

## **HAMBARAVITEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED**

Üldtingimused reguleerivad Virudent OÜ, registrikoodiga 11892544, asukohaga Turu plats 3-M6, Rakvere 44310 (edaspidi Tervishoiuteenuse osutaja või Virudent OÜ) ja füüsilise isiku (edaspidi Patsient) vahelisi õigusi, kohustusi ning vastutust Patsiendile hambaraviteenuse osutamisel. Patsienti ja Virudent OÜ-d nimetatakse üldtingimustes edaspidi ainsuses ka Pool või mitmuses Pooled.

Üldtingimused on tervishoiuteenuse osutamise lahutamatuks osaks ning üldtingimuste täitmine on pooltele kohustuslik.

Kõigis üldtingimustes reguleerimata küsimustes lähtutakse Eesti Vabariigi seadusandlusest ning õigusaktidest.

Kui üldtingimuste eesti- ja võõrkeelsed tekstid lahknevad või on mitmeti mõistetavad, on prioriteetne eestikeelne tekst.

### **1. Hambaraviteenusele registreerimine ning lepingu sõlmimine**

- 1.1. Patsiendil on võimalik registreerida end vastuvõtule kõikidesse Tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohtadesse telefoni ja e-posti teel. Rakveres ja Tapal on võimalik vastuvõtule registreerida ka Tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohas. Registreerimiseks on tarvis esitada Patsiendi isikukood, nimi ja telefoninumber. Võimalusel ka kontaktaadress ja e-posti aadress. Ilma isikukoodita pole Tervishoiuteenuse osutaja kohustatud Patsienti registreerima.
- 1.2. Vastuvõtule registreerimise järgselt teeb Tervishoiuteenuse osutaja Patsiendile broneeringu teenuse osutamiseks. Broneeringut loetakse tervishoiuteenuse osutamise eellepinguks. Tervishoiuteenuse broneering tagab patsiendile õiguse saada kokkulepitud teenust kokkulepitud kohas ja ajal.
- 1.3. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu moodustavad käesolevad üldtingimused, patsiendiga suuliselt või kirjalikult sõlmitud leping ning Virudent OÜ-s kehtivad ja Patsiendile teatavaks tehtud korrad, eeskirjad ja nõuded.
- 1.4. Teenusele registreerimisega nõustub Patsient järgima hambaraviteenuse osutamise üldtingimusi.

### **2. Teenuse osutamise tingimused**

- 2.1. Patsient peab talle osutatud tervishoiuteenuse eest tasuma Virudent OÜ-le vastavalt Virudent OÜ poolt kehtestatud hinnakirjale. Virudent OÜ hinnakirjaga on võimalik tutvuda ettevõtte interneti koduleheküljel. Interneti kodulehel toodud hinnad on ligikaudsed ning nende abil on Patsiendil võimalik saada võrdlusmoment ning ülevaade

Tervishoiuteenuse osutaja hindadest. Tervishoiuteenuse lõplik hind selgub peale tervishoiuteenuse osutamist.

