

HNRK teenuse osutamise tüüptingimused

1. TÜÜPTINGIMUSTE ULATUS

- 1.1 Sihtasutuse Haapsalu Neuroloogiline Rehabilitatsioonikeskus („HNRK“) teenuse osutamise tüüptingimused („tüüptingimused“) sätestavad patsiendi ning HNRK õigused, kohustused ja vastutuse patsiendile HNRK-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 HNRK osutab teenust või kes on avaldanud soovi, et talle teenust osutataks.
- 2.2 **Teenus** – HNRK poolt patsiendile osutatav tervishoiuteenus, rehabilitatsiooniteenus või tervist toetav teenus. HNRK teenused on loetletud HNRK kodulehel www.hnrk.ee/teenuste-hinnakiri/ ning samuti on võimalik patsiendil nendega tutvuda kohapeal HNRK-s.
- 2.3 **Tervishoiuteenus** – HNRK töötaja või lepingupartneri tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja ravimiseks eesmärgiga leevendada patsiendi vaevusi, hoida ära tema tervises seisundi halvenemist või haiguse ägenemist ning taastada tervist.
- 2.4 **Rehabilitatsiooniteenus** – sotsiaalteenus, mis on mõeldud puudega või puuduva töövõimega inimese või inimese, kellel on muudel asjaoludel tuvastatud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse vajadus, toetamiseks igapäeva eluga toimetulekul ja mida reguleerivad sotsiaalvaldkonna õigusaktid, mitte tervishoiuvaldkonna õigusaktid (sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus); või tervisest tuleneva takistusega tööelise inimese tööeluks ettevalmistamiseks ja tema tööle asumise või töötamise jätkamise toetamiseks osutatav tööturuteenus (töölase rehabilitatsiooni teenus).
- 2.5 **Tervist toetav teenus** – HNRK töötaja või lepingupartneri tegevus, mille eesmärgiks on hoida ja taastada patsiendi tervist või tõsta patsiendi elukvaliteeti, kuid mida ei loeta kehtivate õigusaktide järgi tervishoiuteenuseks ega rehabilitatsiooniteenuseks.
- 2.6 **Ambulatoorne teenus** – tervishoiuteenus, rehabilitatsiooniteenus või tervist toetav teenus, mille osutamiseks inimese ööpäevaringne viibimine haiglas ei ole vajalik.
- 2.7 **Statsionaarne teenus** – tervishoiuteenus, rehabilitatsiooniteenus või tervist toetav teenus, mille osutamiseks on vajalik inimese ööpäevaringne viibimine haiglas.
- 2.8 **Taastusravi** – tervishoiuteenus ja iseseisev meditsiiniharu, mis tegeleb kehalise ja kognitiivse funktsioneerimisvõime, tegutsemise (sh käitumise) ja osaluse (sh elukvaliteedi) parandamise ning personaalsete ja keskkonnategurite muutmisega.
- 2.9 **Vältimatu abi** – tervishoiuteenus, mida HNRK 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 HNRK ja patsiendi vahel sõlmituks patsiendi registreerimisel HNRK 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 HNRK vahelist õigussuhet patsiendile teatavaks tehtud sisereeglid (näiteks arstide vastuvõtuajad, sisekorraeskirjad ja ravijärjekorrad) ning asjakohased õigusaktid.
- 3.3 HNRK poolt osutatav tervishoiuteenus vastab arstiteaduse üldisele tasemele tervishoiuteenuse osutamise ajal ning seda osutatakse tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega. HNRK poolt osutatav rehabilitatsiooniteenus ja tervist toetav teenus vastab kutseala standarditele ja seda osutatakse vastava teenuse osutamisel tavaliselt oodatava hoolega.
- 3.4 Võimalikult kvaliteetse teenuse ja parima võimaliku tulemuse tagamiseks teevad HNRK ning patsient koostööd.

