

Üldtingimused hambaraviteenuse osutamisel

Käesolevad üldtingimused (edaspidi **Üldtingimused**) sätestavad Sakala Hambaravi (Bluegate OÜ, registrikood 10871635, edaspidi **Sakala Hambaravi**) ja Sakala Hambaravi patsiendi (edaspidi **Patsient**) õigused, kohustused ja vastutuse Patsiendile hambaraviteenuse ja muude teenuste osutamisel.

Üldtingimustes reguleerimata küsimustes juhindutakse võlaõigusseadusest, tervishoiuteenuste korraldamise seadusest, muudest asjakohastest seadustest ja nende alusel vastu võetud õigusaktidest.

1. Lepingu sõlmimine ja teenusele registreerimine

- 1.1. Patsiendil on võimalik registreerida ennast vastuvõtule, protseduurile jm teenusele (edaspidi **Teenus**) kliinikus kohapeal, telefoni teel, Sakala Hambaravi kodulehekülje kaudu.
- 1.2. Teenuse osutamise eelleping (broneering) Sakala Hambaravi ja Patsiendi vahel loetakse sõlmituks Patsiendi registreerimisel Teenuse osutamiseks. Teenuse osutamise eellepingu (broneeringu) alusel on Patsiendil õigus saada Teenust eelnevalt registreeritud ajal.
- 1.3. Teenuse osutamise lepingu moodustavad 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 Üldtingimusi.

2. Teenuse osutamise tingimused

- 2.1. Patsient peab talle osutatava Teenuse 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 ettemaksu. Narkoosis või sedatsioonis teostatava ravi korral on Sakala Hambaravil õigus nõuda ettemaksu narkoosi või sedatsiooni eest. Muude Teenuste puhul on Sakala Hambaravil õigus nõuda ettemaksu, mis ei ületa 20% planeeritava Teenuse maksumusest.
- 2.3. Sakala Hambaravil on õigus igal ajal muuta hinnakirja vastavalt oma äranägemisele. Teenusele kehtib Teenuse osutamise ajal hinnakirjas sätestatud hind sõltumata sellest, millal Patsient Teenusele registreerus.
- 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. Juhul, kui Patsient viivitab 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.

- 2.6. Sakala Hambaravil on õigus keelduda Patsiendile Teenuse osutamisest s.h Teenuse osutamisele registreerimisest, kui Patsient ei ole tasunud ettenähtud ettemaksu, ravi jätkamise tasu või kui Patsiendil on mistahes võlgnevusi Sakala Hambaravi ees või Teenuse osutamine on vastuolus Üldtingimustega või esinevad muud õigusaktides sätestatud asjaolud.
- 2.7. 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 tema läbivaatamise tulemustest, pakutava Teenuse olemusest, otstarbest ja eesmärkidest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest;
- 3.1.2. osutama Patsiendile Teenust, mis vastab Teenuse osutamise üldisele tasemele Teenuse osutamise ajal ja osutada seda Teenuse 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 esimesel võimalusel;
- 3.2.2. keelduda Patsiendile Teenuse osutamisest või lõpetada Teenuse osutamine, kui:
 - 3.2.2.1. Patsient ei nõustu Üldtingimustega või rikub neid;
 - 3.2.2.2. Patsient ei täida Teenuse osutaja ettekirjutusi ning juhiseid nii Teenuse osutamise ajal, eelnevalt kui ka järgselt;
 - 3.2.2.3. Patsient ei täida Sakala Hambaravi ruumides kirjalikult ülesseatud korraldusi ning ohutusreegleid ja Teenuse osutaja suuliseid ja/või kirjalikke korraldusi;
 - 3.2.2.4. Patsient soovib saada Teenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud või mille osutamine tooks Patsiendi tervisele kaasa suurema riski kui Teenuse osutamata jätmine;
 - 3.2.2.5. Patsient soovib saada Teenust, mille osutamiseks ei ole Sakala Hambaravil tegevusluba või asjatundlikkust;
 - 3.2.2.6. Patsient ei nõustu põhiteenuse osutamiseks vajalike lisateenuste osutamisega, millela põhiteenuse osutamine ei ole võimalik või otstarbekas;
 - 3.2.2.7. Patsient hilineb registreeritud Teenusele;
 - 3.2.2.8. Patsient eirab korduvalt Teenuse osutaja juhiseid millela ei ole Teenuse osutaja hinnangul Teenuse osutamine otstarbekas või millela ei ole Teenuse osutaja hinnangul võimalik Teenuse osutamise eesmärki saavutada;
 - 3.2.2.9. Patsient ei avalda Teenuse osutajale Teenuse osutamiseks vajalikke andmeid ja teavet;
 - 3.2.2.10. Patsiendile on varasemalt osutatud tervishoiuteenust ja/või alustatud ravi teise teenuseosutaja juures ning Sakala Hambaravi ei pea võimalikuks Teenuse osutamist jätkata ja/või Teenuse osutamise üle võtta;

