



## LOGOPEEDIASEKSKUSE SÕNAPESA OÜ TEENUSTE TÜÜPTINGIMUSED

### 1. LEPINGU POOLED

1.1. Logopeediakeskuse teenuste tüüptingimused reguleerivad Patsiendi ja Logopeediakeskus vastastikusi õigusi ja kohustusi Patsiendile Logopeediakeskuse poolt tervishoiu- ja terviseteenuste osutamisel.

### 2. MÕISTED

2.1. Logopeediakeskus tähendab tüüptingimustes kõiki Logopeediakeskus nime all tegutsevaid juriidilisi isikuid: Sõnapesa OÜ.

2.2. Patsient on inimene, kellele Logopeediakeskus teenust osutab või kes on avaldanud soovi, et Logopeediakeskus temale teenust osutaks.

2.3. Teenus tähendab tüüptingimustes Logopeediakeskus pakutavaid tervishoiu- ja terviseteenuseid.

2.4. Terviseteeenus on Logopeediakeskuse töötaja tegevus, mille eesmärgiks on hoida Patsiendi head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti, kuid mis ei ole kehtivate õigusaktide kohaselt tervishoiuteenus. Logopeediakeskuse pakutavad terviseteenused on loetletud Logopeediakeskuse kodulehel ning nimekirja võib ajas muutuda.

2.5. Vastuvõtt tähendab tüüptingimustes Logopeediakeskuse töötaja ja Patsiendi kohtumist Logopeediakeskuse ruumides tervishoiu- või terviseteeenuse osutamise eesmärgil.

### 3. LEPINGU SÕLMIMINE

3.1. Teenuse osutamise leping loetakse Logopeediakeskuse ja Patsiendi vahel sõlmituks hetkest, mil Patsient avaldab soovi broneerida Logopeediakeskuses vastuvõtuga. Samast hetkest hakkavad Patsiendi suhtes kehtima Logopeediakeskus tüüptingimused.

3.2. Patsient avaldab soovi broneerida Logopeediakeskuses vastuvõtuga:

3.2.1. telefoni teel Logopeediakeskuse kodulehel [www.sonapesa.ee](http://www.sonapesa.ee) esitatud telefoninumbritel ja lahtiolekuaegadel;

3.2.2. e-kirja teel aadressil [info@sonapesa.ee](mailto:info@sonapesa.ee);

3.2.3. Logopeediakeskuses koha peal.

3.3. Logopeediakeskus broneerib Patsiendile esimese vaba vastuvõtu või Patsiendi soovil hilisema vaba vastuvõtu.

### 4. ETTEMAKS JA BRONEERINGU JÕUSTUMINE

4.1. Pärast seda, kui Logopeediakeskus on broneerinud Patsiendile vastuvõtu, tasub Patsient ettemaksu vastavalt Logopeediakeskuse antud juhiste (hetkel on see teenuse broneerimise tasu).

4.2. Vastuvõtu broneering jõustub, kui Patsiendi ettemaks on jõudnud Logopeediakeskus arveldusarvele või erandjuhul ja erikokkuleppel Logopeediakeskuse kassasse.

4.3. Erandjuhul ja erikokkuleppel Logopeediakeskusega on võimalik teenuse eest tasumine vastuvõtulauas vahetult enne vastuvõtu algust või pärast vastuvõttu.

4.4. Patsient saabub Logopeediakeskusesse soovitatavalt 10 minutit enne tema vastuvõtu algust.

4.5. Patsient võtab Logopeediakeskuse vastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendava dokumendi (ID-kaart, pass või juhiluba).

4.6. Juhul kui Patsient hilineb vastuvõtule enam kui 10 minutit, on Logopeediakeskusel õigus teenuse osutamise loobuda ja arvestada teenuse tasu teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

4.7. Juhul kui Patsient ei saa broneeritud ajal vastuvõtule tulla, teavitab ta sellest Logopeediakeskust esimesel võimalusel, aga mitte hiljem kui 24 tundi enne vastuvõtu algust tööpäeval. Mida varem Patsient mittetulemisest ette teatab, seda tõenäolisemalt saab Logopeediakeskus samal vastuvõtuga aida teist patsienti. Kui Patsient on vastuvõttu loobumisest andnud teada vähemalt 24 tundi enne vastuvõtuga, tühistab Logopeediakeskus Patsiendi vastuvõtuga. Kui Patsient soovib, broneeritakse talle uus vastuvõtuga.

