

**NOVEL CLINIC AS TEENUSTE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED nr J-01-01***Kehtivad alates 28.03.2023*

Novel Clinic AS (edaspidi nimetatud ka: Novel Clinic, Kliinik, Teenuse osutaja) teenuste osutamise üldtingimused (edaspidi nimetatud kui: Üldtingimused) reguleerivad Teenuse saaja ja/või Teenuse tellija ja Teenuse osutaja õiguseid ja kohustusi Teenuse osutamisel. Üldtingimustes reguleerimata küsimustes juhindutakse võlaõigusseadusest, tervishoiuteenuste korraldamise seadusest ja teistest asjakohastest õigusaktidest.

1. MÕISTED

Üldtingimustes on kasutatud järgnevat mõisteid:

Teenus	Novel Clinicu poolt Teenuse saajale osutatavad Tervishoiuteenused ja Terviseteenused.
Leping	Teenuse osutaja ja Teenuse saaja või Teenuse tellija vahel sõlmitud kokkulepe Teenuse, sh Tervishoiuteenuse osutamiseks.
Teenuse osutaja	Novel Clinic, sh Novel Clinicu töötajad ja isikud, keda Novel Clinic kasutab teenuse osutamiseks (füüsilised ja juriidilised isikud).
Teenuse saaja	Isik, kellele osutatakse Teenust või kes on avaldanud soovi, et talle Teenust osutataks.
Teenuse tellija	Isik, kes on avaldanud soovi Teenuse saajale Teenuse osutamiseks ja on sõlminud selleks Teenuse osutajaga Lepingu.
Tervishoiuteenus	Tervishoiuteenus on Teenuse osutaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja ravimiseks eesmärgiga hoida Teenuse saaja tervist, ennetada või leevendada inimese vaevusi, hoida ära tema tervise seisundi halvenemist või haiguse ägenemist ning taastada tervist. Novel Clinicu poolt pakutavad tervishoiuteenused on loetletud kodulehel (www.novelclinic.ee) ning nimekiri võib ajas muutuda.
Terviseteenus	Teenuse saajale osutatav teenus, mis ei ole Tervishoiuteenus (sh nõustamine, teraapia jms teenused).
Vastuvõtt	Teenuse osutaja ja Teenuse saaja kohtumine kas Novel Clinicus kohapeal, kaugteenusena veebi või telefoni teel või kolmandatest isikutest teenuseosutaja juures Teenuse osutamise eesmärgil.

2. ÜLDINE

- 2.1. Teenuse osutaja osutab Teenuse saajale Tervishoiuteenuseid, Terviseteenuseid ja muid Teenuseid, sh koolitus ja Eesti Töötukassa ning Eesti Haigekassa poolt rahastatud Teenuseid.
- 2.2. Teenuse osutaja osutab Teenuseid Novel Clinicus kohapeal või kaugteenusena veebi või telefoni teel.
- 2.3. Teenuse osutaja võib osutada Teenuseid kasutades kolmandatest isikutest teenuseosutajaid.
- 2.4. Teenuse osutaja osutab Teenuseid kooskõlas õigusaktidega. Osutatav Tervishoiuteenus peab vastama arsti- ja õendusteaduse üldisele tasemele ja kehtivatele ravijuhistele Tervishoiuteenuse osutamise ajal ja seda tuleb osutada Tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega.
- 2.5. Eesti Töötukassa poolt rahastatud Teenuseid osutab Novel Clinic vastavalt Eesti Töötukassa koostööpõhimõtetele ning Eesti Haigekassa poolt rahastatud Teenuseid osutab Novel Clinic vastavalt Eesti Haigekassaga sõlmitud lepingute tingimustele.
- 2.6. Üldtingimused on pooltevahelise lepingu osaks alates hetkest, mil Teenuse saaja ja/või Teenuse tellija avaldab soovi Vastuvõtu registreerimiseks. Vastuvõtu registreerimisega loetakse Teenuse saaja ja/või Teenuse tellija Üldtingimustega nõustunuks ning Leping sõlmituks.
- 2.7. Teenuse osutaja osutab Teenuse saajale Teenust üksnes Teenuse saaja või tema esindaja nõusolekul. Teenuse osutaja eeldab, et Teenuse saaja on Vastuvõtu teadlikult registreerinud ning sellega andnud nõusoleku talle Teenuse osutamiseks.

