

CONFIDO TEENUSTE OSUTAMISE TÛÜPTINGIMUSED
Kehtivad alates 15.12.2021

Käesolevaid Confido teenuste osutamise tÛüptingimusi (tÛüptingimused) kasutavad AS Arstikeskus Confido, registrikood 12381348, ja kõik Confido kaubamärgi all tegutsevad isikud Confido teenuste kasutamisel tekkivates õigussuhetes. Käesolevad tÛüptingimused sätestavad Confido teenuste kasutamise korra ning Confido ja kliendi õigused, kohustused ja vastutuse seoses kliendile Confido poolt pakutavate teenuste osutamisega.

Käesolevates tÛüptingimustes kasutatud terminid.

Confido	AS Arstikeskus Confido ja kõik Confido kaubamärgi all ja Confido nimel tegutsevad isikud, mh Nordic Imaging OÜ, Medco Partners OÜ.
Kaugteenus	Veebis (veebivestlus või videokõne) või telefoni teel kasutatav telemeditsiiniteenus teenuste osutamiseks.
Klient	Isik, kellele Confido teenust osutab või kes on avaldanud soovi, et Confido temale teenust osutaks.
Nõuandeliin	Telefoni teel numbrilt 1500 osutatav tasuline nõuandeteenus.
Patsiendiportaal	E-tervise patsiendiportaali infosüsteem, mis asub veebilehel https://id.digilugu.ee ja mille pidaja on Tervise ja Healu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Uus-Tatari 25, 10134 Tallinn).
Teenus	Confido poolt kliendile osutatavad tervishoiuteenused või terviseteenused sõltumata sellest, kas neid osutatakse vastuvõtuvisiidil või kaugteenusena.
Terviseteenus	Teenus, mida osutatakse kliendile ning mis ei ole tervishoiuteenus.

Tervishoiuteenus	Teenus, mida osutab arstiteaduse reegleid järgides registreeritud tervishoiutöötaja ja vastava teenuse osutamiseks tegevusluba omav isik, kui sellise registreeringu ja tegevusloa olemasolu on vastava teenuse osutamiseks nõutav. Tervishoiuteenus on tervishoiuteenuse osutaja tegevus haiguse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks, mille eesmärk on hoida kliendi head tervist ja parandada tema elukvaliteeti (muuhulgas uuringud, analüüsid ja tervisetõendite väljastamine). Confido pakutavad tervishoiuteenused on loetletud Confido kodulehel https://www.confido.ee/ ja see nimekiri võib aja jooksul muutuda.
Terviseteenuse osutaja	Confido gruppi kuuluv ettevõtte, Confido töötaja või muu esindaja või Confido juriidilisest või füüsilisest isikust koostööpartner, kes ei ole tervishoiuteenuse osutaja (muuhulgas füsioterapeudi, logopeedi ja psühholoogi teenused).
Tervishoiuteenuse osutaja	Confido gruppi kuuluv ettevõtte, Confido töötaja või muu esindaja või Confido juriidilisest või füüsilisest isikust koostööpartner, kes on tervishoiuteenuse osutaja.
Tüüptingimused	Käesolevad tüüptingimused.
Vastuvõtt	Confido esindaja ja kliendi kohtumine Confido ruumides või kaugteenusena teenuse osutamise eesmärgil.

1. ÜLDINE

- 1.1. Käesolevad tüüptingimused reguleerivad kliendi ja Confido vastastikuseid õigusi ja kohustusi Confido poolt kliendile teenuste osutamisel. Tüüptingimused kohalduvad kliendi suhetele kõigi Confido kaubamärgi all tegutsevate teenuse osutajatega ka siis, kui tüüptingimustele eraldi ei viidata.
- 1.2. Confido osutab klientidele terviseteenuseid ja tervishoiuteenuseid, sealhulgas Eesti Haigekassa rahastatud teenuseid.
- 1.3. Confido osutab teenuseid kohapeal Confido esindustes, kaugteenusena veebi või telefoni vahendusel ning telefoni teel nõuandeliini kaudu.

