

VAIMSE TERVISE NÕUANDLA TEENUSTE TÜÜPTINGIMUSED

1. LEPINGU POOLED 1.1. Vaimse tervise nõuandla (edaspidi VTN) teenuste tüüptingimused reguleerivad Patsiendi ja VTN vastastikusi õigusi ja kohustusi Patsiendile VTN poolt terviseteenuste osutamisel.
2. MÕISTED
 - 2.1. VTN tähendab tüüptingimustes Vaimse tervise nõuandla nime all tegutsevat juriidilist isikut: OÜ Tervisetestid
 - 2.2. Patsient on inimene, kellele VTN teenust osutab või kes on avaldanud soovi, et VTN temale teenust osutaks.
 - 2.3. Teenus tähendab tüüptingimustes VTN pakutavaid terviseteenuseid.
 - 2.4. Terviseteeenus on VTN töötaja tegevus, mille eesmärgiks on hoida Patsiendi head vaimset tervist ja tõsta tema elukvaliteeti, kuid mis ei ole kehtivate õigusaktide kohaselt tervishoiuteenus. VTN pakutavad terviseteenused on loetletud VTN kodulehel ning nimekiri võib ajas muutuda.
 - 2.5. Vastuvõtt tähendab tüüptingimustes VTN töötaja ja Patsiendi kohtumist VTN ruumides terviseteeenuse osutamise eesmärgil.

3. LEPINGU SÕLMIMINE

- 3.1. Teenuse osutamise leping loetakse VTN ja Patsiendi vahel sõlmituks hetkest, mil Patsient avaldab soovi broneerida VTN-s vastuvõtuaega. Samast hetkest hakkavad Patsiendi suhtes kehtima VTN tüüptingimused.
- 3.2. Patsient avaldab soovi broneerida VTN vastuvõtuaeg:
 - 3.2.1. telefoni teel VTN kodulehel www.vtn.ee esitatud telefoninumbril
 - 3.2.2. www.bronn.ee liidese kaudu
- 3.3. VTN broneerib Patsiendile esimese vaba vastuvõtuaja või Patsiendi soovil hilisema vaba vastuvõtu aja.

4. BRONEERINGU JÕUSTUMINE

- 4.1. Tasuta teenuste eest tasub teenuse lepingujärgne tellija(nt. Tervisekassa). Tasuliste Terviseteeenuse eest tasutakse enne või pärast vastuvõttu. Terviseteeenuste sh. psühholoogilise nõustamise, paari- ja pereteraapiateenuse eest tasutakse enne kokkulepitud vastuvõtu kuupäeva OÜ Tervisetestid arveldusarvele vastavalt sel hetkel kehtivale hinnakirjale. Pärast seda, kui VTN on broneerinud Patsiendile vastuvõtu, tasub Patsient ettemaksu vastavalt VTN antud juhiste. Vastuvõtu broneering jõustub, kui Patsiendi ettemaks on jõudnud OÜ Tervisetestid arveldusarvele või erandjuhul ja erikokkuleppel VTN kassasse.
- 4.2. Patsient saabub VTN-sse vastuvõtuaja alguseks
- 4.3. Patsient võtab VTN vastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi (ID-kaart, pass või juhiluba).
- 4.4. Juhul kui Patsient hilineb vastuvõtule enam kui 15 minutit, on VTN õigus teenuse osutamisest loobuda ja arvestada teenuse tasu teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.
- 4.5. Juhul kui Patsient ei saa broneeritud ajal vastuvõtule tulla, teavitab ta sellest VTN esimesel võimalusel, aga mitte hiljem kui 12 tundi enne vastuvõtu algust. Kui Patsient soovib, broneeritakse talle uus vastuvõtuaeg.

4.6. Kui Patsient ei teata vastuvõtule mitteilmumisest, on VTN õigus esitada Patsiendile arve teenuse tasu summas teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

4.7. VTN-l on õigus teenuste hinnakirja muuta. Patsient tasub teenuse eest selle broneerimise päeval kehtinud hinnakirja järgi.

5. PATSIENDI JA VTN KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL

5.1. Patsient ja VTN töötajad käituvad üksteisega viisakalt ja lugupidavalt.

5.2. Teenuse osutamise lepinguga kohustub VTN:

5.2.1. osutama Patsiendile teenust;

5.2.2. teavitama Patsienti tema tervisega seotud asjaoludest, ravi käigust ja tulemustest;

5.2.3. hoidma saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid Patsiendi isiku, tervises seisundi ja eraeluliste detailide kohta;

5.2.4. terviseteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama.

