

## Üldtingimused raviteenuse osutamisel

Üldtingimused sätestavad Sakala Hambaravi (Bluegate OÜ, registrikood 10871635, asukohaga Kotka 12 Tallinn 11315, edaspidi **Sakala Hambaravi**) ja Sakala Hambaravi patsiendi (edaspidi **Patsient**) õigused, kohustused ja vastutuse Patsiendile raviteenuse osutamisel.

Üldtingimustes reguleerimata küsimustes juhindutakse võlaõigusseadusest, tervishoiuteenuse korraldamise seadusest, muudest seadustest ja nende alusel vastuvõetud õigusaktidest.

### 1. Lepingu sõlmimine ja teenusele registreerimine

1.1. Patsiendil on võimalik registreerida ennast vastuvõtule, protseduurile jm teenusele (edaspidi **Teenus**) kliinikus kohapeal, telefoni teel, interneti teel, Sakala Hambaravi kodulehekülje kaudu või nutitelefonis Sakala Hambaravi mobiilirakenduse vahendusel.

1.2. Tervishoiuteenuse osutamise eelleping (broneering) Sakala Hambaravi ja Patsiendi vahel loetakse sõlmituks Patsiendi registreerimisel Teenuse osutamiseks. Tervishoiuteenuse osutamise eellepingu (broneeringu) alusel on patsiendil õigus saada tervishoiuteenust eelnevalt registreeritud ajal.

1.3. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu moodustavad käesolevad üldtingimused, patsiendiga suuliselt või kirjalikult sõlmitud leping ning Sakala Hambaravis kehtivad ja Patsiendile teatavaks tehtud korrad, eeskirjad ja nõuded.

1.4. Teenusele registreerimisega nõustub patsient järgima Teenuse osutamise tingimusi.

### 2. Teenuse osutamise tingimused

2.1. Patsient peab talle osutatava tervishoiuteenuse eest tasuma vastavalt Sakala Hambaravi poolt kehtestatud hinnakirjale. Indikatiivse hinnakirjaga on Patsiendil võimalik igal ajahetkel tutvuda Sakala Hambaravi internetileheküljel. Osutatud teenuse täpne maksumus selgub teenuse osutamise järgselt.

2.2. Sakala Hambaravil on õigus nõuda Patsiendilt mõistlikus ulatuses ettemaksu, mis ei ületa 20% planeeritava Teenuse maksumusest.

2.3. Sakala Hambaravil on õigus igal ajal muuta hinnakirja vastavalt oma äranägemisele. Teenuse osas, millele Patsient registreerus, kehtib Patsiendile sõltumata hinnakirja muutmisest Teenuse hind Teenuse osutamise hetkel. Järgnevatele võimalikele osutatavatele Teenustele kohaldub hind vastavalt muudetud hinnakirjale.

2.4. Patsiendi poolt tasumisele kuuluva summa täpne suurus teatatakse Patsiendile Teenuse osutamise järgselt ning Patsiendil tuleb see tasuda Teenuse osutamise järgselt Sakala Hambaravi registratuuris. Teenuste osutamise eelselt on Patsiendil võimalik vastava nõude esitamisel tutvuda osutatava Teenuse indikatiivse hinnakirjaga. Sakala Hambaravi väljastab Patsiendi soovil hambaraviteenuse osutamise planeerimisel raviplaani ja hinnakalkulatsiooni.

2.5. Kui patsient on tasunud Teenuse eest ettemaksu ja jätab Teenusele mõjuva põhjuseta vähemalt kahel (2) korral ilmutada ning ei tühista visiiti ettenähtud aja jooksul, on Sakala Hambaravil õigus ettemakstud summat Patsiendile mitte tagastada ja arvestada see Teenuse osutamise ettevalmistuskulude katteks.

2.6. Juhul, kui Patsient viivtab Teenuse eest tasumisega, on Sakala Hambaravil õigus nõuda Patsiendilt viivist arvestusega 0,07% päevas tasumata summalt iga viivitatud päeva eest kuni summa täieliku tasumiseni. Sakala Hambaravil on õigus loovutada nõuded Patsiendi vastu inkassoteenust osutavale ettevõttele.