4. TEENUSELE REGISTREERIMINE

- 4.1 HNRK teenusele on võimalik registreerida:
 - 4.1.1 Läbi üleriigilise digiregistratuuri aadressil digiregistratuur.ee
 - 4.1.2 HNRK e-posti aadressidel: ambulatoorsele ravile amb@hnrk.ee; statsionaarsele ravile, sotsiaalsele ja tööalasele rehabilitatsioonile registratuur@hnrk.ee; või
 - 4.1.3 telefoni teel: ambulatoorsele teenusele numbril +372 4725 413; statsionaarsele teenusele, sotsiaalsele ja tööalasele rehabilitatsioonile numbril: +372 4725 404 või
 - 4.1.4 Haapsalus HNRK registratuuris kohapeal, aadressil Sadama 16, Haapsalu.
 - 4.1.5 Tasulisele teenusele registreerudes lisaks ka HNRK veebilehel www.hnrk.ee.
- 4.2 Patsiente koheldakse teenuse osutamisele registreerides võrdselt, v.a ägeda haiguse, selle retsidiivi ja/või traumajärgse seisundiga patsiente, kellel on statsionaarsele või ambulatoorsele ravile eelisõigus.
- 4.3 Patsiendid registreeritakse teenuse osutamiseks üldjärjekorras esimesele vabale ajale või patsiendi soovil hilisemale vabale ajale. Ravijärjekorra pidamisel lähtub HNRK õigusaktide nõuetest ja HNRK „Ravijärjekorra pidamise korrast“.
- 4.4 HNRK-l on õigus keelduda patsiendi teenusele registreerimisest, kui esineb mõni tüüptingimuste peatükis 14 „Teenuse osutamisest keeldumine“ nimetatud alus.

5. TEENUSE OSUTAMISELE TULEMINE

- 5.1 Teenuse osutamisele tulev patsient peab kaasa võtma:
 - 5.1.1 isikut tõendava dokumendi (pass; ID kaart);
 - 5.1.2 garantiikirja (juhul, kui maksmine toimub garantiikirja alusel);
 - 5.1.3 isiklikud hooldustarbed, s.h. mähkmed;
 - 5.1.4 isiklikud pesemisvahendid;
 - 5.1.5 isiklikud abivahendid: ratastool, rulaator, ortoosid, kargud vmt (olemasolul);

- 5.1.6 ravimid, mida Patsient igapäevaselt kasutab;
- 5.1.7 kinnised sportlikud jalatsid, sportlikud rõivad (soovitatavalt pikk dress) ja ujumisriided.
- 5.2 Väikelastele on soovitatav kaasa võtta vajalikud hügieenitarbed, ühe päeva toit ja soovi korral lapse lemmiklelu(d).
- 5.3 Teenuse osutamisele ei ole soovitatav kaasa võtta väärtasju. HNRK ei vastuta patsiendi või tema lähedaste väärtasjade eest, mida ei hoitud seifis.
- 5.4 Statsionaarse teenuse osutamisele tulev patsient peab arvestama enne teenuse osutamist vajalike registratuuritoimingutega ning saabuma haiglasse vähemalt 60 minutit enne teenuse osutamise ettenähtud algust. Ambulatoorsele teenusele peab saabuma vähemalt 10 minutit enne teenuse osutamise ettenähtud algust.
- 5.5 Kui patsient saabub teenuse (eelkõige statsionaarse tervishoiuteenuse) osutamisele sellele eelneval päeval või varem, ei pruugi HNRK-l olla võimalust patsiendi varem haiglasse paigutamiseks ja seetõttu ei võta HNRK endale kohustust patsienti kokkulepitust varem vastu võtta.
- 5.6 Juhul, kui teenuse osutamisele registreerunud patsient ei saa ettenähtud ajal HNRK-sse tulla, on ta kohustatud sellest HNRK-le teatama vähemalt 24 tundi enne ettenähtud teenuse osutamise aega.
- 5.7 Juhul, kui patsient hilineb statsionaarsel ravil olles teenuse osutamisele enam kui 10 minutit, on HNRK-l õigus ettenähtud ajal teenuse osutamisest loobuda. Ambulatoorsele teenusele hilinemist rohkem kui 10 minutit käsitatakse teenusele mitteilmumisena ja kohaldub peatükis 12 „Teenuse osutamisele mitteilmumine“ regulatsioon, sh HNRK õigus esitada teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks patsiendile arve.

6. PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS

- 6.1 HNRK võib patsiendi läbi vaadata ja talle tervishoiuteenust osutada üksnes tema nõusolekul.
- 6.2 HNRK 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. HNRK 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 on teadvuseta või ei ole muul põhjusel 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 viivitamatu osutamata jätmine oleks 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 osutamisest 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 HNRK töötajad või patsiendi lähedased.

7. ALAEALISELE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE

- 7.1 Vastavalt tsiviilseadustiku 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, kuivõrd patsient ei ole võimeline poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma.
- 7.2 Kõigi alaealist puudutavate otsuste puhul seab HNRK 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 põhjuseid ning kuulab alaealise ära tema vanust ja arengutaset arvestades sobival viisil. Kui seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselt alaealise patsiendi huve, ei või HNRK seda järgida.

8. PSÜÜHIKAHÄIREGA PATSIENDILE TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMINE

- 8.1 Piiratud teovõimega patsientide puhul on patsiendi seaduslikul esindajal õigus anda patsiendi eest teavitatud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks või patsiendi terviseseisundi kohta info avaldamiseks kolmandatele isikutele niivõrd, kuivõrd patsient ei ole võimeline poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselt patsiendi huve, ei või HNRK seda järgida.
- 8.2 Psüühikahäirega isiku ravi võib osutada ka ilma patsiendi või tema seadusliku esindaja nõusolekuta seadusega sätestatud juhtudel ja ulatuses.

9. PATSIENDI JA HNRK KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL

- 9.1 HNRK töötajad ja patsiendid kohtlevad teineteist lugupidavalt.
- 9.2 Patsient teeb raviarsti ja teiste HNRK spetsialistidega parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd, muuhulgas annab endast parima, et järgida paranemise eesmärgil antud soovitusi ja tegevuspiiranguid.
- 9.3 Võimalikult hea ravitulemuse saavutamiseks teavitab patsient temale vahetult teenust osutavaid HNRK töötajaid kõigist asjaoludest, mis võivad mõjutada tema terviseseisundit ja talle teenuse osutamist, näiteks kroonilised haigused, ebatervislikud harjumused, tarvitatavad ravimid.
- 9.4 HNRK osutab teenust eesti keeles või patsiendiga kokkuleppel muus keeles.
- 9.5 Patsiendil on õigus olla HNRK spetsialisti poolt ettenähtud vastuvõtuoja piires ära kuulatud.
- 9.6 Patsiendil on õigus olla aktiivselt enda ravi, sh teenuse planeerimise ja ümberhindamise protsessi kaasatud ja osaleda aktiivse meeskonnaliikmena taastusravi- ja rehabilitatsiooniprotsessis.
- 9.7 HNRK teavitab patsienti tema läbivaatamise tulemustest ja terviseseisundist, sh võimalikest haigustest ja nende kulgemisest. HNRK selgitab patsiendile vajaliku teenuse kättesaadavust, olemust, otstarvet, kaasnevaid ohte, tagajärgi ning alternatiive.

