

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ТЕЛЕФОНА СЕМЕЙНОГО ВРАЧА И УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

Действительны с 23.12.2019

1. СТОРОНЫ ДОГОВОРА

- 1.1. Общие условия услуги консультационного телефона семейного врача регулируют взаимные права и обязанности звонящего и Arstlik Perenõuandla OÜ при оказании звонящему медицинской услуги.

2. ПОНЯТИЯ

- 2.1. **Семейная консультация** – Arstlik Perenõuandla OÜ (регистрационный код 11053086, адрес ул. Суур-Амеэрика 18а, Таллинн 10122), который в сотрудничестве с Больничной кассой Эстонии предлагает услугу консультационного телефона семейного врача, оказывая таким образом звонящему медицинскую услугу по телефону.
- 2.2. **Звонящий** – человек, который позвонил на консультационный телефон семейного врача Семейной консультации, согласился с настоящими общими условиями и условиями обработки личных данных, а также выразил желание, чтобы Семейная консультация оказала ему по телефону медицинскую услугу. Звонящий может попросить консультацию как анонимно, так и персонализированно.
- 2.3. **Консультант** – консультант консультационного телефона семейного врача из числа врачей или сестер, зарегистрированных в Регистре медицинских работников Департамента здоровья.
- 2.4. **Услуга здравоохранения** — предлагаемая Семейной консультацией по телефону консультация, направленная на профилактику, диагностику и лечение заболевания, целью которой является сохранение хорошего здоровья звонящего и повышение качества его жизни. Также Семейная консультация дает по телефону указания для оказания первой помощи, а также информацию по вопросам, касающимся организации медицинского обслуживания.
- 2.5. **Портал пациента** — информационная система портала для пациентов e-tervis, которая находится на сайте <https://id.digilugu.ee/> и держателем которой является Центр инфосистем здоровья и благосостояния (Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus, регистрационный код 70009770, адрес Уус-Татари 25, 10134 Таллинн). При наличии вопросов, связанных с Порталом пациента, обращайтесь в службу поддержки Центра инфосистем здоровья и благосостояния по телефону +372 794 3943 или по эл.почте abi@tehhik.ee.
- 2.6. **GDPR** — Регламент Европейского парламента и Совета Европы (ЕС) № 2016/679 от 27 апреля 2016 г., о защите физических лиц при обработке личных данных, свободном передвижении таких данных, а также о признании недействительной директивы 95/46/ЕС (общий регламент защиты личных данных).
- 2.7. **Личные данные** — любые данные об установленном или устанавливаемом физическом лице ("субъекте данных"); устанавливаемое физическое лицо — это лицо, которое можно установить прямо или косвенно, прежде всего, на основании таких идентификационных признаков, как: имя, личный код, данные о местонахождении, сетевой идентификатор, или на основании одного или нескольких физических, физиологических, генетических, духовных, экономических, культурных или социальных признаков физического лица.
- 2.8. **Данные о здоровье** — личные данные, связанные с физическим и духовным здоровьем физического лица, в числе прочего, данные, описывающие оказание ему медицинской услуги, которые дают информацию о состоянии его здоровья.