- 1.4. Confido võib osutada nii tervise- kui ka tervishoiuteenuseid, kasutades kolmandatest isikutest teenusepakkujaid, või osutada teenuseid kaugteenusena kolmandatest isikutest teenusepakkujate tarkvaralahenduste või platvormide kaudu. Kui Confido osutab teenuseid kaugteenusena kolmandate isikute platvormidel, on tervise- ja/või tervishoiuteenuse osutajaks Confido ning kohalduvad käesolevad tüüptingimused.
- 1.5. Confido osutab teenuseid kooskõlas kohalduva seadusandlusega. Eesti Haigekassa rahastatud teenuseid osutab Confido vastavalt Eesti Haigekassaga sõlmitud ravi rahastamise lepingute tingimustele.
- 1.6. Confido osutab teenuseid eesti keeles või kliendiga kokkuleppel teistes keeltes, arvestades kliendi ja vastavat teenust osutava Confido esindaja keeleoskust.
- 1.7. Klient nõustub ja kinnitab, et Confido ei saa ega tohi anda lubadusi teenuste efektiivsuse, edukuse ega kliendi paranemise kohta.

2. LEPINGU SÕLMIMINE, BRONEERINGU TEGEMINE JA TEENUSE EEST TASUMINE

- 2.1. Teenuse osutamise leping loetakse Confido ja kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil klient avaldab soovi broneerida Confidos vastuvõtuaega. Samast hetkest hakkavad kliendi suhtes kehtima Confido tüüptingimused.
- 2.2. Klient avaldab soovi broneerida Confido vastuvõtuaeg:
 - 2.2.1. Confido kodulehel veebipõhise broneerimissüsteemi kaudu aadressil <http://onbron.confido.ee>, sel juhul kohalduvad Confido iseteeninduse üldtingimused, mis on kättesaadavad aadressil: www.confido.ee/wordpress/wp-content/uploads/2022/04/confido_iseeteninduse_uldtingimused_ee_12-21.pdf;
 - 2.2.2. telefoni teel Confido kodulehel www.confido.ee esitatud telefoninumbril ja Confido lahtiolekuaegadel;
 - 2.2.3. e-kirja teel aadressil info@confido.ee;
 - 2.2.4. Eesti Haigekassa rahastatud teenuste korral e-kirja teel aadressil registratuur@confido.ee või telefoni teel Confido kodulehel esitatud vastaval telefoninumbril;
 - 2.2.5. Patsiendiportaalil asuva üleriigilise digiregistratuuri kaudu;
 - 2.2.6. Confido vastuvõtulauas Confido lahtiolekuaegadel.
- 2.3. Confido broneerib kliendile esimese vaba vastuvõtu või kliendi soovil hilisema vaba vastuvõtu.
- 2.4. Klient kohustub tasuma teenuse eest ettemaksu vastavalt Confido antud juhistele sõltuvalt broneeringu tegemise viisist ning vastavalt broneeringu tegemise ajal kehtivale hinnakirjale.

Teenuste eest tasumine toimub eurodes.

- 2.5. Punktis 2.4. nimetatud ettemaks ei hõlma tasu uuringute ja analüüside eest, mille vajadus selgub vastuvõtul ja mis tehakse vastuvõtu käigus või pärast vastuvõttu. Selliste uuringute ja analüüside eest tasub klient vastavalt Confido juhistele kas pärast vastuvõttu, ettemaksuna enne uuringute ja analüüside tegemist või pärast uuringute ja analüüside tegemist. Kui teenuse hind sisaldab uuringute või analüüside maksumust, siis on see välja toodud teenuse kirjelduses Confido kodulehel.
- 2.6. Juhul kui Confido osutab kliendile Eesti Haigekassa rahastatud teenuseid, siis tasub teenuse osutamise eest kokkulepitud ulatuses Eesti Haigekassa ning klient tasub vastavalt hinnakirjale visiiditasu.
- 2.7. Sõltuvalt teenuse osutamisega seotud kulude ja turuhindade muutumisest on Confidol õigus igal ajal ühepoolselt teenuste hinnakirja muuta, tehes vastavad muudatused kättesaadavaks Confido ruumides ja Confido kodulehel www.confido.ee. Kliendile, kes on teinud broneeringu enne hinnakirja muutmist, kuid kes kasutab teenust pärast hinnakirja muutmist, kehtib broneeringu tegemise hetkel kehtinud hinnakiri.
- 2.8. Confido kodulehel www.confido.ee esitatud telefoninumbrite (1330, +372 629 9277, +372 666 2727) kaudu Confido poole pöördumine on kliendile tasuta, helistajal tuleb tasuda vaid kõneminuti hind vastavalt tema telefonioperaatori kehtestatud hinnakirjale.

