

PEREARSTI NÕUANDETELEFONI TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ÜLDTINGIMUSED JA ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE TINGIMUSED

1. LEPINGU POOLED

- 1.1. Perearsti nõuandetelefoni teenuse üldtingimused reguleerivad helistaja ja Arstlik Perenõuandla OÜ vastastikusi õigusi ja kohustusi helistajale tervishoiuteenuse osutamisel.

2. MÕISTED

- 2.1. **Perenõuandla** – Arstlik Perenõuandla OÜ (registrikood 11053086, aadress Suur-Ameerika tn 18a, Tallinn 10122), kes pakub koostöös Eesti Haigekassaga perearsti nõuandetelefoni teenust, osutades seeläbi helistajale telefoni vahendusel tervishoiuteenust.
- 2.2. **Helistaja** – inimene, kes on helistanud Perenõuandla perearsti nõuandetelefonile, nõustunud käesolevate üldtingimuste ja isikuandmete töötlemise tingimustega ning on avaldanud soovi, et Perenõuandla osutaks talle telefoni teel tervishoiuteenust. Helistaja võib küsida konsultatsiooni nii anonüümselt, kui ka isikustatult.
- 2.3. **Nõustaja** – perearsti nõuandetelefoni arstist või õest nõustaja, kes on registreeritud Terviseameti tervishoiutöötajate registris.
- 2.4. **Tervishoiuteenus** – Perenõuandla poolt telefoni vahendusel pakutav konsultatsioon haiguse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja raviks, mille eesmärgiks on hoida helistaja head tervist ja tõsta tema elukvaliteeti. Lisaks annab Perenõuandla telefoni teel juhiseid esmase abi andmiseks ning infot tervisekorraldust puudutavate küsimuste kohta.
- 2.5. **Patsiendiportaal** – e-tervise patsiendiportali infosüsteem, mis asub veebilehel <https://id.digilugu.ee/> ja mille pidajaks on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Uus-Tatari tn 25, 10134 Tallinn). Patsiendiportaaliga seotud küsimuste korral võib ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 794 3943 või e-posti aadressil abi@tehik.ee.
- 2.6. **GDPR** – Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2016/679, 27. aprill 2016, füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus).
- 2.7. **Isikuandmed** – Igasugune teave tuvastatud või tuvastatava füüsilise isiku („andmesubjekti“) kohta; tuvastatav füüsiline isik on isik, keda saab otseselt või kaudselt tuvastada, eelkõige sellise identifitseerimistunnuse põhjal nagu nimi, isikukood, asukohateave, võrguidentifikaator või selle füüsilise isiku ühe või mitme füüsilise, füsioloogilise, geneetilise, vaimse, majandusliku, kultuurilise või sotsiaalse tunnuse põhjal.
- 2.8. **Terviseandmed** – füüsilise isiku füüsilise ja vaimse tervisega seotud isikuandmed, sealhulgas temale tervishoiuteenuste osutamist käsitlevad andmed, mis annavad teavet tema tervisliku seisundi kohta.
- 2.9. **Kehtiv seadusandlus** – Kõik kehtivad Euroopa Liidu õigusaktid ning kõik kehtivad Eesti Vabariigi õigusaktid, sealhulgas, kuid mitte ainult, GDPR-i riigisisesed rakendusaktid, mis kehtivad helistajaga sõlmitud tervishoiuteenuse lepingu ajal või hakkavad kehtima pärast vastava lepingu sõlmimist; järelevalveasutuste soovitusel ja juhised, sealhulgas, kuid mitte ainult, Eesti Andmekaitse Inspektsiooni, Euroopa Andmekaitse Nõukogu ja direktiivi 95/46/EÜ artikli 29 alusel loodud Euroopa Andmekaitse töörühma poolt antud soovitusel ja juhised.
- 2.10. **Töötlemine** – Isikuandmete või nende kogumitega tehtav automatiseeritud või automatiseerimata toiming või toimingute kogum, nagu kogumine, dokumenteerimine, korrastamine, struktureerimine, säilitamine, kohandamine ja muutmine, päringute tegemine, lugemine, kasutamine, edastamine, levitamise või muul moel kättesaadavaks tegemise teel avalikustamine, ühitamine või ühendamine, piiramine, kustutamine või hävitamine.