- 9.8 HNRK ei tohi avaldada patsiendile teavet tema terviseseisundi ja temale vajalike teenuste kohta, kui patsient keeldub teabe vastuvõtmisest ja sellega ei kahjustata tema ega teiste isikute õigustatud huve.
- 9.9 HNRK ei saa anda lubadust patsiendi paranemiseks.
- 9.10 **Patsiendil on õigus:**
- 9.10.1 isikupuutumatusetele ja eneseväärikusele;
 - 9.10.2 teisele arvamusele;
 - 9.10.3 privaatsusele ja konfidentsiaalsusele;
 - 9.10.4 füüsilisele turvalisusele;
 - 9.10.5 väärikale ja viisakale kohtlemisele;
 - 9.10.6 anda tagasisidet, esitada kaebusi ja ettepanekuid;
 - 9.10.7 saada raviarstilt teavet oma tervisliku seisundi ja talle osutatud tervishoiuteenuste kohta;
 - 9.10.8 saada teavet enda isikuandmete kaitse kohta;
 - 9.10.9 saada HNRK spetsialistidelt teavet enda olukorra, toimetuleku ja selle piirangute ning võimalikest lahenduste kohta vastava spetsialisti pädevuse piirides.
- 9.11 **Teenuse osutamise lepinguga kohustub Patsient:**
- 9.11.1 maksta teenuse osutamise eest tasu ulatuses, milles tervishoiuteenuse osutamise kulusid ei kata Tervisekassa või muu isik (tasu maksmise kohustus);
 - 9.11.2 võimalikult kvaliteetse teenuse saamiseks avaldama talle vahetult teenust osutavatele HNRK spetsialistidele 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);
 - 9.11.3 osutama kaasabi, mida HNRK lepingu täitmiseks vajab (kaasaaitamiskohustus);
 - 9.11.4 tulema registreeritud ajal HNRK-sse teenuse osutamisele.
- 9.12 **HNRK-l on õigus:**
- 9.12.1 keelduda patsiendiga teenuse osutamise lepingu sõlmimisest tüüptingimustes määratletud juhtudel;
 - 9.12.2 lükata teenuse osutamine edasi tüüptingimustes määratletud juhtudel;
 - 9.12.3 küsida teenuse eest tasu tüüptingimustes määratletud juhtudel ja ulatuses.
- 9.13 **Teenuse osutamise lepinguga kohustub HNRK:**
- 9.13.1 osutama teenust patsiendile, kes seda taotleb, kui taotletavad lepingutingimused (näiteks patsiendi soovitud tervishoiuteenus) ei ole vastuolus seaduses või tüüptingimustes sätestatuga;
 - 9.13.2 osutama tervishoiuteenust vähemalt vastavalt arstiteaduse üldisele tasemele tervishoiuteenuse osutamise ajal ja tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega, kaasates vajadusel teisi spetsialiste;
 - 9.13.3 andma patsiendile teavet tema terviseseisundi ja temale vajalike teenuste kohta. HNRK annab patsiendile teavet temale vajaliku teenuse olemuse, otstarbe, riskide, kättesaadavuse ja alternatiivide kohta. HNRK ei või avaldada patsiendile teavet tema

tervise seisundi ja temale vajalike teenuste kohta, kui patsient keeldub teabe vastuvõtmisest ja sellega ei kahjustata tema ega teiste isikute õigustatud huve;

9.13.4 teavitama patsienti tema tervisest, ravi käigust ja selle tulemustest ning saama patsiendi teavitatud nõusoleku;

9.13.5 hoidma saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja tema tervise seisundi kohta (saladuse hoidmise kohustus);

9.13.6 teenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama (dokumenteerimiskohustus).

10. TEENUSE HIND

- 10.1 Üldjärjekorras osutatud teenustele kehtivad Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus, Eesti Töötukassale kehtestatud hinnakirjas ja Sotsiaalkindlustusameti eeskirjades esitatud hinnad.
- 10.2 Kui Patsient soovib saada HNRK-s osutatavat Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus nimetatud teenust või soovib seal nimetatud teenust väljaspool üldjärjekorda või ilma pere- või eriarsti saatekirjata, kehtib taastusraviteenuste maksumusele HNRK kehtestatud tasuliste teenuste hinnakiri.
- 10.3 Statsionaarse teenuste paketi eest ise maksvatele patsientidele osutab HNRK teenust personaalselt koostatud pakkumiste alusel, mis on enne teenuse broneerimist maksja poolt kinnitatud.
- 10.4 Piiriülese tervishoiuteenuse osutamisel on HNRK-l õigus küsida patsiendilt piiriülese teenuse olemusest tulenevate ja tervishoiuteenuse osutamiseks vajalike kulude katteks lisatasu.