3. BRONEERINGU TÜHISTAMINE KLIENDI POOLT

- 3.1. Kui Klient ei saa broneeritud ajal Teenust kasutada ja soovib broneeringu tühistada, kohustub klient Confido klienditeeninduse vahendusel tühistama broneeringu esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega.
- 3.2. Kui klient tühistab broneeringu kooskõlas tüüptingimuste punktiga [3.1](#). Confido klienditeeninduse vahendusel, siis on kliendil õigus muuta broneeringut ning broneerida uus teenuse kasutamise aeg. Kui klient muudab aega ja valib teenuse, mille hind on sama, mis oli kliendi poolt algselt broneeritud teenuse hind, siis loetakse tasu teenuse eest, mille broneeringu klient tühistas, tasuks uue teenuse eest ning klient ei ole kohustatud uut broneeringut tehes teenuse eest tasuma. Kui klient ei broneeri eelmist broneeringut tühistades uut aega teenuse kasutamiseks, tagastatakse talle teenuse eest tasutud summa kolme tööpäeva jooksul pärast broneeringu tühistamist.
- 3.3. Kui klient ei tühistab broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega ega ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, siis arvestatakse teenuse eest tasutud summa teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks ning kliendil puuduvad tüüptingimuste punktis [3.2](#). toodud õigused, sh õigus saada tagasi teenuse eest tasutud summa

ja õigus kasutada seda teiste Confido pakutavate teenuste eest tasumiseks. Ettemaksu puudumisel on Confidol õigus esitada kliendile arve teenuse tasuga võrdses summas teenuse osutamiseks valmisoleku kulude katteks.

4. BRONEERINGU TÜHISTAMINE CONFIDO POOLT JA TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

4.1. Confidol on õigus tühistada kliendi tehtud broneering ning teha kliendile ettepanek broneeringut muuta, kui:

4.1.1. Confidole saab teatavaks, et teenuse osutamiseks vajalik Confido esindaja ei ole teenuse osutamiseks broneeritud ajal ettenägematu töökorraldusliku asjaolu, näiteks Confido esindaja haigestumine või meditsiiniseadme rikke tõttu või muudel olulistel põhjustel võimeline broneeritud ajal teenust osutama;

4.1.2. klient hilineb vastuvõtule enam kui 10 minutit;

4.1.3. Confidole saab teatavaks asjaolu kliendi tervisliku seisundi kohta ja seda arvesse võttes on broneeringu tühistamine mõistlik;

4.1.4. klient ei ole tasunud kokkulepitud ettemaksu;

4.1.5. Confidole saab teatavaks muu asjaolu, mis takistaks teenuse nõuetekohast osutamist.

4.2. Confido teavitab klienti broneeringu tühistamisest, helistades kliendile broneeringus märgitud numbril või informeerides klienti e-kirja teel esimesel võimalusel, kuid hiljemalt ühe tööpäeva jooksul broneeringu tühistamisest, viidates broneeringu tühistamise alusele ja tehes kliendile ettepaneku broneerida teenuse kasutamiseks uus aeg.

