

## SIHTASUTUSE TARTU ÜLIKOOLI KLIINIKUM TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

### 1. ÜLDTINGIMUSTE ULATUS

- 1.1 Sihtasutuse Tartu Ülikooli Kliinikum („**Kliinikum**”) tervishoiuteenuse osutamise üldtingimused („**üldtingimused**“) sätestavad Kliinikumi ning patsiendi õigused, kohustused ja vastutuse patsiendile Kliinikumis tervishoiuteenuse osutamisel.
- 1.2 Üldtingimusi käsitatakse võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena.
- 1.3 Tervishoiuteenuse osutamise lepingu moodustavad üldtingimused, patsiendiga eraldi suuliselt või kirjalikult kokkulepitud tingimused ning patsiendiportaali ePatsient kasutustingimused juhul, kui patsient on ePatsiendi kasutaja. Lisaks eeltoodule reguleerivad patsiendi ja Kliinikumi vahelisi suhteid patsiendile teatavaks tehtud sisereeglid (nt arstide vastuvõtuajad, raviasutuste sisekorrad, patsiendi hea tava) ning asjakohased Eesti Vabariigi ning Euroopa Liidu õigusaktid (sh võlaõigusseadus, tervishoiuteenuste korraldamise seadus, ravikindlustuse seadus, Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärus).
- 1.4 Üldtingimustes ning muudes patsiendi ja Kliinikumi suhteid reguleerivates dokumentides sätestatu vastuolu korral kohaldatakse üldtingimusi.

### 2. MÕISTED

- 2.1 **patsient** – inimene, kellele Kliinikum osutab tervishoiuteenust või kes on avaldanud soovi, et Kliinikum osutaks talle tervishoiuteenust.
- 2.2 **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.
- 2.3 **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.
- 2.4 **tervishoiutöötaja** – arst, hambaarst, õde ja ämmaemand, kes on registreeritud Terviseametis.
- 2.5 **tervishoiuteenuse osutaja** – nii tervishoiutöötaja kui ka tervishoiuteenuseid osutav juriidiline isik ehk Kliinikum.

- 2.6 **ambulatoorne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus, mille osutamiseks patsiendi ööpäevaringne haiglas viibimine ei ole vajalik.
- 2.7 **statsionaarne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus, mille osutamiseks on vajalik inimese ööpäevaringne viibimine haiglas.
- 2.8 **vältimatu abi** – tervishoiuteenus, mida tervishoiutöötaja osutab olukorras, kus abi edasilükkamine või selle andmata jätmine võib põhjustada abivajaja surma või püsiva tervisekahjustuse.
- 2.9 **raviasutus** – Kliinikumi hooned, milles osutatakse tervishoiuteenuseid.

### **3. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE LEPINGU SÕLMIMINE, LEPINGU LÕPPEMINE JA LÕPETAMINE**

- 3.1 Tervishoiuteenuse osutamise leping loetakse Kliinikumi ja patsiendi vahel sõlmituks patsiendile ambulatoorse (sh päevaravi) või statsionaarse tervishoiuteenuse osutamise aja broneerimisega tervishoiuteenuse osutamiseks Kliinikumis, broneeringu puudumisel teenuse osutamise alustamisega.
- 3.2 Patsient kohustub järgima üldtingimusi tervishoiuteenuse osutamiseks vastuvõtuoja broneerimise korral alates broneeringu tegemisest ning muul juhul teenuse osutamise alustamisest.
- 3.3 Kliinikumil on õigus keelduda lepingu sõlmimisest kui patsiendi taotletavad lepingutingimused on vastuolus seaduse või punktis 1.3 nimetatud tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimuste või Kliinikumi sisereeglitega.
- 3.4 Kliinikum keeldub lepingu sõlmimisest, kui:
  - 3.4.1 patsiendi soovitud teenuse osutamine ei ole patsiendi tervise seisukohast vajalik või näidustatud;
  - 3.4.2 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;
  - 3.4.3 patsiendil on varasemast tervishoiuteenuse osutamisest võlgnevus Kliinikumi ees ja ta soovib saada tasulist tervishoiuteenust;
  - 3.4.4 kui esineb asjaolu, mis annaks Kliinikumile õiguse juba sõlmitud leping üles öelda (punkt 3.8).
- 3.5 Tervishoiuteenuse osutamise leping lõpeb:
  - 3.5.1 tervishoiuteenuse osutamise lõppemisega;
  - 3.5.2 tervishoiuteenuse osutamise ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse osutaja poolt;

