

ТИПИЧНЫЕ УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УСЛУГ

1. МАСШТАБ ТИПИЧНЫХ УСЛОВИЙ

- 1.1 Типичные условия проведения Услуг (в дальнейшем «**Типичные услуги**») в целевом учреждении Хаапсалуский неврологический реабилитационный центр (в дальнейшем «**HNRK**») устанавливают права, обязательства и ответственность за проведение Услуг пациенту в HNRK.
- 1.2 Услуги рассматриваются в медицинской области, в которой обозначены типичные условия договора. Согласно этому договору, проводятся медицинские услуги на основании закона о долговом праве (статья № 760). Также проводятся услуги, направленные на поддержание здоровья, указанные в договоре поручений.

2. ПОНЯТИЯ

- 2.1 **Пациент** – человек, которому HNRK предоставляет услугу или который изъявил желание получить услугу.
- 2.2 **Услуга** – это медицинская услуга, предлагаемая HNRK, или услуга, поддерживающая здоровье. Услуги HNRK перечислены на домашней странице HNRK www.hnrk.ee/teenuste-hinnakiri/.
- Пациент также имеет возможность ознакомиться с услугами на месте.
- 2.3 **Медицинская услуга** – действие работника HNRK или партнёра HNRK для предотвращения болезни, травмы или отравления; установления диагноза или лечения с целью облегчить страдания пациента; предотвращения ухудшения его состояния здоровья или обострения болезни; и восстановления здоровья.
- 2.4 **Услуга, поддерживающая здоровье** - действие работника HNRK или партнёра HNRK, целью которого является поддержка и восстановление здоровья Пациента или повышение жизненного качества Пациента, но которые по действующим правовым актам не считаются медицинскими услугами.
- 2.5 **Работник HNRK** – врач или медсестра, которые зарегистрированы в Департаменте здоровья и которые предоставляют медицинские услуги через HNRK; ведущий специалист, в т.ч. физиотерапевт, логопед, психолог, эрготерапевт, социальный работник, помощник медсестры; советник, переживший аналогичную травму; член вспомогательного персонала.
- 2.6 **Исполнитель медицинской услуги** – работник HNRK или юридическое лицо, представляющее целевое учреждение Хаапсалуский неврологический реабилитационный центр.
- 2.7 **Амбулаторная медицинская услуга** – медицинская услуга или услуга, поддерживающая здоровье, для проведения которого необязательно круглосуточное пребывание человека в больнице.

2.8 Стационарная медицинская услуга - медицинская услуга или услуга, поддерживающая здоровье, для проведения которого обязательно круглосуточное пребывание человека в больнице.

2.9 Неотложная помощь – медицинская услуга, которую работник выполняет в ситуации, отсрочка или невыполнение которой может вызвать смерть или устойчивое ухудшение здоровья.

2.10 Восстановительное лечение – самостоятельная часть медицины, которая занимается улучшением телесного и когнитивного функционирования, улучшением действий (в т.ч. поведения) и причастности (в т.ч. жизненного качества) и изменением персональных факторов и факторов окружающей среды.

2.11 Реабилитация – услуга восстановительного лечения, предлагаемая в Эстонской Республике в качестве социальной услуги, которые регулируются правовыми актами социальной сферы, а не правовыми актами медицины.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Договор о проведении Услуги между HNRK и Пациентом считается заключённым при регистрации Пациента на проведение Услуги. Регистрацией на проведение Услуги пациент обязуется придерживаться Типичных условий.

3.2 Договор о проведении Услуги состоит из Типичных условий и условий, заключённых с Пациентом в устной или письменной форме. В дополнение к этому регулируются правовые отношения между HNRK и Пациентом по правилам внутреннего порядка, оглашённым Пациенту (например, время приёма врачей, правила внутреннего распорядка, порядок лечения) и уместным правовым актам.

3.3 Проводимая HNRK Медицинская услуга соответствует общему уровню медицинской науки во время проведения Медицинской услуги и проводится Исполнителем медицинской услуги обычно на ожидаемом уровне. Проводимая HNRK Услуга, поддерживающая здоровье, соответствует высшему стандарту этой специальности.