4.3. Confidol on õigus keelduda kliendile teenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine, kui:

4.3.1. klient soovib saada teenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult põhjendatud;

4.3.2. klient soovib saada teenust, mille osutamine tooks tema tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine;

4.3.3. klient soovib saada teenust, mille osutamine võib seada ohtu Confido esindaja või kolmanda isiku tervise;

4.3.4. klient soovib täiendavaid teenuseid, mille osutamiseks puudub Confidol tegevusluba või kompetents;

4.3.5. klient rikub oma kohustusi, mis tulenevad tüüptingimustest, kliendile edastatud täiendavatest juhenditest ja suulistest juhistest või õigusaktidest;

4.3.6. klient ei avalda Confidole teenuse osutamiseks vajalikku teavet;

- 4.3.7. klient rikub Confidole teenuse osutamiseks kaasabi osutamise kohustust, mh ei nõustu põhitervishoiuteenuse osutamisega kaasnevate tervishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhitervishoiuteenuse osutamine otstarbekas;
- 4.3.8. Confido esindajal ei ole võimalik kliendiga temale arusaadavas keeles suhelda ning kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mille tõttu võib teenus osutada kliendile ebasobivaks või kliendi tervisele ohtlikuks;
- 4.3.9. klient ei pea kinni Confido sisekorrareeglitest, mh helisalvestab, filmib või pildistab Confido esindajat ilma nõusolekuta;
- 4.3.10. kliendil esinevad vastuvõtule tulles Confido esindaja hinnangul joobele viitavad tunnused;
- 4.3.11. klient käitub Confido esindajaga ebaviisakalt;
- 4.3.12. klient rikub teenuse osutamise eest Confidole tasu maksmise kohustust;
- 4.3.13. klient taotleb talle teenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus tüüptingimustega.

5. ERISUSED KAUGTEENUSE JA NÕUANDELIINI KAUDU TEENUSTE OSUTAMISEL

- 5.1. Kaugteenuse ja nõuandeliini kaudu pakutakse teenuseid isikustatud kujul ja kliendi soovil ka anonüümselt. Klient nõustub, et anonüümselt teenuste osutamisel ei pruugi kliendile kättesaadavad olla kõik vajalikud teenused ning sõltuvalt olukorrast võib asjatundliku ja sobiva teenuse osutamiseks olla vajalik isiku tuvastamine.
- 5.2. Kaugteenuse kasutamisel loetakse teenuse osutamise leping Confido ja kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil klient edastab Confidole kaugteenust kasutades päringu anonüümselt või tuvastab enda isiku isikustatud teenuse saamiseks ID-kaardi, Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil. Samast hetkest hakkavad kliendi suhtes kehtima Confido tüüptingimused. Tüüptingimused kehtivad teenuse osutamisele ka siis, kui Confido osutab oma teenuseid kaugteenuse vormis kolmanda isiku poolt hallataval platvormil.
- 5.3. Helistades nõuandeliinile, loetakse teenuse osutamise leping Confido ja kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil klient alustab vestlust Confido esindajaga anonüümselt või tuvastab enda isiku isikustatud teenuse saamiseks Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil. Samast hetkest hakkavad kliendi suhtes kehtima Confido tüüptingimused. Nõuandeliinile helistades ei ole kliendil vaja eraldi vastuvõtuaega broneerida.
- 5.4. Klient on teadlik, nõustub ja kinnitab, et kaugteenuse ja nõuandeliini kaudu osutatava teenuse kvaliteet võib sõltuda sellest, kas teenust osutatakse isikustatud või anonüümsele kliendile.
- 5.5. Klient on teadlik, nõustub ja kinnitab, et kõiki Confido pakutavaid teenuseid ei ole võimalik osutada

kaugteenusena või nõuandeliini kaudu. Confido esindaja teavitab klienti teenuse kaugteenusena või nõuandeliini kaudu osutamise võimatusest esimesel võimalusel pärast sellest teada saamist.