- 3.5.3 lepingu ülesütlemisega;
- 3.5.4 patsiendi surmaga (võlaõigusseaduse § 772 lg 1 punkt 1).
- 3.6 Patsient võib tervishoiuteenuse osutamise lepingu igal ajal põhjust avaldamata üles öelda.
- 3.7 Kliinikum võib lepingu üles öelda üksnes mõjuval põhjusel. Mõjuva põhjuse olemasolul on Kliinikumil siiski kohustus osutada tervishoiuteenust, kuni patsient saab tervishoiuteenuse mujalt.
- 3.8 Mõjuvaks põhjuseks punkti 3.7 tähenduses loetakse eelkõige järgnevad olukorrad:
- 3.8.1 patsient rikub lepingulisi kohustusi ning rikkumine seab ohtu Kliinikumi töötajad, teised patsiendid või nende tervise;
- 3.8.2 patsient rikub kaasaaitamise kohustust (nt ei lase teha vajalikke uuringuid, protseduure) või teabe andmise kohustust (nt ei avalda tervishoiutöötajale tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikku informatsiooni);
- 3.8.3 patsiendi soovitud tervishoiuteenuse osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud või toob patsiendi elule ja tervisele kaasa suurema riski kui tervishoiuteenuse osutamata jätmine;
- 3.8.4 Kliinikumil ei ole tegevusloa kohaselt õigust osutada patsiendile soovitud tervishoiuteenust;
- 3.8.5 Kliinikumi töötajatel ei ole võimalik patsiendiga temale arusaadavas keeles suhelda ja patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu Kliinikumil ei ole võimalik saada patsiendi teavitatud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks;
- 3.8.6 patsient on Kliinikumi ambulatoorsel- või statsionaarsel ravil viibides alkoholi- või narkojoobes või esinevad patsiendil Kliinikumi 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";
- 3.8.7 patsient käitub Kliinikumi töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende, teiste patsientide või muude Kliinikumis viibivate isikute suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda.

#### **4. VASTUVÕTUAJA BRONEERIMINE, BRONEERINGU MUUTMINE JA TÜHISTAMINE**

- 4.1 Patsiendile broneerib plaanilise ambulatoorse tervishoiuteenuse (v.a. päevaravi) vastuvõtuoja kas patsient ise, patsiendi seaduslik esindaja või lähedane isik või tervishoiutöötaja. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamise vajaduse otsustab ja sellele suunab Kliinikumi- või muu tervishoiuteenuse osutaja tervishoiutöötaja või seaduses määratud muu isik.
- 4.2 Kliinikumil on võimalik ambulatoorse tervishoiuteenuse vastuvõtueaga broneerida:

- 4.2.1 kõikides raviasutuse registratuurides;
  - 4.2.2 telefoni teel, helistades telefoninumbril 7319 100 (E-R 07.30 - 18.00);
  - 4.2.3 Kliinikumi patsiendiportaalis ePatsient, <https://epatsient.kliinikum.ee>;
  - 4.2.4 Kliinikumi kodulehel, <https://www.kliinikum.ee/et/eriarsti-vastuvott>.
- 4.3 Patsiente koheldakse tervishoiuteenusele aega broneerides võrdselt. Patsient, kellele tervishoiuteenuse osutamise eest tasub Eesti Haigekassa või muu kindlustusandja, broneeritakse vastava eriala esimesele vabale ajale või vastavalt patsiendi soovile talle sobivale vabale ajale.
- 4.4 Ambulatoorsele vastuvõtule broneeritakse üldjuhul digisaatekirja alusel. Saatekirja nõuet ei ole, kui eriarstiabi osutatakse seoses trauma, tuberkuloosi, silma-, naha- või suguhaigusega. Samuti ei ole saatekirja kohustust hambaravis ning günekoloogilise ja psühhiaatrilise abi korral.
- 4.5 Kliinikumi tasuliste teenuste hinnakirja alusel tervishoiuteenuste eest tasuvad patsiendid broneeritakse tasulise tervishoiuteenuse osutamise ajale.
- 4.6 Patsiendil on võimalik ambulatoorse vastuvõtu aega tühistada ja muuta (tühistades olemasoleva broneeringu ja broneerides uue aja), teatades sellest ette vähemalt 24 tundi enne vastuvõtu algust:
- 4.6.1 telefoni teel, helistades telefoninumbril 731 9099 või 7319 100 (E-R 07.30 - 18.00);
  - 4.6.2 patsiendiportaalis ePatsient;
  - 4.6.3 Kliinikumi kodulehel, [https://kodu.kliinikum.ee/lisa/index.php?mod=doctor\\_unreg#top](https://kodu.kliinikum.ee/lisa/index.php?mod=doctor_unreg#top)
- 4.7 Kliinikumil on õigus muuta tervishoiuteenuse osutamise aega, sh seda edasi lükata, kui:
- 4.7.1 töökorraldusliku probleemi (näiteks meditsiiniseadme rikke, tervishoiutöötaja haigestumise või muu plaaniväline töölt eemal olemine) tõttu ei ole tervishoiuteenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik ja Kliinikumi hinnangul on see patsiendi seisundit arvestades võimalik;
  - 4.7.2 patsiendi ja arsti vahel tekkinud konflikti tõttu on vajalik arsti vahetamine;
  - 4.7.3 patsient hilineb kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele.
- 4.8 Kliinikum teavitab patsienti tervishoiuteenuse osutamise aja muutmisest esimesel võimalusel ja pakub välja uue aja niipea, kui see on võimalik.

## **5. VASTUVÕTULE TULEMINE JA ILMUMATA JÄTMINE**

- 5.1 Patsient saabub raviasutusse vähemalt 20 minutit enne ambulatoorse tervishoiuteenuse vastuvõtuaja algust. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele ilmub patsient kokkulepitud ajal.
- 5.2 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).
- 5.3 Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele tulles võtab patsient lisaks punktis 5.2 nimetatule kaasa ka isiklikud hügieenitarbed ja igapäevaselt kasutatavad ravimid.
- 5.4 Kui patsient saabub ambulatoorse tervishoiuteenuse vastuvõtule hiljem kui 15 minutit pärast planeeritud vastuvõtuaja algust, on Kliinikumil 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.
- 5.5 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.

## **6. KLIINIKUMI JA PATSIENDI PÕHIKOHUSTUSED**

- 6.1 Kliinikum ja patsient kohtlevad teineteist lugupidavalt.
- 6.2 Tervishoiuteenuse lepingu sõlmimisega kohustub Kliinikum:
  - 6.2.1 osutama patsiendile vastavalt vajadusele ambulatoorset- või statsionaarset tervishoiuteenust. Tervishoiuteenuse osutaja otsusel ja kokkuleppel patsiendiga võib patsiendile konsultatsiooni anda telefoni või e-kirja teel. Tervishoiuteenust ei osutata tekstisõnumi, Facebooki sõnumite ega muude sotsiaalvõrgustike kaudu ega ilma patsienti eelnevalt tervishoiutöötaja poolt läbi vaatamata;
  - 6.2.2 osutama teenust eesti keeles. Kokkuleppel tervishoiutöötajaga võib suhtlus patsiendi ja antud tervishoiutöötaja vahel toimuda ka muus keeles;
  - 6.2.3 teavitama patsienti tema läbivaatamise tulemustest ja tervise seisundist, võimalikest haigustest ning nende kulgemisest;
  - 6.2.4 teavitama patsienti temale pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja

vajalikest tervishoiuteenustest ning raviarstilt infosaamise võimalusest nii enne tervishoiuteenuse osutamist kui ka selle ajal;