5.2.5. andma hea tervise ja elukvaliteedi tõstmise eesmärgil Patsiendile tervisealast teavet .

5.3. Teenuse osutamise lepinguga kohustub Patsient:

5.3.1. tasuma teenuse osutamise eest tasu vastavalt tüüptingimustele.

5.3.2. avaldama oma parima arusaama järgi kõik teenuse osutamiseks vajalikud asjaolud;

5.3.3. osutama kaasabi, mida VTN teenuse osutamiseks vajab.

5.4. Parima võimaliku tulemuse saavutamiseks teavitab Patsient temale teenust osutavat VTN töötajat kõikidest asjaoludest, mis võivad mõjutada tema tervises seisundit ja talle teenuse osutamist, näiteks tarvitatavad ravimid ja ebatervislikud harjumused.

5.5. Patsiendil on õigus olla aktiivselt kaasatud enda ravimise ja hea tervise hoidmise protsessi ning olla VTN töötaja poolt vastuvõtuaaja piires ära kuulatud.

5.6. VTN terviseteenust tuleb osutada terviseteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega. Vajaduse korral peab tervisetöötaja kaasama teise spetsialisti.

5.7. VTN osutab teenust üldreeglina eesti keeles. VTN osutab Patsiendiga kokkuleppel teenust muus keeles, arvestades Patsiendi ja vastavat teenust osutava VTN töötaja keeleoskust.

6. PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISETEENUSE OSUTAMISEKS

6.1. VTN osutab Patsiendile terviseteenust üksnes tema nõusolekul. VTN eeldab, et Patsient on teadlikult vastuvõtule aja broneerimisega avaldanud nõusolekut terviseteenuse saamiseks.

6.2. VTN töötajal on õigus küsida Patsiendilt enne teatud terviseteenuste osutamist kirjalikus või e-kirja vormis nõusolekut. Kui Patsient muudab sellise terviseteenuse osutamise käigus meelt ja soovib terviseteenuse osutamise lõpetamist, lõpetab VTN talle terviseteenuse osutamise viisil, mis Patsiendi tervist ei ohusta, ning küsib Patsiendilt nõusoleku tagasivõtmise kohta kirjalikus või e-kirja vormis kinnitust.

6.3. Piiratud teovõimega Patsiendi seaduslikul esindajal (alaealise lapse vanemal ja psüühikahäirega täisealisele isikule kohtu poolt määratud eestkostjal) on õigus anda Patsiendi eest teavitatud nõusolek terviseteenuse osutamiseks niivõrd, kuivõrd Patsient ei ole võimeline ise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui piiratud teovõimega Patsiendi seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt Patsiendi huve, ei või VTN seda järgida.

7. PATSIENDI TERVISEANDMED

7.1. VTN töötleb Patsiendi isikuandmeid kooskõlas Eesti ja Euroopa Liidu isikuandmete kaitse reeglitega.

7.2. Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest tulenevalt on VTN kui terviseteenuse osutajal õigus töödelda terviseteenuse osutamiseks vajalikke Patsiendi isikuandmeid, sealhulgas terviseandmeid. Terviseteenuse osutamiseks võib olla vajalik, et VTN tervisetöötaja tutvuks Patsiendi isikuandmetega Tervise Infosüsteemis või mistahes vormis andmekandjal juba enne vastuvõtu algust. Kui Patsient tühistab vastuvõtu või jätab vastuvõtule tulemata pärast seda, kui VTN tervisetöötaja on tema isikuandmetega terviseteenuse osutamise eesmärgil tutvunud, loetakse Patsiendi isikuandmetega tutvumine terviseteenuse osutamiseks vajalikuks.

7.3. VTN hoiab saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmed Patsiendi isiku, tervise seisundi ja eraelu kohta. Vastavalt seadusele tohib VTN saladuse hoidmise kohustusest mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda juhul, kui andmete avaldamata jätmisel võib Patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi inimesi.

7.4. Seadus kohustab VTN Patsiendile tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning dokumente säilitama. Patsiendil on õigus nende dokumentidega tutvuda ja saada neist tasulisi koopiaid.

7.5. Teiste patsientide isikuandmete kaitse eesmärgil on VTN-s pildistamine, heli salvestamine ja filmimine lubatud üksnes VTN juhatuse kirjalikul nõusolekul.