- 5.6. Anonüümsele kliendile nõu andes puudub Confido esindajal juurdepääs Patsiendiportaalile, mistõttu tugineb Confido esindaja pakutav teenus üksnes kliendi kirjeldatud sümptomitele ja kliendile vastamiseks kasutab Confido esindaja mh ka meditsiinilist algoritmi.
- 5.7. Isikustatud kliendile teenuste osutamisel põhineb Confido esindaja abi nii kliendi kirjeldatud sümptomitele kui ka Patsiendiportaalist kliendi kohta kättesaadavatele andmetele. Isikustamiseks võimaldatakse kliendil kasutada ID-kaardi, Mobiil-ID või Smart-ID rakendust.
- 5.8. Isikustatud kliendi puhul dokumenteerib Confido teenuse osutamise nõuetekohaselt, tehes mh kande Patsiendiportaali. Isikustamata kliendi puhul kogutakse üksnes statistilisi andmeid (nt vanus, sugu, sümptomikirjeldus).
- 5.9. Kõik kaugteenuse ja nõuandeliini kaudu saabunud päringud, sh telefonikõned, salvestatakse, telefonikõnede puhul salvestatakse ka helistaja telefoninumber. Sellekohane info on välja toodud teenuse tutvustuses. Kui klient ei ole nõus päringu salvestamisega, siis kohustub ta päringu, sh telefonikõne, kohe katkestama. Sellisel juhul ei ole Confidol võimalik kliendile teenust osutada ning Confido ei ole selleks ka kohustatud.
- 5.10. Nõuandeliini kaudu Confido poole pöördumine on kliendile tasuline. Helistajal tuleb tasuda minutipõhist hinda (hinnakiri on kättesaadav aadressil <https://www.confido.ee/kiirkliinikud/arsti-nouandeliin-1500>), millele lisandub helistaja telefonioperaatori kehtestatud lühinumbritariif. Minutipõhine hind hakkab jooksmas Confido poole pöördumise momendist (ehk helistamisest) ning rakendub kogu kõneajale (st teavitusteksti kuulamine, ooteaeg, teenindusaeg).
- 5.11. Confido ei vastuta andmeside ja sideteenuste toimimise eest ega teenuse täielikkuse, täpsuse või katkestusteta toimimise eest ning osutab teenuseid, nagu need on kättesaadavad. Confidol või tema esindajatel on õigus piirata või peatada kaugteenust või nõuandeliini kasutamist oma äranägemisel või muuta vastavat teenuse osutamise kanalit, näiteks koormuse või muude tehniliste põhjuste või hooldustööde, kahtlustatava väärkasutamise, ühenduse probleemide või muudel Confidost mittesõltuvate asjaolude tõttu.

6. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

- 6.1. Confido ja klient teevad parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd.
- 6.2. Confidol on teistele tüüptingimustes toodud õigustele lisaks õigus:
 - 6.2.1. saada kliendilt informatsiooni, mis on vajalik broneeritud teenuse osutamiseks, ja edastada kliendile teenuse kasutamise seotud informatsiooni;

