

| | | | |
|-----------|-----------------------|----------------------|------------|
| Kinnitas: | Priit Perens | Juhatuse esimees | 18.03.2025 |
| Koostas: | Mai Ärmand | Õigusteenistuse juht | 07.03.2025 |
| | Ees- ja perekonnanimi | Ametikoht | Kuupäev |

SIHTASUTUSE TARTU ÜLIKOOLI KLIINIKUM TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

1. Üldtingimuste ulatus

- 1.1. Sihtasutuse Tartu Ülikooli Kliinikum (edaspidi „Kliinikum”) tervishoiuteenuse osutamise üldtingimused (edaspidi „üldtingimused”) sätestavad Kliinikumi ning patsiendi õigused, kohustused ja vastutuse patsiendile Kliinikumis tervishoiuteenuse osutamisel.
- 1.2. Üldtingimusi käsitatakse võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena.
- 1.3. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu moodustavad üldtingimused, patsiendiga eraldi suuliselt või kirjalikult kokku lepitud tingimused ning patsiendiportaali ePatsient kasutustingimused juhul, kui patsient on ePatsiendi kasutaja. Lisaks eeltoodule reguleerivad patsiendi ja Kliinikumi vahelisi suhteid patsiendile teatavaks tehtud sisereeglid (nt arstide vastuvõtuajad, Kliinikumi sisekorrad, patsiendi hea tava) ning asjakohased Eesti Vabariigi ning Euroopa Liidu õigusaktid (sh võlaõigusseadus, tervishoiuteenuste korraldamise seadus, tervishoiuteenuse osutaja kohustusliku vastutuskindlustuse seadus, ravikindlustuse seadus, Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärus).
- 1.4. Juhul, kui üldtingimustes ning muudes patsiendi ja Kliinikumi suhteid reguleerivates dokumentides sätestatu vahel on vastuolu, prevaleerivad muud dokumendid.

2. Mõisted

- 2.1. **Patsient** – inimene, kellele Kliinikum osutab tervishoiuteenust või kes on avaldanud soovi, et Kliinikum osutaks talle tervishoiuteenust.
- 2.2. **Ravikindlustatud isik** – inimene, kellel on Tervisekassa või Euroopa Liidu liikmesriigi poolt pakutud ravikindlustus (tõendab Euroopa Liidu ravikindlustuskaart) või vabatahtlik ravikindlustus või kelle ravikulude maksmise kohustuse võtab üle õigusaktide alusel kindlaks määratud muu isik.
- 2.3. **Tervishoiuteenus** – tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks. Tervishoiuteenuse osutamise eesmärgiks on leevendada patsiendi vaevusi, hoida ära tema seisundi halvenemist või haiguse ägenemist, taastada ja hoida tervist ning tõsta tema elukvaliteeti.
- 2.4. **Tervishoiutöötaja** – arst, hambaarst, õde ja ämmaemand, kes on registreeritud Terviseametis, samuti füsioterapeut, kliiniline psühholoog ja logopeed ning haiglaapteegis apteegiteenust osutav proviisor ja farmatseut, juhul, kui nad on registreeritud tervishoiukorralduse infosüsteemis.
- 2.5. **Tervishoiuteenuse osutaja** – nii tervishoiutöötaja kui ka tervishoiuteenuseid osutav juriidiline isik ehk Kliinikum.
- 2.6. **Ambulatoorne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus, mille osutamiseks patsiendi ööpäevaringne haiglas viibimine ei ole vajalik.
- 2.7. **Ambulatoorne tervishoiuteenus kaugvastuvõtu vormis** – tervishoiuteenus, mida tervishoiutöötaja osutab patsiendile distantsilt kasutades turvalist IKT lahendust, mis võimaldab osapoolte vahelist samaaegset suhtlust telefoni, video või veebivestluse vahendusel. Kaugvastuvõttu saab kasutada kontaktvastuvõtu asemel ehk see on täiendav vastuvõtu pakkumise viis.

- 2.8. **Päevaravi** - ambulatoorne tervishoiuteenus, mille osutamise käigus on vajalik inimese seisundi lühiajaline jälgimine ja inimene lahkub tervishoiuteenuse osutaja juurest samal päeval.
- 2.9. **Statsionaarne tervishoiuteenus** – tervishoiuteenus, mille osutamiseks on vajalik inimese ööpäevaringne viibimine haiglas.
- 2.10. **Vältimatu abi** – tervishoiuteenus, mida tervishoiutöötaja osutab olukorras, kus abi edasilükkamine või selle andmata jätmine võib põhjustada abivajaja surma või püsiva tervisekahjustuse.

3. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimine, lepingu lõppemine ja lõpetamine

- 3.1. Tervishoiuteenuse osutamise leping loetakse Kliinikumi ja patsiendi vahel sõlmituks patsiendile ambulatoorse (sh päevaravi) või statsionaarse tervishoiuteenuse osutamise aja broneerimisega tervishoiuteenuse osutamiseks Kliinikumis, broneeringu puudumisel teenuse osutamise alustamisega.
- 3.2. Patsient kohustub järgima üldtingimusi tervishoiuteenuse osutamiseks vastuvõtuoja broneerimise korral alates broneeringu tegemisest ning muul juhul teenuse osutamise alustamisest.
- 3.3. Kliinikumil on õigus keelduda lepingu sõlmimisest kui patsiendi taotletavad lepingutingimused on vastuolus seaduse või punktis 1.3 nimetatud tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimuste või Kliinikumi sisereeglitega.
- 3.4. Kliinikum keeldub lepingu sõlmimisest, kui:
 - 3.4.1. patsiendi soovitud teenuse osutamine ei ole patsiendi tervise seisukohast vajalik või näidustatud;
 - 3.4.2. muus Euroopa Liidu liikmesriigis kui Eestis ravikindlustatud patsient ei esita enne tervishoiuteenuse osutamise algust kindlustuskaitse tõendamiseks kindlustava riigi pädeva asutuse poolt välja antud tõendit või kehtivat Euroopa Liidu ravikindlustuskaarti või selle asendussertifikaati, v.a kui patsient tasub tervishoiuteenuse eest ise;
 - 3.4.3. patsiendil on varasemast tervishoiuteenuse osutamisest võlgnevus Kliinikumi ees ja ta soovib saada tasulist tervishoiuteenust;
 - 3.4.4. kui esineb asjaolu, mis annab Kliinikumile õiguse juba sõlmitud leping üles öelda (punkt 3.8).
- 3.5. Tervishoiuteenuse osutamise leping lõpeb:
 - 3.5.1. tervishoiuteenuse osutamise lõppemisega;
 - 3.5.2. tervishoiuteenuse osutamise ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse osutaja poolt;
 - 3.5.3. lepingu ülesütlemisega;
 - 3.5.4. patsiendi surmaga (võlaõigusseaduse § 772 lg 1 punkt 1).
- 3.6. Patsient võib tervishoiuteenuse osutamise lepingu igal ajal põhjust avaldamata üles öelda.
- 3.7. Kliinikum võib lepingu üles öelda üksnes mõjuval põhjusel. Mõjuva põhjuse olemasolul on Kliinikumil siiski kohustus osutada tervishoiuteenust seni, kuni patsient saab tervishoiuteenuse mujalt.
- 3.8. Mõjuvaks põhjuseks punkti 3.7 tähenduses loetakse eelkõige järgnevad olukorrad:
 - 3.8.1. patsient rikub lepingulisi kohustusi ning rikkumine seab ohtu Kliinikumi töötajate, teiste patsientide või muude Kliinikumis viibivate inimeste elu, tervise või vara;
 - 3.8.2. patsient rikub kaasaaitamise kohustust (nt ei lase teha vajalikke uuringuid, protseduure) või teabe andmise kohustust (nt ei avalda tervishoiutöötajale tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikku informatsiooni);

- 3.8.3. patsiendi soovitud tervishoiuteenuse osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud või toob patsiendi elule või tervisele kaasa suurema riski kui tervishoiuteenuse osutamata jätmine;
- 3.8.4. Kliinikumil puudub vastava tervishoiuteenuse osutamiseks tegevusluba;
- 3.8.5. Kliinikumi töötajatel ei ole võimalik patsiendiga mõlemale poolele arusaadavas keeles suhelda ja patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu Kliinikumil ei ole võimalik saada vajalikku infot patsiendi kaebuste kohta ega patsiendi teavitatud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks;
- 3.8.6. patsient on ravil viibides alkoholi- või narkojoobes või esinevad patsiendil Kliinikumi töötajate hinnangul alkoholi- või narkojoobe viitavad tunnused, mis on loetletud sotsiaalministri 26.06.2014 määruses nr 37 "Jooobeseisundile viitavate tunnuste loetelu ja nende tunnuste esinemise või mitteesinemise tuvastamise viisid";
- 3.8.7. patsient käitub Kliinikumi töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende, teiste patsientide või muude Kliinikumis viibivate isikute suhtes vaimset või füüsilist vägivalda.