2.7. Sakala Hambaravil on õigus keelduda Patsiendile Teenuse osutamisest s.h Teenuse osutamisele registreerimisest, kui Patsient ei ole tasunud ettenähtud summasid või kui Patsiendil mistahes võlgnevusi Sakala Hambaravi ees või Teenuse osutamine on vastuolus käesolevate üldtingimustega või esinevad muud õigusaktides sätestatud asjaolud.

2.8. Sakala Hambaravi ei vastuta Patsiendi poolt Sakala Hambaravi ruumidesse kaasa võetud esemete eest.

### **3. Poolte õigused ja kohustused**

3.1. Sakala Hambaravi kohustub:

3.1.1. teavitama Patsienti vastava nõude esitamise järgselt tema läbivaatamise tulemustest, pakutava Teenuse olemusest, otstarbest ja eesmärkidest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest;

3.1.2. osutama Patsiendile tervishoiuteenust, mis vastab (hamba)arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja osutada seda tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega;

3.1.3. looma ohutu ja turvalise ravikeskkonna;

3.1.4. dokumenteerima Teenuse osutamise vastavalt kehtivatele nõuetele.

3.2. Sakala Hambaravil on õigus:

3.2.1. ühepoolset muuta Patsiendi poolt broneeritud aega Sakala Hambaravi töökorralduslikel või muudel olulistel põhjustel. Broneeritud aja muutmisest, sh. arsti vahetamisest teavitab Sakala Hambaravi Patsienti Teenusele registreerimiseks kasutatud viisil;

3.2.2. keelduda Patsiendile Teenuse osutamisest või lõpetada Teenuse osutamine, kui Patsient ei nõustu tervishoiuteenuse lepingu tingimustega või rikub neid või kui Patsient eirab korduvalt tervishoiuteenuse osutaja juhiseid ilma milleta ei ole tervishoiuteenuse osutaja hinnangul ka Teenuse osutamine otstarbekas või ilma milleta ei ole tervishoiuteenuse osutaja hinnangul võimalik Teenuse osutamise eesmärki saavutada;

3.2.3. keelduda Teenuse osutamisest juhul, kui Patsient saabub vastuvõtule joobeseisundis, ebaadekvaatsena või ei allu muul põhjusel Sakala Hambaravi põhjendatud korraldustele, käitub korduvalt ebaviisakalt või agressiivselt (sh kolmandate Sakala Hambaravi ruumides viibivate isikute suhtes);

3.2.4. keelduda teenuse osutamisest Patsientidele, kes on enam kui viiel (5) korral jätnud vastavat reeglistikku järgimata broneeritud vastuvõtule tulemata;

3.2.5. küsida patsientidelt ravi jätkamise tasu summas 40 eurot, kes on enam kui kahel (2) korral etteteatamata oma ravijast loobunud.

3.3. Patsiendil on õigus:

3.3.1. aktiivselt osaleda Teenust puudutavate otsuste tegemisel, olla kaasatud Teenuste osutamise protsessi, anda Teenuste osutamiseks nõusolek või keelduda sellest. Ravi

alustamisega nõustumist loetakse Patsiendi poolse nõusoleku andmisena Teenuse osutamiseks. Nõusoleku andmisega loetakse Patsient teavitatuks ning teadlikuks võimalikest Teenuse osutamisega seotud ohtudest ja tagajärgedest;

3.3.2. tühistada tema poolt broneeritud aeg põhjust avaldamata järgides sealjuures üldtingimustes sätestatud etteteatamistähtaega.

3.4. Patsient kohustub:

3.4.1. avaldama Sakala Hambaravile kõik Teenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida Sakala Hambaravi Teenuse osutamiseks vajab. Patsient kohustub avaldama kõik Teenuse osutamiseks vajalikud asjaolud enda tervise kohta, sh avaldama kõik Teenuse osutamiseks vajalikud terviseandmed, sh informatsiooni ravimite kohta, mida patsient hetkel tarvitab või on hiljuti tarvitanud ja teavitama Sakala Hambaravi kõikidest Patsiendi allergiatest;