- 6.2.2. nõuda teenuse eest õigeaegselt tasumata jätmise korral kliendilt viivist suuruses 0,5% õigeaegselt tasumata summalt iga viivitatud päeva eest kuni teenuse tasu täieliku tasumiseni;
 - 6.2.3. tühistada broneeringuid kooskõlas käesolevate tüüptingimustega;
 - 6.2.4. võtta vastu kliendi ettepanekuid ja tagasisidet seoses teenuste osutamisega.
- 6.3. Kliendil on õigus:
- 6.3.1. saada broneeritud ajal nõuetele vastavat teenust, sh tervishoiuteenust, mis vastab arstiteaduse üldisele tasemele ja mida Confido osutab vastava teenuse osutamiseks kohase hoolega ning kooskõlas õigusaktidega;
 - 6.3.2. olla aktiivselt kaasatud enda ravimise ja hea tervise hoidmise protsessi ning olla Confido esindaja poolt vastuvõtuaja piires ära kuulatud;
 - 6.3.3. tühistada broneeritud aeg kooskõlas tüüptingimustega;
 - 6.3.4. tema eraelu austamisele teenuse osutamisel;
 - 6.3.5. esitada ettepanekuid ja anda tagasisidet kooskõlas tüüptingimustes toodud korraga;
 - 6.3.6. pöörduda enda õiguste kaitseks järelevalveasutuste ja muude vaidlusi lahendavate asutuste poole.
- 6.4. Confidol on kohustus:
- 6.4.1. käituda kliendiga viisakalt ja lugupidavalt;
 - 6.4.2. osutada kliendile broneeritud teenust broneeritud ajal, välja arvatud juhul, kui esinevad teenuse osutamisest keeldumise või teenuse osutamise lõpetamise asjaolud;
 - 6.4.3. teavitada klienti tema tervisega seotud asjaoludest, ravi käigust ja tulemustest, pakutava teenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest teenusest ning raviarstilt info saamise võimalustest nii enne teenuse osutamist kui ka selle ajal;
 - 6.4.4. hoida saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid kliendi isiku, terviseseisundi ja muude asjaolude kohta, välja arvatud juhul, kui selliste andmete jagamine toimub kooskõlas tüüptingimuste ning muude isikuandmete töötlemise põhimõtetega, millega klient on nõustunud, või kui viidatud andmete edastamise kohustus tuleneb õigusaktidest või kui andmete edastamine on vajalik nõuetekohaseks teenuse osutamiseks;
 - 6.4.5. kui teenus on tervishoiuteenus, siis edastada tervishoiuteenus osutamise käigus

- teatavaks saanud isikuandmed, sh kliendi terviseandmed, kehtivate õigusaktidega ettenähtud alusel ja korras Patsiendiportaali ning muudesse seaduses sätestatud registritesse ja andmebaasidesse;
- 6.4.6. kui teenus on tervishoiuteenus, siis dokumenteerida nõuetekohaselt selle osutamine ning säilitada vastavaid dokumente;
 - 6.4.7. anda hea tervise ja elukvaliteedi parandamise eesmärgil kliendile tervisealast teavet uudiskirjade vormis, kui klient on andnud selleks oma nõusoleku;
 - 6.4.8. avalikustada Eesti Haigekassa rahastatud teenuste kohta vähemalt kord aastas, lähtudes tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuetest, patsiendi rahuloluanalüüsi tulemused ning kokkuvõtte kvaliteedi mõõtmise ja hindamisega seotud tegevustest Confido kui tervishoiuteenuse osutaja tegevuskohas ja veebilehel.
- 6.5. Kliendil on kohustus:
- 6.5.1. tutvuda ja nõustuda enne teenuse broneerimist käesolevate tüüptingimustega;
 - 6.5.2. käituda Confido esindajatega viisakalt ja lugupidavalt;
 - 6.5.3. maksta teenuse eest tasu vastavalt Confido kehtivale hinnakirjale, sh tasuma õigeaegselt teenuse eest ettemaksu või ettemaksu puudumisel arve teenuse eest kogusummas;
 - 6.5.4. esitada ettemaksu või arvega seotud pretensioonid 2 (kahe) päeva jooksul alates ettemaksu või arve kättesaamisest;
 - 6.5.5. avaldada tõest informatsiooni ja asjaolusid, mis on vajalikud kohaseks teenuse osutamiseks ja mis võivad mõjutada teenuse osutamist, sh informatsioon tarvitatavate ravimite, eelsoodumuste, ebatervislike harjumuste kohta;
 - 6.5.6. vastutada broneerimisel edastatud andmete (sh telefoninumber, e-posti aadress, isikukood) õigsuse eest;
 - 6.5.7. teisele isikule teenust broneerides informeerida Confidot sellest, kes on tegelikkuses teenuse saaja, edastada andmed (sh teenuse saaja ees- ja perekonnanimi, isikukood, e-posti aadress, telefoninumber) ning vastutada edastatud andmete õigsuse eest;
 - 6.5.8. informeerida muudest asjaoludest, mis võivad omada tähtsust teenuse osutamisel, ja osutada Confidole kaasabi, mida Confido teenuse osutamiseks vajab;
 - 6.5.9. pidada kinni Confido kehtestatud juhenditest ja muudest kliendile teatavaks tehtud nõuetest seoses teenuse kasutamisega;
 - 6.5.10. võtta vastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendav dokument (ID-kaart, pass, juhiluba).

7. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ERITINGIMUSED

- 7.1. Confido osutab kliendile tervishoiuteenust üksnes kliendi nõusolekul. Confido eeldab, et klient on teadlikult vastuvõtule aja broneerides avaldanud nõusolekut tervishoiuteenuse saamiseks.
- 7.2. Confidol on õigus küsida kliendilt enne teatud tervishoiuteenuste, eelkõige suure tüsistuste riskiga tervishoiuteenuste osutamist kirjalikus või e-kirja vormis eraldi nõusolekut. Kui klient muudab sellise tervishoiuteenuse osutamise käigus meelt ja soovib tervishoiuteenuse osutamise lõpetamist, lõpetab Confido talle tervishoiuteenuse osutamise viisil, mis ei ohusta kliendi tervist, ning küsib kliendilt nõusoleku tagasivõtmise kohta kirjalikus või e-kirja vormis kinnitust.
- 7.3. Piiratud teovõimega kliendi seaduslikul esindajal (näiteks alaealise lapse vanemad ja psüühikahäirega täisealisele isikule kohtu määratud eestkostja) on õigus anda kliendi eest teavitatud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks niivõrd, kui võrd klient ei ole võimeline ise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui piiratud teovõimega kliendi seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt kliendi huve, ei või Confido seda järgida.

8. ETTEPANEKUTE JA TAGASISIDE ESITAMINE

- 8.1. Kui Kliendil tekib seoses teenusega ettepanekuid või klient soovib anda tagasisidet, kohustub klient viidatud ettepaneku või tagasiside esitama Confidole, kasutades üht alltoodud viisidest:
 - 8.1.1. e-kirja teel aadressil tagasiside@confido.ee;
 - 8.1.2. elektroonilise tagasisidevormi kaudu, mis on leitav aadressil <https://confido.typeform.com/to/XqIfprVq?typeform-source=www.confido.ee>;
 - 8.1.3. Confido ruumides kohapeal, kus tagasisideblanketid on saadaval registratuuris;
 - 8.1.4. väljaprintitaval A4-blanketil, mis on leitav aadressil <https://www.confido.ee/wordpress/wp-content/uploads/2021/05/confido-tagasiside-vorm-a4.pdf> ning mis tuleb saata aadressile Confido Meditsiinikeskus, Veerenni 51, Tallinn 10138.
- 8.2. Ettepanekus või tagasisides peavad sisalduma järgmised andmed:
 - 8.2.1. ettepaneku või tagasiside sisu ja tagasiside aluseks olevate asjaolude kirjeldus, sh järgmised andmed:
 - 8.2.1.1. vastuvõtu aeg, millega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
 - 8.2.1.2. info selle kohta, millise teenusega seoses on ettepanek või tagasiside esitatud;
 - 8.2.1.3. töötaja nimi, kelle tegevusega seoses on tagasiside esitatud;
 - 8.2.1.4. selgelt väljendatud nõue teenuse osutaja vastu, sh kas ettepanek või tagasiside

vajab vastust või mitte.

8.2.2. Kui klient soovib saada vastust Confidole esitatud ettepanekule või tagasisidele, peavad ettepanekus või tagasisides lisaks punktides [8.2.1.](#) ja [8.2.2.](#) sätestatud infole sisalduma järgmised andmed:

8.2.2.1. kliendi ees- ja perekonnanimi,

8.2.2.2. kliendi isikukood,

8.2.2.3. kliendi e-posti aadress.