3.4 Чтобы гарантировать лучший результат и качественное проведение Услуги, прилагают усилия как Исполнитель медицинской услуги, так и Пациент.

4. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРОВЕДЕНИЕ УСЛУГИ

4.1 На проведение услуги в HNRK возможно зарегистрироваться:

4.1.1 по электронному адресу HNRK: registratuur@hnrk.ee

4.1.2 по телефону: +372 4725 404 или

4.1.3 по факсу: +372 4725 401 или

4.1.4 в регистратуре HNRK по адресу Садама 17, г. Хаапсалу

4.1.5 на платную Услугу - дополнительно по адресу www.hnrk.ee

4.2 Пациенты обслуживаются на равноправных условиях, за исключением Пациентов с острым недугом, его рецидивом и/или посттравматическим состоянием. У таких Пациентов прерогатива на стационарное лечение.

4.3 Пациенты регистрируются на проведение Услуги в общем порядке на первое свободное время или по желанию Пациента на последующее свободное время. При соблюдении очереди на лечение HNRK исходит из требований правовых актов и “Правил порядка лечения”.

4.4 HNRK имеет право отказаться от регистрации Пациента на проведение Услуги, если имеет место какой-либо пункт главы “Отказ от проведения услуги” Типичных условий.

5. ПРИБЫТИЕ НА ПРОВЕДЕНИЕ УСЛУГИ

5.1 При прибытии Пациент должен иметь с собой:

5.1.1 удостоверение личности (паспорт; ID-карточка);

5.1.2 извещение HNRK о приглашении на лечение (при наличии);

5.1.3 гарантийное письмо (если оплата происходит на основе гарантийного письма);

5.1.4 направление семейного врача или врача-специалиста (при наличии и если Пациент не предъявлял его заранее);

5.1.5 направление Департамента социального обеспечения (при наличии);

5.1.6 справка комиссии медицинской экспертизы о степени тяжести недуга и потери работоспособности (при наличии);

5.1.7 данные или выписку предыдущих обследований (при наличии);

5.1.8 карточку личного вспомогательного средства (если такова выдана Пациенту);

5.1.9 принадлежности личной гигиены и ухода, в т.ч. подгузники;

5.1.10 нужные вспомогательные средства: инвалидная коляска, рулатор, ортос, костыли и т.п. (при наличии);

5.1.11 медикаменты, принимаемые Пациентом ежедневно;

5.1.12 закрытую спортивную обувь, спортивную одежду и купальные принадлежности

5.2 Малолетним детям советуем взять с собой нужные принадлежности гигиены, еду на один день и любимую игрушку.

5.3 На проведение процедуры не советуем брать с собой ценные вещи. HNRK не несёт ответственности за ценные вещи Пациента или вещи его близких, не хранившихся в сейфе.

5.4 Пациент должен прибыть в больницу на проведение Услуги как минимум за 60 минут до начала проведения Услуги, чтобы выполнить необходимые действия регистрации.

5.5 Если Пациент прибыл на проведение Услуги (прежде всего на Стационарную медицинскую услугу) за день или раньше, HNRK может не иметь возможности его принять, и поэтому HNRK не обязуется принимать Пациента раньше обозначенного времени.

5.6 Если Пациент, зарегистрированный на проведение Услуги в HNRK не может прибыть в назначенный срок, он обязан сообщить об этом HNRK минимум за 24 часа до начала предусмотренного времени для проведения Услуги.

5.7 Если Пациент опаздывает на Проведение услуги более, чем на 10 минут, HNRK вправе отказаться от проведения Медицинской услуги в предусмотренное время.

5.8 При употреблении алкоголя или наркотических веществ при прибытии в HNRK или во время проведения Услуги, проведение процедур Услуги прекращается, и деньги Пациенту за не полученную услугу не возвращаются.