Novel Clinic AS

Pärnu mnt 113, 11312

+372 677 7113

tallinn@novelclinic.ee



- 2.8. Piiratud teovõimega Teenuse saaja seaduslikul esindajal (kes võib mh olla Teenuse tellija) on õigus anda Teenuse saaja eest teavitatud nõusolek Teenuse osutamiseks niivõrd, kui võrd Teenuse saaja ei ole võimeline ise Teenuse osutamise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui piiratud teovõimega Teenuse saaja seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt Teenuse saaja huve, ei või Teenuse osutaja seda järgida.
- 2.9. Teenuse saaja võib Teenuse osutamiseks juba antud nõusoleku mõistliku aja jooksul pärast selle andmist tagasi võtta. Juhul, kui Teenuse saaja või tema seaduslik esindaja võtab oma nõusoleku tagasi Teenuse osutamise käigus, katkestab Teenuse osutaja Teenuse osutamise kohe kui see on võimalik ilma Teenuse saaja tervist kahjustamata ja Teenuse saaja või tema seaduslik esindaja annab nõusoleku tagasivõtmise kohta oma allkirja.
- 2.10. Kui Teenuse saaja on teadvuseta või ei ole muul põhjusel võimeline tahet avaldama ning tal ei ole seaduslikku esindajat või seaduslikku esindajat ei ole võimalik kätte saada, on Tervishoiuteenuse osutamine lubatud ka Teenuse saaja nõusolekuta, kui see on Teenuse saaja huvides ja vastab tema poolt varem avaldatud või tema eeldatavale tahtele ja Tervishoiuteenuse viivitamatu osutamata jätmine oleks ohtlik Teenuse saaja elule või kahjustaks oluliselt tema tervist. Teenuse saaja varem avaldatud või eeldatav tahe tuleb vastavalt võimalustele selgitada välja Teenuse saaja omaste kaudu.
- 2.11. Kui Teenuse saaja on piiratud teovõimega, vastutab tema lepinguliste kohustuste täitmise eest tema esindaja.
- 2.12. Teenuse osutaja ja Teenuse saaja teevad Teenuse osutamisel omavahel koostööd ning käituvad üksteisega viisakalt ja lugupidavalt.
- 2.13. Teenuse saaja registreerib Vastuvõtuoja kas Teenuse osutaja [broneerimissüsteemis](#), e-kirja või telefoni teel või Teenuse osutaja asukohas. Täpsem teave on sätestatud Üldtingimuste Ravijärjekorra pidamise reeglites.
- 2.14. Teenuse osutaja töötleb Teenuse saaja isikuandmeid kooskõlas Eesti ja Euroopa Liidu isikuandmete kaitset reguleerivate õigusaktidega. Täpsem teave, kuidas Teenuse osutaja Teenuse osutamise käigus Teenuse saaja isikuandmeid töötleb, on sätestatud Teenuse osutaja andmekaitsetingimustes, mis on kättesaadavad Teenuse osutaja veebilehel aadressil novelclinic.ee/dokumendid.
- 2.15. Teenuse osutaja osutab Teenuseid eesti keeles või Teenuse saajaga kokkuleppel teistes keeltes.