- 3.2.2.11. Patsiendi suhtlusest ja käitumisest ilmneb, et Patsient on kaotanud usalduse Sakala Hambaravi vastu;
 - 3.2.2.12. Patsient saabub vastuvõtule alkoholi - ja/või narkojoobe seisundis, ebaadekvaatsena või ei allu muul põhjusel Sakala Hambaravi põhjendatud korraldustele, käitub ebaviisakalt ja/või agressiivselt (sh kolmandate Sakala Hambaravi ruumides viibivate isikute suhtes);
 - 3.2.2.13. Teenuse osutajal ei ole võimalik Patsiendiga suhelda viimasele arusaadavas keeles ning Patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki;
 - 3.2.2.14. Patsient on enam kui viiel (5) korral jätnud vastavat reeglistikku järgimata registreeritud Teenusele tulemata;
 - 3.2.2.15. Patsient ei ole tasunud ettenähtud ettemaksu, ravi jätkamise tasu või kui Patsiendil on mistahes võlgnevusi Sakala Hambaravi ees;
- 3.2.3. küsida Patsientidelt, kes on kahel (2) ja enamal korral ette teatamata ravi ajast loobunud, ettemaksuna ravi jätkamise tasu summas 100 eurot.
- 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 osutamise 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. enne Teenusele registreerumist tutvuma Üldtingimustega;
 - 3.4.2. esitama Teenusele registreerumisel tõesed andmed (sh telefoninumber, e-posti aadress, isikukood jms);
 - 3.4.3. teise isiku Teenusele registreerimisel teatama Sakala Hambaravile tegeliku Patsiendi andmed (sh ees- ja perekonnanimi, isikukood, telefoninumber, e-posti aadress jms);
 - 3.4.4. 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, varasemalt osutatud tervishoiuteenuste kohta, nakkushaiguste ja/või krooniliste haiguste kohta ja teavitama Sakala Hambaravi kõikidest Patsiendi allergiatest;
 - 3.4.5. 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 24 tundi enne visiidi aega ja puhkepäevadel meili teel. 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 hinnakirjas sätestatud 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;

3.4.6. täitma Teenust osutava teenuseosutaja 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 teenuseosutaja korraldusi; järgima teenuse osutaja poolt antud nii kirjalikke kui suulisi juhiseid Teenuse osutamise protseduuridele eelnevalt;

3.4.7. tasuma teenuse eest vastavalt Teenuse maksumusele;

3.4.8. teavitama viivitamatult Sakala Hambaravi mistahes tüsistuste tekkimisest Teenuse osutamisele järgnevalt või raviplaani ja teenuseosutaja 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 teenuseosutaja poolt vastavalt Üldtingimuste punktile 3.1.1. Eeldatakse, et Patsient on teadlikult Teenuse osutamisele saabumisega avaldanud nõusolekut Teenuse osutamiseks. Suuremate ravitööde puhul ning patsiendi soovil võib Sakala Hambaravi koostada raviplaani ja hinnakalkulatsiooni, mille pooled allkirjastavad, et fikseerida teostatavate tööde maht ja indikatiivne maksumus. Nimetatud maksumus on hinnanguline ja ei ole lõplik, kuna ravitöö käigus võib ilmneda täiendavate ravitööde vajadus.