- 2.9. **Действующее законодательство** — все действующие правовые акты Европейского Союза, а также все действующие правовые акты Эстонской Республики, которые действуют во время заключения со звонящим договора медицинской услуги или начинают действовать после заключения соответствующего договора; рекомендации и указания надзорных учреждений, в том числе, но не ограничиваясь, Инспекции по защите данных Эстонии, Европейского совета по защите данных и Европейской рабочей группы по защите данных, созданной на основании директивы 95/46/ЕС, артикля 29.
- 2.10. **Обработка** — автоматизированное или неавтоматизированное действие или совокупность действий, производимых с личными данными или их совокупностью, например, сбор, документация, приведение в порядок, структурирование, сохранение, адаптация и изменение, совершение запросов, чтение, использование, обеспечение доступности путем передачи, распространения или иным путем, разглашение, объединение или слияние, ограничение, удаление или уничтожение.
- 2.11. **Ответственный обработчик** — физическое или юридическое лицо, учреждение общественного сектора, департамент или иной орган, который один или вместе с другими определяет цели и средства обработки личных данных. В значении условий обработки личных данных ответственным обработчиком личных данных звонящего является Семейная консультация.
- 2.12. **Уполномоченный обработчик** — физическое или юридическое лицо, учреждение общественного сектора, департамент или иной орган, который обрабатывает личные данные от имени ответственного обработчика.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 3.1. Семейная консультация предлагает медицинскую услугу консультации как анонимным, так и персонализированным звонящим. Консультация предоставляется в следующее время:
- 3.1.1. Анонимная консультация предоставляется на эстонском и русском языках, доступна круглосуточно с понедельника по воскресенье. Анонимная консультация на английском языке доступна с понедельника по воскресенье с 15:00-17:00. В случае если консультант, отвечающий на звонок, владеет другим понятным для звонящего языком, по взаимной договоренности, общение между звонящим и консультантом может происходить на этом языке.
- 3.1.2. Персонализированная консультация оказывается с понедельника по пятницу с 08:00-22:00, начиная с 22:00 пятницы до 22:00 воскресенье — круглосуточно. В вышеуказанное время персонализированная консультация доступна на эстонском и русском языках.
- 3.2. Оказываемая Семейной консультацией медицинская услуга должна соответствовать общему уровню медицины и сестринства при оказании медицинской услуги, ее следует оказывать корректно.
- 3.3. Звонящий понимает, что качество оказываемой Семейной консультацией услуги может зависеть от того, оказывается услуга анонимно или персонализированно. При анонимном консультировании у консультанта нет доступа к Порталу пациента, поэтому основанием для консультации является только описание симптомов, предоставленное звонящим. При симптоматическом консультировании консультант использует медицинский алгоритм.
- 3.4. При персонализированном консультировании помощь консультанта базируется на предоставленном звонящим описании симптомов, а также на данных о звонящем, доступных в Портале пациента.
- 3.5. Для получения персонализированной консультации звонящий может подтвердить свою личность, используя приложения Mobiil-ID или Smart-ID.

- 3.6. В случае индивидуальной консультации консультант обязуется сделать запись в Портале пациента о советах, данных звонящему. При анонимной консультации Семейная консультация собирает только статистические данные, например, возраст, пол и описание симптомов, предоставленное звонящим.
- 3.7. Семейная консультация гарантирует, что консультантами являются только врачи и сестры, занесенные в Регистр медицинских работников Департамента здоровья.
- 3.8. Все звонки, поступающие на консультационный телефон Семейной консультации, записываются вместе с номером телефона звонящего. Эта информация озвучена во вводном голосовом сообщении, рассказывающем об услуге. Если звонящий не согласен с записью разговора, он обязуется незамедлительно закончить разговор. В этом случае Семейная консультация не сможет оказать ему медицинскую услугу.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ И СТОИМОСТЬ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ

- 4.1. При звонке на консультационный телефон семейного врача звонящего сначала информируют о предлагаемой услуге, затем о цене разговора (звонящему предоставляется информация, что точную цену за минуту разговора он может уточнить у своего оператора связи), затем консультант представляется по имени.
- 4.2. Договор оказания медицинской услуги между звонящим и Семейной консультацией считается заключенным с момента, когда звонящий начинает беседу с консультантом или подтверждает свою личность для получения услуги персонализированной консультации при помощи приложения Mobii-ID или Smart-ID.
- 4.3. После того, как договор оказания медицинской услуги считается заключенным, также считается, что звонящий внимательно ознакомился с настоящими общими условиями и условиями обработки личных данных, понимает условия оказания медицинской услуги и согласен с ними.
- 4.4. В отношении всех звонящих применяется равное обращение, что означает, что центр звонков направляет входящий звонок консультанту в порядке общей очереди. Звонки, направленные на консультационный центр семейного врача Центром тревоги, обслуживаются вне очереди.
- 4.5. Семейная консультация может время от времени и по необходимости обновлять текущие общие условия медицинской услуги или условия обработки личных данных. Поэтому мы всегда рекомендуем ознакомиться с условиями до звонка на консультационный телефон семейного врача. Обновленные и действительные общие условия консультационного телефона семейного врача, в т.ч. условия обработки личных данных доступны на сайте консультационного телефона семейного врача www.1220.ee.
- 4.6. Анонимная и персонализированная консультация консультационного телефона семейного врача для звонящего бесплатна. Звонящий оплачивает лишь стоимость минуты разговора по преискуранту своего телефонного оператора.

5. ВЗАИМНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

- 5.1. Консультанты и звонящие обязаны относиться друг к другу с уважением, не нарушая достоинство друг друга.
- 5.2. Для достижения максимально хорошего результата звонящий сотрудничает с консультантом. Для получения лучшей медицинской услуги звонящий информирует консультанта в мере своего лучшего понимания обо всех обстоятельствах, информация о которых необходима для оказания медицинской услуги, в том числе о своем здоровье, течении болезни, других заболеваниях, используемых медикаментах и вредных для

здоровья привычках. При этом звонящий обязуется оказывать консультанту Семейной консультации содействие, которое необходимо консультанту для оказания услуги.

- 5.3. Если консультант считает, что у него недостаточно информации о состоянии здоровья звонящего, чтобы дать по телефону рекомендации для домашнего лечения, или если в ходе разговора выяснилось, что звонящего должен осмотреть медицинский работник, консультант дает рекомендацию обратиться для осмотра к медработнику или лицу, оказывающему медицинские услуги и может отказаться давать дополнительные рекомендации для домашнего лечения.
- 5.4. Консультант вносит о звонящем записи в Портал пациента об оказании медицинской услуги, в т.ч. о полученных в ходе разговора данных, а также предоставленных консультантом рекомендациях при условии, что звонящий подтвердил свою личность. При анонимном звонке записи в Портале пациента не делаются.
- 5.5. В ходе консультации консультант не может обещать звонящему выздоровление в течение определенного времени.
- 5.6. Консультант имеет право отказаться пояснять звонящему результаты и анализы исследований, если он считает, что для этого в цифровой истории звонящего недостаточно данных или данные не дают цельной картины по спорному обстоятельству.
- 5.7. Звонящий имеет право сделать аудиозапись оказания ему медицинской услуги, если это не мешает оказанию медицинской услуги и до начала записи он уведомил об этом консультанта, оказывающего медицинскую услугу.
- 5.8. Семейная консультация, в т.ч. консультант хранит в тайне полученные в ходе оказания медицинской услуги данные о личности звонящего, его здоровье и личной жизни. Согласно закону, Семейная консультация может в разумной мере отступить от обязанности хранить тайну в случае, если сохранение данных в тайне может существенно повредить звонящему или другим людям.

6. СОГЛАСИЕ ЗВОНЯЩЕГО НА ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 6.1. Семейная консультация оказывает звонящему медицинскую услугу только с его согласия. При звонке на консультационный телефон семейного врача и при начале описания своих симптомов считается, что звонящий дал сознательное согласие на получение медицинской услуги. Если звонящий до начала описания симптомов решил подтвердить свою личность при помощи приложений Mobbil-ID или Smart-ID, то считается, что звонящий дал согласие на получение медицинской услуги в персонализированном виде.
- 6.2. Услугу персонализированного консультирования нельзя оказывать лицам, личность которых невозможно определить непосредственно в начале разговора при помощи приложений Mobbil-ID или Smart-ID (в т.ч. звонящие с ограниченной дееспособностью, близкие звонящего, дети, находящиеся под опекой, подопечные и пр.)

7. УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

7.1. Общие положения

- 7.1.1. Настоящие условия обработки личных данных применяются, если звонящий в порядке оказания медицинской услуги выразил желание получить по консультационному телефону семейного врача Семейной консультации персонализированную консультацию. Если звонящий желает получить консультацию анонимно, то Семейная консультация не собирает личные данные в значении GDPR. Семейная консультация собирает статистические данные об анонимном звонящем, например, пол, возраст, описание симптомов звонящего.