3. TEENUSE SAAJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

- 3.1. Teenuse saajal on õigus:
 - 3.1.1. saada registreeritud ajal nõuetele vastavat Teenust, mis vastab arstiteaduse üldisele tasemele ja mida Teenuse osutaja osutab vastava Teenuse osutamiseks kohase hoolega ning kooskõlas õigusaktidega;
 - 3.1.2. saada Teenust Teenuse osutaja asukohas välja arvatud juhul, kui Teenuse olemusest ei tulene teisiti;
 - 3.1.3. olla aktiivselt kaasatud Teenuse osutamise protsessi, osaleda enda ravi puudutavate otsuste tegemisel, anda Teenuse osutamiseks nõusolek või keelduda sellest ning olla Vastuvõtuks ette nähtud aja piires ära kuulatud;
 - 3.1.4. saada igakülgset teavet talle osutatud Teenuse kohta, sh tutvuda Teenuse osutamise kohta koostatud dokumentidega ning saada neist vastavalt kehtivale hinnakirjale ära kirju;
 - 3.1.5. tühistada registreeritud Vastuvõtuaeg kooskõlas Üldtingimustega;
 - 3.1.6. esitada Teenuse osutamiseks ettepanekuid ja anda tagasisidet talle osutatud Teenuse kohta kooskõlas Üldtingimustega;
 - 3.1.7. kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud ettepanekud ja tagasiside peavad sisaldama järgmisi andmeid:
 - 3.1.7.1. vastuvõtu aeg, millega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
 - 3.1.7.2. info selle kohta, millise teenusega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
 - 3.1.7.3. Teenuse osutaja nimi, kelle tegevusega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
 - 3.1.7.4. selgelt väljendatud nõue Teenuse osutaja vastu, sh kas ettepanek või tagasiside vajab vastust või mitte. Teenuse osutaja ei vasta Teenuse saaja ettepanekutele ja tagasisidele va juhul kui Teenuse saaja on seda nõudnud.
 - 3.1.8. pöörduda enda õiguste kaitseks järelevalveasutuste ja muude vaidlusi lahendavate asutuste poole;

Novel Clinic AS

Pärnu mnt 113, 11312

+372 677 7113

tallinn@novelclinic.ee



- 3.1.9. kokkuleppel Teenuse osutajaga vahetada Teenust osutavat tervishoiutöötajat või muud Teenust osutavat isikut või loobuda Teenuse saamisest.
- 3.2. Teenuse saaja on kohustatud:
 - 3.2.1. enne Vastuvõtu registreerimist tutvuma Üldtingimustega;
 - 3.2.2. saabuma Vastuvõtule õigeaegselt, soovitatavalt 10 minutit enne Vastuvõttu;
 - 3.2.3. esitama Teenuse osutaja registratuuris fotoga isikut tõendava dokumendi;
 - 3.2.4. esitama Vastuvõtu registreerimisel tõesed andmed (sh telefoninumber, e-posti aadress, isikukood);
 - 3.2.5. teisele isikule Vastuvõtu registreerimisel teatama Teenuse osutajale tegeliku Teenuse saaja andmed (sh Teenuse saaja ees- ja perekonnanimi, isikukood, e-posti aadress, telefoninumber);
 - 3.2.6. tasuma Teenuse eest õigeaegselt vastavalt Teenuse osutaja kehtivale hinnakirjale ja/või Lepingule, sh vastava kokkuleppe olemasolul tasuma õigeaegselt Teenuse eest ettemaksu;
 - 3.2.7. avaldama Teenuse osutajale tõest informatsiooni ja asjaolusid, mis on vajalikud Teenuse osutamiseks ja mis võivad mõjutada Teenuse osutamist, sh informatsiooni tarvitavate ravimite, varasemalt osutatud tervishoiuteenuste, krooniliste haiguste, nakkushaiguste, tervislikku seisundit mõjutavate harjumuste kohta jms;
 - 3.2.8. osutama Teenuse osutamise käigus Teenuse osutajale igakülgset kaasabi, eelkõige järgima Teenuse osutaja antud korraldusi ja juhiseid;
 - 3.2.9. teavitama Teenuse osutajat esimesel võimalusel, kui Teenuse saaja ei saa registreeritud ajal Vastuvõtule tulla. Kui Teenuse osutajat ei ole ilmumise võimatusel teavitatud vähemalt 24h enne Vastuvõttu või ei teavitata üldse, on Teenuse osutajal õigus esitada Teenuse saajale registreeritud Vastuvõtule mitteilmumise eest arve vastavalt hinnakirjale või ettemaksuga seotud Teenuse puhul jätta ettemaks tagastamata.
 - 3.2.10. kasutama Teenuse osutaja seadmeid ja vara heaperemehelikult ning sihtotstarbeliselt järgides kasutusjuhendit ja/või Teenuse osutaja suuliseid juhiseid;
 - 3.2.11. kinni pidama Teenuse osutaja kehtestatud juhenditest, instruksioonidest ja muudest Teenuse saajale teatavaks tehtud nõuetest seoses Teenuse osutamisega.