4.8. Kui Patsient teatab vastuvõtule mittetulemisest ette vähem kui 24 tundi enne vastuvõtuga või ei teata sellest üldse, on Logopeediakeskusel õigus esitada Patsiendile arve teenuse broneerimise tasu summas teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

4.9. Ettemaks ei hõlma tasu uuringute ja analüüside eest, mille vajadus selgub vastuvõtul ja mis tehakse vastuvõtu käigus või peale vastuvõttu. Selliste uuringute ja analüüside eest tasub Patsient vastavalt Logopeediakeskuse juhistele kas pärast vastuvõttu, ettemaksuna enne uuringute ja analüüside tegemist või pärast uuringute ja analüüside tegemist.

4.10. Logopeediakeskusel on õigus teenuste hinnakirja muuta.

### 5. PATSIENDI JA LOGOPEEDIASEKSKUS KOOSTÖÖ TEENUSE OSUTAMISEL

5.1. Patsient ja Logopeediakeskus töötajad käituvad üksteisega viisakalt ja lugupidavalt.

5.2. Teenuse osutamise lepinguga kohustub Logopeediakeskus:

5.2.1. osutama Patsiendile teenust;

5.2.2. teavitama Patsienti tema tervisega seotud asjaoludest, ravi käigust ja tulemustest;

5.2.3. hoidma saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid Patsiendi isiku, tervise seisundi ja eraeluliste detailide kohta;

5.2.4. tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama.  
5.2.5. andma hea tervise ja elukvaliteedi tõstmise eesmärgil Patsiendile tervisealast teavet uudiskirjade vormis.

5.3. Teenuse osutamise lepinguga kohustub Patsient:  
5.3.1. maksma teenuse osutamise eest tasu vastavalt tüüptingimustele;

5.3.2. avaldama oma parima arusaama järgi kõik teenuse osutamiseks vajalikud asjaolud;

5.3.3. osutama kaasabi, mida Logopeediakeskus teenuse osutamiseks vajab.

5.4. Parima võimaliku tulemuse saavutamiseks teavitab Patsient temale teenust osutavat Logopeediakeskuse töötajat kõigist asjaoludest, mis võivad mõjutada tema terviseseisundit ja talle teenuse osutamist, näiteks tarvitataavad ravimid ja ebatervislikud harjumused.

5.5. Patsiendil on õigus olla aktiivselt kaasatud enda ravimise ja hea tervise hoidmise protsessi ning olla Logopeediakeskuse töötaja poolt vastuvõtuaaja piires ära kuulatud.

5.6. Patsient ja Logopeediakeskus teevad parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd. Patsient järgib Logopeediakeskus töötaja antud soovitusi harjumuste ja elustiili muutmiseks, eesmärgiga hoida Patsiendi head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti.

5.7. Logopeediakeskuse tervishoiuteenus peab vastama vähemalt arstiteaduse üldisele tasemele teenuse osutamise ajal ja seda tuleb osutada tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega. Nagu ükski tervishoiuteenuse osutaja, ei saa ega tohi ka Logopeediakeskus anda lubadust patsiendi paranemisest.

5.8. Logopeediakeskus osutab teenust eesti ja vene keeles. Logopeediakeskus osutab Patsiendiga kokkuleppel teenust muus keeles, arvestades Patsiendi ja vastavat teenust osutava Logopeediakeskus töötaja keeleoskust.

## **6. PATSIENDI NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS**

6.1. Logopeediakeskus osutab Patsiendile tervishoiuteenust üksnes tema nõusolekul. Logopeediakeskus eeldab, et Patsient on teadlikult vastuvõtule aja broneerimisega avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse saamiseks.

6.2. Logopeediakeskusel on õigus küsida Patsiendilt enne teatud tervishoiuteenuste, eelkõige kõrge tüsistuste riskiga tervishoiuteenuste osutamist kirjalikus või e-kirja vormis nõusolekut. Kui Patsient muudab sellise tervishoiuteenuse osutamise käigus meelt ja soovib tervishoiuteenuse osutamise lõpetamist, lõpetab

Logopeediakeskus talle tervishoiuteenuse osutamise viisil, mis Patsiendi tervist ei ohusta, ning küsib Patsiendilt nõusoleku tagasivõtmise kohta kirjalikus või e-kirja vormis kinnitust.

6.3. Piiratud teovõimega Patsiendi seaduslikul esindajal (alaealise lapse vanemal ja psüühikahäirega täisealisele isikule kohtu määratud eestkostjal) on õigus anda Patsiendi eest teavitatud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks niivõrd, kui võrd Patsient ei ole võimeline ise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui piiratud teovõimega Patsiendi seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt Patsiendi huve, ei või Logopeediakeskus seda järgida.