6. СОГЛАСИЕ ПАЦИЕНТА НА ПРОВЕДЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ

6.1 HNRK может обследовать и проводить Услуги только при согласии Пациента.

6.2 HNRK полагает, что Пациент, прибыв для проведения Медицинской услуги, сознательно изъявил согласие на проведение Медицинской услуги.

6.3 Пациент имеет право как до, так и во время проведения Услуги передумать и отказаться от согласия. По предложению HNRK оформляется заявление о согласии и/или отказ письменно: в форме рукописного или электронного письма. Данное заявление в той или иной письменной форме забирается обратно в той же форме.

6.4 Если Пациент без сознания или по иной причине не в состоянии изъяснить своё желание (Пациент, неспособный принимать решение), и он не имеет законного представителя, или законный представитель не доступен, то-тогда допускается проведение Медицинской услуги без согласия Пациента, если это в интересах Пациента и соответствует его ранее изъясленному желанию или его предполагаемому желанию,

так как отсрочка немедленного проведения Медицинской услуги может быть опасно для жизни Пациента и может привести к существенному ухудшению здоровья Пациента.

6.5 Раннее изъясленное желание пациента или его предполагаемое желание выясняется по мере возможности при помощи близких Пациента. Близких Пациента информируют о состоянии здоровья Пациента, о проведении Медицинской услуги и сопутствующих опасностях, если это возможно при данных обстоятельствах. Близкими считаются супруг(а), родители, дети, братья и сёстры Пациента. Близкими могут считаться также иные близкие люди Пациента, в зависимости от склада его жизни, например: сожитель(ница) Пациента.

6.6 Если дееспособный Пациент не может в силу когнитивного расстройства или по иной равноценной причине подписать договор, то-тогда можно письменное согласие заменить устным согласием, данным в присутствии двух свидетелей. Это должно быть зафиксировано в документах лечения. Свидетелями могут быть работники HNRK или близкие Пациента.

7. ПРОВЕДЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ

7.1 Согласно общей части гражданского кодекса, несовершеннолетние считаются лицами с ограниченной дееспособностью. Вместо Пациентов с ограниченной дееспособностью имеет право дать осведомлённое согласие на проведение Медицинской услуги законный представитель Пациента (родитель или опекун, назначенный судом). Также можно третьих лиц информировать о состоянии здоровья Пациента, поскольку Пациент не в состоянии адекватно взвесить аргументы за и против.

7.2 Во всех вопросах, касающихся несовершеннолетнего, HNRK ставит во главе интересы и благополучие несовершеннолетнего, в том числе выясняет все значимые обстоятельства, которые необходимы для правильного принятия решения; объясняет ребёнку суть предполагаемого решения и причины этого, также выслушивает мнение несовершеннолетнего, учитывая его возраст и степень развития. Если решение законного опекуна вредит интересам несовершеннолетнего Пациента, HNRK не может придерживаться этого решения.

8. ПРОВЕДЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ ПАЦИЕНТУ С ПСИХИЧЕСКИМ РАССТРОЙСТВОМ

8.1 За Пациентов с ограниченной дееспособностью давать согласие на проведение Медицинской услуги или давать информацию третьим лицам о состоянии здоровья Пациента имеет право его законный представитель, поскольку Пациент не в состоянии ответственно взвесить аргументы за и против. Если решение законного представителя вредит интересам Пациента, HNRK не может придерживаться этого решения.

8.2 Принимать решение о лечении Пациента с психическим расстройством можно в рамках законодательства и без согласия Пациента или его законного представителя.

9. СОТРУДНИЧЕСТВО ПАЦИЕНТА И HNRK ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ

9.1 Работники HNRK и Пациенты относятся друг к другу уважительно.

9.2 Пациент, в целях выздоровления, придерживается советов Работника HNRK, например: совет воздержаться от курения и увеличить физическую активность.

9.3 Для достижения наилучших результатов лечения Пациент информирует Работников HNRK, непосредственно проводящих Услугу о всех обстоятельствах, которые могут повлиять на его состояние здоровья и проведение Услуги. Например, о хронических болезнях, вредных для здоровья привычках, о принимаемых лекарствах.