4. TEENUSE OSUTAJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

- 4.1. Teenuse osutajal on õigus:
 - 4.1.1. saada Teenuse saajalt informatsiooni, mis on vajalik Teenuse osutamiseks ja edastada Teenuse saajale Teenuse osutamisega seotud informatsiooni;
 - 4.1.2. küsida Teenuse saajalt Teenuse osutamiseks nõusolekut kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis;
 - 4.1.3. tühistada Vastuvõtt vastavalt Üldtingimustes sätestatule;
 - 4.1.4. nõuda Teenuse osutamise eest tasu vastavalt kehtivale hinnakirjale ning nõuda Teenuse osutamise eest õigeaegselt tasumata jätmise korral viivist 0,5% päevas iga viivituses oldud päeva eest kuni Teenuse eest täielikult tasumiseni;
 - 4.1.5. Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest tulenevalt töödelda Tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke Teenuse saaja isikuandmeid, sealhulgas terviseandmeid. Tervishoiuteenuse osutamiseks võib olla vajalik, et Teenuse osutaja tutvuks Teenuse saaja isikuandmetega Tervise infosüsteemis või mistahes vormis andmekandjal, sh enne Vastuvõttu.
 - 4.1.6. Teenuse osutajal on õigus Teenuse saajale Teenuse osutamisest keelduda või Teenuse osutamine lõpetada, kui:
 - 4.1.6.1. Teenuse saaja soovib saada Teenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud või mille osutamine tooks tema tervisele kaasa suurema riski kui Teenuse osutamata jätmine;
 - 4.1.6.2. Teenuse saaja hilineb Vastuvõtule enam kui 10 minutit;
 - 4.1.6.3. Teenuse saaja rikub Teenuse osutamise eest tasu maksmise kohustust;
 - 4.1.6.4. Teenuse saaja ei avalda Teenuse osutamiseks vajalikku teavet;
 - 4.1.6.5. Teenuse saaja soovib saada Teenust, mille osutamine võib seada ohtu Teenuse osutaja või kolmanda isiku tervise;