6.2.5 dokumenteerima tervishoiuteenuse osutamise vastavalt kehtivatele nõuetele. Epikriisi vm dokumendi võib lisaks eesti keelele koostada ka muus keeles;

6.2.6 hoidma saladuses tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja tervises seisundi kohta (saladuse hoidmise kohustus);

6.2.7 esitama patsiendi nõudel punktis 6.2.3 nimetatud teavet kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

6.3 Tervishoiuteenuse lepingu sõlmimisega kohustub patsient:

6.3.1 maksuma tervishoiuteenuse osutamise eest tasu ulatuses, milles tervishoiuteenuse osutamise kulusid ei kata Eesti Haigekassa või muu isik (tasu maksmise kohustus);

6.3.2 avaldama tervishoiuteenuse osutajale oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud (teabe andmise kohustus);

6.3.3 osutama kaasabi, mida tervishoiuteenuse osutaja teenuse osutamiseks vajab (kaasabikohustus);

6.3.4 täitma tervishoiutöötaja määratud meditsiiniliselt põhjendatud ravi ning ettekirjutusi nii tervishoiuteenuse osutamise ajal kui ka järgselt;

6.3.5 statsionaarsel ravil viibides lahkuma haiglast üksnes raviarsti loal;

6.3.6 järgima Kliinikumi raviasutustes viibimise ajal patsientidele kehtestatud sisekorda ning muid patsientidele teatavaks tehtud eeskirju ja nõudeid.

## **7. NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS**

7.1 Tervishoiuteenuse osutamine toimub üksnes patsiendi nõusolekul.

7.2 Patsiendi saabumisel raviasutusse ambulatoorsele või statsionaarsele tervishoiuteenusele eeldatakse patsiendi nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks. Vajadusel ning seadusega nõutud juhtudel vormistatakse patsiendi nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

7.3 Piiratud teovõimega patsiendi puhul annab nõusoleku tervishoiuteenuse osutamiseks patsiendi seaduslik esindaja, v.a kui patsient on suuteline ise vastutustundlikult kaaluma tervishoiuteenuse osutamise poolt ja vastuväiteid. Kliinikum ei järgi seadusliku esindaja otsust, kui see ilmselgelt kahjustab patsiendi huve.

7.4 Patsient võib tervishoiuteenuse osutamiseks antud nõusoleku igal ajal tagasi võtta. Avaldus nõusoleku tagasivõtmiseks vormistatakse alati kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

7.5 Kui patsient võtab tervishoiuteenuse osutamiseks antud nõusoleku tagasi pärast tervishoiuteenuse osutamise alustamist ning

- 7.5.1 tervishoiutöötajal on võimalik tervishoiuteenuse osutamine katkestada, ilma et sellega kaasneks risk patsiendi elule või edasisele tervisele, katkestab tervishoiutöötaja tervishoiuteenuse osutamise;
- 7.5.2 tervishoiutöötajal ei ole võimalik tervishoiuteenuse osutamist katkestada, ilma et sellega kaasneks risk patsiendi elule või edasisele tervisele, teeb tervishoiutöötaja enne tervishoiuteenuse osutamise katkestamist toimingud, mis on minimaalselt vajalikud, et katkestada tervishoiuteenuse osutamine ilma patsiendi elu ja tervisega riskimata.
- 7.6 Nõusoleku tagasivõtmine ei muuda lubamatuks kuni nõusoleku tagasivõtmiseni osutatud teenuse osutamist.
- 7.7 Kui patsient on teadvuseta või ei ole muul põhjusel võimeline taht väljendada 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 tahtele või eeldatavale tahtele ning tervishoiuteenuse viivitamatu osutamata jätmise oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist.
- 7.8 Patsiendi varem avaldatud või eeldatav tahe tuleb vastavalt võimalustele selgitada välja patsiendi omaste kaudu. Patsiendi omakseid tuleb teavitada patsiendi tervises seisundist, tervishoiuteenuse osutamisest ja sellega kaasnevatest ohtudest, kui see on asjaolude kohaselt võimalik.
- 7.9 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.
- 7.10 Erandina võib Kliinikum osutada tervishoiuteenust patsiendi nõusolekuta, kui selline õigus tuleb seadusest (nt tahtest olenematu psühhiaatriline ravi ning nakkushaiguste tõkestamiseks vajalik ravi).