9.4 HNRK предоставляет Услугу на эстонском языке или, по договорённости с Пациентом, на ином языке.

9.5 Пациент вправе быть выслушанным Работником HNRK в рамках времени приёма

9.6 Пациент имеет право активно участвовать в процессе своего лечения, в т.ч. быть участным в планировке и переоценивании своей Медицинской услуги и быть непосредственным участником процесса восстановительного лечения и процесса реабилитации.

9.7 HNRK информирует Пациента о результатах его обследования и состояния здоровья, в т.ч. о возможных заболеваниях и их последствиях. HNRK разъясняет Пациенту доступность, сущность и целесообразность, сопутствующую опасность, последствие и альтернативы нужной Медицинской услуги.

9.8 HNRK не должен информировать Пациента о его состоянии здоровья и нужных ему Медицинских услугах, если Пациент отказывается принимать информацию, и это не нанесёт ущерб оправданным интересам Пациента или других лиц.

9.9 HNRK не может гарантировать исцеление Пациента.

9.10 Пациент имеет право

9.10.1 на неприкосновенность личности и своё достоинство;

9.10.2 на другое мнение;

9.10.3 на приватность и конфиденциальность;

9.10.4 на физическую безопасность;

9.10.5 на почтенное и уважительное обращение;

9.10.6 подавать жалобы и вносить предложения;

9.10.7 получать от лечащего врача информацию о своём состоянии здоровья и о проведённых ему Медицинских услугах;

9.10.8 получать информацию о защите личных данных;

9.10.9 получать от специалистов, работающих в HNRK, информацию о своём состоянии, способности управляться самим, ограничениях и возможных решениях в рамках компетентности данного специалиста.

9.11 Договором о проведении Услуги Пациент обязуется

9.11.1 оплатить проведение Услуги в размере, который не покрывается платой Эстонской больничной кассы или других лиц (обязанность оплаты);

9.11.2 для получения качественной Услуги Пациент должен информировать Работников HNRK, непосредственно проводящих Услугу, о всех обстоятельствах, которые могут повлиять на его состояние здоровья и проведение Услуги. Например, о хронических болезнях, вредных для здоровья привычках, о принимаемых лекарствах (обязанность дачи информации);

9.11.3 всячески содействовать HNRK, чтобы реабилитационный центр мог выполнить взятые обязательства, обозначенные в договоре (обязанность содействовать);

9.11.4 прибыть в назначенное время в HNRK для проведения Услуги.

9.12 HNRK имеет право:

9.12.1 отказаться от заключения договора проведения Услуги Пациенту в случаях, приведённых в Типичных условиях;

9.12.2 отложить проведение Услуги в случаях, приведённых в Типичных условиях;

9.12.3 просить оплату за проведение Услуги в случаях, приведённых в Типичных условиях.

9.13 Договором о проведении услуги HNRK обязуется:

9.13.1 проводить Услугу Пациенту, который этого добивается, если указанные условия договора (например, желаемая пациентом Медицинская услуга) не противоречат закону или указанному в Типичных условиях;

9.13.2 проводить Медицинскую услугу, соответствующую общему уровню медицинской науки во время проведения Медицинской услуги, и проводить её на ожидаемом уровне. При необходимости Работник HNRK должен приобщить других специалистов;

9.13.3 давать Пациенту информацию о его состоянии здоровья и нужных ему Медицинских услугах. HNRK информирует Пациента о доступности, сущности и целесообразности, сопутствующей опасности, о последствиях и альтернативе нужной ему Медицинской услуги. HNRK не должен информировать Пациента о его состоянии здоровья и нужной ему Медицинской услуги, если Пациент отказывается принимать информацию и это не повредит оправданным интересам Пациента или других лиц;

9.13.4 информировать Пациента о его состоянии здоровья, о ходе лечения и его результатах и получить осведомлённое согласие Пациента;

9.13.5 хранить тайну о личных данных Пациента и его состоянии здоровья, выяснившееся при проведении Медицинской услуги (обязанность хранить тайну);

9.13.6 соответственно требованиям оформлять проведение Медицинской услуги, сохранять данные документы (обязанность документировать).