- 4.1.6.6. Teenuse saaja soovib saada Teenust, mille osutamiseks ei ole Teenuse osutajal tegevusluba või asjatundlikkust;
- 4.1.6.7. Teenuse saaja ei nõustu põhiteenuse osutamiseks vajalike lisateenuste osutamisega, milleta põhiteenuse osutamine ei ole võimalik või otstarbekas;
- 4.1.6.8. Teenuse saaja rikub talle Üldtingimustest, Teenuse osutaja sisekorrast, edastatud täiendavatest juhenditest ja suulistest juhistest või õigusaktidest tulenevaid kohustusi;
- 4.1.6.9. Teenuse osutaja esindajal ei ole võimalik Teenuse saajaga viimasele arusaadavas keeles suhelda ning Teenuse saajal ei ole võimalik kaasata tõlki;
- 4.1.6.10. Teenuse saajal esinevad Vastuvõtule tulles alkoholi- ja/või narkojoobe viitavad tunnused;
- 4.1.6.11. Teenuse saaja tuleb Teenuse osutaja keskusesse koos lemmikloomaga, v.a juht- ja abikoerad;
- 4.1.6.12. Teenuse saaja ei nõustu allkirjastama informeeritud nõusoleku lehte;
- 4.1.7. Teenuse osutajal on õigus lükata Teenuse osutamine edasi või Teenuse osutamisest keelduda, kui:
 - 4.1.7.1. Teenusest osutamisest keeldumine on Teenuse saaja seisundit arvestades vajalik;
 - 4.1.7.2. Teenuse saaja ei nõustu allkirjastama informeeritud nõusoleku lehte;
 - 4.1.7.3. kui Teenuse osutajal ei ole mõistlikult võimalik teenust osutada, sh:
 - 4.1.7.3.1. Teenuse osutaja ettenägematu töökorraldusliku probleemi tõttu (sh Teenuse osutaja personali haigestumised, tehnilised rikked, tarneraskused või muud takistused teenuse osutamisel), töötajate streigi tõttu, Teenuse osutamist takistab muu vääramatu jõu olukord, sh seadmete ja ravimite tarneraskused jms.
- 4.2. Teenuse osutaja on kohustatud:
 - 4.2.1. osutama Teenuse saajale Teenust vastavuses kehtivate õigusaktidega;
 - 4.2.2. osutama Teenuse saajale Teenust Teenuse saaja registreeritud ajal, välja arvatud juhul, kui esinevad Teenuse osutamisest keeldumise, Teenuse osutamise lõpetamise või Teenuse osutamise edasilükkamist tingivad asjaolud;
 - 4.2.3. teavitama Teenuse saajat tema läbivaatamise tulemustest ja terviseseisundist, võimalikest haigustest ja nende kulgemisest, vajaliku tervishoiuteenuse kättesaadavusest, olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest tervishoiuteenustest, ravi käigust ja tulemustest ja analüüsi- ja/või uuringutulemustest;
 - 4.2.4. selgitama Teenuse saajale üksikasjalikult Teenuse osutamise raames tehtavate toimingute sisu ja olemust, millised on Teenuse osutamisega võimalikud kaasnevad ohud ja tagajärjed ning mida peab Teenuse saaja tegema teatud toiminguteks, sh Teenuse osutamiseks, valmistumisel ning nendest taastumisel, sh millised on vajalikud elukorralduse piirangud toimingutele ja Teenuse osutamisele eelneval ja järgneval ajal;
 - 4.2.5. soovitada Teenuse saajale täiendavaid terviseuringuid või suunama Teenuse saaja muu tervishoiuteenuse osutaja Vastuvõtule, kui see on Teenuse saaja terviseseisundist tulenevalt vajalik;
 - 4.2.6. töötleva Teenuse saaja isikuandmeid kooskõlas Eesti ja Euroopa Liidu isikuandmete kaitset reguleerivate õigusaktidega;
 - 4.2.7. hoidma saladuses Teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid Teenuse saaja isiku, terviseseisundi ja muude asjaolude kohta, välja arvatud juhul, kui selliste andmete avaldamine toimub kooskõlas Üldtingimuste või muude isikuandmete töötlemise põhimõtetega, millega Teenuse saaja on nõustunud, või kui viidatud andmete edastamise kohustus tuleneb õigusaktidest või kui andmete edastamine on vajalik nõuetekohaseks Teenuse osutamiseks;
 - 4.2.8. dokumenteerima ja säilitama dokumente nõuetekohaselt vastavalt kehtivatele õigusaktidele. Õigusaktidest tulenevatel juhtudel edastatakse informatsioon Tervise infosüsteemi või muudesse registritesse ja/või andmebaasidesse;
 - 4.2.9. osutama Teenust eesti keeles või kokkuleppel Teenuse saajaga mõnes muus keeles. Teenuse osutaja ei ole kohustatud tõlkima dokumente;
 - 4.2.10. osutama Teenuseid ja tegutsema Teenuste osutamisel vastavalt õigusaktides sätestatule ning Lepingus ja selle lisades fikseeritule;
 - 4.2.11. teavitama Teenuse saajat või tema esindajat Teenuse osutamise takistustest esimesel võimalusel;



- 4.2.12. seoses osutatud Tervishoiuteenustega tegema vähemalt kord aastas Teenuse saajate rahulolu ja kaebuste kokkuvõtte, analüüsi ja arutelu koos tulemuste protokollimisega ning avalikustama vähemalt kord aastas patsiendi rahulolu analüüsi tulemused Teenuse osutaja tegevuskohas ja veebilehel.