4. Vastuvõtuoja broneerimine, broneeringu muutmine ja tühistamine

- 4.1. Patsiendile broneerib plaanilise ambulatoorse tervishoiuteenuse vastuvõtuoja kas patsient ise, patsiendi seaduslik esindaja või lähedane isik või tervishoiutöötaja. Päevaravi ja statsionaarse tervishoiuteenuse osutamise vajaduse otsustab ja sellele suunab, planeerib aja Kliinikumi - või muu tervishoiuteenuse osutaja tervishoiutöötaja või seaduses määratud muu isik.
- 4.2. Ambulatoorse tervishoiuteenuse vastuvõtuojaega on võimalik broneerida:
 - 4.2.1. üleriigilises digiregistratuuris, <https://www.digiregistratuur.ee>;
 - 4.2.2. Kliinikumi kodulehel, <https://www.kliinikum.ee/eriarsti-vastuvott>;
 - 4.2.3. Kliinikumi patsiendiportaalis ePatsient, <https://epatsient.kliinikum.ee>;
 - 4.2.4. telefoni teel, helistades telefoninumbri 731 9100 (E–R 07.30–18.00 välja arvatud riigipühad);
 - 4.2.5. kõikides Kliinikumi registratuurides kohapeal.
- 4.3. Patsiente koheldakse tervishoiuteenusele aega broneerides võrdset. Ravikindlustatud isikutele broneeritakse vastuvõtt vastava eriala esimesele vabale ajale või vastavalt patsiendi soovile talle sobivale vabale ajale. Ravikindlustuseta isikutele ehk isikutele, kes tasuvad osutatud tervishoiuteenuse eest Kliinikumi tasuliste teenuste hinnakirja alusel, broneeritakse aeg tasulise tervishoiuteenuse osutamise ajale.
- 4.4. Ambulatoorsele vastuvõtule broneeritakse üldjuhul digisaatekirja alusel. Saatekirja nõuet ei ole, kui eriarstiabi osutatakse seoses trauma, tuberkuloosi, silma-, naha- või suguhaigusega. Samuti ei ole saatekirja kohustust hambaravis ning günekoloogilise ja psühhiaatrilise abi korral.
- 4.5. Patsiendil on võimalik ambulatoorse vastuvõtu aega tühistada ja muuta (tühistades olemasoleva broneeringu ja broneerides uue aja), teatades sellest ette vähemalt 24 tundi enne vastuvõtu algust:
 - 4.5.1. üleriigilises digiregistratuuris, <https://www.digiregistratuur.ee>;
 - 4.5.2. Kliinikumi kodulehel, <https://www.kliinikum.ee/eriarsti-vastuvott/vastuvotuoja-tuehistamine>;
 - 4.5.3. patsiendiportaalis ePatsient, <https://epatsient.kliinikum.ee>;
 - 4.5.4. telefoni teel, helistades telefoninumbri 731 9099 või 731 9100 (E-R 07.30–18.00 välja arvatud riigipühad).
- 4.6. Kliinikumil on õigus muuta tervishoiuteenuse osutamise aega, sh seda edasi lükata, kui:
 - 4.6.1. töökorraldusliku probleemi (näiteks meditsiiniseadme rikke, tervishoiutöötaja haigestumise või muu plaanivälise töölt eemal olemise) tõttu ei ole tervishoiuteenuse

osutamine ettenähtud ajal võimalik ja Kliinikumi hinnangul on aja muutmise patsiendi seisundit arvestades võimalik;

- 4.6.2. patsiendi ja arsti vahel tekkinud konflikti tõttu on vajalik arsti vahetamine;
- 4.6.3. patsient hilineb kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele rohkem kui 15 minutit.
- 4.7. Kliinikum teavitab patsienti tervishoiuteenuse osutamise aja muutmisest esimesel võimalusel ja pakub välja uue aja niipea, kui see on võimalik.