10. ЦЕНА ЗА УСЛУГУ

10.1 За проведённые Пациенту в общей очереди Услуги действительны цены медицинских услуг, перечисленных в списке Эстонской больничной кассы, а также описанных в правилах Департамента социального обеспечения.

10.2 Если Пациент желает получить в HNRK Услугу, не перечисленную в списке медицинских услуг Эстонской больничной кассы или желает получить перечисленную там медицинскую услугу вне очереди, или без направления семейного врача или

врача-специалиста, то на такие восстановительные услуги действительны цены платных услуг HNRK и цены, установленные для Эстонской кассы по безработице.

10.3 Стационарные пакеты, оплачиваемые Пациентом, проводятся Пациенту по персонально подготовленному предложению, которое подтверждается плательщиком до бронирования проведения услуги.

11 ОПЛАТА ЗА УСЛУГУ

11.1 За Услуги, проведённые Пациентам, застрахованным в Эстонской больничной кассе и Пациентам, застрахованным в других государствах Европейского Союза, платит Эстонская больничная касса или Департамент социального обеспечения в соответствии с законом о медицинском страховании и с другими применяемыми законодательными актами Эстонии и Европейского союза.

11.2 Пациент, оплату за проведённые Услуги которого берёт на себя Эстонская больничная касса или Департамент социального обеспечения, платит сам лишь сумму самофинансирования, указанную в прейскуранте HNRK. Возмещаемую Больничной кассой или Департаментом социального обеспечения сумму за проведение Услуги вышеназванные учреждения переводят прямо на счёт HNRK.

11.3 Услуги, не оплачиваемые Эстонской больничной кассой или Департаментом социального обеспечения, или Услуги, за которые по договору платит третье лицо (например, работодатель пациента) оплачивает Пациент по действующему прейскуранту HNRK.

11.4 Если Пациент не застрахован в Эстонской больничной кассе, но имеет медицинскую страховку иного страховщика, HNRK может на основе гарантийного письма страховщика допустить прямую оплату страховщиком за проведённые Услуги.

11.5 За неотложную помощь, оказанную Пациенту, платит страховщик, Министерство социальных дел Эстонии или Пациент после оказания помощи.

11.6 HNRK имеет право изменять прейскурант. Пациент оплачивает услуги по прейскуранту, действующему в день проведения Услуги.

11.7 HNRK имеет право за определённые услуги требовать полную или частичную предоплату.

11.8 При прекращении лечения по неуважительной причине или за непроведённое лечение Пациенту деньги не возвращаются. При прекращении лечения по уважительной причине Пациенту возвращается сумма за непроведённые Услуги. Уважительной причиной считается болезнь Пациента или несчастье, случившееся с близкими Пациента (например, болезнь или смерть и т.п.)

12 НЕЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

12.1 Если пациент не может прибыть на Амбулаторное проведение Медицинской услуги и не сообщит об этом заблаговременно, тогда HNRK, по закону о медицинском страховании (статья 70 часть 6), имеет право взыскать с Пациента двукратную плату за визит при выполнении следующего договора Медицинской услуги.

12.2 Если пациент не может прибыть на проведение Услуги и сообщит об этом заблаговременно, тогда HNRK имеет право предъявить Пациенту счёт за возмещение затрат на готовность к проведению Услуги. На готовность к проведению Услуги в списке

медицинских услуг Эстонской больничной кассы установлен прейскурант соответствующей медицинской Услуги или (при отсутствии такового) действительна цена по действующему прейскуранту HNRK. Если Пациент не имеет страховку Эстонской больничной кассы, то он оплачивает счёт по действующему прейскуранту HNRK.

12.3 Если Пациент забронировал пакет восстанавливающих медицинских/реабилитационных Услуг с определённым количеством процедур и он не прибыл в назначенное время на проведение восстанавливающих медицинских/реабилитационных Услуги не сообщил об этом как минимум за 24 часа, тогда считает HNRK процедуры проведёнными и предъявляет Пациенту счёт в размере забронированных Услуг.