## **8. TERVISHOIUTEENUSE EEST TASUMINE**

- 8.1 Patsient peab talle osutatava tervishoiuteenuse eest tasuma vastavalt tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimustele ning Kliinikumis kehtestatud Kliinikumi tasuliste teenuste hinnakirjale, v.a kui tasumise kohustuse võtab üle Haigekassa või muu isik.
- 8.2 Kui kindlustatud isiku tervishoiuteenuste eest tasub Haigekassa või muu isik, siis peab patsient Kliinikumile tasuma:
- 8.2.1 Ambulatoorse tervishoiuteenuse saamisel visiiditasu 5 eurot, v.a. juhtumid kus visiiditasu ei võeta;
- 8.2.2 Statsionaarse tervishoiuteenuse saamisel voodipäevatasu 2,5 eurot iga haiglas viibimise ajal alanud kalendripäeva eest, v.a. juhtumid kus voodipäevatasu ei võeta. Voodipäeva tasu maksimaalne päevade arv on 10 kalendripäeva ühe haigusjuhtumi kohta;

- 8.2.3 Tervishoiuteenuste omaosalustasu, milleks on tervishoiuteenuse piirhinna osa, mille tasumise kohustust ei võta üle Haigekassa.
- 8.3 Tasuliste tervishoiuteenuste eest tasutakse teenuse osutamise ajal kehtiva Kliinikumi tasuliste teenuste hinnakirja alusel. Tervishoiuteenuseid, mida ei ole kirjeldatud Kliinikumi tasuliste teenuste hinnakirjas, osutatakse Eesti Haigekassa tervishoiuteenuste loetelus kehtestatud hindade alusel.
- 8.4 Kehtiv Kliinikumi tasuliste teenuste hinnakiri on avaldatud Kliinikumi kodulehel, aadress <https://www.kliinikum.ee/et/teenused->
- 8.5 Patsient tasub tervishoiuteenuse eest tervishoiuteenuse osutamise päeval kehtiva hinnakirja järgi või tervishoiuteenusele patsiendiportaali kaudu broneerides broneerimise päeval kehtiva hinnakirja järgi.
- 8.6 Visiiditasu ja tasuliste teenuste vastuvõtutasu makstakse vastuvõtule broneerides pangaülekandega (patsiendiportaali kaudu broneerides) või tervishoiuteenuse osutamisele saabudes registratuuris kohapeal sularahas või pangakaardiga. Lisanduvate tasuliste teenuste eest makstakse peale teenuse osutamist registratuuris kohapeal sularahas või pangakaardiga. Voodipäevatasu ja tervishoiuteenuse omaosalustasu makstakse Kliinikumi osakonnas või registratuuris patsiendi väljakirjutamisel. Erandjuhtudel tasub patsient osutatud teenuste eest pangaülekandega 7 kalendripäeva jooksul.
- 8.7 Punktis 8.2 ja 8.6 nimetatud tasude maksmata jätmisel on Kliinikumil õigus volitada kolmandaid isikuid nõudma tasumata arveid sisse Kliinikumi nimel ning edastada kohustuse täitmiseks vajalikke patsiendi isikuandmeid võlgnevuse sissenõudmisega tegelevale kolmandale isikule, kellega Kliinikum on sõlminud konfidentsiaalsuskokkuleppe.