- 7.1.2. Семейная консультация обеспечивает обработку личных данных, в т.ч. данных о здоровье звонящего в соответствии с действующим законодательством, прежде всего, с GDPR.
- 7.1.3. Все звонки, поступающие на консультационный телефон семейного врача, записываются вместе с номером телефона звонящего. Эта информация озвучена во вступном голосовом сообщении, рассказывающем об услуге. Если звонящий не согласен с записью разговора, он обязуется незамедлительно закончить разговор. В этом случае Семейная консультация не сможет оказать ему медицинскую услугу. Семейная консультация хранит записи телефонных разговоров 5 лет, затем они уничтожаются.

7.2. Цели и правовые основания обработки

- 7.2.1. Семейная консультация обрабатывает личные данные звонящего только в определенных целях, а также на правовом основании, проистекающем из действующего законодательства.
- 7.2.2. При звонке на консультационный телефон семейного врача и выражении желания о получении персонализированной медицинской услуги Семейная консультация обрабатывает личные данные звонящего для оказания звонящему медицинской услуги. Правовым основанием для обработки личных данных является Закон об организации медицинских услуг.
- 7.2.3. В целях оказания медицинской услуги Семейная консультация обрабатывает данные, позволяющие установить личность звонящего, например, имя и личный код звонящего, а также данные, необходимые для оказания звонящему медицинской услуги, в т.ч. данные о здоровье. При оказании медицинской услуги Семейная консультация обрабатывает также контактные данные звонящего, если звонящий подал жалобу на оказание медицинской услуги в Семейную консультацию или использовал иное право, связанное с обработкой личных данных. Семейная консультация использует контактные данные для ответа на жалобу и/или запрос звонящего.
- 7.2.4. Для проверки качества медицинской услуги Семейная консультация записывает телефонный разговор, отражающий оказание медицинской услуги, а также заключенный между звонящим и Семейной консультацией договор оказания медицинской услуги, являющийся правовым основанием для записи телефонного звонка и хранения записи.
- 7.2.5. Семейная консультация не передает личные данные звонящего и данные о его здоровье третьим лицам, за исключением данных, допустимых на основании действующего законодательства.

7.3. Передача личных данных и обработка уполномоченными обработчиками

- 7.3.1. На основании действующего закона Семейная консультация имеет право при обработке личных данных использовать уполномоченных обработчиков. Уполномоченные обработчики Семейной консультации, которые могут обрабатывать личные данные звонящего,- это лица, оказывающие ИТ-услуги (например, лица, оказывающие услуги серверного размещения, разработчики ИТ ПО).
- 7.3.2. При оказании звонящему медицинской услуги на основании действующего законодательства Семейная консультация передает данные о здоровье звонящего в информационную систему Портала пациента e-tervis, который находится на сайте <https://id.digilugu.ee/> и ответственным обработчиком которого является Центр инфосистем здоровья и благосостояния (Tervise ja Heaolu Infosüsteemide

Keskus, регистрационный код 70009770, адрес Уус-Татари 25, 10134 Таллинн). При наличии вопросов, связанных с Порталом пациента, обращайтесь в службу поддержки Центра инфосистем здоровья и благосостояния по телефону +372 794 3943 или по эл.почте abi@tehik.ee.

- 7.3.3. При оказании звонящему медицинской услуги Семейная консультация по необходимости может принимать данные о здоровье звонящего через банк изображений, ответственным обработчиком которого является Фонд "Эстонский центр изображений здравоохранения" (Sihtasutus Eesti Tervishoiu Pildipank, регистрационный код 90007945, адрес Уус-Татари 51014, 10134 Таллинн), если это необходимо для оказания медицинской услуги звонящему. При наличии вопросов, связанных с банком изображений, обращайтесь в службу поддержки Центра инфосистем здоровья и благосостояния по телефону 5331 8888 или по эл.почте abi@tehik.ee.
- 7.3.4. При оказании медицинской услуги Семейная консультация может передавать личные данные звонящего, в т.ч. данные о лекарствах и записи разговоров в Больничную кассу Эстонии (Больничная касса Эстонии, регистрационный код 74000091, адрес ул. Ластекоду 48, 10144 Таллинн), если звонящий предъявил жалобу, данные которой должны быть переданы в Больничную кассу Эстонии. Также Больничная касса Эстонии может затребовать записи разговоров в целях проверки эффективного и целесообразного использования средств на медицинское страхование. С вопросами, связанными с Больничной кассой, просим обращаться в Больничную кассу по телефону +372 669 6630 или по адресу эл.почты info@haigekassa.ee.
- 7.3.5. Как правило, ответственным обработчиком личных данных звонящего является Семейная консультация (регистрационный код 11053086). Семейная консультация несет полную ответственность перед звонящим за то, чтобы уполномоченные работники обрабатывали личные данные в соответствии с действующим законодательством.
- 7.3.6. Семейная консультация в качестве уполномоченных обработчиков использует только таких партнеров, которые взяли на себя обязательство обрабатывать личные данные в соответствии с настоящими принципами обработки личных данных, а также действующим законодательством.