11. TEENUSE EEST TASUMINE

- 11.1 Tervisekassa poolt ravikindlustatud patsientidele ja teistes Euroopa Liidu liikmesriikides ravikindlustatud patsientidele osutatud teenuste eest tasub Tervisekassa või Sotsiaalkindlustusamet vastavalt ravikindlustuse seaduses ja muudes kohalduvates Euroopa Liidu ja Eesti õigusaktides ettenähtud korrale.
- 11.2 Patsiendid, kellele osutatavate teenuste eest tasumise kohustuse võtab üle Tervisekassa, tasuvad HNRK-le statsionaarselt haiglas viibides vastavalt ravikindlustuse seadusele ise vaid voodipäevatasu 2,5 eurot iga haiglas viibides alanud kalendripäeva eest, kuid mitte rohkem kui 10 kalendripäeva eest ühe haigusjuhtumi korral.
- 11.3 Kui teenuse eest tasumise kohustuse võtab üle Tervisekassa, Sotsiaalkindlustusamet või Eesti Töötukassa, toimub arveldamine HNRK ja vastava riigiasutuse vahel otse.
- 11.4 Teenuse eest, mille tasu Tervisekassa, Sotsiaalkindlustusamet või Eesti Töötukassa ei hüvita või mille eest tasub vastavalt lepingule kolmas isik, näiteks patsiendi tööandja, tasub HNRK-le patsient vastavalt kehtivale HNRK hinnakirjale.
- 11.5 Juhul kui Tervisekassa ravikindlustuseta patsiendil on sõlmitud ravikindlustusleping mõne teise kindlustusandjaga, võib HNRK kindlustusandja garantiikirja alusel lubada teenuse eest tasumist otse kindlustusandja poolt.
- 11.6 Patsiendile osutatud vältimatu abi eest tasub kindlustusandja, Eesti Vabariigi Sotsiaalministeerium või patsient pärast talle abi osutamist.
- 11.7 HNRK-l on õigus hinnakirja muuta. Patsient tasub teenuse eest selle osutamise päeval kehtiva hinnakirja järgi.
- 11.8 HNRK võib teatud teenuste eest küsida kas osalist või täielikku ettemaksu.

Patsiendi initsiatiivil ravi lõpetamisel ilma mõjuva põhjusega ei tagastata patsiendile saamata jäänud teenuste maksumust, välja arvatud ettemakstud voodipäevatasu.

12. TEENUSE OSUTAMISELE MITTEILMUMINE

- 12.1 Kui Patsient ei saa ambulatoorsele tervishoiuteenuse osutamisele tulla ega teata sellest õigeaegselt, on HNRK-l vastavalt ravikindlustuse seaduse § 70 lg-le 6 õigus nõuda patsiendilt järgmise tervishoiuteenuse lepingu täitmisel visiiditasu kahekordses suuruses.
- 12.2 Kui patsient ei saa teenusele tulla ega teata sellest õigeaegselt, on HNRK-l õigus esitada patsiendile arve teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks. Teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks on 90%:
- 12.2.1 tervishoiuteenuse puhul vastava tervishoiuteenuse Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus kehtestatud hinnast või selle puudumisel HNRK kehtiva hinnakirja järgsest hinnast või juhul, kui patsient ei ole Tervisekassa ravikindlustusega kindlustatud isik, siis 90% HNRK kehtiva hinnakirja järgsest hinnast või talle personaalses pakkumises ettenähtud hinnast;
- 12.2.2 tööalase rehabilitatsiooni teenuse puhul Eesti Töötukassale kehtestatud hinnakirja järgsest hinnast;
- 12.2.3 sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse puhul sotsiaalkaitseministri määrusega vastavale teenusele kehtestatud hinnast;
- 12.2.4 tervist toetava teenuse puhul HNRK kehtiva hinnakirja järgsest hinnast või patsiendile personaalses pakkumises ettenähtud hinnast.
- 12.3 Patsiendile kodus osutatava teenuse puhul käsitatakse teenuse kokkulepitud algusajal kodus mitteviibimist või kodus viibides teenusest keeldumist kui teenuse osutamisele mitteilmumist ning kohaldub tüüptingimuste punkt 12.2.
- 12.4 Statsionaarse teenuste paketi eest ise maksvate patsientide mitteilmumisel on HNRK-l õigus ettemaksu mitte tagastada.