5. TEENUSTE EEST TASUMISE KORD

- 5.1. Teenuse saaja või Teenuse tellija, kui Vastuvõtu registreeris Teenuse tellija, kohustub Teenuse eest tasuma vastavalt kehtivale hinnakirjale.
- 5.2. Teenuse saaja või Teenuse tellija kohustub esitama Teenuse osutamise eest väljastatud arvele võimalikud pretensioonid 7 päeva jooksul alates arve väljastamisest.
- 5.3. Teenuse osutajal on õigus hinnakirja ühepoolselt igal ajal muuta. Hinnakiri on kättesaadav Kliiniku registratuuris ja kodulehel (novelclinic.ee/hinnakiri/). Teenuse saajale ja/või Teenuse tellijale, kes on registreerunud Vastuvõtule enne hinnakirja muutmist, kuid kellele osutatakse Teenust pärast hinnakirjas muudatuse tegemist, kehtib registreerimise hetkel kehtinud hinnakiri.
- 5.4. Komplitseeritud, suuremate ja/või pikemate Teenuste puhul kujuneb Teenuse täpsem maksumus pärast Teenuse osutaja konsultatsiooni. Sealjuures ei pruugi konsultatsioonil esitatud hinnakalkulatsioon olla lõplik, kuivõrd Teenuse osutamise käigus võib ilmnedä täiendavate toimingute ja/või Teenuste osutamise vajadus.
- 5.5. Juhul, kui Teenuse osutamise käigus selgub vajadus osutada lisaks juba osutatavale Teenusele täiendavaid Teenuseid, teatab Teenuse osutaja eelnevalt Teenuse saajale või tema seaduslikule esindajale täiendavate Teenuste osutamise hinna ning küsib Teenuse osutamiseks nõusolekut. Juhul, kui Teenuse saaja või tema seaduslik esindaja annab nõusoleku ja Teenuse saajale osutatakse täiendavaid Teenuseid, on Teenuse saaja kohustatud tasuma ka lisateenuste eest. Juhul, kui Teenuse saajalt või tema seaduslikult esindajalt ei ole asjaoludest tulenevalt võimalik nõusolekut küsida, on Teenuse osutajal lubatud Teenus osutada ja Teenuse saajal kohustus selle eest tasuda vastavalt Kliiniku hinnakirjale, kui Teenuse osutamine on Teenuse saaja huvides ja selle viivitamatu osutamata jätmine võib olla ohtlik Teenuse saaja elule või kahjustada oluliselt Teenuse saaja tervist.
- 5.6. Teenuse saajal ja/või Teenuse tellijal on võimalik Teenuse eest tasuda sularahas, kaardimaksuga, järeilmaksuga või kinkekaardiga. Ettemaksu nõudva Teenuse puhul on võimalik tasuda sõltuvalt Teenusest kas pangalingi kaudu läbi Kliiniku kodulehe või Teenuse saajale esitatud arve alusel. Täpsemat informatsiooni maksmise võimaluste kohta saab küsida Teenuse osutaja registratuurist või kirjutades e-posti aadressile: tallinn@novelclinic.ee. Vastava lepingu olemasolul tasub Teenuse saajale osutatud Teenuse eest kindlustusandja.
- 5.7. Juhul kui Teenuse saajale osutatakse Teenust, mis ei ole hõlmatud Teenuse tellijaga või kindlustusandjaga sõlmitud Lepinguga või kui Teenuse tellija või kindlustusandja muul põhjusel keeldub Teenuse eest tasumisest, tasub Teenuse eest Teenuse saaja.
- 5.8. Juhul kui Novel Clinic osutab Teenuse saajale Eesti Haigekassa poolt rahastatud teenuseid, siis tasub Teenuse osutamise eest kokkulepitud ulatuses Eesti Haigekassa ning Teenuse saaja tasub omaosaluse vastavalt Eesti Haigekassa poolt määratud korrale.
- 5.9. Juhul kui Novel Clinic osutab Teenuse saajale Eesti Töötukassa poolt rahastatud teenuseid, siis tasub Teenuse osutamise eest kokkulepitud ulatuses Eesti Töötukassa.

6. RAVIJÄRJEKORRA PİDAMISE KORD

- 6.1. Ravijärjekorda peetakse ravihaldustarkvara programmis eKliinik (Connected OÜ).
- 6.2. Ravijärjekorda on võimalik registreerida Kliiniku registratuuris, Kliiniku kodulehe broneerimissysteemi kaudu, telefoni või e-kirja teel. Kliiniku kontaktandmed on Pärnu mnt 113, 11312 Tallinn; +372 677 7113; tallinn@novelclinic.ee.
- 6.3. Teenuse saaja registreerib Vastuvõtule temale sobival ajal ja võimalusel tema soovitud teenuse osutaja juurde Kliiniku administraator või Teenust osutav isik. Teenuse osutaja broneerimissüsteemi kaudu registreerib Teenuse saaja end ise Vastuvõtule või teeb seda tema nimel õigustatud isik, sh Teenuse tellija. Vastuvõtu registreerimisel arvestatakse eelnevalt koostatud ja kinnitatud töögraafikutega.