- 2.11. **Vastutav töötaja** – Füüsiline või juriidiline isik, avaliku sektori asutus, amet või muu organ, kes üksi või koos teistega määrab kindlaks isikuandmete töötlemise eesmärgid ja vahendid. Isikuandmete töötlemise tingimuste tähenduses on helistaja isikuandmete vastutav töötaja Perenõuandla.
- 2.12. **Volitatud töötaja** – Füüsiline või juriidiline isik, avaliku sektori asutus, amet või muu organ, kes töötleb isikuandmeid vastutava töötaja nimel.

3. ÜLDSÄTTED

- 3.1. Perenõuandla pakub tervishoiuteenuse korras konsultatsiooni nii anonüümsele helistajale, kui ka isikustatud helistajale. Konsultatsioon on kättesaadav alljärgnevatel aegadel:
 - 3.1.1. Anonüümne konsultatsioon eesti ja vene keeles on kättesaadav esmaspäevast pühapäevani ööpäevaringselt. Anonüümne konsultatsioon inglise keeles on kättesaadav esmaspäevast pühapäevani ajavahemikul 15:00-17:00. Juhul, kui kõnele vastav nõustaja valdab muud helistajale arusaadavat keelt, võib vastastikusel kokkuleppel suhtlus helistaja ja nõustaja vahel toimuda selles keeles.
 - 3.1.2. Isikustatud konsultatsiooni osutatakse esmaspäevast reedeni ajavahemikul 08:00-22:00 ning reedest alates kell 22:00 kuni pühapäevani kell 22:00 ööpäevaringselt. Eeltoodud aegadel on isikustatud konsultatsioon kättesaadav nii eesti kui ka vene keeles.
- 3.2. Perenõuandla poolt osutatav tervishoiuteenus peab vastama arstiteaduse ja õendusteaduse üldisele tasemele tervishoiuteenuse osutamise ajal ja seda tuleb osutada korrektselt.
- 3.3. Helistaja saab aru, et Perenõuandla poolt osutatava teenuse kvaliteet võib sõltuda sellest, kas teenust osutatakse isikustatud helistajale või anonüümsele helistajale. Anonüümsele helistajale nõu andmisel puudub nõustajal juurdepääs Patsiendiportaali, mistõttu tugineb nõustaja poolt antav nõu üksnes helistaja poolt antud sümptomite kirjeldusele. Sümptomipõhisel nõustamisel kasutab nõustaja meditsiinilist algoritmi.
- 3.4. Isikustatud helistajale nõu andmisel põhineb nõustaja abi nii helistaja poolt antud sümptomite kirjeldusele, kui ka Patsiendiportaalist helistaja kohta kättesaadavatele andmetele.
- 3.5. Isikustatud konsultatsiooni teenuse saamiseks võimaldatakse helistajale oma isiku tuvastamist kasutades selleks Mobiil-ID või Smart-ID rakendust.
- 3.6. Isikustatud konsultatsiooni korral kohustub nõustaja tegema helistajale antud nõuannete kohta sissekande Patsiendiportaali. Anonüümse konsultatsiooni korral kogub Perenõuandla üksnes statistilisi andmeid, nagu näiteks vanus, sugu ja helistaja poolt antud sümptomikirjeldus.
- 3.7. Perenõuandla tagab, et nõustajateks on üksnes arstid ja õed, kes on kandnud Terviseameti tervishoiutöötajate registrisse.
- 3.8. Kõik Perenõuandla nõuandetelefonile saabunud kõned salvestatakse koos helistaja telefoninumbriga. Sellekohane info on teenuset tutvustavas sissejuhatavas häälteates helindatud. Kui helistaja ei ole nõus kõne salvestamisega, siis kohustub helistaja koheselt kõne lõpetama ning Perenõuandlal ei ole võimalik talle tervishoiuteenust osutada.

4. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE LEPINGU SÕLMIMINE JA TERVISHOIUTEENUSE HIND

- 4.1. Helistades perearsti nõuandetelefonile, teavitatakse helistajat esmalt pakutavast teenusest, seejärel edastatakse kõnehinna info (helistajale antakse info, et täpse hinna oma kõneminuti maksumuse kohta saab ta küsida oma telefonioperaatorilt) ning seejärel tutvustab end nõustaja eesnimega.
- 4.2. Tervishoiuteenuse osutamise leping loetakse helistaja ning Perenõuandla vahel sõlmituks hetkel, mil helistaja alustab vestlust nõustajaga anonüümsest või tuvastab enda isiku isikustatud konsultatsiooni teenuse saamiseks Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil.

- 4.3. Tervishoiuteenuse osutamise lepingu sõlmimiseks lugemisele loetakse, et helistaja on põhjalikult tutvunud käesolevate üldtingimuste ja isikuandmete töötlemise tingimustega, ta on saanud tervishoiuteenuse osutamise tingimustest aru ning nõustunud nendega.
- 4.4. Kõiki helistajaid koheldakse võrdselt, see tähendab, et kõnekeskus suunab saabunud kõne nõustajale üldises järjekorras. Häirekeskuse poolt perearsti nõuandetelefonile suunatud kõned teenindatakse ootejärjekorras.
- 4.5. Perenõuandla võib käesolevaid tervishoiuteenuse üldtingimusi ning isikuandmete töötlemise tingimusi aeg-ajalt ja vastavalt vajadusele uuendada. Seetõttu soovime tingimustega tutvuda alati enne perearsti nõuandetelefonile helistamist. Ajakohased ja kehtivad perearsti nõuandetelefoni üldtingimused, sh isikuandmete töötlemise tingimused, on kättesaadavad perearsti nõuandetelefoni veebilehel www.1220.ee.
- 4.6. Perearsti nõuandetelefoni anonüümne ja isikustatud konsultatsioon on helistajale tasuta. Helistajal tuleb tasuda vaid kõneminuti hind vastavalt tema telefonioperaatori kehtestatud hinnakirjale.

5. VASTASTIKUNE KOOSTÖÖ

- 5.1. Nõustajad ja helistajad on kohustatud üksteisesse suhtuma lugupidamisega ning üksteise väärikut austavalt.
- 5.2. Helistaja teeb nõustajaga parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd. Parima tervishoiuteenuse saamiseks teavitab helistaja oma parima arusaama järgi nõustajat kõigist asjaoludest, mille teadmine on vajalik tervishoiuteenuse osutamiseks, sealhulgas oma tervisest, haiguse kulust, teistest haigustest, kasutatavatest ravimitest ja ebatervislikest harjumustest. Seejuures kohustub helistaja osutama Perenõuandla nõustajale kaasaabi, mida nõustaja teenuse osutamiseks vajab.
- 5.3. Kui nõustaja leiab, et tal ei ole piisavalt informatsiooni helistaja tervisliku seisundi kohta, et anda telefoni teel soovitusi koduseks raviks või on kõne käigus ilmnunud, et helistaja vajab tervishoiutöötaja poolt läbivaatamist, annab nõustaja soovitusi pöörduda tervishoiutöötaja või –osutaja poole läbivaatuseks ning võib keelduda täiendavate soovitusete andmisest koduseks raviks.
- 5.4. Tervishoiuteenuse osutamise kohta, sh kõne jooksul saadud andmete kui ka nõustaja poolt antud soovitusete kohta, teeb nõustaja helistaja kohta sissekande patsiendiportaali tingimused, et helistaja on oma isiku tuvastanud. Anonüümse helistaja puhul sissekannet patsiendiportaali ei tehta.
- 5.5. Nõustaja ei või helistajale konsultatsiooni käigus lubada paranemist kindla aja jooksul.
- 5.6. Nõustajal on õigus keelduda helistajale uuringutulemuste ja -analüüside vastuste selgitamisest kui ta leiab, et selleks ei ole helistaja digiloos piisavalt informatsiooni või andmed ei anna terviklikku vaadet küsitava asjaolu kohta.
- 5.7. Helistajal on õigus endale tervishoiuteenuse osutamist helisalvestada, kui see ei takista tervishoiuteenuse osutamist ning sellest on enne salvestamise alustamist teavitatud tervishoiuteenust osutavat nõustajat.
- 5.8. Perenõuandla, sh nõustaja, hoiab saladuses tervishoiuteenuse osutamisel teatavaks saanud andmed helistaja isiku, terviseseisundi ja eraelu kohta. Vastavalt seadusele tohib Perenõuandla saladuse hoidmise kohustusest mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda juhul, kui andmete avaldamata jätmisel võib helistaja oluliselt kahjustada ennast või teisi inimesi.

