

OÜ Lunatum tervishoiuteenuste osutamise üldtingimused

Versioon 1. Kinnitas Ksenia Kurganov, juhatuse liige, 19.09.2024, *allkirjastatud digitaalselt*

1. MÕISTED

1.1 **Leping** – kliendi ja erakliiniku OÜ Lunatum (edaspidi “Lunatum”) vaheline leping tervishoiuteenuse osutamiseks, millele kohalduvad muuhulgas käesolevad üldtingimused (edaspidi “*üldtingimused*”).

1.2 **Klient** – patsient, kellele Lunatum lepingu alusel osutab tervishoiuteenust või kes on avaldanud soovi, et Lunatum osutaks talle tervishoiuteenust.

1.3 **Tervishoiuteenus** – tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks. Tervishoiuteenuse osutamise eesmärgiks on leevendada patsiendi vaevusi, hoida ära tema seisundi halvenemist või haiguse ägenemist, taastada ja hoida tervist ning tõsta tema elukvaliteeti.

1.4 **Tervishoiutöötaja** – Lunatum tervishoiuteenuse osutamise üldtingimuste tähenduses on tervishoiukorralduse infosüsteemis registreeritud ja tervishoiutöötajaga (edaspidi “*töötaja*”) võrdsustatud füsioterapeut, kes osutab tervishoiuteenust.

1.5 **Tervishoiuteenuse osutaja** – Lunatum ja kõik tervishoiuteenust osutavad töötajad.

1.6 **Koduvisiit** – üldtingimustes teenuse osutaja ja kliendi füüsiline kohtumine kliendi igapäevases keskkonnas tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil.

1.7 **Tasuline tervishoiuteenus** – igasugune tervishoiuteenus, mille eest vastavalt üldtingimuste punktile 5.3 tasub Lunatumile klient.

2. ÜLDSÄTTED

1.1 OÜ Lunatum tervishoiuteenuste osutamise üldtingimused reguleerivad Lunatumi ja kliendi õigusi, kohustusi ning vastutust tervishoiuteenuste osutamisel kliendi igapäevases keskkonnas.

1.2 Üldtingimusi käsitatakse võlaõigusseaduse § 760 tähenduses tervishoiuteenuse osutamise lepingu tüüptingimustena. Üldtingimustes reguleerimata küsimustes juhindutakse vastavat valdkonda reguleerivatest Eesti Vabariigi õigusaktidest.

1.3 Tervishoiuteenuse osutamine kliendile toimub koosõlas tervishoiuteenuste korraldamise seaduse, võlaõigusseaduse ning teiste tervishoiuteenuste osutamist reguleerivate õigusaktidega, üldtingimuste ja tervishoiuteenuse osutamiseks sõlmitava lepingu alusel (vt punkt 3.1).

1.4 Lunatum osutab klientidele tervishoiuteenuseid, sealhulgas Tervisekassa rahastatud tervishoiuteenuseid. Tervisekassa rahastatud tervishoiuteenuseid osutab Lunatum vastavalt Tervisekassaga sõlmitud ravi rahastamise lepingu tingimustele.

1.5 Üldtingimuste täitmise eest vastutavad Lunatumi juhid ja kõik tervishoiuteenuste osutamisel osalevad töötajad.

1.6 Lunatum osutab kliendile tervishoiuteenuseid eesti keeles. Juhul, kui tervishoiuteenust osutav töötaja valdab muud kliendile arusaadavat keelt, võib vastastikusel kokkuleppel suhtlus kliendi ja töötaja vahel toimuda selles keeles. Tervishoiuteenuse osutaja ei ole kohustatud tõlkima dokumente teistesse keeltesse.

1.7 Üldtingimused on klientidele kättesaadavad Lunatum veebilehel www.lunatum.ee/kliendile.

3. LEPINGU SÕLMIMINE, SÕLMIMISEST KEELDUMISE ALUSED JA LEPINGU LÕPPEMINE

3.1 Tervishoiuteenuse osutamise leping sõlmitakse üldjuhul suulise lepinguna ja loetakse Lunatumi ja kliendi vahel sõlmituks alates kliendi koduvisiidi broneerimisest. Sellest hetkest kehtivad kliendi suhtes Lunatumi üldtingimused.