- 2.2. Tervishoiuteenuse osutajal on õigus nõuda Patsiendilt ettemaksu, mis ei ületa 20% planeeritava teenuse maksumusest. Proteesimistööde puhul on Tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda 30% ettemaksu planeeritava proteesimistö maksumusest. Individuaalsete mudelite korral on tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda 100% ettemaksu (näiteks *Wax-Up*, *Mock-Up* mudelid ja individuaalkaped).
- 2.3. Virudent OÜ-l on õigus muuta teenuste hinnakirja igal ajal. Patsiendile kehtib hinnakiri, mis on kehtiv Teenuse osutamise hetkel. Kui Patsient registreeris aja tervishoiuteenuse saamiseks enne hinnakirja muutmist, siis kehtib Patsiendile hinnakiri, mis on kehtiv Teenuse osutamise hetkel.
- 2.4. Tervishoiuteenuse täpne summa teatatakse Patsiendile peale teenuse osutamist ning Patsiendil tuleb antud summa tasuda Teenuse osutaja registratuuris kohapeal. Registratuuri puudumisel tuleb tervishoiuteenuste eest tasuda koheselt peale teenuse osutamist hambaarstile. Virudent OÜ väljastab Patsiendi soovil hambaraviteenuse osutamise planeerimisel raviplaani ja hinnakalkulatsiooni.
- 2.5. Kui Patsient jätab Tervishoiuteenusele ilmutata ja ei teavitanud vähemalt **24 tundi** ette oma mitteilmumisest vastuvõtule, on Tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda kompensatsiooni kliiniku kulude katteks **20 euro** ulatuses. Kui Patsiendi teenus kuulub ravikindlustuse seaduse hulka, on Tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda Patsiendilt kompensatsiooni visiiditasu kahekordses suuruses järgmisel visiidil.
- 2.6. Kui Patsient ei ilmu mõjuva põhjuseta või piisava etteteatamistähtajaga vastuvõtule, on Tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda enne järgmise vastuvõtu registreerimist ettemaksu 50 euro ulatuses. Ettemaks arvestatakse maha teenuse maksumusest järgmisel visiidil. Patsiendi visiidile mitteilmumisel on Tervishoiuteenuse osutajal õigus kasutada ettemaksu kliiniku kulude katteks.
- 2.7. Kui Patsient viivitab teenuse eest tasumisega, on Tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda Patsiendilt tasumata summalt viivist 0,07% päevas iga viivitatud päeva kohta kuni summa täieliku tasumiseni. Tervishoiuteenuse osutajal on õigus loovutada nõuded Patsiendi vastu inkassoteenust osutavale ettevõttele.
- 2.8. Tervishoiuteenuse osutajal on õigus keelduda teenuse osutamisest Patsiendile, kui Patsient ei ole tasunud ettenähtud summasid või kui Patsiendil on mistahes võlgnevusi Tervishoiuteenuse osutaja ees. Samuti on õigus Tervishoiuteenuse osutajal keelduda Patsiendile teenuse osutamisest, kui Patsient ei osuta kaasabi või teenuse osutamine on vastuolus käesolevate üldtingimustega või esinevad muud teenuse osutamist takistavad asjaolud, mis on sätestatud õigusaktides. Eelnevate asjaolude ilmnemisel on Tervishoiuteenuse osutajal õigus keelduda Patsiendi teenuse osutamisele registreerimisest.

2.9. Juhul, kui Patsiendil tekib tervishoiuteenuse osutaja ees võlgnevus, teavitab tervishoiuteenuse osutaja patsienti võlgnevusest telefoni, e-posti või kirja teel ja annab täiendava tähtaja võlgnevuse likvideerimiseks. Kui Patsient ei maksa võlgnevust ka täiendava tähtaja jooksul, siis on Tervishoiuteenuse osutajal õigus pöörduda võla kättesaamiseks Pärnu maakohtu maksekäsuosakonna või inkassoteenuste pakkuja poole. Sellisel juhul lisanduvad võlgnevusele intressid ning muud kulud, mida tehakse võlgnevuse sissenõudmiseks.

2.10. Võlaõigusseaduse § 766 lg 2 kohaselt ei või Tervishoiuteenuse osutaja lubada patsiendi paranemist või operatsiooni edukust. See tähendab, et Tervishoiuteenuse osutaja ei saa lubada patsiendi paranemist või operatsiooni edukust. Sama säte tähendab, et Tervishoiuteenuse osutaja ei saa anda mistahes garantiisid osutatud teenustele.

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

3.1. Tervishoiuteenuse osutaja kohustub:

3.1.1. Patsienti teavitama patsiendi läbivaatamise tulemustest ja terviseseisundist, pakutava teenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest tervishoiuteenustest. Patsiendi soovil peab Tervishoiuteenuse osutaja esitama nimetatud teabe kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis;

3.1.2. osutama Patsiendile tervishoiuteenust, mis vastab hambaarstiteaduse üldisele tasemele selle teenuse osutamise hetkel ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega.

3.1.3. tagama oma ruumides tingimused, mis võimaldavad osutada hambaraviteenuseid;

3.1.4. dokumenteerima Patsiendile osutatud teenused nõuetekohaselt.

3.2. Tervishoiuteenuse osutajal on õigus:

3.2.1. keelduda teenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine, kui Patsient ei nõustu tervishoiuteenuse lepingu tingimustega või rikub neid;

3.2.2. keelduda tervishoiuteenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine, kui patsient ei täida tervishoiuteenuse osutaja juhiseid, ilma milleta ei ole tervishoiuteenuse osutamine Tervishoiuteenuse osutaja hinnangul otstarbekas;

3.2.3. keelduda tervishoiuteenuse osutamisest, kui patsient ilmub vastuvõtule joobeseisundis või muus ebaadekvaatses olekus ning ei allu Tervishoiuteenuse osutaja põhjendatud korraldustele;

