

SEKSUAALTERVISE NÕUANDLA TEENUSTE TÜÜPTINGIMUSED.

01.02.2023

1. LEPINGU POOLED

1.1. Seksuaaltervise Nõuandla (edaspidi STN) teenuste tüüptingimused reguleerivad

Patsiendi ja STN vastastikusi õigusi ja kohustusi Patsiendile STN poolt tervishoiu- ja terviseteenuste osutamisel.

2. MÕISTED

2.1. STN tähendab tüüptingimustes Seksuaaltervise Nõuandla nime all tegutsevat juriidilist isikut OÜ Tervisetestid

2.2. Patsient on inimene, kellele STN teenust osutab või kes on avaldanud soovi, et STN temale teenust osutaks.

2.3. Teenus tähendab tüüptingimustes STN pakutavaid tervishoiu- ja terviseteenuseid.

2.4. Tervishoiuteenus on STN tervishoiutöötaja tegevus haiguse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks, mille eesmärgiks on hoida Patsiendi head tervist, tõsta tema terviseteadlikkust ning elukvaliteeti. STN pakutavad tervishoiuteenused on loetletud STN kodulehel ning nimekiri võib ajas muutuda.

2.5. Terviseteenus on STN töötaja tegevus, mille eesmärgiks on hoida Patsiendi head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti, kuid mis ei ole kehtivate õigusaktide kohaselt tervishoiuteenus. STN pakutavad terviseteenused on loetletud STN kodulehel ning nimekiri võib ajas muutuda.

2.6. Vastuvõtt tähendab tüüptingimustes STN töötaja ja Patsiendi kohtumist STN ruumides või kaugvisiidi teel tervishoiu- või terviseteenuse osutamise eesmärgil.

3. LEPINGU SÕLMIMINE

3.1. Teenuse osutamise leping loetakse STN ja Patsiendi vahel sõlmituks hetkest, mil Patsient avaldab soovi broneerida STN-s vastuvõtuaega. Samast hetkest hakkavad Patsiendi suhtes kehtima STN tüüptingimused.

3.2. Patsient avaldab soovi broneerida STN vastuvõtuaeg:

3.2.1.

telefoni teel STN kodulehel www.stn.ee esitatud telefoninumbril

3.2.2.

www.bronn.ee liidese kaudu

3.2.3.

STN-s vastuvõtus.

- 3.3. STN broneerib Patsiendile esimese vaba vastuvõtuaja
või Patsiendi soovil hilisema vaba vastuvõtu aja.

4. BRONEERINGU JÕUSTUMINE

- 4.1. Tasuta tervishoiuteenuste ning tasuta terviseteeenuste broneering jõustub pärast broneeringu kinnituse saamist kliendi/patsiendi e-mailile.

Tasulise tervishoiuteenuse broneering jõustub pärast asjakohase kinnituse saamist kliendi e-mailile ning teenuse eest tasutakse pärast vastuvõttu koha peal teenuse osutajale vastavalt sel hetkel kehtivatele tasuliste teenuste hinnakirjale.

Tasulise terviseteeenuste sh.pühholoogilise nõustamise, paari-ja pereteraapiateenuse eest tasutakse pärast vastuvõttu koha peal teenuse osutajale vastavalt sel hetkel kehtivale hinnakirjale.

- 4.2. Patsient saabub STN-sse vastuvõtuaja alguseks.

- 4.3. Patsient võtab STNvastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi (ID-kaart, pass või juhiluba), v.a juhtudel kui Tervishoiuteenust sooviv klient soovib anonüümset teenindust(nii tasulistel kui ka tasuta teenustel(Tervise Arengu Instituudi programmides)). Sellisel juhul antakse patsiendile unikaalne kood.

- 4.4. Juhul kui Patsient hilineb vastuvõtule enam kui 15 minutit, on STN õigus teenuse osutamisest loobuda.

- 4.5. Juhul kui Patsient ei saa broneeritud ajal vastuvõtule tulla, teavitab ta sellest STN 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 tasulisele terviseteeenusele, on STN õigus esitada Patsiendile arve teenuse tasu summas teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

- 4.7. Tasuliste tervishoiuteenuste visiidi tasu ei hõlma tasu uuringute ja analüüside eest, mille vajadus selgub vastuvõtul ja mis tehakse vastuvõtu käigus või pärast vastuvõttu. Selliste uuringute ja analüüside eest tasub Patsient vastavalt STN juhistele pärast vastuvõttu.
- 4.8. STN-l on õigus teenuste hinnakirja muuta. Patsient tasub teenuse eest selle broneerimise päeval kehtinud hinnakirja järgi.

5. PATSIENDI JA STN KOOSTÖÖ TEENUSE

OSUTAMISEL

- 5.1. Patsient ja STN töötajad käituvad üksteisega viisakalt ja lugupidavalt.
- 5.2. Teenuse osutamise lepinguga kohustub STN:
- 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. tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama.
 - 5.2.5. andma hea tervise ja elukvaliteedi tõstmise eesmärgil Patsiendile tervisealast teavet .
- 5.3. Tasulise teenuse osutamise lepinguga kohustub Patsient:
- 5.3.1. maksma 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 STN teenuse osutamiseks vajab.
- 5.4. Parima võimaliku tulemuse saavutamiseks teavitab Patsient temale teenust osutavat STN töötajat kõikidest asjaoludest, mis

võivad mõjutada tema terviseseisundit ja talle teenuse osutamist, näiteks tarvitavad ravimid ja ebatervislikud harjumused.