3.4.2. ilmuma Teenuse osutamiseks kokkulepitud ajal Sakala Hambaravi asukohta. Juhul, kui Patsient ei saa ilmuda kokkulepitud ajal Teenuse osutamisele, peab ta teatama sellest Sakala Hambaravile vähemalt 48 tundi enne visiidi aega ja nädalavahetuse/pühade puhul hiljemalt eelneva tööpäeva kell 12.00-ks. Juhul, kui Patsient ei ilmu kokkulepitud ajal Teenuse osutamisele ja ei ole sellest Sakala Hambaravi eelnevalt nõuetekohaselt teavitanud, on Sakala Hambaravil õigus nõuda Patsiendilt leppetrahvi tasumist kas ettemaksu või registreeritud Teenuse maksumuse ulatuses. Kui Patsient on Teenuse eest tasunud, sh. tasunud ettemaksu, on Sakala Hambaravil õigus Patsiendi poolt tasutud summasid mitte tagastada ja arvestada need leppetrahviks.

3.4.3. täitma Teenust osutava tervishoiuteenuse osutaja poolt määratud meditsiiniliselt põhjendatud ravi, ettekirjutusi ning juhiseid nii Teenuse osutamise ajal, eelnevalt kui ka järgselt; täitma Sakala Hambaravi ruumides kirjalikult ülesseatud korraldusi ning ohutusreegleid ja tervishoiuteenuse osutaja korraldusi; järgima tervishoiuteenuse osutaja poolt antud nii kirjalikke kui suulisi juhiseid tervishoiuteenuse osutamisel protseduuridele eelnevalt.

3.4.4. teavitama viivitamatult Sakala Hambaravi mistahes tüsistuste tekkimisest tervishoiuteenuse osutamisele järgnevalt või raviplaani ja tervishoiuteenuse osutaja juhiste mitte järgimisest.

#### **4. Osutatava tervishoiuteenuse kvaliteet**

4.1. Sakala Hambaravi poolt osutatava Teenuse kvaliteet vastab vähemalt (hamba)arstiteaduse üldisele tasemele Teenuse osutamise ajal ja seda osutatakse tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega.

4.2. Vastavalt võlaõigusseaduse § 766 lg-le 2 ei saa Sakala Hambaravi lubada Patsiendi paranemist või uuringu/operatsiooni edukust. Ühtlasi ei saa Sakala Hambaravi viidatust sättest tulenevalt anda mistahes garantiisid osutatud Teenustele.

#### **5. Patsiendi teavitamine ja nõusoleku andmine**

5.1. Teenuse osutamine toimub Patsiendi nõusolekul, mis antakse pärast tema teavitamist tervishoiuteenuse osutaja poolt vastavalt üldtingimuste punktile 3.1.1. Eeldatakse, et Patsient on teadlikult Teenuse osutamisele saabumisega avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks. Suuremate ravitööde puhul ning patsiendi soovil võib Sakala Hambaravil koostada raviplaani ja hinnakalkulatsiooni, mida pooled allkirjastavad, et fikseerida teostatavate tööde maht ja indikatiivne maksumus. Nimetatud maksumus on hinnanguline ja ei ole lõplik, kuna ravitöö käigus võib ilmnedä täiendavate ravitööde vajadus.

5.2. Patsient võib nõusoleku mõistliku aja jooksul pärast selle andmist tagasi võtta. Avaldus nõusoleku tagasivõtmiseks vormistatakse alati kirjalikult.

## **6. Kohaldatav õigus. Kaebuste lahendamine**

6.1. Patsiendil on õigus esitada Teenuse osutaja vastu kaebusi. Teenuse osutamisest tulenevad vaidlused püüavad pooled lahendada läbirääkimiste teel. Kui vaidlusi ei õnnestu lahendada läbirääkimiste teel, võib kumbki pool pöörduda selliste vaidluste lahendamiseks Harju maakohtusse. Kaebuse saab esitada Sakala Hambaravi e-posti teel aadressil [info@sakalahambaravi.ee](mailto:info@sakalahambaravi.ee). Patsiendi kaebus peab sisaldama patsiendi nime ja kontaktandmeid, teenuse osutamise aega, kaebuse esitamise aluseks olevaid asjaolusid, kaebaja nõuet tervishoiuteenuse osutaja vastu. Sakala Hambaravil on õigus kutsuda Patsient seoses kaebusega täiendavale vastuvõtule ning juhul, kui kaebus on Sakala Hambaravi hinnangul põhjendatud, kõrvaldada puudused oma kulul. Sakala Hambaravi ei hüvita mistahes kahju (sh ei tagasta patsiendi poolt Teenuse eest makstud tasu), kui Patsient ei ilmu täiendavale vastuvõtule või keeldub põhjendamatult puuduste kõrvaldamisest Sakala Hambaravi poolt.