## **7. PATSIENDI TERVISEANDMED**

7.1. Logopeediakeskus töötleb Patsiendi isikuandmeid kooskõlas Eesti ja Euroopa Liidu isikuandmete kaitse reeglitega.

7.2. Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest tulenevalt on Logopeediakeskusel kui tervishoiuteenuse osutajal õigus töödelda tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke Patsiendi isikuandmeid, sealhulgas terviseandmeid. Tervishoiuteenuse osutamiseks võib olla vajalik, et Logopeediakeskus tervishoiutöötaja tutvaks Patsiendi isikuandmetega Tervise Infosüsteemis või mistahes vormis andmekandjal juba enne vastuvõtu algust. Kui Patsient tühistab vastuvõtu või jätab vastuvõtule tulemata pärast seda, kui Logopeediakeskus tervishoiutöötaja on tema isikuandmetega tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil tutvunud, loetakse Patsiendi isikuandmetega tutvumine tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikuks.

7.3. Logopeediakeskus hoiab saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmed Patsiendi isiku, terviseseisundi ja eraelu kohta. Vastavalt seadusele tohib Logopeediakeskus saladuse hoidmise kohustusest mõistlikul ulatuses kõrvale kalduda juhul, kui andmete avaldamata jätmisel võib Patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi inimesi.

7.4. Patsiendil on õigus otsustada, kellele tohib Logopeediakeskus tema terviseseisundi kohta teavet anda ning kellele mitte.

7.5. Seadus kohustab Logopeediakeskust Patsiendile tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning dokumente säilitama. Patsiendil on üldreeglina õigus nende dokumentidega tutvuda ja saada neist tasuta koopiaid.

7.6. Logopeediakeskus väljastab seda liiki tervisetõendeid, mis on teenuste nimekirjas loetletud.

7.7. Logopeediakeskus väljastab teenuste nimekirjas loetlemata liiki tervisetõendeid üksnes erandkorras ja erikokkuleppel. Sellisel juhul lepatakse kokku tõendis kirjeldatavate andmete koosseis, tõendi keel ja tõendi väljastamise tasu.

7.8. Logopeediakeskusel on õigus tervishoiuteenuse osutamist salvestada tervishoiuteenuse osutamise dokumenteerimise eesmärgil.

7.9. Teiste patsientide isikuandmete kaitse eesmärgil on Logopeediakeskuses pildistamine, heli salvestamine ja filmimine lubatud üksnes Logopeediakeskus juhatause kirjalikul nõusolekul.

## **8. VASTUVÕTU EDASILÜKKAMINE**

8.1. Logopeediakeskusel on õigus lükata vastuvõtt edasi, kui:

8.1.1. see on Logopeediakeskus hinnangul Patsiendi seisundit arvestades mõistlik;

8.1.2. ettenägematu töökorraldusliku probleemi (näiteks töötaja haigestumise) tõttu ei ole teenuse osutamine broneeritud vastuvõtuaajal võimalik;

8.1.3. Patsiendi ja Logopeediakeskus töötaja vahel tekkinud konflikti tõttu on Logopeediakeskus hinnangul mõistlik suunata Patsient teise Logopeediakeskus töötaja vastuvõtule;

8.1.4. Patsiendi ettemaks vastuvõtu eest ei ole jõudnud Logopeediakeskus arveldusarvele.

8.2. Logopeediakeskus teavitab patsienti vastuvõtu edasilükkamisest esimesel võimalusel ja pakub välja esimese vaba vastuvõtuaja.

## 9. TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

9.1. Logopeediakeskusel on õigus Patsiendile teenuse osutamisest keelduda, kui:

9.1.1. Patsient soovib saada tervishoiuteenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud;

9.1.2. Patsiendi soovib saada teenust, mille osutamine tooks Patsiendi tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine;

9.1.3. Patsient soovib saada teenust, mille osutamine võib seada ohtu Logopeediakeskuse töötaja või kolmanda isiku tervise;

9.1.4. Logopeediakeskusel ei ole tegevusloa kohaselt õigust Patsiendi soovitud teenust osutada või puudub ajutiselt erialane kompetents konkreetse teenuse osutamiseks;

9.1.5. Patsient rikub oma kohustusi, mis tulenevad suuliselt või kirjalikult kokkulepitud teenuse osutamise tingimustest, tüüpitingimustest või õigusaktidest;

9.1.6. Patsient ei avalda Logopeediakeskusele teenuse osutamiseks vajalikku teavet;

9.1.7. Patsient rikub Logopeediakeskusele teenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, sh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole

põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;

9.1.8. Logopeediakeskus töötajal ei ole võimalik Patsiendiga temale arusaadavas keeles suhelda ning Patsiendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mistõttu võib teenus osutada Patsiendile ebasobivaks või tervisele ohtlikuks;

