

HAMBARAVITEENUSE OSUTAMISE LEPINGU ÜLDTINGIMUSED

1. Üldtingimuste ulatus

- 1.1. Üldtingimused reguleerivad Virudent OÜ, registrikoodiga 11892544, tegevusloa numbriga L02884, asukohaga Turu plats 3, 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.
- 1.2. Üldtingimused on tervishoiuteenuse osutamise lahutamatuks osaks ning üldtingimuste täitmine on pooltele kohustuslik.
- 1.3. Üldtingimusi käsitletakse võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena.
- 1.4. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu moodustavad käesolevad üldtingimused, Virudent OÜ isikuandmete töötlemise privaatsuspoliitika, patsiendiga suuliselt või kirjalikult sõlmitud leping ning vastavad Eesti Vabariigi ning Euroopa Liidu õigusaktid.
- 1.5. Kõigis üldtingimustes reguleerimata küsimustes lähtutakse asjakohasest Eesti Vabariigi ning Euroopa Liidu õigusaktidest (sh võlaõigusseadus, tervishoiuteenuste korraldamise seadus, ravikindlustuse seadus, Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärus).
- 1.6. Kui üldtingimuste eesti- ja võõrkeelsed tekstid lahknevad või on mitmeti mõistetavad, on prioriteetne eestikeelne tekst.

2. Mõisted

- 2.1. Patsient- inimene, kes on avaldanud soovi, et Virudent OÜ osutaks talle tervishoiuteenust või inimene, kellele Virudent OÜ osutab tervishoiuteenust.
- 2.2. Tervishoiuteenus- tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja ravimiseks eesmärgiga leevendada inimese vaevusi, hoida ära tema tervise seisundi halvenemist või haiguse ägenemist ning taastada tervist.
- 2.3. Tervishoiutöötaja- tervishoiuteenust osutav hambaarst, suuhügieeni spetsialist, hügienist, müofunktsionaalne terapeut, hambaraviassistent või praktikant.
- 2.4. Tervishoiuteenuse osutaja- on tervishoiutöötaja või tervishoiuteenuseid osutav juriidiline isik.
- 2.5. Kindlustatud isik- inimene, kellel Tervisekassa poolt pakutud ravikindlustus.

3. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimine, lepingu lõppemine ja lõpetamine

- 3.1. Tervishoiuteenuse osutamise leping loetakse Virudent OÜ ja patsiendi vahel sõlmituks tervishoiuteenuse osutamise aja broneerimisega tervishoiuteenuse osutamiseks või broneeringu puudumisel teenuse osutamise alustamisega.
- 3.2. Patsient kohustub jälgima tervishoiuteenuse osutamise üldtingimusi alates broneeringu tegemisest ning muul juhul teenuse alustamise hetkest.

