poole, sh Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjoni (Suur-Ameerika 1, 10122, Tallinn või e-post: info@sm.ee), Andmekaitse Inspektsiooni (Väike-Ameerika 19, 10129, Tallinn, nõuandetelefon 56202341, 6274135, e-post: info@aki.ee), Terviseametisse (Paldiski mnt 81, 10617, Tallinn, e-post: kesk@terviseamet.ee, telefon:7943500) Haigekassasse (Lastekodu 48, 10144, Tallinn, telefon: 6696630, e-post: info@haigekassa.ee), Sotsiaalministeeriumisse (Suur-Ameerika 1, 10122, Tallinn, telefon: 6269301, e-post: info@sm.ee).

17. KNK VASTUTUS

- 17.1. KNK ja Tervishoiuteenust vahetult osutav KNK töötaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning Patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest. KNK ei vastuta Teenuse osutamise kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui Teenuse vahetu osutaja on Patsienti vastavatest võimalikest ohtudest ja tagajärgedest teavitanud ning Patsient on andnud nõusoleku Tervishoiuteenuse saamiseks.
- 17.2. KNK ja Tervishoiuteenust vahetult osutava KNK töötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama Patsient, välja arvatud juhul, kui Patsiendile Tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.
- 17.3. Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on 5 aastat alates ajast, mil Patsient sai teada KNK või arsti poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.
- 17.4. KNK vastutab oma kohustuste rikkumise eest Tervist toetava teenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. KNK vastutab Tervist toetava teenuse osutamisel oma kohustuse süülise rikkumisega tekitatud üksnes otsese varalise kahju eest ning summas, mis ulatub osutatud Tervist toetava teenuse kümnekordse tasuni. KNK ei vastuta Tervist toetava teenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.
- 17.5. KNK ja Patsient lahendavad Teenuse osutamise käigus tekkinud kaebused esmajärjekorras omavaheliste läbirääkimiste käigus kolmanda isikuid kaasamata. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused kohtus Eesti Vabariigi õiguse alusel.
- 17.6. Patsiendi ja KNK õigussuhtele kohaldub Eesti Vabariigi õigus.