6. HELISTAJA NÕUSOLEK TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEKS

- 6.1. Perenõuandla osutab helistajale tervishoiuteenust üksnes tema nõusolekul. Perearsti nõuandetelefonile helistades ning oma sümptomite kirjeldamisele asudes loetakse, et helistaja on andnud teadlikult nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks. Kui helistaja on otsustanud enne

- sümptomite kirjeldamisele asumist oma isiku tuvastada Mobiil-ID või Smart-ID rakenduste abil, siis loetakse, et helistaja on andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks isikustatud kujul.
- 6.2. Isikustatud konsultatsiooni teenust ei saa osutada isikutele, kelle isikusamasust ei ole võimalik vahetult kõne alguses tuvastada Mobiil-ID või Smart-ID rakenduste abil (sh piiratud teovõimega helistajad, helistaja lähedased, lapsed, hooldatavad, eestkostetavad jm).

7. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMISE TINGIMUSED

7.1. Üldsätted

- 7.1.1. Käesolevad isikuandmete töötlemise tingimused kohalduvad, kui helistaja on avaldanud soovi saada Perenõuandla perearsti nõuandetelefoni teel isikustatud konsultatsiooni tervishoiuteenuse osutamise korras. Kui helistaja soovib saada konsultatsiooni anonüümselt, siis Perenõuandla ei kogu isikuandmeid GDPR-i mõttes. Perenõuandla kogub anonüümse helistaja kohta statistilisi andmeid, nagu näiteks, sugu, vanus ja helistaja sümptomikirjeldus.
- 7.1.2. Perenõuandla tagab helistaja isikuandmete, sh terviseandmete töötlemise kooskõlas kehtiva seadusandlusega, eelkõige kooskõla GDPR-iga.
- 7.1.3. Kõik perearsti nõuandetelefonile saabuvad kõned salvestatakse koos helistaja telefoninumbriga. Sellekohane info on teenust tutvustavas sissejuhatavas häälteates helindatud. Kui helistaja ei ole nõus kõne salvestamisega, siis kohustub helistaja koheselt kõne lõpetama ning Perenõuandlal ei ole võimalik talle tervishoiuteenus osutada. Perenõuandla säilitab telefonikõnede salvestisi 5 aastat, misjärel need hävitatakse.

7.2. Töötlemise eesmärgid ja õiguslikud alused

- 7.2.1. Perenõuandla töötleb helistaja isikuandmeid üksnes kindlaksmääratud eesmärkidel ja kehtivast seadusandlusest tuleneva õigusliku aluse alusel.
- 7.2.2. Helistades perearsti nõuandetelefonile ning avaldades soovi isikustatud tervishoiuteenuse saamiseks, töötleb Perenõuandla helistaja isikuandmeid helistajale tervishoiuteenuse osutamiseks. Isikuandmete töötlemise õiguslikuks aluseks on tervishoiuteenuste korraldamise seadus.
- 7.2.3. Tervishoiuteenuse osutamise eesmärgil töötleb Perenõuandla helistaja tuvastamist võimaldavaid andmeid nagu nimi ja isikukood ning tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke andmeid, sealhulgas terviseandmeid. Tervishoiuteenuse osutamisel töötleb Perenõuandla ka helistaja kontaktandmeid, kui helistaja on esitanud kaebuse Perenõuandla tervishoiuteenuse osutamise kohta või kasutanud mõnda isikuandmete töötlemisega seotud õigust. Perenõuandla kasutab kontaktandmeid kaebusele ja/või helistaja päringule vastamiseks.
- 7.2.4. Perenõuandla salvestab tervishoiuteenuse osutamist kajastava telefonikõne tervishoiuteenuse kvaliteedi kontrollimiseks ning telefonikõne salvestamise ja salvestise säilitamise õiguslikuks aluseks helistaja ja Perenõuandla vahel sõlmitud tervishoiuteenuse osutamise leping.
- 7.2.5. Perenõuandla ei edasta helistaja isikuandmeid, sh terviseandmeid kolmandatele isikutele, v.a. ulatuses, mis on lubatud kehtiva õiguse alusel.