7.4. **Хранение личных данных**

- 7.4.1. Семейная консультация не хранит личные данные дольше, чем это необходимо исходя из цели обработки личных данных или на основании действующего законодательства.
- 7.4.2. Как правило, Семейная консультация хранит связанные со звонящим личные данные, в т.ч. записи разговоров, до пяти лет после факта разговора.
- 7.4.3. Для получения подробной информации о сроках хранения личных данных звонящий должен обратиться по контактному данным, указанным в подразделе "Контактные данные и вопросы".

7.5. **Права звонящего**

- 7.5.1. При обработке личных данных звонящий имеет все проистекающие из действующего законодательства права, в т.ч. следующие:
 - 7.5.1.1. право на доступ: звонящий в любое время имеет право спросить, имеются ли у Семейной консультации личные данные о нем, а также право получить

информацию о том, какие личные данные Семейная консультация обрабатывает в связи со звонящим; На основании права доступа звонящий, в числе прочего, имеет право потребовать записи телефонного разговора, в рамках которой Семейная консультация оказала звонящему медицинскую услугу.

- 7.5.1.2. право на исправление личных данных: у звонящего есть право запросить у Семейной консультации уточнить или исправить личные данные, если они недостаточны, неполны или неправильны;
 - 7.5.1.3. право на подачу возражений: звонящий имеет право подавать в Семейную консультацию возражения в части обработки своих личных данных;
 - 7.5.1.4. право потребовать удаления личных данных: в установленных законом случаях звонящий имеет право ходатайствовать об удалении личных данных;
 - 7.5.1.5. право ограничить обработку личных данных: на основании действующего законодательства звонящий имеет право требовать, чтобы Семейная консультация ограничила обработку личных данных, например, если Семейной консультации больше не нужны для обработки личные данные звонящего или если звонящий подал возражение на обработку личных данных;
 - 7.5.1.6. право на миграцию данных: звонящий имеет право сам получить у Семейной консультации личные данные, которые звонящий предоставил и которые обрабатываются с согласия звонящего или для исполнения заключенного со звонящим договора, в письменной форме или в общеиспользуемом электронном формате, а также, если это технически возможно, требовать, чтобы Семейная консультация передала эти данные третьему лицу, оказывающему услуги
 - 7.5.1.7. право подать жалобу: если звонящий считает, что при обработке его личных данных нарушены его права по действующему законодательству, Пациент имеет право обратиться с требованием в Инспекцию по защите данных или в суд.
- 7.5.2. Перечисленные в данном разделе права звонящего в связи с обработкой личных данных не являются абсолютными. В определенных случаях права других субъектов данных, оправданный интерес Семейной консультации или юридические обязательства Семейной консультации могут ограничить права звонящего.
- 7.5.3. Для реализации прав Семейной консультации, сопутствующих обработке личных данных, или для предоставления ходатайств, связанных с обработкой личных данных, звонящему нужно подать подписанное электронно-цифровой подписью заявление и прислать его по контактными данным, указанным в разделе "Контактные данные и вопросы". В подписанном электронно-цифровой подписью заявлении звонящий обязан доказать, что он является звонившим лицом, звонок был совершен с телефона, находящегося в его владении (номер принадлежит звонящему). Если звонящий не сможет доказать, что он звонил, в т.ч. что телефонный номер принадлежит ему, Семейная консультация не сможет удовлетворить ходатайство звонящего.