6.2. Sakala Hambaravi registreerib kõik kaebused ning vastab Patsiendi kaebusele 30 päeva jooksul kaebuse registreerimisest. Patsiendil on lisaks tervishoiuteenuse osutajale õigus esitada kaebus tervishoiuteenuse osutamise kohta ka Sotsiaalministeeriumile, Eesti Haigekassale, Tervishoiuametile.

6.3. Lepingu sõlmimisel ja täitmisel ning Lepingu tõlgendamisel ja sellest tulenevate vaidluste lahendamisel kohaldatakse Eesti Vabariigi seadusi.

## **7. Vastutus**

7.1. Sakala Hambaravi ja tervishoiuteenuse vahetu osutaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest. Sakala Hambaravi ei vastuta Teenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui tervishoiuteenuse vahetu osutaja on Patsienti vastavatest võimalikest ohtudest ja tagajärgedest informeerinud ning Patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks.

7.2. Sakala Hambaravi ja tervishoiuteenuse vahetu osutaja vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama Patsient, välja arvatud juhul, kui Patsiendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.

7.3. Juhul kui Patsient ei järgi tervishoiuteenuse osutamisele eelnevalt, ajal või selle järgselt raviplaani ja tervishoiuteenuse osutaja juhiseid, siis vastutab raviplaani ja juhiste mitte järgimise tagajärgede eest Patsient.

## **8. Andmekaitse**

8.1. Vastavalt võlaõigusseaduse §-le 768 kohustuvad tervishoiuteenuse osutaja ja tervishoiuteenuse osutamisel osalevad isikud hoidma saladuses neile tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja tema tervise seisundi kohta. Tervishoiuteenuse osutaja võib nimetatud kohustuse täitmisest mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmise korral võib Patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid või kui andmete avaldamise kohustus tuleneb seadusest.

8.2. Patsiendi isikuandmete töötlemine toimub vastavuses isikuandmete kaitse seadusega ning vastavuses EL isikuandmete kaitse üldmäärusega. Patsiendi isikuandmeid kasutatakse üksnes Patsiendile Teenuse osutamiseks ning sellega

kaasnevaks tegevuseks (arvete vormistamine jms). Kolmandatele isikutele võimaldatakse juurdepääs Patsiendi andmetele üksnes Patsiendi nõusolekul. Patsiendi nõusolekut ei ole vaja andmete edastamiseks või neile juurdepääsu võimaldamiseks isikutele, kellel see õigus tuleneb seadusest.

## **9. Pealkirjad, ainsus ja mitmus**

9.1. Käesolevas lepingus kasutatud punktide ja alapunktide pealkirjad on vaid viitamise eesmärgil ning lepingu teksti lugemise hõlbustamiseks. Nimetatud pealkirjad ei oma õiguslikku tähendust lepingu täitmisel ja tõlgendamisel.

9.2. Kõik lepingus ainsuses kasutatud terminid ja mõisted tähendavad ka mitmust ning vastupidi, kui lepingu tekst või mõte ei näe ette teisiti.

## **10. Viivitamine ja sätte kehtetus**

10.1. Ükski lepingujärgse õiguse teostamisel ja kohustuse täitmisel esinev viivitus ei tähenda sellest õigusest ja kohustusest loobumist, ühegi õiguse eraldi või osaline mittetäitmine ei välista selle õiguse edasist teostamist ega ühegi teise õiguse teostamist ja/või kohustuse täitmist.

10.2. Käesolevate tingimuste üksiku sätte kehtetus tema vastuolu tõttu seadusega ei too kaasa kogu lepingu või lepingu teiste sätete kehtetust. Sellise sätte ilmnemisel teevad pooled oma parimad jõupingutused, et asendada see sätte seadusega kooskõlas oleva sättega.