5. Vastuvõtule tulemine ja ilmumata jätmine

- 5.1. Patsient saabub Kliinikumi vähemalt 15 minutit enne ambulatoorse tervishoiuteenuse vastuvõtuaja algust. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele ilmub patsient kokkulepitud ajal.
- 5.2. Patsient võtab tervishoiuteenuse osutamisele tundes kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi (isikut tõendavate dokumentide seaduse § 2 lg 2 mõistes, visiiditasu maksmiseks vajaliku maksevahendi ning eelnevate uuringute andmed (kui andmed ei ole tervishoiutöötajale kättesaadavad tervise infosüsteemist).
- 5.3. Statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele tundes võtab patsient lisaks punktis 5.2 nimetatule kaasa ka isiklikud hügieenitarbed ja igapäevaselt kasutatavad ravimid.
- 5.4. Kui patsient saabub ambulatoorse tervishoiuteenuse vastuvõtule hiljem kui 15 minutit pärast planeeritud vastuvõtuaja algust, on Kliinikumil õigus ettenähtud ajal patsiendile tervishoiuteenuse osutamisest keelduda. Kui teenust ei ole võimalik hilinemise tõttu osutada, loetakse, et patsient ei ilmunud vastuvõtule. Kui patsient ei tule kokkulepitud ajal statsionaarse tervishoiuteenuse osutamisele, siis loetakse patsient tervishoiuteenuse osutamisest loobunuks.
- 5.5. Kui patsient ütleb tervishoiuteenuse osutamise lepingu üles vähem kui 24 tundi enne tervishoiuteenuse osutamiseks kokkulepitud aega või ei ilmu tervishoiuteenuse osutamiseks kokkulepitud ajal lepingu täitmise kohta, on tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda patsiendilt järgmise tervishoiuteenuse lepingu täitmisel visiiditasu kahekordses suuruses.

6. Kliinikumi ja patsiendi põhikohustused

- 6.1. Kliinikum ja patsient kohtlevad teineteist lugupidavalt.
- 6.2. Tervishoiuteenuse lepingu sõlmimisega kohustub Kliinikum:
 - 6.2.1. osutama patsiendile vastavalt vajadusele ambulatoorset sh kaugvastuvõtu vormis, päevaravi või statsionaarset tervishoiuteenust. Tervishoiuteenust ei osutata e-kirja, tekstisõnumi, Facebooki sõnumite ega muude sotsiaalvõrgustike kaudu ega ilma patsienti eelnevalt tervishoiutöötaja poolt läbi vaatamata välja arvatud juhul, kui tegemist on Kliinikumi tasulise hinnakirja teenusega ning vastavas tervishoiuteenuse osutamise viisis on patsiendiga eelnevalt vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kokku lepitud. Tervisekassa poolt tasu ülevõtmisega tervishoiuteenuse puhul võib e-kirja või telefoni teel kokkuleppel patsiendiga edastada üksnes infot uuringute tulemuste kohta;
 - 6.2.2. osutama teenust eesti keeles. Patsiendi ja tervishoiutöötaja vastaval kokkuleppel võib suhtlus toimuda ka muus keeles;
 - 6.2.3. teavitama patsienti tema läbivaatamise tulemustest ja tervise seisundist, võimalikest haigustest ning nende kulgemisest;
 - 6.2.4. teavitama patsienti temale pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest tervishoiuteenustest ning raviarstilt infosaamise võimalusest nii enne tervishoiuteenuse osutamist kui ka selle ajal;

- 6.2.5. dokumenteerima tervishoiuteenuse osutamise vastavalt kehtivatele nõuetele eesti keeles ja tagama, et ravidokumendid on saadetud Tervise Infosüsteemi;
 - 6.2.6. hoidma saladuses tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja terviseseisundi kohta (saladuse hoidmise kohustus);
 - 6.2.7. esitama patsiendi nõudel punktis 6.2.3 nimetatud teabe kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 6.3. Tervishoiuteenuse lepingu sõlmimisega kohustub patsient:
- 6.3.1. maksma tervishoiuteenuse osutamise eest tasu ulatuses, milles tervishoiuteenuse osutamise kulusid ei kata Tervisekassa või muu isik (tasu maksmise kohustus);
 - 6.3.2. avaldama tervishoiuteenuse osutajale oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud (teabe andmise kohustus);
 - 6.3.3. osutama kaasabi, mida tervishoiuteenuse osutaja teenuse osutamiseks vajab (kaasabikohustus);
 - 6.3.4. täitma tervishoiutöötaja määratud meditsiiniliselt põhjendatud ravi ning ettekirjutusi nii tervishoiuteenuse osutamise ajal kui ka järgselt;
 - 6.3.5. statsionaarsel ravil viibides lahkuma Kliinikumist üksnes asjakohase tervishoiutöötaja loal;
 - 6.3.6. järgima Kliinikumi raviasutustes viibimise ajal patsientidele kehtestatud sisekorda ning muid patsientidele teatavaks tehtud eeskirju ja nõudeid.

7. Nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks

- 7.1. Tervishoiuteenuse osutamine toimub üksnes patsiendi nõusolekul.
- 7.2. Patsiendi saabumist ambulatoorsele, päevaravi või statsionaarsele tervishoiuteenusele käsitletakse patsiendi nõusolekuna tervishoiuteenuse osutamiseks. Vajadusel ning seadusega nõutud juhtudel vormistatakse patsiendi nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks kirjalikult.
- 7.3. Piiratud teovõimega patsiendi puhul annab nõusoleku tervishoiuteenuse osutamiseks patsiendi seaduslik esindaja, v.a kui patsient on suuteline ise vastutustundlikult kaaluma tervishoiuteenuse osutamise poolt- ja vastuväiteid. Kliinikum ei järgi seadusliku esindaja otsust, kui see ilmselgelt kahjustab patsiendi huve.
- 7.4. Patsient võib tervishoiuteenuse osutamiseks antud nõusoleku igal ajal tagasi võtta. Avaldus nõusoleku tagasivõtmiseks vormistatakse alati vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
- 7.5. Kui patsient võtab tervishoiuteenuse osutamiseks antud nõusoleku tagasi pärast tervishoiuteenuse osutamise alustamist ning
 - 7.5.1. tervishoiutöötajal on võimalik tervishoiuteenuse osutamine katkestada, ilma et sellega kaasneks risk patsiendi elule või edasisele tervisele, katkestab tervishoiutöötaja tervishoiuteenuse osutamise;
 - 7.5.2. tervishoiutöötajal ei ole võimalik tervishoiuteenuse osutamist katkestada, ilma et sellega kaasneks risk patsiendi elule või edasisele tervisele, teeb tervishoiutöötaja enne tervishoiuteenuse osutamise katkestamist toimingud, mis on minimaalselt vajalikud, et katkestada tervishoiuteenuse osutamine ilma patsiendi elu ja tervisega riskimata.
- 7.6. Nõusoleku tagasivõtmine ei muuda lubamatuks kuni nõusoleku tagasivõtmiseni osutatud teenuse osutamist.
- 7.7. Kui patsient on teadvuseta või ei ole muul põhjusel võimeline tahet väljendama ja patsiendil ei ole seaduslikku esindajat või seaduslikku esindajat ei ole võimalik kätte saada, on tervishoiuteenuse osutamine lubatud nõusolekuta, kui teenuse osutamine on patsiendi huvides ja vastab patsiendi poolt varem avaldatud tahtele või eeldatavale tahtele ning tervishoiuteenuse viivitamatu osutamata jätmine oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks

oluliselt patsiendi tervist. Erandina võib Kliinikum osutada tervishoiuteenust patsiendi nõusolekuta, kui selline õigus tuleb seadusest (nt tahtest olenematu psühhiaatriline ravi ning nakkushaiguste tõkestamiseks vajalik ravi).

- 7.8. Patsiendi varem avaldatud või eeldatav tahe tuleb vastavalt võimalustele selgitada välja patsiendi omaste kaudu. Patsiendi omakseid tuleb teavitada patsiendi tervises seisundist, tervishoiuteenuse osutamisest ja sellega kaasnevatest ohtudest, kui see on asjaolude kohaselt võimalik.
- 7.9. Omasteks loetakse patsiendi abikaasat, registreeritud elukaaslast, vanemaid, lapsi, õdesid ja vendi. Omasteks võib lugeda ka muid patsiendile lähedasi inimesi, kui see tuleneb patsiendi elukorraldusest, näiteks patsiendi elukaaslast.