7.6. Обеспечение безопасности личных данных

- 7.6.1. Семейная консультация обязуется обеспечивать безопасность обработки личных данных для защиты личных данных от ненамеренной или неуполномоченной обработки, разглашения или уничтожения.
- 7.6.2. Принимая во внимание развитие технологии и науки, а также расходы по их внедрению, способ, объем, контекст и цели обработки личных данных, а также факторы риска различной степени вероятности и масштаба, угрожающие правам и свободам физических лиц и проистекающие из обработки личных данных, Семейная консультация при обработке личных данных применяет соответствующие технические и организационные меры для обеспечения безопасности личных данных.

8. ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ

- 8.1. Семейная консультация, в т.ч. консультант, имеет право отказаться от оказания медицинской услуги, если:
 - 8.1.1. отсутствует медицинское обоснование для оказания медицинской услуги желаемого содержания;
 - 8.1.2. звонящий хочет получить услугу, оказание которой повлечет за собой больший риск, чем ее неоказание;
 - 8.1.3. профподготовка консультанта не позволяет ему дать рекомендации, которые звонящий желает получить в рамках оказываемой по телефону услуги;
 - 8.1.4. звонящий хочет получить медицинскую услугу на условиях, которые противоречат настоящим общим условиям;
 - 8.1.5. звонящий не предоставляет консультанту необходимых для оказания услуги данных или нарушает обязательство содействия, проистекающее из настоящих общих условий;
 - 8.1.6. консультант не может общаться со звонящим на понятном ему языке, звонящий не может выразить себя в достаточном объеме на приемлемом для оказывающего медицинскую услугу лица языке, поэтому услуга может не подойти звонящему или оказаться вредной для его здоровья;
 - 8.1.7. звонящий ведет себя невежливо по отношению к консультанту;
 - 8.1.8. вследствие возникшего между звонящим и консультантом конфликта возникла необходимость в смене консультанта.

9. ЗАВЕРШЕНИЕ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ

- 9.1. Возникающий между звонящим и оказывающим медицинскую услугу лицом договор оказания медицинской услуги считается завершенным начиная с момента, когда медицинская услуга считается оказанной или разговор завершенным. Звонящий имеет право завершить разговор в любое время.
- 9.2. Лицо, оказывающее медицинскую услугу, может завершить разговор только по уважительной причине. Уважительной причиной считаются основания, при которых с учетом всех обстоятельств нельзя предполагать продолжения оказания медицинской услуги. Прежде всего, такими уважительными причинами являются обстоятельства, указанные в главе 8 Общих условий.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 10.1. Звонящий имеет право:

- 10.1.1. получить необходимую медицинскую услугу в пределах возможностей лица, оказывающего медицинскую услугу;
 - 10.1.2. получить инструкции, как справиться с болезнью, поддержать и улучшить здоровье;
 - 10.1.3. потребовать, чтобы лицо, оказывающее ему медицинскую услугу, сохраняло конфиденциальную информацию о состоянии его здоровья, лечении и частной жизни (за исключением случаев, когда лицо, оказывающее медицинскую услугу, обязано разглашать информацию, исходя из правовых актов);
 - 10.1.4. знать имя консультанта, занимающегося с ним;
 - 10.1.5. при неудовлетворенности услугой предъявлять жалобы или вносить предложения по возникшим проблемам, получать на них обратную связь согласно пункту 12 Общих условий;
 - 10.1.6. обращаться в госучреждения (например, Департамент здоровья, экспертная комиссия по качеству медицинских услуг, Инспекция защиты данных) для получения оценки деятельности лица.
- 10.2. Звонящий обязан информировать консультанта обо всех обстоятельствах, которые могут иметь значение или повлиять на состояние здоровья или оказание медицинской услуги (в т.ч. хронические заболевания, инфекционные заболевания, вредные привычки и пр.)
- 10.3. Лицо, оказывающее медицинскую услугу, обязано:
- 10.3.1. выслушать звонящего;
 - 10.3.2. проинформировать звонящего о его состоянии здоровья и возможностях домашнего лечения или необходимости обратиться к другому лицу, оказывающему медицинские услуги;
 - 10.3.3. при необходимости, направить звонящего к другому специалисту, сделав соответствующую пометку в Портале пациента;
 - 10.3.4. задокументировать надлежащим образом оказание звонящему медицинской услуги, а также сохранить в виртуальном виде все соответствующие документы.
- 10.4. В случае если звонящий сомневается в рекомендациях консультанта, он может обратиться к другому консультанту для получения вторичного мнения, цель которого — дать оценку:
- 10.4.1. необходимости порекомендованного звонящему лекарства или медицинской услуги,
 - 10.4.2. разъясненных альтернатив и ожидаемого влияния, а также рисков, связанных с оказанием медицинской услуги.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СЕМЕЙНОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