3.2.4. keelduda tervishoiuteenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine kui Patsient käitub Tervishoiuteenuse osutaja või abipersonali suhtes ebaviisakalt või agressiivselt;

3.2.5. keelduda tervishoiuteenuse osutamisest või lõpetada tervishoiuteenuse osutamine, kui patsiendi esindaja, kaaslane, tuttav või muu patsiendile lähedane isik, kes viibib tervishoiuteenuse osutamise ruumides ning on vastuvõtule ilmunud koos patsiendiga, käitub lärmakalt, agressiivselt või ebaviisakalt ning ei allu personali mõistlikutele korraldustele;

- 3.2.6. muuta ühepoolset Patsiendi broneeritud aega tervishoiuteenuse korraldaja töökorralduslikel või muudel olulistel põhjustel. Broneeritud aja muutustest teavitab Tervishoiuteenuse osutaja Patsienti patsiendi poolt edastatud sidevahendi teel (telefon või e-kiri);
- 3.2.7. keelduda teenuse osutamisest Patsiendile, kes on 1 aasta jooksul jätnud enam kui 4 korral vastuvõtule ilma reeglistikku järgimata ilmumata.

### 3.3. Patsiendil on õigus:

- 3.3.1. osaleda aktiivselt tervishoiuteenust puudutavate otsuste tegemisel;
- 3.3.2. olla kaasatud tervishoiuteenuse osutamise protsessi, sealhulgas anda tervishoiuteenuse osutamiseks nõusolek või keelduda sellest. Nõusoleku andmisega loetakse Patsient teavitatuks ning teadlikuks võimalikest tervishoiuteenuse osutamisega seotud ohtudest ning tagajärgedest;
- 3.3.3. tühistada tema poolt broneeritud aeg põhjust avaldamata järgides sealjuures üldtingimustes sätestatud etteteatamistähtaega;
- 3.3.4. lõpetada ühepoolset tervishoiuteenuse leping ilma põhjust avaldamata. Lepingu lõpetamise avaldus tuleb esitada tervishoiuteenuse osutajale kirjalikult taasesitamist võimaldavas vormis. Tervishoiuteenuse lõpetamisel tuleb patsiendil tasuda osutatud teenuste eest selles ulatuses, palju tervishoiuteenust on lõpetamise hetkeks osutatud.
  - 3.3.4.1. Juhul, kui patsient lõpetab ühepoolset tervishoiuteenuse lepingu ning patsiendile on tehtud raviplaan, siis katkeb raviplaanis planeeritud ravi teostamine ning raviplaan kaotab kehtivuse. Kui patsient otsustab pärast tervishoiuteenuse lõpetamist mingi aja möödudes raviga jätkata, tuleb koostada uus raviplaan, kuna patsiendi tervislik seisund võib erineda seisundist, mille põhjal tehti patsiendile algne raviplaan ja teostati vastavalt sellele olukorrale ravi.

### 3.4. Patsient kohustub:

- 3.4.1. avaldama Tervishoiuteenuse osutajale oma prima arusaamise järgi kõik asjaolud, mida Tervishoiuteenuse osutaja peab teadma teenuse osutamiseks (nt rasedus, allergiad, südame- ja veresoonehaigused jne). Samuti peab Patsient avaldama Tervishoiuteenuse osutajale informatsiooni ravimite kohta, mida ta hetkel tarvitab või on hiljuti tarvitanud.
- 3.4.2. Ilmuma kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutaja asukohta. Kui Patsiendil ei ole võimalik ilmuda vastuvõtule, tuleb sellest vastavalt hambaraviteenuste osutamise üldtingimuste reeglitele teada anda.
- 3.4.3. Täitma Tervishoiuteenuse osutaja poolt määratud meditsiiniliselt põhjendatud ravi, ettekirjutusi ning juhiseid teenuse osutamise ajal ja teenuse osutamise järgselt.
- 3.4.4. Osutama Tervishoiuteenuse osutajale kaasabi. Kaasabi alla kuuluvad kõik tegevused, mida patsient peab tegema, et Tervishoiuteenuse osutaja saaks nõuetekohaselt tervishoiuteenust osutada (nt avama suu tervishoiuteenuse osutamiseks või püsima paigal röntgenülesvõtete tegemiseks jne).