8. VASTUVÕTU EDASILÜKKAMINE

8.1. VTN-l on õigus lükata vastuvõtt edasi, kui:

8.1.1. see on VTN hinnangul Patsiendi seisundit arvestades mõistlik;

8.1.2. ettenägematu töökorraldusliku probleemi (näiteks töötaja haigestumise) tõttu ei ole teenuse osutamine broneeritud vastuvõtuajal võimalik;

8.1.3. Patsiendi ja VTN töötaja vahel tekkinud konflikti tõttu on VTN hinnangul mõistlik suunata Patsient teise VTN töötaja vastuvõtule;

8.2. VTN teavitab patsienti vastuvõtu edasilükkamisest esimesel võimalusel ja pakub välja esimese vaba vastuvõtuaja.

9. TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

9.1. VTN-l on õigus Patsiendile teenuse osutamisest keelduda, kui:

9.1.1. Patsient soovib saada tervise teenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud;

9.1.2. Patsient soovib saada teenust, mille osutamine tooks Patsiendi tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine;

9.1.3. Patsient soovib saada teenust, mille osutamine võib seada ohtu VTN töötaja või kolmanda isiku tervise;

9.1.4. VTN-l ei ole tegevusloa kohaselt õigust Patsiendi soovitud teenust osutada või puudub erialane kompetents konkreetse teenuse osutamiseks;

9.1.5. Patsient rikub oma kohustusi, mis tulenevad suuliselt või kirjalikult kokkulepitud teenuse osutamise tingimustest, tüüptingimustest või õigusaktidest

; 9.1.6. Patsient ei avalda VTN-le teenuse osutamiseks vajalikku teavet;

9.1.7. VTN töötajal ei ole võimalik Patsiendiga temale arusaadavas keeles suhelda ning Patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu võib teenus osutada Patsiendile ebasobivaks või tervisele ohtlikuks;

9.1.8. Patsiendil esinevad vastuvõtule tulles VTN töötaja hinnangul joobele viitavad tunnused;

9.1.9. Patsient käitub VTN töötajaga ebaviisakalt;

9.1.10. Patsient rikub teenuse osutamise eest VTN-le tasu maksmise kohustust;

9.1.11. Patsient taotleb talle teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus tüüptingimustega.

10. TAGASISIDE JA KAEBUSED

10.1. Kui Patsiendi ja VTN vahel tekib seoses teenuse osutamisega erimeelsus, siis lahendatakse see läbirääkimiste teel ja ilma kolmandaid isikuid kaasamata. Kui kokkuleppe saavutamine ei õnnestu, lahendatakse vaidlus Tartu Maakohtus, Eesti Vabariigi õiguse alusel.

10.2. Patsient saab esitada VTN-le teenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi ja ettepanekuid: 10.2.1. e-kirja teel aadressil infonouandla@gmail.com;

10.2.2. telefoni teel VTN kodulehel www.vtn.ee esitatud telefoninumbri ja lahtiolekuaegadel;

10.3. Patsientide poolt VTN-le esitatud kaebused registreeritakse viivituseeta.

10.4. VTN vastab esitatud kaebusele 30 päeva jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse Patsiendi esitatud e-posti või postiaadressile. VTN ei vasta anonüümsetele kaebustele või kaebustele, milles on märgitud, et VTN vastust ei ole vaja.

10.5. Patsiendil on õigus pöörduda VTN tegevuse kohta hinnangu saamiseks vastavate järelevalveasutuste poole.

11. VASTUTUS

11.1. VTN ja tervise teenust vahetult osutav tervisetöötaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest tervishoiuteenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning Patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest.

11.2. VTN ei vastuta tervise teenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui VTN töötaja on Patsienti võimalikest riskidest ja tagajärgedest teavitanud ning Patsient on andnud nõusoleku tervise teenuse osutamiseks.

11.3. Seaduse kohaselt peab VTN ja tervise teenust vahetult osutava tervisetöötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu tõendama Patsient, välja arvatud juhul, kui Patsiendile tervise teenuse osutamine on jätud nõuetekohaselt dokumenteerimata.

11.4. Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis aastat alates ajast, mil ta sai teada VTN või psühholoogi poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.

11.5. VTN vastutab oma kohustuste rikkumise eest tervise teenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. VTN vastutab tervise teenuse osutamisel oma kohustuste rikkumisega tekitatud üksnes otsese varalise kahju eest ning summas, mis ulatub osutatud teenuse kümnekordse tasuni. VTN ei vastuta tervise teenuse osutamisel oma kohustuste rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.

11.6. VTN-l ehk OÜ Tervisetestid on kehtiv vastutuskindlustuse leping firmaga PZU.