8.2.3. Confido vastab ettepanekule või tagasisidele 3 tööpäeva jooksul alates ettepaneku või tagasiside laekumisest. Kui tagasisidele vastamine võtab kauem kui 3 tööpäeva, teavitab Confido sellest klienti ja annab teada tagasisidele vastamise uuest tähtajast. Anonüümsetele avaldustele ei vastata.

8.2.4. Käesolevas peatükis toodud ettepanekute ja tagasiside esitamise kord ei välista ega piira kliendi õigusi pöörduda tagasisides viidatud kaebuse lahendamiseks ettenähtud asutuste poole:

8.2.4.1. Sotsiaalministeeriumi juures töötava nõuandva tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjoni poole aadressil Suur-Ameerika 1, Tallinn või e-posti aadressil info@sm.ee;

8.2.4.2. Eesti Patsientide Esindusühingu poole e-posti aadressil info@epey.ee;

8.2.4.3. Terviseametisse aadressil Paldiski mnt 81, Tallinn või e-posti aadressil kesk@terviseamet.ee;

8.2.4.4. Haigekassa poole e-posti aadressil info@haigekassa.ee või telefoni teel numbril +372 669 6630.

8.2.5. Juhul kui klient ei ole rahul talle osutatud Eesti Haigekassa rahastatud tervishoiuteenusega, on kliendil õigus esitada kaebus järgmistel aadressidel:

8.2.5.1. Terviseamet (tel 794 3500, kesk@terviseamet.ee),

8.2.5.2. Eesti Haigekassa (tel 669 6630, info@haigekassa.ee).

9. VASTUTUS

9.1. Confido ja tervishoiuteenust vahetult osutav tervishoiutöötaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest teenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning kliendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest seadusega ettenähtud ulatuses ja korras.

- 9.2. Confido ei vastuta mistahes kahju eest, mis on tekkinud kliendi tegevuse või tegevusetuse tulemusel, sh kliendi poolt valeandmete esitamise või andmete esitamata jätmise tulemusel.
- 9.3. Confido ei vastuta mistahes negatiivsete tagajärgede eest, mille võimalikkusest on klienti enne teenuse osutamist teavitatud ning Klient on teavitusest hoolimata andnud nõusoleku teenuse osutamiseks.
- 9.4. Tervishoiuteenuse osutamisel vastutab Confido ka temale teenust osutavate teiste juriidiliste isikute tegevuse ning tervishoiuteenuse osutamiseks kasutatavate seadmete vigade eest.
- 9.5. Seaduse kohaselt peab Confido ja tervishoiuteenust vahetult osutava tervishoiutöötaja vastutuse aluseks olevat asjaolu tõendama klient, välja arvatud juhul, kui kliendile tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata.
- 9.6. Kliendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on 5 aastat alates ajast, mil ta sai teada Confido või Confido esindaja poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.
- 9.7. Confido vastutab oma kohustuste rikkumise eest terviseteenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. Confido vastutab terviseteenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud üksnes otsese varalise kahju eest ning summas, mis ulatub osutatud Teenuse kümnekordse tasuni. Confido ei vastuta terviseteenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest.

10. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

- 10.1. Confido töötleb teenuste osutamise käigus või muul viisil kogutud kliendi isikuandmeid vastavalt isikuandmete kaitse üldmäärusele, isikuandmete kaitse seadusele ja teistele õigusaktidele. Täpsemad isikuandmete töötlemisega seotud tingimused on sätestatud Confido andmekaitsetingimustes/privaatsuspoliitikas, mis on kättesaadavad aadressil <https://www.confido.ee/privaatsuspoliitika>.

11. MUUD TINGIMUSED

- 11.1. Confidol on igal ajal õigus käesolevaid tüüptingimusi ühepoolselt muuta.
- 11.2. Käesolevate tüüptingimuste suhtes kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust.
- 11.3. Kui tüüptingimused on koostatud ka muus keeles peale eesti keele, siis olukorras, kui erinevate versioonide vahel esineb lahknevusi, on ülimuslik eestikeelne versioon.