- 6.4. Teenuse osutaja broneerimissüsteemis on Teenuse saajale kättesaadav Teenuse osutamise aeg, teenuse osutaja nimi, Teenuse osutaja kontaktandmed ja Teenuse osutamise asukohta andmed.
- 6.5. Teenuse saaja registreerimisel ravijärjekorda saadetakse talle registreeringut kinnitav e-kiri, mis sisaldab Teenuse osutamise aega, teenuse osutaja nime, Teenuse osutaja kontaktandmeid ja Teenuse osutamise asukohta andmeid.
- 6.6. Teenuse osutamisele üle-eelneval päeval saadetakse Teenuse saajale meeldetuletuseks e-kiri ja Teenuse osutamisele eelneval päeval SMS.
- 6.7. Ravijärjekorras muudatuste tegemisel on Teenuse osutaja kohustatud Teenuse saajale muudatustest teatama esimesel võimalusel aga mitte hiljem kui ühe tööpäeva jooksul muudatuse tegemisest ning säilitama varasema teabe koos märkega, et Teenuse saajat on teavitatud.
- 6.8. Juhul, kui Teenuse saajale ei ole võimalik Teenust osutada registreeritud Vastuvõtu ajal, teavitatakse Teenuse saajat esimesel võimalusel ja pakutakse uus Vastuvõtu aeg.
- 6.9. Kliinikul on õigus registreeritud Vastuvõtt tühistada ning teha ettepanek registreeritud Vastuvõtuaega muuta, kui:
 - 6.9.1. Teenuse saaja hilineb Vastuvõtule enam kui 10 minutit;
 - 6.9.2. Kliinikule saab teatavaks asjaolu Teenuse saaja tervisliku seisundi kohta, mida arvesse võttes on registreeritud Vastuvõtutaja tühistamine mõistlik;
 - 6.9.3. Kliinikule saab teatavaks, et Teenuse saajale Teenust osutav isik ei ole võimeline Teenust osutama (Teenuse osutaja haigestumine, seadme rike või muu oluline põhjus);
 - 6.9.4. Teenuse eest ei ole tasutud ettemaksu;
 - 6.9.5. esineb muu asjaolu, mis takistaks Teenuse nõuetekohast osutamist.
- 6.10. Väljaspool ravijärjekorda osutatakse vältimatut abi võimaluse korral ja piires. Võimaluse puudumisel antakse abivajajale vajalikud suunised, kuhu pöörduda vältimatu abi saamiseks.

7. KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

- 7.1. Kaebuste lahendamise korra eesmärk on kaebuste võimalikult kiire läbivaatamine ja lahendamine tagamaks Teenuse saajate rahulolu ja Teenuse osutamise kvaliteet.
- 7.2. Teenuse osutaja järgib kaebuste lahendamisel saladuse hoidmise kohustuse nõudeid. Kliiniku personal lahendab kaebuseid oma pädevuse piires.
- 7.3. Kaebuse saab esitada paber kandjal Teenuse osutaja registratuuri või e-kirjaga e-posti aadressil tallinn@novelclinic.ee.
- 7.4. Suulise kaebuse võib esitada juhul, kui Teenuse saaja võib eeldada, et kaebuse esitamise tinginud probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist. Suulisi kaebusi ei registreerita ning Teenuse osutaja ei esita neile kirjalikku vastust.
- 7.5. Kaebusele märgitakse kaebuse esitanud isiku nimi ja isikukood, telefon, e-posti aadress, kuupäev, kaebuse sisu ning soovitud lahend. Kaebus registreeritakse Teenuse osutaja "Kaebuste registris".
- 7.6. Kaebuse laekumisel annab Teenuse osutaja kaebuse esitajale 24 tunni jooksul esmase tagasiside, kinnitades, et kaebus on vastu võetud ning see tagasisidestatakse seitsme päeva jooksul esmase tagasiside andmisest. Kui kaebus esitatakse nädalavahetusele vahetult eelneval tööpäeval või nädalavahetusel, annab Teenuse osutaja kaebusele esmase tagasiside kaebuse esitamisele järgneva esimese tööpäeva jooksul.
- 7.7. Teenuse osutaja edastab kaebuse konkreetset kaebust puudutavate isikute ringile ja kogub kaebuses märgitud asjaolude kohta informatsiooni.
- 7.8. Teenust osutanud isik esitab kaebuses esitatud asjaolude kohta kirjaliku selgituse. Seejärel edastatakse kaebus Teenuse osutaja teisele samasugust pädevust omavale isikule teise arvamuse saamiseks.
- 7.9. Teenuse osutaja koostab kaebusele vastuse, mis vajadusel kooskõlastatakse Kliiniku tegevjuhiga ning edastab selle seejärel kaebuse esitanud isikule vastavalt Teenuse osutajale teatavaks tehtud kontaktandmetele e-posti või kirja teel.
- 7.10. Teenuse osutaja vastab kaebusele seitsme päeva jooksul arvates kaebusele esmase tagasiside andmisest. Erijuhtudel võib Teenuse osutaja kaebusele vastamise tähtaega pikendada, teavitades sellest kaebuse esitajat esimesel võimalusel.