8. Tervishoiuteenuse eest tasumine

- 8.1. Patsient peab talle osutatava tervishoiuteenuse eest tasuma vastavalt tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimustele ning Kliinikumis kehtestatud tasuliste teenuste hinnakirjale, v.a kui tasumise kohustuse võtab üle Tervisekassa või muu isik.
- 8.2. Kui **ravikindlustatud isiku** tervishoiuteenuste eest tasub Tervisekassa või muu isik, siis peab patsient Kliinikumile tasuma visiidi-, voodipäeva- ja omaosalustasu järgnevalt:
 - 8.2.1. Ambulatoorse tervishoiuteenuse saamisel visiiditasu 20 eurot välja arvatud punktides 8.2.2, 8.2.3 ja 8.2.4 sätestatud juhtudel;
 - 8.2.2. Ambulatoorse tervishoiuteenuse saamisel visiiditasu 5 eurot, juhul kui patsient on:
 - 8.2.2.1. alla 19-aastane;
 - 8.2.2.2. rase (välja arvatud juhul kui ambulatoorset eriarstiabi osutatakse seoses raseduse või sünnitusega);
 - 8.2.2.3. alla üheaastase lapse ema;
 - 8.2.2.4. üle 63-aastane;
 - 8.2.2.5. riikliku pensionikindlustuse seaduse alusel töövõimetuspensioni või vanaduspensioni saaja;
 - 8.2.2.6. töövõimetoetuse seaduse alusel tuvastatud osalise või puuduva töövõimega;
 - 8.2.2.7. töötü tööturumeetmete seaduse tähenduses;
 - 8.2.2.8. sotsiaalhoolekande seaduse alusel toimetulekutoetuse saaja või tema perekonnaliige, kui isikule või tema perekonnale on ambulatoorse eriarstiabi osutamise kuul või sellele eelnenud kahel kuul makstud toimetulekutoetust.
 - 8.2.3. Ambulatoorse tervishoiuteenuse saamine on visiiditasuta juhul, kui:
 - 8.2.3.1. ambulatoorset eriarstiabi osutatakse seoses raseduse või sünnitusega,
 - 8.2.3.2. vältimatu ambulatoorse eriarstiabi osutamisele järgneb vahetult statsionaarse tervishoiuteenuse osutamine;
 - 8.2.3.3. juhul, kui Kliinikum suunab patsiendi Kliinikumi teise tervishoiutöötaja juurde või teine tervishoiuteenuse osutaja suunab patsiendi Kliinikumi sedasama tervishoiuteenust osutava tervishoiutöötaja juurde.
 - 8.2.4. Juhul, kui Kliinikum jätab kindlustatud isiku tema tervises seisundi tõttu jälgimisele või ravile, kuulub visiiditasu tasumisele kord aastas.
 - 8.2.5. Statsionaarse tervishoiuteenuse saamisel voodipäevatasu 5 eurot iga Kliinikumis viibimise ajal alanud kalendripäeva eest. Voodipäeva tasu kuulub tasumisele maksimaalselt 10 kalendripäeva eest ühe haigusjuhtumi kohta.
 - 8.2.6. Statsionaarne tervishoiuteenus on voodipäevatasuta:
 - 8.2.6.1. intensiivravi osutamise aja eest;
 - 8.2.6.2. raseduse ja sünnitusega seotud statsionaarse eriarstiabi osutamisel;

8.2.6.3. statsionaarse eriarstiabi osutamisel alaealisele.

8.2.7. Tervishoiuteenuste omaosalustasu, milleks on tervishoiuteenuse piirhinna osa, mille tasumise kohustust ei võta üle Tervisekassa.

- 8.3. Tasuliste tervishoiuteenuste eest tasutakse teenuse osutamise ajal kehtiva Kliinikumi tasuliste teenuste hinnakirja alusel. Tervishoiuteenuseid, mida ei ole kirjeldatud Kliinikumi tasuliste teenuste hinnakirjas, osutatakse Tervisekassa tervishoiuteenuste loetelus kehtestatud hindade alusel.
- 8.4. Kehtiv Kliinikumi tasuliste teenuste hinnakiri on avaldatud Kliinikumi kodulehel, aadress <https://www.kliinikum.ee/teenused>.
- 8.5. Visiiditasu ja tasuliste teenuste vastuvõtutasu makstakse vastuvõtule broneerides pangaülekandega (patsiendiportaali kaudu broneerides) või tervishoiuteenuse osutamisele saabudes registratuuris kohapeal pangakaardiga või sularahas. Lisanduvate tasuliste teenuste eest makstakse peale teenuse osutamist registratuuris kohapeal pangakaardiga või sularahas. Voodipäevatasu ja tervishoiuteenuse omaosalustasu makstakse Kliinikumi osakonnas või registratuuris patsiendi väljakirjutamisel. Erandjuhtudel tasub patsient osutatud teenuste eest pangaülekandega 7 kalendripäeva jooksul. Kliinikum ümardab tasutava lõppsumma 5 sendi täpsusega allapoole.
- 8.6. Tasude maksmata jätmisel on Kliinikumil õigus volitada kolmandaid isikuid nõudma tasumata arveid sisse Kliinikumi nimel ning edastada kohustuse täitmiseks vajalikke patsiendi isikuandmeid võlgnevuse sissenõudmisega tegelevale kolmandale isikule, kellega Kliinikum on sõlminud konfidentsiaalsuskokkuleppe. Tasudele lisanduvad sellisel juhul võlgnevuse sissenõudmise kulud.