- 3.3. Virudent OÜ-l on õigus keelduda lepingu sõlmimisest, kui patsiendi taotletavad lepingutingimused on vastuolus seaduse või punktis 1.4 nimetatud tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimustega või Virudent OÜ sisereeglitega.
- 3.4. Virudent OÜ keeldub lepingu sõlmimisest, kui:
- 3.4.1. patsiendi soovitud teenuse osutamine ei ole patsiendi tervise seisukohast vajalik või näidustatud;
 - 3.4.2. patsiendil on varasemast tervishoiuteenuse osutamisest võlgnevus Virudent OÜ ees ja ta soovib saada tasulist tervishoiuteenust.
 - 3.4.3. Kui esineb asjaolu ehk mõjuv põhjus, mis annaks Virudent OÜ-le õiguse juba sõlmitud leping üles öelda. Mõjuvaks põhjuseks loetakse järgnevad olukorrad:
 - 3.4.3.1. patsient rikub lepingulisi kohustusi ning rikkumine seab ohtu Virudent OÜ töötajad, teised patsiendid või nende tervise;
 - 3.4.3.2. patsient rikub kaasaaitamise kohustust (nt ei lase teha vajalikke uuringuid, protseduure, ei ava suud või ei püsi hambaravitoolis paigal jne) või teabe andmise kohustust (nt ei avalda tervishoiutöötajale tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikku informatsiooni);
 - 3.4.3.3. patsient ei täida tervishoiuteenuse osutaja poolt määratud meditsiiniliselt põhjendatud ravi, ettekirjutusi ning juhiseid teenuse osutamise ajal ja teenuse osutamise järgselt;
 - 3.4.3.4. Virudent OÜ töötajatel ei ole võimalik patsiendiga temale arusaadavas keeles suhelda ja patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu Virudent OÜ-l ei ole võimalik saada patsiendi teavitatud nõusolekut tervishoiuteenuse osutamiseks;
 - 3.4.3.5. patsient on Virudent OÜ-s ravil viibides alkoholi- või narkojoobes või esinevad patsiendil Virudent OÜ 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";
 - 3.4.3.6. patsient käitub või on käitunud Virudent OÜ töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende, teiste patsientide või muude kliinikus viibivate isikute suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda;
 - 3.4.3.7. patsiendi esindaja, kaaslane, tuttav või muu patsiendile lähedane isik, kes viibib tervishoiuteenuse osutamise ruumides ning on vastuvõtule ilmunud koos patsiendiga, käitub lärmakalt, agressiivselt, ebaviisakalt või kasutab töötajate, teiste patsientide või muude kliinikus viibivate isikute suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda ning ei allu personali mõistlikutele korraldustele.
- 3.5. Virudent OÜ võib keelduda vastuvõtuoja broneerimisest ja teenuse osutamisest Patsiendile, kes on 1 aasta jooksul jätnud enam kui 4 korral vastuvõtule ilma reeglistikku järgimata ilmumata.
- 3.6. Tervishoiuteenuse osutamise leping lõpeb:
- 3.6.1. tervishoiuteenuse osutamise lõppemisega;
 - 3.6.2. tervishoiuteenuse osutamise ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse osutaja poolt;

- 3.6.3. lepingu ülesütlemisega;
- 3.6.4. patsiendi surmaga (võlaõigusseaduse 772 lg 1 punkt 1).
- 3.7. Patsient võib tervishoiuteenuse osutamise lepingu igal ajal põhjust avaldamata üles öelda.

4. Hambaraviteenuse aja broneerimine, muutmine, tühistamine ja etteteatamistähtajad

- 4.1. Teenusele registreerimisega nõustub patsient järgima hambaraviteenuse osutamise üldtingimusi.
- 4.2. Hambaraviteenuse saamiseks on võimalik aega broneerida, muuta ja tühistada:
 - 4.2.1. Kliiniku registratuuris
 - 4.2.2. Telefoni teel, helistades numbril +372 324 4449
 - 4.2.3. E-maili teel, kirjutades aadressil info@virudent.ee
 - 4.2.4. Kliiniku kodulehel <https://www.virudent.ee>
- 4.3. Registreerimiseks on tarvis esitada patsiendi isikukood, nimi ja telefoninumber kontaktaadress ja e-posti aadress. Isikukoodi puudumisel tuleb vastuvõtule registreerimiseks esitada sünnikuupäev.
- 4.4. Patsiente koheldakse tervishoiuteenusele aega broneerides võrdselt. Alla 19-aastasele ravikindlustatud isikule, kellele tervishoiuteenuse osutamise eest tasub Tervisekassa, broneeritakse vastava eriala esimesele vabale ajale või vastavalt patsiendi soovile talle sobivale vabale ajale.
- 4.5. Vastuvõtule tulles peab patsiendil isiku tuvastamiseks kaasas olema isikut tõendav dokument (nt pass, juhiluba või ID-kaart). Tervishoiuteenuse osutajal on õigus kontrollida esitatud andmete õigsust enne teenuse osutamist.
- 4.6. 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.
- 4.7. Aja broneerimisel tasulisele teenusele (Tervisekassa ravijärjekorra välisele teenusele) on tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda ettemaksu kuni 100% ulatuses, mis arvestatakse maha, kui tervishoiuteenus on lõpule viidud.
 - 4.7.1. Kui patsient on teinud enne teenuse osutamist ettemaksu ning tühistab selle vastavalt punktile 4.8, siis on tal õigus saada ettemaks tagasi. Selleks tuleb saata vastavasisuline e-mail aadressile info@virudent.ee .
 - 4.7.2. Kui patsient on teinud enne teenuse osutamist ettemaksu ning jätab visiidile ilmumata vastavalt punktile 4.9, siis on tervishoiuteenuse osutajal õigus kasutada ettemaksu kompensatsioonina kliiniku kulude katteks vastavalt kehtivale hinnakirjale. Kui ettemakstud summa oli suurem, kui kliiniku kulude kompensatsioon, siis on patsiendil õigus ettemaks enamakstud osas tagasi saada. Selleks tuleb saata vastavasisuline e-mail aadressile info@virudent.ee .
- 4.8. Patsiendil on võimalik etteteatamistähtaegu järgides oma broneeringut igal ajal muuta või tühistada.