12.4 Пациентам, которые оплачивают сами пакет Стационарных услуг и не являются на проведение процедур, HNRK имеет право не возвращать предоплату.

13 ОТСРОЧКА ПРОВЕДЕНИЯ УСЛУГИ

13.1 HNRK вправе перенести проведения Услуги, если:

13.1.1 это, по мнению специалистов HNRK, разумно, учитывая состояние Пациента;

13.1.2 возникли проблемы организации труда HNRK (болезнь Работника HNRK, неисправность медицинского оборудования) и проведение Услуги в назначенное время невозможно;

13.1.3 Пациент опаздывает на приём;

13.1.4 возник конфликт между Пациентом и Работником HNRK, и, по мнению HNRK, разумно направить Пациента к другому Работнику HNRK;

13.1.5 Пациент не оплатил счёт за проведённые Услуги в HNRK;

13.2 HNRK информирует Пациента об отсрочке проведения Услуги при первой возможности и предлагает новое проведение Услуги в первое свободное время.

14 ОТКАЗ ОТ ПРОВЕДЕНИЯ УСЛУГИ

14.1 HNRK имеет право отказаться от заключения договора или отказаться от проведения конкретной Услуги уже заключённого договора, если:

14.1.1 Пациент настаивает на проведении Услуги при условиях, противоречащих Типичным условиям;

14.1.2 желаемые Пациентом Услуги в конкретной ситуации с точки зрения медицины не показаны;

14.1.3а проведение Услуги (из-за очереди на лечение) предоставляется лишь через 6 месяцев после поступления заявления Пациента, и такой промежуток времени препятствует своевременному предотвращению ухудшения состояния здоровья Пациента и восстановлению его здоровья;

14.1.4 проведение желаемой Пациентом Услуги приведёт к ухудшению его здоровья или жизни, нежели отказ от проведения;

14.1.5 по своей лицензии HNRK не имеет права проводить желаемые Пациентом Услуги или отсутствует специальная компетенция на проведение конкретной Услуги;

14.1.6 проведение желаемой Пациентом Услуги опасно для жизни и здоровья работника HNRK или третьего лица;

- 14.1.7 работники HNRK не в состоянии общаться с Пациентом на доступном ему языке и Пациент не имеет возможности прибегнуть к помощи переводчика, и поэтому HNRK не может получить от Пациента осведомлённого соглашения на проведение Услуги;
- 14.1.8 при проведении Услуги в HNRK Пациент находится в алкогольном или наркотическом опьянении или у Пациента, по мнению работников HNRK, признаки алкогольного или наркотического опьянения, которые перечислены в постановлении министра социальных дел № 37 от 26.06.2014 года “Перечень признаков, указывающих на состояние опьянения, и методы их установления”, или Пациент во время больничного лечения употреблял алкогольные напитки или наркотические вещества;
- 14.1.9 Пациент ведёт себя по отношению к Работникам HNRK грубо или использует по отношению к ним физическое или вербальное насилие;
- 14.1.10 Пациент не оплатил уже проведённые ему Услуги;
- 14.1.11 Пациент опаздывает на проведение Услуги более, чем на 10 минут. В том случае последствие для Пациента такое же, как при неявке на услугу;
- 14.1.12 направление, данное Пациенту врачом-направителем, неправильно оформлено.
- 14.2 Отказ от проведения Медицинской услуги или его прекращении оформляется в документах лечения Пациента, согласно требованиям правовых актов.