3.2 Lunatum võib keelduda lepingu sõlmimisest, kui:

3.2.1 kliendi soovitud tervishoiuteenuse osutamine ei ole kliendi tervise seisukohast vajalik või näidustatud;

3.2.2 kliendil puudub riiklik ravikindlustus, välja arvatud juhul, kui klient tasub tervishoiuteenuse eest ise;

3.2.3 muu Euroopa Liidu liikmesriigi klient ei esita enne tervishoiuteenuse osutamise algust kindlustuskaitse tõendamiseks kindlustava riigi pädeva asutuse poolt väljastatud tõendit, kehtivat Euroopa Liidu ravikindlustuskaarti või selle asendussertifikaati, välja arvatud juhul, kui klient tasub tervishoiuteenuse eest ise;

3.2.4 kliendil on varasemast tervishoiuteenuse osutamisest võlgnevus Lunatumi ees;

3.2.5 kliendi taotletavad lepingutingimused on vastuolus seaduse või tervishoiuteenuse osutamise lepingu tingimuste või Lunatumi sisereeglitega;

3.2.6 kui esineb mõni muu mõjuv põhjus, mis annaks Lunatumile õiguse juba sõlmitud leping üles öelda (punkt 3.5).

3.3 Tervishoiuteenuse osutamise leping lõpeb:

3.3.1 tervishoiuteenuse osutamise lõppemisega;

3.3.2 tervishoiuteenuse osutamise ülevõtmisega teise tervishoiuteenuse osutaja poolt;

3.3.3 lepingu ülesütlemisega;

3.3.4 kliendi surmaga.

3.4 Klient võib tervishoiuteenuse osutamise lepingu igal ajal põhjust avaldamata üles öelda.

3.5 Lunatum võib lepingu üles öelda üksnes mõjuval põhjusel, milleks loetakse eelkõige järgmisi olukordi:

3.5.1 klient rikub kaasaaitamiskohustust (näiteks ei luba tervishoiuteenust osutada) või teabe andmise kohustust (näiteks ei esita Lunatumi töötajale tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikku informatsiooni);

3.5.2 klient ei pea kinni Lunatumi sisekorrareeglitest, muuhulgas helisalvestab, filmib või pildistab Lunatumi töötajat ilma nõusolekuta;

3.5.3 klient käitub Lunatum töötajatega ebaviisakalt või kasutab nende suhtes verbaalset või füüsilist vägivalda;

3.5.4 kliendil on agressiivsed koduloomad, mis ohustavad Lunatumi töötajate tervist;

3.5.5 kliendil on ebasobivad elamistingimused, mis segavad tervishoiuteenuse osutamist ja ohustavad potentsiaalselt Lunatumi töötajate tervist;

3.5.6 klient soovib tervishoiuteenust, mis ei ole teaduslikult põhjendatud;

3.5.7 klient soovib tervishoiuteenust, mis toob kaasa suurema riski tervisele kui tervishoiuteenuse osutamata jätmine;

3.5.8 klient soovib tervishoiuteenust, mis seab ohtu Lunatumi töötaja või kolmanda isiku tervise;

3.5.9 klient soovib tervishoiuteenust, mille osutamiseks puudub Lunatumil tegevusluba või vajalik kompetents;

3.5.10 klient või samas ruumis viibivad kolmandad isikud on Lunatumi koduviisi ajal alkoholi- või narkojoobes või esinevad kliendil või kolmandatel isikutel samas ruumis Lunatumi töötajate hinnangul alkoholi- või narkojoobe viitavad tunnused;

3.5.11 klient ei teavita koduviisi mittetoimumisest või tühistab visiidi (on teinud seda varem vähemalt kahel korral) vähem kui 24 tundi enne ettenähtud tervishoiuteenuse osutamise aega;

3.5.12 klient rikub tervishoiuteenuse osutamise eest Lunatumile tasu (muuhulgas näiteks broneeringu õigeaegselt tühistamata ja/või muutmata jätmise eest esitatud arve) maksmise kohustust;

3.5.13 klient rikub oma kohustusi, mis tulenevad kokkulepitud tervishoiuteenuse osutamise tingimustest, käesolevatest üldtingimustest, organisatsioonide tööd reguleerivatest dokumentidest või õigusaktidest.