Novel Clinic AS

Pärnu mnt 113, 11312

+372 677 7113

tallinn@novelclinic.ee



- 7.11. Kaebustele ei vastata juhul, kui:
 - 7.11.1. kaebuse esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;
 - 7.11.2. kaebuses puuduvad kaebuse esitanud isiku kontaktandmed;
 - 7.11.3. kaebuse esitanud isik on selgelt väljendanud, et ta ei soovi kaebusele vastust;
 - 7.11.4. kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;
- 7.12. Kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest õigusaktidest.
- 7.13. Lisaks Teenuse osutajale on kaebusi õigus esitada ka Eesti Haigekassale (info@haigekassa.ee, +372 669 6630) ja Terviseametile (info@terviseamet.ee, +372 794 3500).

8. VASTUTUS

- 8.1. Teenuse osutaja ja Tervishoiuteenuse osutamisel osalev kvalifitseeritud arst, hambaarst, iseseisvalt Tervishoiuteenust osutav õde või ämmaemand, kes tegutseb Teenuse osutajaga sõlmitud töölepingu või muu sellesarnase lepingu alusel vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest Teenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning Teenuse saaja teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest seadusega ettenähtud ulatuses ja korras. Muuhulgas vastutab Teenuse osutaja ka teda abistavate isikute tegevuse ja Teenuse osutamisel kasutatavate seadmete vigade eest.
- 8.2. Teenuse osutaja ei vastuta Teenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui Teenuse saajat on Teenuse võimalikest riskidest ja tagajärgedest teavitatud ning Teenuse saaja on andnud nõusoleku talle Teenuse osutamiseks, välja arvatud juhul, kui kahju on tekitatud tahtlikult või raske hooletuse tõttu.
- 8.3. Teenuse osutaja ei vastuta mistahes kahju eest, mis on tekkinud Teenuse saaja tegevuse või tegevusetuse tulemusel, sh Teenuse saaja poolt valeandmete esitamise või andmete esitamata jätmise tõttu.
- 8.4. Kui Teenuse osutaja suunab Teenuse saaja Teenuse osutamise raames Tervishoiuteenuse saamiseks kolmandast isikust tervishoiuteenuse osutaja juurde, sõlmib Teenuse saaja selle teenusepakujaga eraldi tervishoiuteenuse osutamise lepingu ning Teenuse osutaja ei vastuta selle isiku osutatud teenuste eest.

9. MUUD TINGIMUSED

- 9.1. Teenuse osutajal on õigus Üldtingimusi ühepoolsetl igal ajal muuta.
- 9.2. Üldtingimustes ja Lepingu olemasolu korral Lepingus sätestamata küsimustes juhinduvad Teenuse osutaja ja Teenuse saaja ja/või Teenuse tellija Eesti Vabariigi kehtivatest õigusaktidest.
- 9.3. Lepingu täitmisel tekkivad vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel.
- 9.4. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse vaidlused Eesti Vabariigi õigusaktides ettenähtud korras kohtus. Alternatiivselt on Teenuse saajal tervishoiuteenuse kvaliteedile kohtuvälise hinnangu saamiseks võimalik pöörduda Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjoni poole aadressil: Sotsiaalministeerium, Suur-Ameerika 1, 10122 Tallinn või e-posti teel: info@sm.ee.