7.3. Isikuandmete edastamine ja Töötlemine Volitatud Töötlejate poolt

- 7.3.1. Perenõuandlal on kehtiva seadusandluse alusel õigus kasutada isikuandmete töötlemisel volitatud töötlejaid. Perenõuandla volitatud töötlejad, kes võivad helistaja

isikuandmeid töödelda on Perenõuandla IT-teenuste osutajad (näiteks serveriteenuse pakkujad, IT tarkvara arendajad).

- 7.3.2. Helistajale tervishoiuteenuse osutamisel edastab Perenõuandla helistaja terviseandmed ja muid teenuse osutamise käigus kogutud andmeid (sh kõnekäigus tekkivaid tervisega seotud andmeid) kehtiva õiguse alusel e-tervise patsiendiportaali infosüsteemi, mis asub veebilehel <https://id.digilugu.ee/> ja mille vastutav töötleja on Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus (registrikood 70009770, aadress Uus-Tatari tn 25, 10134 Tallinn). Patsiendiportaali seotud küsimuste korral võib ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 794 3943 või e-posti aadressil abi@tehik.ee.
- 7.3.3. Tervishoiuteenuse osutamisel võib Perenõuandla vastavalt vajadusele võtta vastu helistaja terviseandmed kehtiva õiguse alusel ka pildipanga kaudu, mille vastutav töötleja on Sihtasutus Eesti Tervishoiu Pildipank (registrikood 90007945, aadress Puusepa 8, 51014 Tartu Eesti), kui see on vajalik helistajale tervishoiuteenuse osutamiseks. Pildipangaga seotud küsimuste korral võib ühendust võtta Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskuse kasutajatoega telefonil +372 5331 8888 või e-posti aadressil abi@pildipank.ee.
- 7.3.4. Perenõuandla võib tervishoiuteenuse osutamisel edastada helistaja isikuandmeid, sh raviandmeid ja kõnesalvestisi Eesti Haigekassale (Eesti Haigekassa, registrikood 74000091, aadress Lastekodu tn 48, 10144 Tallinn) kui helistaja on esitanud kaebuse, mille andmed kuuluvad edastamisele Eesti Haigekassale. Lisaks võib Eesti haigekassa kõnesalvestisi nõuda ka ravikindlustusrahade efektiivse ja otstarbeka kasutamise kontrollimise eesmärgil. Haigekassaga seotud küsimuste korral võib ühendust võtta Eesti Haigekassaga telefonil +372 669 6630 või e-posti aadressil info@haigekassa.ee.
- 7.3.5. Helistaja isikuandmete vastutav töötleja on üldjuhul siiski Perenõuandla (registrikood 11053086). Perenõuandla jääb helistaja ees täielikult vastutavaks selle eest, et volitatud töötlejad töötleks isikuandmeid kehtiva seadusandluse kohaselt.
- 7.3.6. Perenõuandla kasutab volitatud töötlejana üksnes selliseid koostööpartnerid, kes on võtnud kohustuse töödelda isikuandmeid kooskõlas käesolevate isikuandmete töötlemise tingimustega ja kehtiva õigusega.

7.4. Isikuandmete säilitamine

- 7.4.1. Perenõuandla ei säilita isikuandmeid kauem, kui see on lähtuvalt isikuandmete töötlemise eesmärgist või kehtiva seadusandluse alusel vajalik.
- 7.4.2. Üldreeglina säilitab Perenõuandla helistajaga seotud isikuandmeid, sh kõnesalvestist kuni viis aastat peale helistaja kõne.
- 7.4.3. Üksikasjaliku teabe saamiseks isikuandmete säilitamise tähtaegade kohta, tuleb helistajal võtta ühendust alltoodud jaotises „Kontaktandmed ja küsimused“ toodud kontaktandmetel.