9. Isikuandmete kaitse ja privaatsus

- 9.1. Isikuandmetega seonduv on reguleeritud Kliinikumi Isikuandmete töötlemise üldtingimustega, mis on leitavad Kliinikumi veebilehel: https://www.kliinikum.ee/wp-content/uploads/2023/10/pkl-194_isikuandmete_tootlemise_uldtingimused_04.pdf.
- 9.2. Patsiendil on õigus endale tervishoiuteenuse osutamist salvestada tingimusel, et see ei takista tervishoiuteenuse osutamist ning selleks on nõusoleku andnud ka kõik tervishoiuteenuse osutamisel osalevad ja salvestuse alasse jäävad isikud. Patsiendil on õigus salvestist kasutada rangelt isiklikul otstarbel, seda ei tohi kolmandatele isikutele jagada ega avalikustada.
- 9.3. Kliinikumil on õigus patsiendile tervishoiuteenuse osutamist salvestada tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise eesmärgil. Tervishoiutöötajate ja tudengite koolitamise eesmärgil on Kliinikumil õigus tervishoiuteenuse osutamist salvestada üksnes siis, kui patsient on selleks andnud oma nõusoleku.

10. Üldtingimuste kohaldamise erisused vältimatu abi korral

- 10.1. Kliinikum osutab vältimatut abi kõikidele patsientidele juhtudel, mil abi edasilükkamine või selle andmata jätmine võib põhjustada abivajaja surma või püsiva tervisekahjustuse.
- 10.2. Vältimatu abi osutamisele kohalduvad üldtingimused ulatuses, milles nende kohaldamine ei lähe vastuollu vältimatu abi osutamise olemusega ning milles käesolevas peatükis ei ole sätestatud teisiti.
- 10.3. Kliinikumil on õigus keelduda vältimatu abi osutamisest ning öelda üles tervishoiuteenuse osutamise leping üldtingimuste punktides 3.4 ja 3.7 sätestatud alustel, kui:
- 10.3.1. inimese tervises seisund võimaldab plaanilise arstiabi järjekorras ootamist või
 - 10.3.2. kui inimese elu või tervis on küll ohus, kuid vältimatu abi osutamine seaks ohtu Kliinikumi töötaja.

11. Üldtingimuste kohaldamise erisused alaealistele tervishoiuteenuse osutamisel

- 11.1. Alaealine patsient esitab tervishoiuteenuse osutamisele pöördumisel isiku tuvastamiseks passi, ID-kaardi või õpilaspileti. Eelnimetatud dokumentide puudumisel võib alaealise patsiendi kohta esitada sünnitunnistuse või selle koopia või alaealise patsiendi isikukoodi.
- 11.2. Juhul, kui alaealist patsienti saadab teine isik, on Kliinikumil õigus patsiendi saatja isik tuvastada isikut tõendava dokumendi alusel. Alaealise patsiendi seaduslikult esindajalt võib Kliinikum nõuda seaduslikuks esindajaks olemist tõendava dokumendi (või selle koopia) esitamist.
- 11.3. Juhul, kui alaealine patsient või tema seaduslik esindaja rikub tervishoiuteenuse osutamiseks kaasabi andmise kohustust, on tervishoiuteenuse osutajal õigus ja kohustus pöörduda abivajavast lapsest teatamiseks kohaliku omavalitsuse poole või hädaohus olevast lapsest teatamiseks hädaabinumbrile 112.
- 11.4. Juhul, kui alaealine patsient on piisavalt vastutustundlik kaaluma tervishoiuteenuse osutamise poolt- ja vastuväiteid, et anda tervishoiuteenuse osutamiseks nõusolek, on Kliinikumil siiski õigus avaldada alaealisele patsiendile tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud asjaolusid alaealise patsiendi seaduslikule esindajale juhul, kui andmete avaldamata jätmise korral võib alaealine patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid (nt alaealisel tuvastatud joobeseisund).
- 11.5. Kliinikumil on õigus keelata koos alaealise patsiendiga tervishoiuteenuse osutamisel viibimast alaealise patsiendi saatja juhul, kui saatja on alkoholi- või narkojoobes või esinevad tal Kliinikumi töötajate hinnangul alkoholi- või narkojoobe 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 kui saatja käitub Kliinikumi töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende, teiste patsientide või muude Kliinikumis viibivate isikute suhtes vaimset või füüsilist vägivalda või häirib muul viisil oluliselt tervishoiuteenuse osutamist.