13. TEENUSE OSUTAMISE EDASILÜKKAMINE

- 13.1 HNRK-l on õigus lükata teenuse osutamine edasi, kui:
- 13.1.1 see on HNRK hinnangul patsiendi seisundit arvestades mõistlik;
- 13.1.2 HNRK töökorraldusliku probleemi (näiteks HNRK töötaja haigestumise või meditsiiniseadme rikke) tõttu ei ole teenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik;
- 13.1.3 patsient hilineb vastuvõtule;
- 13.1.4 patsiendi ja HNRK spetsialisti vahel tekkinud konflikti tõttu on HNRK hinnangul mõistlik suunata patsient HNRK teise spetsialisti juurde;
- 13.1.5 patsiendi poolt tasumisele kuuluv tasu teenuse osutamise eest on patsiendi poolt HNRK-le tasumata.
- 13.2 HNRK teavitab patsienti teenuse edasilükkamisest esimesel võimalusel ja pakub välja uue teenuse osutamise aja niipea, kui see on võimalik.

14. TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

- 14.1 HNRK-l on õigus teenuse osutamise lepingu sõlmimisest keelduda, juba sõlmitud teenuse osutamise lepingu raames konkreetse teenuse osutamisest keelduda või juba alustatud teenuseosutamine lõpetada, kui:
- 14.1.1 patsient taotleb talle teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus tüüptingimustega;
- 14.1.2 patsiendi soovitud teenus ei ole konkreetsetes olukorras meditsiiniliselt näidustatud;
- 14.1.3 ravijärjekord võimaldaks patsiendile teenust osutada enam kui 6 kuu pärast alates patsiendi sooviavalduse esitamisest ja sedavõrd pikk ooteaeg ei võimalda õigeaegselt hoida ära patsiendi tervises seisundi halvenemist ning taastada tervist.
- 14.1.4 patsiendi soovitud teenuse osutamine toob Patsiendi elule või tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine;
- 14.1.5 HNRK-l ei ole tegevusloa kohaselt õigust patsiendile soovitud teenust osutada või puudub erialane kompetents konkreetse teenuse osutamiseks;
- 14.1.6 patsiendi soovitud teenuse osutamine võib seada ohtu HNRK töötaja või kolmanda isiku elu või tervise;
- 14.1.7 HNRK töötajatel ei ole võimalik patsiendiga temale arusaadavas keeles suhelda ja patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu HNRK-l ei ole võimalik saada patsiendi teavitatud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks;
- 14.1.8 Patsient on HNRK-s teenuse osutamisel alkoholi- või narkojoobes või patsiendil esinevad HNRK 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;
- 14.1.9 Patsient käitub HNRK töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda;
- 14.1.10 Patsient ei ole tasunud talle HNRK poolt juba osutatud teenuste eest;
- 14.1.11 Patsient hilineb Teenuse osutamisele rohkem kui 10 minutit, misjuhul kohaldub peatükis 12 „Teenuse osutamisele mitteilmumine“ regulatsioon, sh HNRK õigus esitada teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks patsiendile arve;
- 14.1.12 Patsiendi suunava arsti poolt esitatud saatekiri ei ole nõuetekohaselt täidetud.
- 14.2 Kui HNRK lõpetab juba alustatud teenuseosutamise punktis 14.1 osundatud põhjusel, ei tagastata patsiendile poolelijäänud või saamata jäänud teenuste eest makstud tasu.
- 14.3 Tervishoiuteenuse osutamisest keeldumine või lõpetamine fikseeritakse patsiendi ravidokumentides vastavalt õigusaktide nõuetele.

15. PATSIENDI TERVISEANDMETE KAITSE JA DOKUMENTEERIMINE

- 15.1 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.