7.5. Helistaja õigused

- 7.5.1. Helistajal on tema isikuandmete töötlemisel kõik kehtivast seadusandlusest tulenevad õigused, mh järgmised õigused:
 - 7.5.1.1. Juurdepääsuõigus: helistajal on õigus igal ajal küsida, kas Perenõuandlal on tema kohta isikuandmeid või mitte ning saada teavet selle kohta, milliseid isikuandmeid Perenõuandla helistaja kohta töötleb. Juurepääsuõiguse alusel on helistajal mh õigus nõuda telefonikõne salvestust, mille raames Perenõuandla helistajale tervishoiuteenust osutas;

- 7.5.1.2. õigus isikuandmete parandamisele: helistajal on õigus taotleda Perenõuandlalt oma isikuandmete täpsustamist või parandamist, kui need on ebapiisavad, puudulikud või valed;
 - 7.5.1.3. õigus vastuväidete esitamisele: helistajal on õigus esitada Perenõuandlale vastuväiteid oma isikuandmete töötlemise suhtes;
 - 7.5.1.4. õigus nõuda isikuandmete kustutamist: helistajal on õigus taotleda seaduses sätestatud juhtudel isikuandmete kustutamist;
 - 7.5.1.5. õigus piirata töötlemist: helistajal on õigus nõuda, et Perenõuandla piiraks helistaja isikuandmete töötlemist kehtiva seadusandluse alusel, näiteks kui Perenõuandla ei vaja helistaja isikuandmeid enam töötlemise eesmärkidel või kui helistaja on esitanud isikuandmete töötlemise suhtes vastuväite;
 - 7.5.1.6. õigus andmete ülekantavusele: helistajal on õigus ise saada Perenõuandlalt isikuandmeid, mida helistaja on ise Perenõuandlale esitanud ning mida töödeldakse helistaja nõusoleku alusel või helistajaga sõlmitud lepingu täitmiseks, kirjalikult või üldkasutatavas elektroonilises vormingus, ning, kui see on tehniliselt võimalik, nõuda, et Perenõuandla edastaks need andmed kolmandale teenusepakkujale;
 - 7.5.1.7. õigus esitada kaebus: kui helistaja leiab, et tema isikuandmete töötlemisel on rikutud tema õigusi kehtiva seadusandluse alusel, on helistajal õigus pöörduda nõudega Andmekaitse Inspektsiooni või kohtu poole.
- 7.5.2. Käesolevas peatükis loetletud helistaja õigused seoses helistaja isikuandmete töötlemisega ei ole absoluutsed õigused. Teatud juhtudel võivad teiste andmesubjektide õigused või Perenõuandla juriidilised kohustused piirata helistaja õigusi.
- 7.5.3. Perenõuandla isikuandmete töötlemisega kaasnevate õiguste teostamiseks või isikuandmete töötlemisega seotud taotluste esitamiseks, tuleb helistajal esitada digitaalallkirjastatud avaldus ning edastada see alltoodud jaotises „Kontaktandmed ja küsimused“ toodud kontaktandmetele. Koos digitaalallkirjastatud avaldusega kohustub helistaja tõendama, et telefonikõne tegijaks oli tema ning kõne tehti tema valduses olevalt telefonilt (number kuulub helistajale). Kui helistaja ei suuda tõendada, et kõne tegijaks oli tema, sh telefoninumber kuulub talle, ei saa Perenõuandla helistaja taotlust täita.

7.6. Isikuandmete turvalisuse tagamine

- 7.6.1. Perenõuandla kohustub tagama isikuandmete töötlemise turvalisuse, eesmärgiga kaitsta isikuandmeid tahtmatu või volitamata töötlemise, avalikuks tuleku või hävimise eest.
- 7.6.2. Võttes arvesse teaduse ja tehnoloogia viimast arengut ja rakendamise kulusid ning isikuandmete töötlemise laadi, ulatust, konteksti ja eesmärke, samuti töötlemisest tulenevaid füüsiliste isikute õigusi ja vabadusi ähvardavaid erineva tõenäosuse ja suurusega ohte, rakendab Perenõuandla isikuandmete töötlemisel asjakohaseid tehnilisi ja korralduslikke meetmeid Isikuandmete turvalisuse tagamiseks.

8. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

8.1. Perenõuandlal, sh nõustajal, on õigus keelduda tervishoiuteenuse osutamisest, kui:

- 8.1.1. puudub arstiteaduslik põhjendus soovitud sisuga tervishoiuteenuse osutamiseks;

- 8.1.2. helistaja soovib saada teenust, mille osutamine tooks helistaja tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine;
- 8.1.3. nõustaja erialane ettevalmistus ei võimalda anda soovitusi, mida helistaja telefoni teel osutatava teenuse raames soovib saada;
- 8.1.4. helistaja taotleb tervishoiuteenuse osutamist tingimustel, mis on vastuolus käesolevate üldtingimustega;
- 8.1.5. helistaja ei avalda nõustajale teenuse osutamiseks vajalikku teavet või rikub talle käesolevatest üldtingimustest tulenevat kaasabi osutamise kohustust;
- 8.1.6. nõustajal ei ole võimalik helistajaga temale arusaadavas keeles suhelda ning helistaja ei suuda ennast piisavas ulatuses väljendada tervishoiuteenuse osutaja poolt aktsepteeritavates keeltes, mistõttu võib teenus osutada helistajale ebasobivaks või tervisele ohtlikuks;
- 8.1.7. helistaja käitub nõustaja suhtes ebaviisakalt;
- 8.1.8. helistaja ja nõustaja vahel tekkinud konflikti tõttu on vajalik konsulteeriva nõustaja vahetamine.

9. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE LEPINGU LÕPPEMINE

- 9.1. Helistaja ja tervishoiuteenuse osutaja vahel tekkinud tervishoiuteenuse osutamise leping loetakse lõppenuks arvates tervishoiuteenuse osutatuks lugemisest või kõne lõppemisest. Helistajal on õigus kõne lõpetada igal ajal.
- 9.2. Tervishoiuteenuse osutaja võib kõne lõpetada üksnes mõjuval põhjusel. Mõjuvaks põhjuseks loetakse aluseid, mille puhul kõiki asjaolusid arvestades ei saa eeldada tervishoiuteenuse osutamise jätkamist. Eelkõige on sellisteks mõjuvateks põhjusteks üldtingimuste 8. peatükis sätestatud asjaolud.

10. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

- 10.1. Helistajal on õigus:
 - 10.1.1. saada vajalikku tervishoiuteenust vastavalt tervishoiuteenuse osutaja võimalustele;
 - 10.1.2. saada õpetust oma haigusega toime tulemiseks, tervise hoidmiseks ja parandamiseks;
 - 10.1.3. nõuda, et tervishoiuteenuse osutaja hoiab tema terviseseisundit, ravi ja eraelu puudutava teabe konfidentsiaalsena (välja arvatud juhtudel, kus tervishoiuteenuse osutajal on õigusaktidest tulenev teabe avaldamise kohustus);
 - 10.1.4. teada temaga tegeleva nõustaja nime;
 - 10.1.5. esitada tekkinud rahulolematuse tõttu kaebusi või teha ettepanekuid tekkinud probleemide kohta ning saada nende kohta tagasisidet vastavalt üldtingimuste punktile 12;
 - 10.1.6. pöörduda tervishoiuteenuse osutaja tegevuse kohta hinnangu saamiseks riigiasutustesse (nt Terviseamet, Tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjon, Andmekaitse Inspektsioon).
- 10.2. Helistajal on kohustus teavitada nõustajat kõigist asjaoludest, mis võivad olla olulised või mõjutada terviseseisundit või tervishoiuteenuse osutamist (sh kroonilised haigused, nakkushaigused, kahjulikud harjumused jmt).
- 10.3. Tervishoiuteenuse osutajal on kohustus:
 - 10.3.1. kuulata helistaja ära;
 - 10.3.2. teavitada helistajat tema terviseseisundist ja koduse ravi võimalustest või vajadusest pöörduda teise tervishoiuteenuse osutaja poole;

- 10.3.3. vajaduse korral suunata suuliselt helistaja teise eriala spetsialisti juurde, tehes vastavasisulise märke Patsiendiportaali;
 - 10.3.4. dokumenteerida nõuetekohaselt helistajale tervishoiuteenuse osutamine ning säilitada vastavad dokumendid virtuaalselt.
- 10.4. Juhul kui helistajal on kahtlusi nõustaja antud soovitustes, on tal võimalik pöörduda mõne teise nõustaja poole teise arvamuse saamiseks, mille eesmärk on anda hinnang:
- 10.4.1. helistajale soovitatud ravimi või tervishoiuteenuse vajalikkusele,
 - 10.4.2. selgitatud alternatiivide ja oodatavale mõjule ning tervishoiuteenuse osutamise seotud riskide kohta.