3.6 Kui Lunatum keeldub kliendile tervishoiuteenuse osutamisest või lõpetab tervishoiuteenuse osutamise üldtingimuste punktis 3.5 nimetatud mistahes kliendist tuleneval põhjusel, on Lunatumil õigus saada tasu, mis vastab kliendi poolt broneeritud tervishoiuteenuse maksumusele.

3.7 Tervishoiuteenuse osutamisest keeldumine või lõpetamine kirjeldatakse kliendi ravidokumentides.

4. KODUVISIIDI BRONEERIMINE JA TÜHISTAMINE

4.1 Koduviisi broneerimine toimub veebilehe (www.lunatum.ee/kontakt) vahendusel või veebilehel koduviisi broneerimiseks ette nähtud kontaktandmeid kasutades: telefonil 5577188 või 53878015 ning e-posti aadressil info@lunatum.ee.

4.2 Kõiki kliente koheldakse ravijärjekorda võttes võrdselt: kliendid registreeritakse tervishoiuteenuse osutamiseks üldjärjekorras esimesele vabale ajale või kliendi soovil hilisemale vabale ajale.

4.3 Klient, kellele tervishoiuteenuse osutamise eest tasub Eesti Tervisekassa broneeritakse vastuvõtule üldjuhul digisaatekirja alusel. Igapäevases keskkonnas füsioteraapiale suunamisel vormistatakse perearsti või eriarsti poolt ambulatoorne saatekiri. Saatekirjal peab olema märgitud põhjus, miks kliendile on soovituslik füsioteraapia igapäevastes tingimustes.

4.4 Klient on kohustatud teavitama füsioterapeudi koduviisi mittetoimumisest või broneeringu muutmisest vähemalt 24 tundi enne ettenähtud tervishoiuteenuse osutamise aega järgmisel viisil: (1) tööpäevadel ajavahemikus 09:00–18:00 telefonil 5577188 või 53878015; (2) e-posti teel aadressil info@lunatum.ee; (3) helistades või saates sõnumi otse oma terapeudile.

4.5 Vähemalt 24 tundi enne etteteatamata tasulise visiidi mittetoimumise korral on Lunatumil õigus esitada kliendile arve vastavalt ettevõtte kehtivale hinnakirjale täies mahus. See arvestatakse Lunatumi poolt tervishoiuteenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

4.6 Kui Lunatum osutab kliendile Tervisekassa rahastatud tervishoiuteenuseid ja klient ei muuda ega tühista broneeringut vähemalt 24 tundi enne ettenähtud tervishoiuteenuse osutamise aega, on Lunatumil õigus nõuda kliendilt tühistamistasu summas 50 eurot. Tervishoiuteenuse jätkamine toimub pärast tühistamistasu tasumist.

4.7 Kui klient on teavitanud koduviisi mittetoimumisest või broneeringu muutmisest vähemalt 24 tundi enne tervishoiuteenuse saamist, siis üleval toodud tingimused (punktid 4.5 ja 4.6) ei rakendu.

4.8 Lunatumil on õigus muuta tervishoiuteenuse osutamise aega, eelkõige järgmistel juhtudel:

4.8.1 töökorraldusliku probleemi (näiteks töötaja haigestumise) tõttu ei ole tervishoiuteenuse osutamine ettenähtud ajal võimalik;

4.8.2 kliendi ja füsioterapeudi vahel tekkinud konflikti tõttu on vajalik füsioterapeudi vahetamine;

4.8.3 kliendi poolt tasumisele kuuluv tasu (sh visiidi tühistamistasu) tervishoiuteenuse osutamise eest ei ole tasutud;

4.8.4 füsioterapeudi hinnangul on kliendi tervisliku seisundi tõttu mõistlik tervishoiuteenuse osutamine edasi lükata;

4.8.5 muul mõjuval põhjusel.

4.9 Lunatum teavitab klienti tervishoiuteenuse osutamise aja muutmisest esimesel võimalusel ja pakub välja uue aja niipea, kui see on võimalik.