9.1.9. Patsiendil esinevad vastuvõtule tulles Logopeediakeskus töötaja hinnangul joobele viitavad tunnused;

9.1.10. Patsient käitub Logopeediakeskus töötajaga ebaviisakalt;

9.1.11. Patsient rikub teenuse osutamise eest Logopeediakeskusele tasu maksmise kohustust;

9.1.12. Patsient taotleb talle teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus tüüpitingimustega.

## 10. TAGASISIDE JA KAEBUSED

10.1. Kui Patsiendi ja Logopeediakeskus vahel tekib seoses teenuse osutamisega erimeelsus, siis lahendatakse see läbirääkimiste teel ja ilma kolmandaid isikuid kaasamata. Kui kokkuleppe saavutamine ei õnnestu, lahendatakse vaidlus Tartus, Tartu Maakohtus, Eesti Vabariigi õiguse alusel.

10.2. Patsient saab esitada Logopeediakeskusele teenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi ja ettepanekuid:

10.2.1. e-kirja teel aadressil [info@sonapesa.ee](mailto:info@sonapesa.ee);

10.2.2. telefoni teel Logopeediakeskuse kodulehel [www.sonapesa.ee](http://www.sonapesa.ee) esitatud telefoninumbril ja lahtiolekuaegadel;

10.2.3. kirja teel Logopeediakeskuse tegevuskohtade aadressidel, mis on leitavad Logopeediakeskus kodulehel [www.sonapesa.ee](http://www.sonapesa.ee).

10.3. Patsientide poolt Logopeediakeskusele esitatud kaebused registreeritakse viivituseeta.

10.4. Logopeediakeskus vastab esitatud kaebusele 30 päeva jooksul alates kaebuse registreerimisest. Vastus saadetakse

Patsiendi esitatud e-posti või postiaadressile. Logopeediakeskus ei vasta anonüümsetele kaebustele või kaebustele, milles on märgitud, et Logopeediakeskus vastust ei ole vaja.

10.5. Patsiendil on õigus pöörduda tagasisides viidatud kaebuse lahendamiseks ettenähtud asutuste poole:

10.5.1. Sotsiaalministeeriumi (Tervishoiuteenuste kvaliteedi Ekspertkomisjon) poole e-posti aadressil [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee) või aadressil Suur-Ameerika 1, 10129 Tallinn;

10.5.2. Eesti Patsientide Esindusühingu poole e-posti aadressil: [pille.ilves@epey.ee](mailto:pille.ilves@epey.ee);

10.5.3. Terviseameti poole e-posti aadressil [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee) või aadressil Paldiski mnt 81, 10614 Tallinn;

10.5.4. Tervisekassa poole e-posti aadressil [info@tervisekassa.ee](mailto:info@tervisekassa.ee) või telefoni teel numbril +372 669 6630;

10.5.5. Andmekaitse Inspeksiooni poole e-posti aadressil [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee).

## 11. VASTUTUS

11.1. Logopeediakeskus ja tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest tervishoiuteenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning Patsiendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest.

11.2. Logopeediakeskus ei vastuta tervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede eest, kui Logopeediakeskus töötaja on Patsiendi võimalikest riskidest ja tagajärgedest teavitanud ning Patsient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse osutamiseks.

11.3. Tervishoiuteenuse osutamisel vastutab Logopeediakeskus ka temale teenust osutavate teiste juriidiliste isikute tegevuse ning tervishoiuteenuse osutamiseks kasutatavate seadmete vigade eest.

11.4. Seaduse kohaselt peab Logopeediakeskus ja tervishoiuteenust vahetult osutava tervishoiutöötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu tõendamata Patsient, välja arvatud juhul, kui Patsiendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.

11.5. Patsiendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis aastat alates ajast, mil ta sai teada Logopeediakeskuse või arsti poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.

11.6. Logopeediakeskus vastutab oma kohustuste rikkumise eest tervise teenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. Logopeediakeskus vastutab tervise teenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud üksnes otsese varalise kahju eest ning summas, mis ulatub osutatud teenuse kümnekordse tasuni. Logopeediakeskus ei vastuta tervise teenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.

## 12. PLAANILISE RAVI JÄRJEKORD

12.1 Ravijärjekorra reeglite kehtestamisel lähtutakse Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest ja Tervisekassaga sõlmitud ravi rahastamise lepingu tingimustest.

12.2 Patsiendile tasulisi ehk Tervisekassa poolt mitte rahastatavaid teenuseid osutatakse kokkuleppel ja vastavalt Logopeediakeskuses kehtestatud hinnakirjale.

12.3 Ravijärjekorra pidamine toimub elektrooniliselt infosüsteemis.