## **9. ISIKUANDMETE KAITSE JA PRIVAATSUS**

- 9.1 Kliinikumil on seadusest tulenevalt õigus esitada haiglas viibiva patsiendi isikuandmeid või võimaldada juurdepääs patsiendi isikuandmetele patsiendi lähedastele, v.a kui patsient on keelanud andmete avaldamise.
- 9.2 Lähedasteks on eelkõige patsiendi omaksed üldtingimuste punkti 7.9 tähenduses.
- 9.3 Saamaks patsiendiga kontakti või informeerimaks patsiendi omakseid patsiendi haiglas viibimisest, küsib Kliinikum patsiendilt kontaktisikute andmed. Kliinikum salvestab nimetatud andmed Kliinikumi haiglainfosüsteemi.
- 9.4 Kliinikum edastab patsiendile tema tervist puudutavad andmed eelkõige ambulatoorsel- või statsionaarsel tervishoiuteenusel viibimisel, Kliinikumi patsiendiportaalis ePatsient ja riiklikus tervise infosüsteemis (Digilugu). Kokkuleppel patsiendiga võib Kliinikum edastada patsiendile andmeid ka telefoni, posti või e-posti teel või vastava avalduse esitamisel Kliinikumi kantseleis.



- 9.5 Kliinikumil on õigus keelduda andmete edastamisest sidevahendi abil, kui Kliinikumil tekib kahtlus isikuandmeid vastu võtva inimese isikus või isikuandmete edastamise turvalisuses.
- 9.6 Patsiendil on õigus endale tervishoiuteenuse osutamist helisalvestada isiklikul otstarbel, kui see ei takista tervishoiuteenuse osutamist. Kliinikumis pildistamine ja filmimine on lubatud ainult eelneval kokkuleppel Kliinikumiga .
- 9.7 Kliinikumil on õigus patsiendile tervishoiuteenuse osutamist salvestada tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise eesmärgil. Tervishoiutöötajate ja tudengite koolitamise eesmärgil on Kliinikumil õigus tervishoiuteenuse osutamist salvestada üksnes siis, kui patsient on selleks andnud oma nõusoleku.
- 9.8 Kliinikum kui ülikoolihaigla 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.
- 9.9 Kliinikum võib kasutada turvakaameraid isikute ja vara turvalisuse kaitse eesmärgil, tähistades turvakaamerate mõjuala vastavate märkidega.

## **10. ÜLDTINGIMUSTE KOHALDUMISE ERISUSED VÄLTIMATU ABI KORRAL**

- 10.1 Kliinikum osutab vältimatut abi kõikidele patsientidele, kus abi edasilükkamine või selle andmata jätmine võib põhjustada abivajaja surma või püsiva tervisekahjustuse.
- 10.2 Vältimatut abi osutamisele kohalduvad üldtingimused ulatuses, milles nende kohaldamine ei lähe vastuollu vältimatut abi osutamise olemusega ning milles käesolevas peatükis ei ole sätestatud teisiti.
- 10.3 Kliinikumil on õigus keelduda vältimatut abi osutamisest ning öelda üles tervishoiuteenuse osutamise leping üldtingimuste punktides 3.4 ja 3.7 sätestatud alustel, kui:
- 10.3.1 inimese tervises seisund võimaldab plaanilise arstiabi järjekorras ootamist või
  - 10.3.2 kui inimese elu või tervis on küll ohus, kuid vältimatut abi osutamine seaks ohtu Kliinikumi töötaja.

## **11. ÜLDTINGIMUSTE KOHALDAMISE ERISUSED ALAEALISTELE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEL**

- 11.1 Alaealine patsient esitab tervishoiuteenuse osutamisele pöördumisel isiku tuvastamiseks passi, ID-kaardi või õpilaspileti. Eelnimetatud dokumentide puudumisel võib alaealise patsiendi kohta esitada sünnitunnistuse või selle koopia või alaealise patsiendi isikukoodi.
- 11.2 Alaealise patsiendi saatmisel teise isiku poolt on Kliinikumil õigus tuvastada saatja isik, kes peab Kliinikumi nõudmisel esitama isikut tõendava dokumendi. Alaealise patsiendi seaduslikult esindajalt võib Kliinikum nõuda seaduslikuks esindajaks olemist tõendava dokumendi (või selle koopia) esitamist.