5. TERVISHOIUTEENUSE EEST TASUMINE

5.1 Eesti Tervisekassa poolt kindlustatud klientidele (sellega on võrdsustatud Euroopa ravikindlustuskaardi esitavad kliendid) osutatud tervishoiuteenuste eest tasub Eesti Tervisekassa vastavalt ravikindlustuse seaduses ja selle rakendusaktides ettenähtud korrale.

5.2 Kui Eesti Tervisekassa poolt kindlustamata kliendil on sõlmitud ravikindlustusleping mõne teise kindlustusandjaga, võib Lunatum aktsepteerida tervishoiuteenuse eest tasumist otse kindlustusseltsilt garantiikirja alusel.

5.3 Tervishoiuteenuste eest, mida Eesti Tervisekassa ei hüvita, tasub Lunatumile klient vastavalt Lunatum kehtivale hinnakirjale tervishoiuteenuse osutamise hetkel.

5.4 Kliendi poolt tervishoiuteenuse eest tasumisele kuuluvad summad tasub klient tervishoiuteenuse osutamise järel ülekandega vastavalt esitatud arvele. Üldjuhul esitab Lunatum arve jooksva kuu lõpus osutatud tervishoiuteenuste eest või kliendi soovil varem. Klient kohustub tasu maksma hiljemalt arvel märgitud maksetähtpäevaks.

5.5. Kui tervishoiuteenuse tase vastab teaduslikele nõuetele, kuulub tasu igal juhul maksmisele, sõltumata kliendi hinnangust.

5.6 Lunatumil on õigus tervishoiuteenuste hinnakirja ühepoolset muuta. Klient tasub tervishoiuteenuse eest selle osutamise päeval kehtiva hinnakirja järgi.

5.7 Tasu tähtaegselt maksmata jätmisel on Lunatumil õigus nõue loovutada ja/või anda see sissenõudmiseks üle kolmandale isikule (muuhulgas inkassofirmale), kellele klient kui võlgnik saab edaspidi vastuväited esitada.

6. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

6.1 Pooled kohustuvad tervishoiuteenuse osutamise käigus järgima lepingus ja õigusaktides sätestatud nõudeid ning käituma üksteisega viisakalt ja lugupidavalt.

6.2 Lunatumil on õigus:

- 6.2.1 kehtestada sisekord, mis suunab klientide käitumist, ning paluda klientidel seda järgida;
- 6.2.2 saada kliendilt informatsiooni, mis on vajalik broneeritud tervishoiuteenuse osutamiseks: teave kliendi terviseseisundi, tarvitavate ravimite, asukoha jne kohta;
- 6.2.3 vahetada esialgselt teatatud tervishoiuteenust vahetult osutavat füsioterapeuti. Vahetu tervishoiuteenuse osutaja vahetamisest teavitab Lunatum klienti.

6.3 Kliendil on õigus:

- 6.3.1 saada vajalikku ning kvaliteetset tervishoiuteenust vastavalt ettevõtte võimalustele;
- 6.3.2 saada teavet oma terviseseisundi, ravivõimaluste ja tulemuste kohta arusaadavas keeles;
- 6.3.3 aktiivselt osaleda iseenda ravi puudutavate otsuste tegemisel, olla kaasatud raviprotsessi, anda ravitoiminguteks nõusolek või keelduda sellest;
- 6.3.4 saada juhiseid oma haigusega toimetulemiseks, tervise hoidmiseks ja parandamiseks;
- 6.3.5 saada tasulist tervishoiuteenust ning selgitusi tasulise tervishoiuteenuse hinna kujunemise kohta;
- 6.3.6 taotleda teise spetsialisti arvamust või paluda töötaja vahetamist;
- 6.3.7 nõuda, et Lunatum hoiab tema terviseseisundit, ravi ja eraelu puudutava teabe konfidentsiaalsena, välja arvatud juhtudel, kus Lunatumil on õigusaktidest tulenev kohustus teabe avaldamiseks;
- 6.3.8 esitada tekkinud rahulolematuse tõttu kaebusi või teha ettepanekuid tekkinud probleemide kohta ning saada nende kohta tagasisidet;
- 6.3.9 pöörduda Lunatumi tegevuse kohta hinnangu saamiseks riigiasutustesse (nt Terviseamet, Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon, Andmekaitse Inspeksioon);
- 6.3.10 muuta ja/või tühistada broneeritud aeg kooskõlas üldtingimustega.