- 15.2 Kutse omandamise eesmärgil võivad tervishoiuteenuse osutamisel osaleda kõrvalised isikud tervishoiuteenuste korraldamise seaduses sätestatud tingimustel. Patsiendil on õigus keelduda selliste kõrvaliste isikute osalemisest.
- 15.3 HNRK 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.
- 15.4 Patsiendi isikuandmete töötlemine toimub HNRK-s kooskõlas isikuandmete kaitset reguleerivate Euroopa Liidu ja Eesti õigusaktidega ja eriliigiliste isikuandmete korraga.
- 15.5 Patsiendil on õigus otsustada, kellele tohib HNRK tema tervise seisundi kohta teavet anda ning kellele mitte. Kui patsient on määranud isikud, kellele teavet anda ei tohi, annab HNRK patsiendi tervise seisundi kohta teavet kõigile selleks õigustatud isikutele (näiteks alaealise vanematele), kellele teabe andmist ei ole patsient keelanud.
- 15.6 HNRK 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 21. leheküljest on koopiaid tasuta.
- 15.7 HNRK üldkasutatavates ruumides (mitte palatites) toimub patsientide turvalisuse huvides pidevalt kaamerajälgimine.
- 15.8 Patsiendi fotografeerimine või muul moel salvestamine (näiteks teadustööde illustratsioonid, infokandjate illustratsioonid vmt) on lubatud vaid patsiendi või tema esindaja kirjalikul nõusolekul.
- 15.9 Ravitöö raames toimuva kaamerajälgimise rakendamise (nt palatis patsiendi turvalisuse tagamiseks, kõnnilabori tööks vmt) on lubatud üksnes patsiendi või tema esindaja kirjalikul nõusolekul.
- 15.10 Teiste patsientide terviseandmete kaitse eesmärgil on HNRK-s pildistamine, helisalvestamine ja filmimine lubatud üksnes HNRK juhatuse kirjalikult taasesitatavas vormis antud nõusolekul.
- 15.11 HNRK väljastab patsiendile tema terviseandmed üksnes eesti keeles ning patsient laseb need vajadusel oma kulul tõlkida.
- 15.12 HNRK ei ole kohustatud väljastama kinnituskirju ega kirjalikke selgitusi seoses patsiendile tervishoiuteenuse osutamise või patsiendi tervise seisundiga muudel kui õigusaktides sätestatud juhtudel.

16. TEENUSE OSUTAMISE LEPINGU ÜLESÜTLEMINE

- 16.1 Patsiendil on õigus teenuse osutamise lepingu ajal ilma põhjust avaldamata üles öelda.
- 16.2 HNRK-l on õigus teenuse osutamise lepingu üles öelda üksnes mõjuval põhjusel, mille tõttu ei saa HNRK-lt kõiki asjaolusid arvestades teenuse osutamise jätkamist oodata, eelkõige järgnevatel juhtudel:
 - 16.2.1 patsient rikub oma kohustusi, mis tulenevad suuliselt või kirjalikult kokkulepitud teenuse osutamise tingimustest, tüüptingimustest, HNRK sisereeglitest või õigusaktidest;
 - 16.2.2 patsient rikub HNRK-le teenuse osutamiseks vajaliku informatsiooni andmise kohustust;

- 16.2.3 patsient rikub HNRK-le teenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, sh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;
- 16.2.4 patsient rikub teenuse osutamise eest HNRK-le tasu maksmise kohustust, kui tasu ei kata ravikindlustus või muu isik;
- 16.2.5 patsient käitub HNRK töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda;
- 16.2.6 patsient tarbib statsionaarse või ambulatoorse ravi ajal või HNRK-s viibides alkoholi või narkootilisi aineid.
- 16.3 Pärast HNRK poolt teenuse osutamisest keeldumist või teenuse osutamise lepingu ülesütlemist osutab HNRK patsiendile tervishoiuteenuseid, mis on patsiendile vältimatult vajalikud või mille osutamisest keeldumine ei ole mõistlik, arvestades patsiendi võimalusi saada abi teistelt tervishoiuteenuse osutajatelt.