- 4.8.1. Kui patsient muudab oma broneeringut või tühistab oma broneeringu rohkem kui 24 tundi enne vastuvõttu, siis muudatusega täiendavaid kulusid patsiendile ei kaasne.
- 4.9. Kui Patsient jätab visiidile ilmumata või muudab/tühistab oma broneeringu vähem kui 24 tundi enne vastuvõttu, siis on Tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda kompensatsiooni kliiniku kulude katteks vastavalt kehtivale hinnakirjale.
- 4.9.1. Kui Patsient on broneerinud aja kirurgilisele protseduurile, kuid tühistab vastava protseduuri järgimata punktis 4.9. kirjutatud etteteatamistähtaegu, siis on tervishoiuteenuse osutajal õigus nõuda kompensatsiooni operatsioonilaua steriilse katmise eest vastavalt kehtivale hinnakirjale (mis lisandub punktis 4.10. välja toodud tasule).
- 4.10. Virudent OÜ-l on õigus muuta tervishoiuteenuse osutamise aega, sh seda edasi lükata, kui:
- 4.10.1. töökorraldusliku probleemi (näiteks meditsiiniseadme rikke, tervishoiutöötaja haigestumise või muu plaanivälise töölt eemal olemise) tõttu ei ole tervishoiuteenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik ja Virudent OÜ hinnangul on see patsiendi seisundit arvestades võimalik;
- 4.10.2. patsiendi ja arsti vahel tekkinud konflikti tõttu on vajalik arsti vahetamine;
- 4.10.3. patsient hilineb kokkulepitud ajal tervishoiuteenuse osutamisele rohkem kui 15 minutit.
- 4.11. Virudent OÜ teavitab patsienti tervishoiuteenuse osutamise aja muutmisest esimesel võimalusel ja pakub välja uue aja niipea, kui see on võimalik.
- 4.11.1. Kui patsient pole tema poolt antud sidevahendite kaudu kättesaadav, siis tervishoiuteenuse osutaja ei vastuta täiendavate kulude eest, mida teeb patsient tühistatud vastuvõtule ilmumiseks.
- 4.11.2. Kui patsient pole tema poolt antud sidevahendite kaudu kättesaadav ja tema aeg tühistatakse, siis uus aeg lepatakse kokku patsiendiga uuesti kontakti saamisel.

5. Pooltevahelised õigused ja kohustused

- 5.1. Tervishoiuteenuse osutaja ja patsient kohtlevad teineteist lugupidavalt.
- 5.2. Tervishoiuteenuse lepingu sõlmimisega kohustub tervishoiuteenuse osutaja:
- 5.2.1. teavitama patsienti 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;
- 5.2.2. osutama Patsiendile tervishoiuteenust, mis vastab hambaarstiteaduse üldisele tasemele selle teenuse osutamise hetkel ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega.
- 5.2.3. tagama oma ruumides tingimused, mis võimaldavad osutada hambaraviteenuseid;
- 5.2.4. dokumenteerima Patsiendile osutatud teenused nõuetekohaselt.
- 5.3. Tervishoiuteenuse osutamisega kohustub patsient:

- 5.3.1. Avaldama Tervishoiuteenuse osutajale oma parima arusaamise järgi kõik asjaolud, mida Tervishoiuteenuse osutaja peab teadma teenuse osutamiseks (nt südamestimulaator, rasedus, allergiad, südame- ja veresoonkonnahaigused jne). Samuti peab Patsient avaldama Tervishoiuteenuse osutajale informatsiooni ravimite kohta, mida ta hetkel tarvitab või on hiljuti tarvitanud.
 - 5.3.2. Ilmuma 5 minutit enne vastuvõtuaega tervishoiuteenuse osutaja asukohta. Kui Patsiendil ei ole võimalik ilmuda vastuvõtule, tuleb sellest vastavalt hambaraviteenuste osutamise üldtingimuste punktile 4.8 teada anda.
 - 5.3.3. Täitma Tervishoiuteenuse osutaja poolt määratud meditsiiniliselt põhjendatud ravi, ettekirjutusi ning juhiseid teenuse osutamise ajal ja teenuse osutamise järgselt.
 - 5.3.4. Osutama Tervishoiuteenuse osutajale kaasabi. Kaasabi alla kuuluvad kõik tegevused, mida patsient peab tegema, et Tervishoiuteenuse osutaja saaks nõuetekohaselt tervishoiuteenust osutada (nt püsima paigal ja avama suu tervishoiuteenuse osutamiseks või püsima paigal röntgenülesvõtete tegemiseks jne).
 - 5.3.5. Vältima liigse deodorandi, lõhnaee või mõne muu intensiivse lõhnastaja kasutamist, kuna protseduuride ajal on hambaarst patsiendile lähedal ning liigne deodorandi lõhn võib tekitada hambaarstile hingamisraskusi. Eelpool toodud asjaolu ilmnemisel on tervishoiuteenuse osutajal õigus keelduda teenuse osutamisest kuni takistavate asjaolude äralangemiseni.
 - 5.3.6. Mitte suitsetama vähemalt 30 minutit enne protseduuri.
- 5.4. Tervishoiuteenuse osutajal on õigus:
- 5.4.1. nõuda Patsiendilt ettemaksu vastavalt punktile 4.7;
 - 5.4.2. muuta visiidiaegu vastavalt punktile 4.10;
 - 5.4.3. keelduda tervishoiuteenuse osutamisest vastavalt punktile 3.4.
- 5.5. Tervishoiuteenuse osutamisega on patsiendil õigus:
- 5.5.1. osaleda aktiivselt tervishoiuteenust puudutavate otsuste tegemisel;
 - 5.5.2. 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;
 - 5.5.3. tühistada tema poolt broneeritud aeg põhjust avaldamata järgides sealjuures punktis 4 sätestatud etteteatamistähtaegu;
 - 5.5.4. 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.
 - 5.5.4.1. 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.

6. Patsiendi teavitamine ja nõusoleku andmine

- 6.1. Teenuse osutamine toimub üksnes patsiendi nõusolekul ja eeldatakse, et Patsiendi pöördumine kliiniku poole aja broneerimiseks ning hiljem raviks on patsiendipoolne tahteavaldus sõlmida tervishoiuteenuse osutamise leping tervishoiuteenuse osutajaga.
- 6.2. 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. Tervishoiuteenuse osutaja ei järgi seadusliku esindaja otsust, kui see ilmselgelt kahjustab patsiendi huve.
- 6.3. Patsient võib tervishoiuteenuse osutamiseks antud nõusoleku igal ajal tagasi võtta.
- 6.4. Kui patsient võtab tervishoiuteenuse osutamiseks antud nõusoleku tagasi pärast tervishoiuteenuse osutamise alustamist ning
 - 6.4.1. tervishoiutöötajal on võimalik tervishoiuteenuse osutamine katkestada, ilma et sellega kaasneks risk patsiendi elule või edasisele tervisele, katkestab tervishoiutöötaja tervishoiuteenuse osutamise;
 - 6.4.2. 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.
- 6.5. Nõusoleku tagasivõtmine ei muuda lubamatuks kuni nõusoleku tagasivõtmiseni osutatud teenuse osutamist. See tähendab, et kõik teenused, mis osutati nõusoleku kehtivuse ajal ei muutu tühiseks pärast patsiendi meelemuutust teostatava ravi osas.
- 6.6. 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 taatele või eeldatavale taatele ning tervishoiuteenuse viivitamatu osutamata jätmine oleks ohtlik patsiendi elule või kahjustaks oluliselt patsiendi tervist.