- 11.1. Семейная консультация и консультант несут ответственность за виновное нарушение своих обязательств, прежде всего, за ошибки в диагнозе и лечении, а также нарушение обязательства уведомления звонящего.
- 11.2. Звонящий должен доказать обстоятельство, являющееся основанием для ответственности Семейной консультации и консультанта, за исключением случаев, когда оказание звонящему медицинской помощи было не задокументировано надлежащим образом или отсутствует аудиозапись.
- 11.3. Срок давности требования возмещения ущерба звонящего составляет пять лет начиная со дня, когда он узнал о нарушении обязательства Семейной консультацией или консультантом, а также о возникновении ущерба.

12. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ И ЖАЛОБЫ

- 12.1. Если между звонящим и Семейной консультацией возникают разногласия в связи с оказанием медицинской услуги, они решаются путем переговоров без привлечения третьих лиц. Если не удастся достичь договоренности, спор решается в Таллинне, Харьюском уездном суде, на основании права Эстонской Республики.
- 12.2. Звонящий может предоставить обратную связь, предложения и жалобы, связанные с оказанием медицинской услуги, письменно или устно в Семейную консультацию, Больничную кассу Эстонии или Департамент здоровья. Подать жалобу можно следующим образом:
 - 12.2.1. В Семейную консультацию устно, позвонив на номер консультационного телефона семейного врача 699 9691, или письменно по форме на сайте www.1220.ee/ru, которую можно заполнить электронно;
 - 12.2.2. В Больничную кассу Эстонии письменно, прислав эл.письмо на адрес info@haigekassa.ee;
 - 12.2.3. В Департамент здоровья письменно по форме на сайте <https://www.terviseamet.ee/et/node/1384>, которую можно заполнить электронно.
- 12.3. Рекомендуется сначала подать жалобу в Семейную консультацию, таким образом будет обеспечено разрешение жалобы наиболее быстрым и эффективным способом. Если подача жалобы в Семейную консультацию не приведет к нужному звонящему результату, то звонящий имеет право обратиться в Больничную кассу Эстонии или Департамент здоровья в зависимости от содержания жалобы.
- 12.4. Семейная консультация рассматривает и отвечает на жалобы только в том случае, если податель жалобы укажет в жалобе свою личность и докажет, что звонок, в связи с которым подается жалоба, был сделан подателем жалобы и с находящегося в его владении телефона (доказано, что номер принадлежит подателю жалобы). На анонимные жалобы и жалобы от неустановленных лиц не отвечают.
- 12.5. Поданная звонящим в Семейную консультацию жалоба регистрируется Семейной консультацией без промедления.
- 12.6. Семейная консультация отвечает на поданную жалобу в течение 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы. Семейная консультация предоставляет ответ на жалобу по эл.почте, кроме случаев, когда жалоба подана анонимно или в жалобе четко отказано в предоставлении ответа.

13. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ И ВОПРОСЫ

- 13.1. Если у звонящего есть вопросы или ходатайства, необходимо связаться с Семейной консультацией. В случае вопросов, связанных с обработкой личных данных, рекомендуем связаться со специалистом Семейной консультации по защите данных по телефону, электронной или обычной почте.
- 13.2. Контактные данные Семейной консультации:
Наименование фирмы: Arstlik Perenõuandla OÜ;
Адрес: ул. Суур-Амеэрика 18а, Таллинн;
Телефон: 699 9691;
Эл.почта: info@1220.ee;