15 ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА И ДОКУМЕНТАЦИЯ

- 15.1 Согласно закону о долговом праве, проведение Медицинской услуги при постороннем лице допускается лишь с разрешения Пациента, за исключением в случаях, если проведение Медицинской услуги невозможно без присутствия постороннего лица, разрешение Пациента невозможно спросить, и непредоставление Медицинской услуги опасно для здоровья или жизни Пациента.
- 15.2 В рамках, установленных в законе об организации медицинских услуг, посторонние лица имеют право присутствовать при проведении Медицинской услуги с целью получения квалификации. Пациент вправе отказаться от присутствия таких лиц.
- 15.3 HNRK выполняет обязанность хранения тайны. Работники HNRK обязаны хранить в тайне выяснившиеся при проведении Медицинской услуги данные о личности Пациента и о его состоянии здоровья. От выполнения обязанности хранения тайны разрешаются разумные отклонения, если, не оглашая данные, Пациент может причинить значительный ущерб себе или другим лицам.
- 15.4 Обработка данных Пациента происходит в HNRK в соответствии с правовыми актами Европейского Союза и Эстонии о защите личных данных и порядком о деликатных личных данных.
- 15.5 Пациент вправе решать, кому HNRK может разглашать данные о его состоянии здоровья, а кому нет. Если Пациент назначил лица, которым данные давать нельзя, тогда HNRK разглашает данные о состоянии здоровья Пациента всем тем правовым лицам (например, родителям несовершеннолетнего), которым Пациент данные давать не запретил.
- 15.6 HNRK обязан документировать проведение Медицинских услуг в соответствии с требованиями и хранить данные документы. Пациент вправе ознакомиться с этими документами и получить их копии, если закон не гласит иначе. Начиная с 21 страницы копии платные.

15.7 В общих помещениях HNRK (вне палаты), в интересах безопасности Пациентов ведётся постоянное видеонаблюдение.

15.8 Фотографирование или иное фиксирование Пациента (например, иллюстрации научных работ, иллюстрации инфолистов и т.п) допустимо лишь с разрешения Пациента.

15.9 Применение видеозаписей в медицинских целях (например, в интересах безопасности пациента, в работе лаборатории ходьбы разрешается лишь с согласия Пациента.

15.10 В целях защиты медицинских данных других Пациентов в HNRK разрешается фотографирование, звуко- и видеозапись лишь при письменном разрешении правления HNRK.

15.11 HNRK выдаёт Пациенту его данные о состоянии здоровья только на эстонском языке, и при необходимости Пациент сам, за свой счёт, переводит эти документы.

15.12 HNRK не обязан выдавать заверенные письма или письменные разъяснения в связи с проведением Медицинской услуги Пациенту или о состоянии здоровья Пациента, за исключением в случаях, приведённых в правовых актах.

16 ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА ПРОВЕДЕНИЯ УСЛУГИ

16.1 Пациент вправе в любое время, не оглашая причину, отказаться от договора проведения Услуги.

16.2 HNRK вправе отказаться от договора проведения услуги лишь по уважительной причине, по которой, имея в виду все обстоятельства, HNRK не может откладывать проведение Услуги. В первую очередь, если:

16.2.1 Пациент не придерживается своих обязанностей, которые следуют из устно или письменно заключённого договора об Условиях проведения Услуги, Типичных условий, внутреннего распорядка HNRK или правовых актов;

16.2.2 Пациент нарушает обязанность выдачи нужной для проведения Услуги, информации HNRK;

16.2.3 Пациент нарушает обязанность содействия HNRK для проведения Услуги, в т.ч. не соглашается с Медицинскими услугами, сопутствующими основной Медицинской услуге, без которых проведение основной Услуги нецелесообразно;

16.2.4 Пациент нарушает обязанность платы HNRK за проведение Услуги, если стоимость Услуги не покрывается медицинской страховкой или другим лицом;

16.2.5 Пациент ведёт себя по отношению к Работникам HNRK грубо, применяет вербальное или физическое насилие;

16.2.6 Пациент употребляет во время Стационарного или Амбулаторного лечения, в том числе пребывая в HNRK, алкоголь или наркотические вещества.

16.3 После отказа HNRK проведения Услуги или отказа от Договора проведения услуги, HNRK проводит Пациенту Медицинские услуги, неотложно необходимые Пациенту, или отказ от проведения которых не разумно, учитывая возможности Пациента получить помощь в других медицинских учреждениях.