17. KAEBUSED

- 17.1 Patsient saab esitada HNRK-le teenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi või ettepanekuid:
- 17.1.1 paberkindjal HNRK-s teenuse osutamise asukohas üles seatud postkasti kaudu;
- 17.1.2 saates kirja või esitades kaebuse vahetult HNRK bürosse aadressil Sadama 16, Haapsalu 90502;
- 17.1.3 HNRK kodulehe www.hnrk.ee kaudu;
- 17.1.4 saates e-kirja HNRK ametlikule e-posti aadressile info@hnrk.ee.
- 17.2 Kõik patsientide poolt HNRK-le esitatud kaebused registreeritakse viivituseeta.
- 17.3 HNRK vastab esitatud kaebusele hiljemalt 1 kuu jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse patsiendi poolt esitatud e-posti või postiaadressile. HNRK ei vasta anonüümsetele kaebustele või kaebustele, milles on märgitud, et HNRK vastust ei ole vaja.
- 17.4 Kui patsient ei ole rahul tervishoiuteenuse kvaliteediga, võib patsient lisaks HNRK poole pöördumisele pöörduda ka järgnevate asutuste poole:
- 17.4.1 PZU Kindlustuse (AB "Lietuvos draudimas" Eesti filiaali) tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud kahju hüvitise saamiseks (PZU Kindlustuse iseteenindusportaal [Iseteenindus](#) | [PZU Kindlustus](#), lisainfo telefonil +372 622 4599);
- 17.4.2 Tervisekassa Tallinna osakond (aadress Lastekodu 48, 10113 Tallinn, e-posti aadress info@tervisekassa.ee);
- 17.4.3 Terviseamet (aadress Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn, e-posti aadress kesk@terviseamet.ee).
- 17.4.4 Sotsiaalministeerium (aadress Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn, e-posti aadress info@sm.ee).

18. HNRK VASTUTUS

- 18.1 HNRK vastutab oma kohustuste süülise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest. HNRK ei vastuta tervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui HNRK on

patsienti vastavatest võimalikest ohtudest ja tagajärgedest teavitanud ning patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks.

- 18.2 HNRK vastutab ka teda abistavate isikute, sh HNRK-le teenust osutavate teiste juriidiliste isikute tegevuse ja tervishoiuteenuse osutamisel kasutatavate seadmete vigade eest.
- 18.3 HNRK vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama patsient, välja arvatud juhul, kui patsiendile tervishoiuteenuse osutamine on jätud nõuetekohaselt dokumenteerimata.
- 18.4 Kui tegemist on diagnoosi- või raviveaga ja patsiendil tekib terviserike, mida oleks saanud tavapärase raviga ilmselt vältida, eeldatakse, et kahju tekkis vea tagajärjel. Terviserikkest tulenevat kahju peab ka sel juhul tõendama patsient.
- 18.5 Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on kolm aastat alates ajast, kui ta sai teada HNRK poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.
- 18.6 HNRK ja PZU Kindlustuse (AB "Lietuvos draudimas" Eesti filiaali) vahel on sõlmitud tervishoiuteenuse osutaja kohustusliku vastutuskindlustuse leping, mille alusel on HNRK patsientidel võimalik tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud kahju hüvitise saamiseks pöörduda kindlustusandja poole, kasutades selleks punktis 17.4 esitatud kanaleid.
- 18.7 HNRK vastutab oma kohustuste rikkumise eest rehabilitatsiooniteenuse ja tervist toetava teenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. HNRK vastutab nende teenuste osutamisel oma kohustuse süülise rikkumisega tekitatud üksnes otsese varalise kahju eest ning summas, mis ulatub osutatud teenuse kümnekordse tasuni. HNRK ei vastuta rehabilitatsiooniteenuse ja tervist toetava teenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.
- 18.8 HNRK ja patsient lahendavad rehabilitatsiooniteenuse ja tervist toetava teenuse osutamise käigus tekkinud kaebused esmajärjekorras omavaheliste läbirääkimiste teel kolmandaid isikuid kaasamata. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Pärnu Maakohtus Haapsalu kohtumajas Eesti Vabariigi õiguse alusel.
- 18.9 Patsiendi ja HNRK õigussuhtele kohaldub Eesti Vabariigi õigus.