5.2. Patsient võib nõusoleku mõistliku aja jooksul pärast selle andmist tagasi võtta. Avaldus nõusoleku tagasivõtmiseks vormistatakse alati kirjalikult. Juhul, kui Patsient võtab oma nõusoleku tagasi Teenuse osutamise käigus, katkestab teenuseosutaja Teenuse osutamise kohe kui see on võimalik Patsiendi tervist kahjustamata ja Patsient või tema seaduslik esindaja annab nõusoleku tagasivõtmise kohta oma allkirja.

5.3. Juhul, kui Teenuse osutamise käigus selgub vajadus osutada lisaks juba osutatavale Teenusele täiendavaid Teenuseid, teatab Teenuse osutaja eelnevalt Patsiendile ja/või tema seaduslikule esindajale täiendavate Teenuste osutamise hinna ning küsib Teenuse osutamiseks nõusolekut. Juhul, kui Patsient või tema seaduslik esindaja annab nõusoleku ja Patsiendile osutatakse täiendavaid Teenuseid, on Patsient kohustatud tasuma ka lisateenuste eest. Juhul, kui Patsiendilt või tema seaduslikult esindajalt ei ole asjaoludest tulenevalt võimalik nõusolekut küsida, on Teenuse osutajal lubatud Teenus osutada ja Patsiendile kohustus selle eest tasuda vastavalt hinnakirjale, kui Teenuse osutamine on Patsiendi huvides ja selle viivitamatu osutamata jätmise võib olla ohtlik Patsiendi elule või kahjustada oluliselt tema tervist.

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 Patsient pöörduda Sotsiaalministeeriumi juures tegutseva Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjoni poole. Kui vaidlusi ei õnnestu lahendada eeltoodud viisidel võib kumbki pool pöörduda selliste vaidluste lahendamiseks maakohtusse. Kaebuse saab esitada Sakala Hambaravi e-posti teel aadressil kaebus@sakalahambaravi.ee. Patsiendi kaebus peab sisaldama Patsiendi nime ja kontaktandmeid, Teenuse osutamise aega, kaebuse esitamise aluseks olevaid asjaolusid, kaebaja nõuet Teenuse 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, Tervisekassale ja Terviseametile.
- 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 Teenuse vahetu osutaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest. Sakala Hambaravi ei vastuta Teenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui Teenuse vahetu osutaja on Patsienti vastavatest võimalikest ohtudest ja tagajärgedest informeerinud ning Patsient on andnud nõusoleku Teenuse saamiseks, välja arvatud juhul, kui kahju on tekitatud tahtlikult või raske hooletuse tõttu.
- 7.2. Sakala Hambaravi ja Teenuse 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 Teenuse osutamisele eelnevalt, Teenuse osutamise ajal või selle järgselt raviplaani ja teenuseosutaja juhiseid, siis vastutab raviplaani ja juhiste mitte järgimise tagajärgede eest Patsient.

8. Andmekaitse

Patsientide isikuandmete töötlemise tingimused on toodud Sakala Hambaravi privaatsustingimustes, mis on leitavad siit <https://www.sakalahambaravi.ee/privaatsuspoliitika/>

9. Pealkirjad, ainsus ja mitmus

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

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

10. Viivitamine ja sätte kehtetus

10.1. Ükski lepingujärgse õiguse teostamisel ja/või kohustuse täitmisel esinev viivitus ei tähenda sellest õigusest ja/või 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. Üldtingimuste üksiku sätte kehtetus tema vastuolu tõttu seadusega ei too kaasa kogu Üldtingimuste või Üldtingimuste teiste sätete kehtetust. Sellise sätte ilmnmisel teevad pooled oma parimad jõupingutused, et asendada see säte seadusega kooskõlas oleva sättega.