17 МЕДИЦИНСКАЯ УСЛУГА ПАЦИЕНТАМ, ПРОЖИВАЮЩИМ ЗА ПРЕДЕЛАМИ ЭСТОНИИ

17.1 Пациенту, проживающему за пределами Эстонии и желающему получить или получающему Медицинскую услугу в HNRK, предоставляется доступ к своим документам лечения через Интернет, или даётся возможность получить копии этих документов.

17.2 Пациенту, проживающему за пределами Эстонии, предлагается также уместная информация, как и Пациенту Эстонии.

17.3 HNRK имеет право просить дополнительную плату за расходы, возникшие вследствие сущности внешнегосударственной услуги и при организации проведения Услуги Пациенту, проживающему за пределами Эстонии.

18 ЖАЛОБЫ

18.1 Пациент может HNRK изложить собственное мнение, жалобы или предложения, касаемые проведения Медицинской услуги:

18.1.1 на бумаге в почтовый ящик, установленный в HNRK на месте проведения Медицинской услуги;

18.1.2 пациент может послать письмо или жалобу непосредственно в бюро HNRK по адресу Sadama 16, Naapsalu 90502;

18.1.3 на домашней странице HNRK www.hnrk.ee ;

18.1.4 пациент может послать письмо на официальный сайт HNRK info@hnrk.ee .

18.2 Все жалобы, поступившие HNRK от Пациентов, регистрируются незамедлительно.

18.3 HNRK отвечает на жалобы в течение месяца, начиная с поступления жалобы.

Ответ высылается по данному Пациентом электронному или почтовому адресу. HNRK не отвечает на анонимные жалобы или жалобы, в которых указано, что ответ HNRK не нужен.

18.4 Пациент вправе обратиться для получения оценки деятельности HNRK к государственным учреждениям, в т.ч. к Экспертной комиссии качества медицинских услуг, Инспекции по защите данных Эстонии, Департаменту здоровья, Больничной кассе, Министерству социальных дел.

19 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ HNRK

19.1 HNRK и Работник HNRK, непосредственно проводимый Медицинскую услугу, несут ответственность за нарушение своих обязанностей, прежде всего за ошибки диагноза и лечения, а также за нарушения обязанности информировать Пациента и получения согласия Пациента. HNRK не отвечает за негативные последствия, сопутствующие проведению Услуги, если Работник HNRK, непосредственно проводящий Услугу, проинформировал Пациента о сопутствующих опасностях и последствиях, и Пациент дал согласие на получение Медицинской услуги.

19.2 HNRK несёт ответственность за деятельность других юридических лиц, проводящих Услуги в HNRK и за неисправность медицинского оборудования, используемого при проведении Медицинской услуги.

19.3 Обстоятельство, служившее основой ответственности HNRK или Работника HNRK, непосредственно проводящего услугу, должно подтверждаться Пациентом, за исключением в случаях, когда проведение Услуги не зафиксировано в соответствии с требованиями.

19.4 Срок требования возмещения ущерба Пациенту - 5 лет, начиная со времени, когда Пациент узнал о нарушении обязанностей и возникновении ущерба вследствие деятельности HNRK или врача.

19.5 HNRK несёт ответственность за нарушение обязанностей при проведении Услуг, поддерживающих здоровье, в соответствии предписаниям договора поручений в законе о долговом праве. HNRK несёт ответственность за нарушения, возникшие при проведении Услуг, поддерживающих здоровье, лишь за прямой материальный ущерб: в размере до десятикратной стоимости Услуги, поддерживающей здоровье. HNRK не отвечает за косвенный материальный или не материальный ущерб, возникший при нарушении обязанностей во время проведения Услуги, поддерживающее здоровье.

19.6 HNRK и Пациент решают проблемы, возникшие при проведении Услуг, в первую очередь путём прямых переговоров между сторонами, без привлечения третьих лиц. Если к согласию не приходят, то спор решается в соответствии с правовыми актами Эстонской Республики в суде города Хаапсалу.

19.7 К правовым отношения HNRK и Пациента применяются правовые акты Эстонской Республики.