7. Teenuse eest tasumine

- 7.1. Tervishoiuteenuse täpne summa teatatakse Patsiendile pärast teenuse osutamist ning patsiendil tuleb antud summa tasuda teenuse osutaja registratuuris kohapeal.
- 7.2. Kõikidele kabinetis tehtavatele protseduuridele lisandub visiiditasu vastavalt kehtivale hinnakirjale.
- 7.3. 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 pärast tervishoiuteenuse osutamist.
- 7.4. 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.

- 7.5. 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.
- 7.6. 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 poole või edastada edastada kohustuse täitmiseks vajalikke patsiendi isikuandmeid võlgnevuse sissenõudmisega tegelevale kolmandale isikule, kellega Virudent OÜ on sõlminud konfidentsiaalsuskokkuleppe. Sellisel juhul lisanduvad võlgnevusele intressid ning muud kulud, mida tehakse võlgnevuse sissenõudmiseks.

8. Ettepanekute ja kaebuste lahendamine

8.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord:

- 8.1.1. Ettepanekute ja kaebuste esitamise õigus on kõigil Virudent OÜ patsientidel ja nende seaduslikel esindajatel.
- 8.1.2. 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).
- 8.1.3. Kaebuses võib probleemi kirjeldada vabas vormis.
- 8.1.4. Kirjaliku kaebuse või ettepaneku võib saata postiga ettevõtte aadressile või edastada administraatorile, asutuse juhatajale või hambaarstile.
- 8.1.5. Suuliselt võib kaebuse esitada ainult vahetult hambaarstile või puudutatud isikule ning eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist menetlemist.
- 8.1.6. Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi ei menetleta. Kui ettepanek või kaebus on arusaadav ja põhjendatud, siis antakse see tutvumiseks ja arvesse võtmiseks asjasse puutuvale tervishoiutöötajale.
- 8.1.7. Kõigile kirjalikele ettepanekutele ja kaebustele vastatakse mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva 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.
- 8.1.8. Kirjalikke ettepanekuid ja kaebusi menetleb asutuse juhataja või juhataja poolt määratud isik, kaasates asjasse puutuvaid isikuid.
- 8.1.9. Ettepanekud ja kaebused võetakse arvesse asutuse töö korraldamisel ning tegevusplaanide koostamisel.

8.1.10. Ettepanekute või kaebuste esitamisel tagatakse ettevõtte poolt ettepaneku või kaebuse esitaja delikaatsete isikuandmete andmesubjekti õigused vastavalt isikuandmete kaitse seadusele.

8.2. Kaebusi saab esitada:

8.2.1. Virudent OÜ, Turu plats 3-30, Rakvere 44310. E-post info@virudent.ee, infotelefon: +372 324 4449.

8.2.2. Tervisekassa, e-post: info@tervisekassa.ee, telefon +372 669 6630.

8.2.3. Terviseamet, e-post: kesk@terviseamet.ee, telefon 6943500.

8.2.4. Sotsiaalministeerium, tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon.
Aadress: Sotsiaalministeerium, Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn või
e-postiga: info@sm.ee , tel 626 9301.

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

9. Vastutus

9.1. Võlaõigusseaduse § 766 lg 2 kohaselt ei või Tervishoiuteenuse osutaja lubada patsiendi paranemist või operatsiooni edukust. See tähendab, et Tervishoiuteenuse osutaja ei saa anda mistahes garantiisid osutatud teenustele. Tervishoiuteenuse osutaja peab osutama Patsiendile tervishoiuteenust, mis vastab hambaarstiteaduse üldisele tasemele selle teenuse osutamise hetkel ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega.

9.2. Tervishoiuteenuse osutaja vastutab ka teda abistavate isikute tegevuse ja tervishoiuteenuse osutamisel kasutatavate seadmete rikete eest.

9.3. Tervishoiuteenuse osutaja vastutab oma kohustuste süülise rikkumise eest. Tervishoiuteenuse osutaja ei vastuta Teenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest. Tervishoiuteenuse osutaja kohustus on Patsienti vastavatest võimalikest ohtudest ja tagajärgedest informeerida misjärel Patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks.

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

9.5. Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on 5 aastat alates ajast, mil patsient sai teada kohustuse rikkumisest või kahju tekkimisest.

10. Sätte kehtetus

10.1. 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 säte seadusega kooskõlas oleva sättega.