

LOGOPEEDIAKLIINIKU TEENUSTE TÛÜPTINGIMUSED

01.08.2017

1. LEPINGU POOLED

1.1. Logopeediakliiniku teenuste tÛüptingimused reguleerivad Patsiendi ja Logopeediakliinik vastastikusi õigusi ja kohustusi Patsiendile Logopeediakliiniku poolt tervishoiu- ja terviseteenuste osutamisel.

2. MÕISTED

2.1. Logopeediakliinik tähendab tÛüptingimustes kõiki Logopeediakliinik nime all tegutsevaid juriidilisi isikuid: Kõneravi OÜ.

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

2.3. Teenus tähendab tÛüptingimustes Logopeediakliinik pakutavaid tervishoiu- ja terviseteenuseid.

2.4. Terviseteeenus on Logopeediakliiniku töötaja tegevus, mille eesmärgiks on hoida Patsiendi head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti, kuid mis ei ole kehtivate õigusaktide kohaselt tervishoiuteenus. Logopeediakliiniku pakutavad terviseteenused on loetletud Logopeediakliiniku kodulehel ning nimekiri võib ajas muutuda. Tervishoiuteenused on muuhulgas uuringud, analüüsid ja tervisetõendite väljastamine..

2.5. Vastuvõtt tähendab tÛüptingimustes Logopeediakliiniku töötaja ja Patsiendi kohtumist Logopeediakliiniku ruumides tervishoiu- või terviseteenuse osutamise eesmärgil.

3. LEPINGU SÕLMIMINE

3.1. Teenuse osutamise leping loetakse Logopeediakliiniku ja Patsiendi vahel sõlmituks hetkest, mil Patsient avaldab soovi broneerida Logopeediakliinikus vastuvõtuaega. Samast hetkest hakkavad Patsiendi suhtes kehtima Logopeediakliinik tÛüptingimused.

3.2. Patsient avaldab soovi broneerida Logopeediakliinikus vastuvõtuaega:

3.2.1. telefoni teel Logopeediakliiniku kodulehel www.logopeed.ee esitatud telefoninumbril ja lahtiolekuaegadel;

3.2.2. e-kirja teel aadressil info@logopeed.ee;

3.2.3. Logopeediakliiniku vastuvõtulauas.

3.3. Logopeediakliinik broneerib Patsiendile esimese vaba vastuvõtu või Patsiendi soovil hilisema vaba vastuvõtu.

4. ETTEMAKS JA BRONEERINGU JÕUSTUMINE

4.1. Pärast seda, kui Logopeediakliinik on broneerinud Patsiendile vastuvõtu, tasub Patsient ettemaksu vastavalt Logopeediakliiniku antud juhistele.

4.2. Vastuvõtu broneering jõustub, kui Patsiendi ettemaks on jõudnud Logopeediakliinik arveldusarvele või erandjuhul ja erikokkuleppel Logopeediakliiniku kassasse.

4.3. Erandjuhul ja erikokkuleppel Logopeediakliinikuga on võimalik teenuse eest tasumine vastuvõtulauas vahetult enne vastuvõtu algust või pärast vastuvõttu.

4.4. Patsient saabub Logopeediakliinikusse soovitatavalt 10 minutit enne tema vastuvõtu algust.

4.5. Patsient võtab Logopeediakliiniku vastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi (ID-kaart, pass või juhiluba).

4.6. Juhul kui Patsient hilineb vastuvõtule enam kui 10 minutit, on Logopeediakliinikul õigus teenuse osutamisest loobuda ja arvestada teenuse tasu teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

4.7. Juhul kui Patsient ei saa broneeritud ajal vastuvõtule tulla, teavitab ta sellest Logopeediakliinikut esimesel võimalusel, aga mitte hiljem kui 24 tundi enne vastuvõtu algust. Mida varem Patsient mittetulemisest ette teatab, seda tõenäolisemalt saab Logopeediakliinik samal vastuvõtuajal aidata teist patsienti. Kui Patsient on vastuvõttust loobumisest andnud teada vähemalt 24 tundi enne vastuvõtuaega, tühistab Logopeediakliinik Patsiendi vastuvõtuaega. Kui Patsient soovib, broneeritakse talle uus vastuvõtuaeg. Kui Patsiendile broneeritakse uus vastuvõtuaeg, siis ettemaksu ei tagastata ja Patsient saab õiguse kasutada ettemakstudsummat Logopeediakliinik teenuste eest tasumiseks. Kui Patsient ei soovi uut vastuvõtuaega, siis tagastatakse talle ettemaksutud summa 3 tööpäeva jooksul.

4.8. Kui Patsient teatab vastuvõtule mittetulemisest ette vähem kui 24 tundi enne vastuvõtuaega või ei teata sellest üldse, arvestatakse teenuse tasu teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks ning Patsiendil ei ole õigus ettemakstud summat kasutada Logopeediakliinik teiste teenuste eest tasumiseks. Ettemaksu puudumisel on Logopeediakliinikul õigus esitada Patsiendile arve teenuse tasu summas teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

4.9. Ettemaks ei hõlma tasu uuringute ja analüüside eest, mille vajadus selgub vastuvõtul ja mis tehakse vastuvõtu käigus või peale vastuvõttu. Selliste uuringute ja analüüside eest tasub Patsient vastavalt Logopeediakliiniku juhistele kas pärast vastuvõttu, ettemaksuna enne uuringute ja analüüside tegemist või pärast uuringute ja analüüside tegemist.

4.10. Logopeediakliinikul on õigus teenuste hinnakirja muuta.

5. PATSIENDI JA LOGOPEEDIKLIINIK KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL

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

5.2. Teenuse osutamise lepinguga kohustub Logopeediakliinik:

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,

tervise 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 uudiskirjade vormis.