## 4. Patsiendi teavitamine ja nõusoleku andmine

- 4.1. Teenuse osutamine toimub Patsiendi nõusolekul ja eeldatakse, et Patsient on teadlikult Tervishoiuteenuse osutamisele saabumisega avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks. Ravitööde puhul, mille eeldatav maksumus on kuni 3000 eurot võib Tervishoiuteenuse osutaja koostada patsiendi soovil raviplaani ja hinnakalkulatsiooni, mida Pooled allkirjastavad, et fikseerida teostatavate tööde maht ning indikatiivne maksumus. Tööde puhul, mille eeldatav maksumus on rohkem kui 3000 eurot, peab Tervishoiuteenuse osutaja koostama raviplaani. Raviplaanis kalkuleeritud maksumus on hinnanguline ja ei ole lõplik, kuna tervishoiuteenuse osutamise käigus võib ilmnedä täiendavate ravitööde vajadus.

## 5. Ettepanekute ja kaebuste lahendamine

### 5.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord:

- 5.1.1. Ettepanekute ja kaebuste esitamise õigus on kõigil asutuse patsientidel ja nende seaduslikel esindajatel.
- 5.1.2. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada ainult kirjalikult. Kaebuses peab olema märgitud kaebaja nimi ja kontaktandmed, kaebuse aluseks olevad asjaolud, nõue ning tagasiside saamise soov ja viis (posti teel või e-postiga).
- 5.1.3. Kaebuses võib probleemi kirjeldada vabas vormis.
- 5.1.4. Kirjaliku kaebuse või ettepaneku võib saata postiga ettevõtte aadressile või edastada administraatorile, asutuse juhatajale või spetsialistile.
- 5.1.5. Suuliselt võib kaebuse esitada ainult vahetult spetsialistile ning eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist menetlemist.
- 5.1.6. Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei menetleta. Kui ettepanek või kaebus on arusaadav ja põhjendatud, siis antakse see tutvumiseks ja arvesse võtmiseks asjasse puutuvale spetsialistile.
- 5.1.7. Kõigile kirjalikele ettepanekutele ja kaebustele vastatakse mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödudes, avaldajale sobival viisil. Juhul, kui vastuskirja koostamine nõuab patsiendilt täiendavate dokumentide küsimist, siis loetakse vastamise tähtaega alates hetkest, mil saabusid vastamiseks vajalikud täiendavad dokumendid.
- 5.1.8. Kirjalikke ettepanekuid ja kaebusi menetleb asutuse juhataja või juhataja poolt määratud isik, kaasates asjasse puutuvaid isikuid.
- 5.1.9. Ettepanekud ja kaebused võetakse arvesse asutuse töö korraldamisel ning tegevusplaanide koostamisel.
- 5.1.10. Ettepanekute või kaebuste esitamisel tagatakse ettevõtte poolt ettepaneku või kaebuse esitaja delikaatsete isikuandmete andmesubjekti õigused vastavalt isikuandmete kaitse seadusele.

### 5.2. Kaebusi saab esitada:

- 5.2.1. Virudent OÜ, Turu plats 3-M6, Rakvere 44310. E-post [info@virudent.ee](mailto:info@virudent.ee), infotelefon: +372 324 4449.
- 5.2.2. Eesti Haigekassa Viru osakond, e-post: [info@haigekassa.ee](mailto:info@haigekassa.ee), telefon 16363.
- 5.2.3. Terviseamet, e-post: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee), telefon 6943500.

5.2.4. Sotsiaalministeerium, tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon.  
Aadress: Sotsiaalministeerium, Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn või e-postiga: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee), tel 626 9301.

5.3. Teenuse osutamisest tulenevaid vaidlusi püüavad Pooled lahendada läbirääkimiste teel. Kui vaidlusi ei õnnestu lahendada läbirääkimiste teel on Pooltel võimalik pöörduda vaidluste lahendamiseks Viru maakohtusse.

## 6. Vastutus

6.1. Tervishoiuteenuse osutaja ja tervishoiuteenuse vahetu osutaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest. Tervishoiuteenuse osutaja 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.

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

## 7. Andmekaitse ja privaatsuspoliitika

Virudent OÜ andmekaitse ja privaatsuspoliitika tingimused on välja toodud eraldi dokumendis „Virudent OÜ isikuandmete töötlemise privaatsuspoliitika, 11.07.2018“.

Isikuandmete töötlemisega seonduvate küsimustega võite pöörduda meie hambaravikliiniku andmekaitse spetsialisti Viido Põldma poole telefonil +372 324 4449 või e-posti aadressil [viido@virudent.ee](mailto:viido@virudent.ee).

## 8. Sätte kehtetus

8.1. 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.