6.4 Kliendil on kohustus:

- 6.4.1 tasuda õigeaegselt tervishoiuteenuse osutaja poolt esitatud arved;
- 6.4.2 avaldada tervishoiuteenuse osutamiseks asjassepuutuvad asjaolud;
- 6.4.3 teavitada tervishoiuteenuse osutajat esimesel võimalusel, kuid vähemalt 24 tundi enne ettenähtud tervishoiuteenuse osutamise aega, koduvisiidi mittetoimumisest või broneeringu aja muutmisest;
- 6.4.4 kui tervishoiuteenuse tellija ja klient on erinevad isikud, siis tervishoiuteenuse tellija peab informeerima klienti tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikest tingimustest;
- 6.4.5 järgida kõiki klientide käitumist reguleerivaid õigusakte ning Lunatumi sisekorrast tulenevaid nõudeid.

6.5 Lunatumil on kohustus:

- 6.5.1 tagada, et kliendile tervishoiuteenuseid osutavad spetsialistid omavad vastavat õigust tervishoiuteenuseid osutada;
- 6.5.2 hoida saladuses kliendi eriliigilisi isikuandmeid nõuetekohaselt vastavalt õigusaktidele;
- 6.5.3 dokumenteerida ja säilitada dokumente nõuetekohaselt vastavalt kehtivatele õigusaktidele;
- 6.5.4 osutada tervishoiuteenuseid ja tegutseda oma töö teostamisel kooskõlas õigusaktidega;
- 6.5.5 teavitada klienti tervishoiuteenuse osutamist takistavatest asjaoludest esimesel võimalusel.

7. ETTEPANEKUD JA KAEBUSED

7.1 Kliendil on õigus esitada Lunatumile ettepanekuid ja kaebusi vastavalt veebilehel (www.lunatum.ee/kliendile) kättesaadavale kaebuste lahendamise korrale.

8. ISIKUANDMETE KAITSE JA PRIVAATSUS

8.1 Lunatum töötleb kliendi isikuandmeid kooskõlas Eesti ja Euroopa Liidu isikuandmete kaitset reguleerivate õigusaktidega. Täpsem teave tervishoiuteenuse osutamise käigus isikuandmete töötlemise kohta on sätestatud isikuandmete töötlemise üldtingimustes – Lunatum veebilehelt (www.lunatum.ee/kliendile).

9. VASTUTUS

9.1 Tervishoiuteenuse osutaja osutab tervishoiuteenuseid vastavalt teaduse parimatele teadmistele ja ravijuhistele.

9.2 Lunatum ei vastuta tervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede ja kahju eest, kui: (1) klienti on teavitatud võimalikest riskidest ja tagajärgedest ning klient on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse osutamiseks; (2) selle põhjuseks on kliendi poolt teabe andmise või kaasaaitamiskohustuse rikkumine; (3) kui klient ei järgi Lunatum juhiseid või annab enda või enda tervise kohta ebaõiget, mittetäielikku või eksitavat teavet.

9.3 Kui Lunatum suunab kliendi tervishoiuteenuse osutamise raames teenusesaamiseks kolmandast isikust teenuseosutaja juurde, sõlmib klient selle teenusepakkujaga eraldi tervishoiuteenuse osutamise lepingu ning Lunatum ei vastuta selle isiku osutatud tervishoiuteenuste eest.

9.4 Järelevalvet tervishoiuteenuse osutaja üle teostab Terviseamet.

10. ÜLDTINGIMUSTE MUUTMINE

10.1 Lunatumil on õigus üldtingimusi (sh pakutavate tervishoiuteenuste loetelu ja hindasid) ühepoolset muuta, teavitades sellest veebilehe (www.lunatum.ee) vahendusel vähemalt 30 kalendripäeva ette. Muudatustega mittenõustumise korral on kliendil õigus leping ilma ette teatamata enne muudatuste kehtima hakkamist üles öelda. Lepingu ülesütlemine ei mõjuta enne ülesütlemist sissenõutavaks muutunud kohustusi. Kui klient enne muudatuste kehtima hakkamist lepingut üles ei ütle, loetakse klient muudatustega nõustunuks.