12. Vastutus

- 12.1. Kliinikum ei saa lubada patsiendi paranemist või uuringu/operatsiooni edukust. Kliinikum osutab tervishoiuteenuseid vastavalt arstiteaduse üldisele tasemele tervishoiuteenuse osutamise ajal, rakendades teenuse osutamisel tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatavat hoolt.
- 12.2. Kliinikum vastutab üksnes oma kohustuste süülise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest.
- 12.3. Kliinikum vastutab ka teda abistavate isikute tegevuse ja tervishoiuteenuse osutamisel kasutatavate seadmete vigade eest.
- 12.4. Patsient on kohustatud tõendama asjaolu, millel Kliinikumi või punktis 12.3 nimetatud isiku vastutus põhineb, välja arvatud kui tervishoiuteenuse osutamisel on rikutud dokumenteerimiskohustust. Põhjuslikku seost rikkumise ja kahju vahel eeldatakse, kui tavapärase raviga oleks saanud patsiendil rikkumise tagajärjel tekkinud terviseriket vältida.
- 12.5. Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on 3 aastat alates ajast, mil patsient sai teada kohustuse rikkumisest või kahju tekkimisest, kuid mitte rohkem kui 10 aastat juhtumi toimumisest.
- 12.6. Patsiendil on õigus kahjunõudega pöörduda Kliinikumi või Kliinikumile tervishoiuteenuse osutaja kohustuslikku vastutuskindlustust pakkuva kindlustusandja poole (<https://www.kliinikum.ee/patsiendile/patsiendikindlustus/>).
- 12.7. Juhul, kui patsient ei ole kindlustusandja otsusega nõus, on tal õigus pöörduda Terviseameti juures tegutseva lepituskomisjoni poole (aadress Paldiski mnt 81, 10614 Tallinn, e-posti aadress info@terviseamet.ee), mis on selles vaidluses kohustuslikuks kohtueelseks organiks.

13. Kaebused

- 13.1. Patsiendil on õigus pöörduda tervishoiuteenuse osutamise suhtes tekkinud ettepaneku või kaebusega või kahtlusega patsiendiohutusjuhtumi kohta Kliinikumi poole:
- 13.1.1. täites Kliinikumi kodulehel (<https://www.kliinikum.ee/patsiendile/tagasiside>) asuva tagasiside vormi. Kui juhtumi kirjeldus sisaldab terviseseisundit puudutavat ja/või muud tundlikku infot, on vajalik dokument digiallkirjastada ja krüpteerida sihtasutuse Tartu Ülikooli Kliinikum sertifikaadile (<https://www.id.ee/artikkel/dokumentide-krüpteerimine-ja-dekrüpteerimine/>).
 - 13.1.2. saates vabas vormis pöördumise e-posti aadressil kliinikum@kliinikum.ee. Kui juhtumi kirjeldus sisaldab terviseseisundit puudutavat ja/või muud tundlikku infot, on vajalik dokument digiallkirjastada ja krüpteerida sihtasutuse Tartu Ülikooli Kliinikum sertifikaadile.
 - 13.1.3. täites paber kandjal ettepanekute, tänuavalduste ja kaebuste lehe ning saates selle sihtasutusele Tartu Ülikooli Kliinikum aadressil L. Puusepa 1a, 50406 Tartu või pannes vastavasse märgistatud kasti.
- 13.2. Kui patsient on väljendanud soovi saada vastus, vastab Kliinikum pöördumisele 10 tööpäeva jooksul. Anonüümsetele pöördumistele Kliinikum ei vasta.
- 13.3. Kui patsient ei ole rahul tervishoiuteenuse kvaliteediga, võib patsient lisaks Kliinikumi poole pöördumisele pöörduda ka järgnevate asutuste poole:
- 13.3.1. Tervisekassa esindused üle Eesti (kirjalikult aadressil Riia 142, 50411 Tartu, e-posti aadressil info@tervisekassa.ee);
 - 13.3.2. Terviseamet (aadress Paldiski mnt 81, 10614 Tallinn, e-posti aadress info@terviseamet.ee).