11. PERENÕUANDLA VASTUTUS

- 11.1. Perenõuandla ja nõustaja vastutavad oma kohustuste süülise rikkumise eest, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning helistaja teavitamise kohustuse rikkumise eest.
- 11.2. Perenõuandla ja nõustaja vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama helistaja, välja arvatud juhul, kui helistajale tervishoiuteenuse osutamine on jäetud nõuetekohaselt dokumenteerimata või puudub helisalvestis.
- 11.3. Helistaja kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg on viis aastat alates ajast, mil ta sai teada Perenõuandla või nõustaja poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest.

12. TAGASISIDE JA KAEBUSED

- 12.1. Kui helistaja ja Perenõuandla vahel tekib seoses tervishoiuteenuse osutamisega erimeelsusi, siis lahendatakse see läbirääkimiste teel ja ilma kolmandaid isikuid kaasamata. Kui kokkuleppe saavutamine ei õnnestu, lahendatakse vaidlus Tallinnas, Harju Maakohtus, Eesti Vabariigi õiguse alusel.
- 12.2. Helistaja saab esitada tervishoiuteenuse osutamisega seotud tagasisidet, kaebusi ja ettepanekuid suuliselt või kirjalik Perenõuandlale, Eesti Haigekassale või Terviseametile. Kaebuse esitamine on võimalik alljärgnevalt:
 - 12.2.1. Perenõuandlale suuliselt helistades perearsti nõuandetelefoni numbrile 699 9691 või kirjalikult veebilehe www.1220.ee elektrooniliselt täidetaval vormil;
 - 12.2.2. Eesti Haigekassale kirjalikult edastades e-kirja aadressile info@haigekassa.ee;
 - 12.2.3. Terviseametile kirjalikult veebilehe <https://www.terviseamet.ee/et/node/1384> elektrooniliselt täidetaval vormil.
- 12.3. Soovitatav on esitada kaebus esmalt Perenõuandlale, selliselt on tagatud kaebuse lahendamine kõige kiiremal ja efektiivsemal viisil. Kui kaebuse esitamine Perenõuandlale ei too helistajale soovitud tulemust, siis on helistajal õigus pöörduda Eesti Haigekassa või Terviseameti poole sõltuvalt kaebuse sisust.
- 12.4. Perenõuandla menetleb ja vastab kaebustele vaid siis, kui kaebaja avaldab kaebuses oma isiku ja tõendab, et kõne, millega seoses kaebus esitatakse, on tehtud kaebaja poolt ja tema valduses olevalt telefonilt (number tõestatud kaebajale kuuluv). Anonüümsetele ja tuvastamata isikute kaebustele ei vastata.
- 12.5. Helistaja poolt Perenõuandlale esitatud kaebus registreeritakse Perenõuandla poolt viivituseeta.
- 12.6. Perenõuandla vastab esitatud kaebusele 5 tööpäeva jooksul alates kaebuse registreerimisest. Perenõuandla esitab kaebusele vastuse e-posti teel, v.a. siis, kui kaebus on esitatud anonüümselt või kaebuses on sõnaselgelt vastusest loobutud.

13. KONTAKTANDMED JA KÜSIMUSED

- 13.1. Kui helistajal on küsimusi või taotlusi, siis tuleb võtta ühendust Perenõuandlaga. Isikuandmete töötlemisega seotud küsimuste korra soovitame ühendust võtta Perenõuandla andmekaitse spetsialistiga telefoni, e-posti või posti teel.
- 13.2. Perenõuandla kontaktandmed on:
Ärinimi: Arstlik Perenõuandla OÜ;
Aadress: Suur-Ameerika tn 18a, Tallinn;
Telefon: 699 9691;
E-post: info@1220.ee;