- 11.3 Alaealise patsiendi või tema seadusliku esindaja poolt tervishoiuteenuse osutamiseks kaasabi andmise kohustuse rikkumise korral on tervishoiuteenuse osutajal õigus pöörduda abivajajast lapsest teatamiseks kohaliku omavalitsuse üksuse poole või hädaohus olevast lapsest teatamiseks hädaabinumbri 112.
- 11.4 Kliinikumil on õigus avaldada alaealisele patsiendile tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud asjaolusid alaealise patsiendi seaduslikule esindajale juhul, kui andmete avaldamata jätmise korral võib alaealine patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid (nt alaealisel tuvastatud joobeseisund) ka siis, kui alaealine patsient on piisavalt vastutustundlik tervishoiuteenuse osutamisega seotud poolt ja vastuargumentide kaalumisel.
- 11.5 Kliinikumil on õigus keelata koos alaealise patsiendiga tervishoiuteenuse osutamisel viibimast alaealise patsiendi saatja juhul, kui saatja viibib alkoholi- või narkojoobes või esinevad tal Kliinikumi 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 kui saatja käitub Kliinikumi töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende, teiste patsientide või muude Kliinikumis viibivate isikute suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda või häirib muul viisil oluliselt tervishoiuteenuse osutamist.

## **12. VASTUTUS**

- 12.1 Kliinikum ei saa lubada patsiendi paranemist või uuringu/ operatsiooni edukust. Kliinikum osutab tervishoiuteenuseid vastavalt arstiteaduse üldisele tasemele tervishoiuteenuse osutamise ajal, rakendades teenuse osutamisel tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatavat hoolt.
- 12.2 Kliinikum ja tervishoiuteenuse osutamisel osalev tervishoiutöötaja vastutavad oma kohustuste süüalise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest.
- 12.3 Kliinikum vastutab ka teda abistavate isikute tegevuse ja tervishoiuteenuse osutamisel kasutatavate seadmete vigade eest.
- 12.4 Patsient on kohustatud tõendama asjaolu, millel Kliinikumi või punktides 12.2 ja 12.3 nimetatud isikute vastutus põhineb, välja arvatud kui tervishoiuteenuse osutamisel on rikutud dokumenteerimiskohustust. Põhjuslikku seost rikkumise ja kahju vahel eeldatakse, kui tavapärase raviga oleks saanud patsiendil rikkumise tagajärjel tekkinud terviseriket vältida.
- 12.5 Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on 5 aastat alates ajast, mil patsient sai teada kohustuse rikkumisest või kahju tekkimisest.

## **13. KAEBUSED**

- 13.1 Kaebuse või ettepaneku esitamiseks:

- 13.1.1 täidab patsient Kliinikumi raviasutustes ettepanekute, tänuavalduste ja kaebuste lehe ning paneb selle vastavas raviasutuses asuvasse vastavalt märgistatud kasti;
  - 13.1.2 täidab patsient Kliinikumi kodulehel ([www.kliinikum.ee](http://www.kliinikum.ee)) asuva vormi või ettepanekute, tänuavalduste ja kaebuste lehe ning saadab viimase sihtasutusele Tartu Ülikooli Kliinikum aadressile L. Puusepa 1a, 50406 Tartu;
- 13.2 Kui patsient on väljendanud soovi saada vastus, vastab Kliinikum avaldusele 10 tööpäeva jooksul. Anonüümsetele avaldustele Kliinikum ei vasta.
- 13.3 Kui patsient ei ole rahul tervishoiuteenuse kvaliteediga, võib patsient lisaks Kliinikumi poole pöördumisele pöörduda ka järgnevate asutuste poole:
- 13.3.1 Sotsiaalministeeriumi juures töötav tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon (aadress Gonsiori 29, 15027 Tallinn, e-posti aadress [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee));
  - 13.3.2 Eesti Haigekassa Tartu osakond (aadress Põllu 1a, 50303 Tartu, e-posti aadress [tartu@haigekassa.ee](mailto:tartu@haigekassa.ee));
  - 13.3.3 Terviseamet (aadress Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn, e-posti aadress [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee)).