- 5.5. Patsiendil on õigus olla aktiivselt kaasatud enda ravimise ja hea tervise hoidmise protsessi ning olla STN töötaja poolt vastuvõtuoja piires ärakuulatud.
- 5.6. STN tervishoiuteenus peab vastama vähemalt arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega. Vajaduse korral peab tervishoiutöötaja kaasama teise spetsialisti.
- 5.7. STN osutab teenust üldreeglina eesti keeles. STN osutab Patsiendiga kokkuleppel teenust muus keeles, arvestades Patsiendi ja vastavat teenust osutava STN töötaja keeleoskust.

6. PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE

OSUTAMISEKS

- 6.1. STN osutab Patsiendile tervishoiu-või terviseteenust üksnes tema nõusolekul. STN eeldab, et Patsient on teadlikult vastuvõtule aja broneerimisega avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse saamiseks.
- 6.2. STN töötajal on õigus küsida Patsiendilt enne teatud tervishoiuteenuste, eelkõige kõrge tüsistuste riskiga tervishoiuteenuste osutamist kirjalikus või e-kirja vormis nõusolekut. Kui Patsient muudab sellise tervishoiuteenuse osutamise käigus meelt ja soovib tervishoiuteenuse osutamise lõpetamist, lõpetab STN talle tervishoiuteenuse 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 tervishoiuteenuse osutamiseks niivõrd, kui võrd Patsient ei ole võimeline ise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui piiratud teovõimega Patsiendi seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt Patsiendi huve, ei või STN seda järgida.

7. PATSIENDI TERVISEANDMED

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

- 7.2. Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest tulenevalt on STN kui tervishoiuteenuse osutajal õigus töödelda tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke Patsiendi isikuandmeid, sealhulgas terviseandmeid.
- Tervishoiuteenuse osutamiseks võib olla vajalik, et STN tervishoiutöötaja tutvuks Patsiendi isikuandmetega Tervise Infosüsteemis või mistahes vormis andmekandjal juba enne vastuvõtu algust. Kui Patsient tühistab vastuvõtu või jätab vastuvõtule tulemata pärast seda, kui STN tervishoiutöötaja on tema isikuandmetega tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil tutvunud, loetakse Patsiendi isikuandmetega tutvumine tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikuks.
- 7.3. STN hoiab saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmed Patsiendi isiku, tervise seisundi ja eraelu kohta. Vastavalt seadusele tohib STN saladuse hoidmise kohustusest mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda juhul, kui andmete avaldamata jätmisel võib Patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi inimesi.
- 7.4. Seadus kohustab STN 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 STN-s pildistamine, heli salvestamine ja filmimine lubatud üksnes STN juhatuse kirjalikul nõusolekul.

8. VASTUVÕTU EDASILÜKKAMINE

- 8.1. STN-l on õigus lükata vastuvõtt edasi, kui:
- 8.1.1. see on STN hinnangul Patsiendi seisundit arvestades mõistlik;
- 8.1.2. ettenägematu töökorraldusliku probleemi (näiteks töötaja haigestumise või meditsiiniseadme rikke) tõttu ei ole teenuse osutamine broneeritud vastuvõtuajal võimalik;
- 8.1.3. Patsiendi ja STN töötaja vahel tekkinud

konflikti tõttu on STN hinnangul mõistlik suunata Patsient teise
STN töötaja vastuvõtule;

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

9. TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

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

9.1.1.

Patsient soovib saada tervishoiu-või terviseteenust,
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 STN töötaja või kolmanda isiku tervise;

9.1.4.

STN-l ei ole tegevusloa kohaselt õigust
Patsiendi soovitud teenust osutada või puudub erialane kompetents
konkreetses 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 STN-le teenuse osutamiseks
vajalikku teavet;

9.1.7.

STN 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
STN töötaja hinnangul joobele viitavad tunnused;

- 9.1.9. Patsient käitub STN töötajaga ebaviisakalt;
- 9.1.10. Patsient rikub teenuse osutamise eest STN-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 STN 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 STN-le teenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi ja ettepanekuid:

10.2.1. e-kirja teel aadressil infonouandla@gmail.com;

10.2.2. telefoni teel STN kodulehel www.stn.ee esitatud telefoninumbril ja lahtiolekuaegadel;

10.3.

Patsientide poolt STN-le esitatud kaebused registreeritakse viivitusega.

10.4.

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

10.5.

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

11. VASTUTUS

11.1.

STN ja tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest tervishoiuteenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning Patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest.

11.2.

STN ei vastuta tervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui STN töötaja on Patsienti võimalikest riskidest ja tagajärgedest teavitanud ning Patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse osutamiseks.

11.3. Seaduse kohaselt peab STN ja tervishoiuteenust vahetult osutava tervishoiutöötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu tõendama Patsient, välja arvatud juhul, kui Patsiendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.

11.4.

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

11.5.

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