5.3. Teenuse osutamise lepinguga kohustub Patsient:

5.3.1. maksuma 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 Logopeediakliinik teenuse osutamiseks vajab.

5.4. Parima võimaliku tulemuse saavutamiseks teavitab Patsient temale teenust osutavat Logopeediakliiniku töötajat kõigist asjaoludest, mis võivad mõjutada tema tervise seisundit 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 Logopeediakliiniku töötaja poolt vastuvõtuoja piires ära kuulatud.

5.6. Patsient ja Logopeediakliinik teevad parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd. Patsient järgib Logopeediakliinik töötaja antud soovitusi harjumuste ja elustiili muutmiseks, eesmärgiga hoida Patsiendi head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti.

5.7. Logopeediakliiniku 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, näiteks füsioterapeudi, psühholoogi, logopeedi. Nagu ükski tervishoiuteenuse osutaja, ei saa ega tohi ka Logopeediakliinik anda lubadust patsiendi paranemisest.

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

6. PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS

6.1. Logopeediakliinik osutab Patsiendile tervishoiuteenust üksnes tema nõusolekul. Logopeediakliinik eeldab, et Patsient on teadlikult vastuvõtule aja broneerimisega avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse saamiseks.

6.2. Logopeediakliinikul 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 Logopeediakliinik 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 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 Logopeediakliinik seda järgida.

7. PATSIENDI TERVISEANDMED

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

7.2. Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest tulenevalt on Logopeediakliinikul kui tervishoiuteenuse osutajal õigus töödelda tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke Patsiendi isikuandmeid, sealhulgas terviseandmeid. Tervishoiuteenuse osutamiseks võib olla vajalik, et

Logopeediakliinik 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 Logopeediakliinik tervishoiutöötaja on tema isikuandmetega tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil tutvunud, loetakse Patsiendi isikuandmetega tutvumine tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikuks.

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

7.4. Patsiendil on õigus otsustada, kellele tohib Logopeediakliinik tema tervise seisundi kohta teavet anda ning kellele mitte.

7.5. Seadus kohustab Logopeediakliinikut Patsiendile tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima

ning dokumente säilitama. Patsiendil on üldreeglina õigus nende dokumentidega tutvuda ja saada neist tasuta koopiaid.

7.6. Logopeediakliinik väljastab seda liiki tervisetõendeid, mis on teenuste nimekirjas loetletud.

7.7. Logopeediakliinik väljastab teenuste nimekirjas loetlemata liiki tervisetõendeid üksnes erandkorras ja erikokkuleppel. Sellisel juhul lepitakse kokku tõendis kirjeldatavate andmete koosseis, tõendi keel ja tõendi väljastamise tasu.

7.8. Logopeediakliinikul on õigus tervishoiuteenuse osutamist salvestada tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise eesmärgil.

7.9. Teiste patsientide isikuandmete kaitse eesmärgil on Logopeediakliiniks pildistamine, heli salvestamine ja filmimine lubatud üksnes Logopeediakliinik juhatuse kirjalikul nõusolekul.

8. VASTUVÕTU EDASILÜKKAMINE

8.1. Logopeediakliinikul on õigus lükata vastuvõtt edasi, kui:

8.1.1. see on Logopeediakliinik 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 Logopeediakliinik töötaja vahel tekkinud konflikti tõttu on Logopeediakliinik hinnangul mõistlik suunata Patsient teise Logopeediakliinik töötaja vastuvõtule;

8.1.4. Patsiendi ettemaks vastuvõtu eest ei ole jõudnud Logopeediakliinik arveldusarvele.

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

9. TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

9.1. Logopeediakliinikul on õigus Patsiendile teenuse osutamisest keelduda, kui:

9.1.1. Patsient soovib saada tervishoiuteenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud; 9.1.2. Patsiendi soovib saada teenust, mille osutamine tooks Patsiendi tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmise;

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

9.1.4. Logopeediakliinikul ei ole tegevusloa kohaselt õigust Patsiendi soovitud teenust osutada või puudub ajutiselt 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 Logopeediakliinikule teenuse osutamiseks vajalikku teavet;

9.1.7. Patsient rikub Logopeediakliinikule teenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, sh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamise kaaskoostöö tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole

põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas; 9.1.8. Logopeediakliinik 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;

9.1.9. Patsiendil esinevad vastuvõtule tulles Logopeediakliinik töötaja hinnangul joobele viitavad tunnused;

9.1.10. Patsient käitub Logopeediakliinik töötajaga ebaviisakalt;

9.1.11. Patsient rikub teenuse osutamise eest Logopeediakliinikule tasu maksmise kohustust;

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

10. TAGASISIDE JA KAEBUSED

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

10.2. Patsient saab esitada Logopeediakliinikule teenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi ja ettepanekuid:

10.2.1. Logopeediakliinik ruumides asuvate postkastide kaudu või vastuvõtulauas;

10.2.2. e-kirja teel aadressil info@logopeed.ee;

10.2.3. telefoni teel Logopeediakliiniku kodulehel www.logopeed.ee esitatud telefoninumbri ja lahtiolekuaegadel;

10.2.4. kirja teel Logopeediakliiniku tegevuskohtade aadressidel, mis on leitavad Logopeediakliinik kodulehel www.logopeed.ee.

10.3. Patsientide poolt Logopeediakliinikule esitatud kaebused registreeritakse viivitusega.

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

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

11. VASTUTUS

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

11.3. Tervishoiuteenuse osutamisel vastutab

Logopeediakliinik ka temale teenust osutavate teiste juriidiliste isikute tegevuse ning tervishoiuteenuse osutamiseks kasutatavate seadmete vigade eest.

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

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

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