

Haigla

## JUHEND

	Allkiri	Ees- ja perekonnanimi	Ametikoht	Kuupäev
Kinnitas:	allkirjastatud digitaalselt	Priit Tampere	juhatuse esimees	kuupäev digitaalallkirjas
Omanikud:		Krista Valdvee	koostööteenuste juht	
		Kätlin Venderström	kvaliteediteenistuse juht	
Koostas:		Kaarin Sarapuu	kvaliteedispetsialist	30.05.2022

## PATSIENDI ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

### EESMÄRK

Patsiendi õiguste ja kohustuste juhendi (edaspidi juhend) eesmärgiks on SA Viljandi Haigla (edaspidi ka haigla) patsientide teavitamine nende õigustest ja kohustustest.

### KEHTIVUS

Juhend kehtib haigla kõigis struktuuriüksustes.

### VASTUTUS

Juhendit muudetakse vastavalt vajadusele ja juhendi ülevaatamine toimub vähemalt üks kord kahe aasta jooksul koostööteenuste juhi ja kvaliteediteenistuse juhi poolt, kes viivad vajadusel sisse muudatused.

### TEGEVUSKIRJELDUS

1. Raviprotsessi parimaks kulgemiseks ning segaduste vältimiseks on oluline, et osapooled on teadlikud oma õigustest ning sellest, mida neilt oodatakse.
2. Iga spetsialist saab anda nõu või selgitusi vaid oma pädevuse piires.
3. **Patsiendil on õigus:**
  - 3.1. saada kvaliteetset tervishoiuteenust tõenduspõhiste ravimeetodite ja -vahendite piires;
  - 3.2. saada igakülgset teavet oma tervise seisundi, ravivõimaluste ja -tulemuste kohta;
  - 3.3. osaleda raviplaani koostamisel ja valida olemasolevatest endale sobivaim raviviis (v.a psühhiaatrilise abi seadus § 11 ja § 17);
  - 3.4. keelduda tervishoiuteenusest seadusega ettenähtud piires ja saada teavet keeldumise võimalikest tagajärgedest enda tervisele (v.a psühhiaatrilise abi seadus § 11 ja § 17);
  - 3.5. taotleda kirjalikult teise arsti arvamust või arstliku konsiiliumi kokkukutsumist, kui tal tekivad kahtlused diagnoosis, ravi tõhususes või raviga seotud riskide suhtes;
  - 3.6. kogeda väärikat ja lugupidavat kohtlemist;
  - 3.7. olla kindel, et tema isiku- ja terviseandmeid hoitakse saladuses;

- 3.8. avaldada rahulolu ja rahulolematust ning teha ettepanekuid haiglasisesse tagasiside postkastidesse;
- 3.9. pöörduda SA Viljandi Haigla juhatuse poole juhul, kui ta ei ole rahul osutatud tervishoiuteenuse kvaliteediga;
- 3.10. pöörduda kaebusega tervishoiuteenuse osutamise suhtes Terviseameti, Eesti Haigekassa, õiguskantsleri või tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjoni poole (vastavad kontaktandmed on väljas osakondade infostendidel).

#### **4. Parima ravitulemuse nimel ootame Teilt, et:**

- 4.1. annate tervishoiuteenuse osutajale kogu tervise seisundisse puutuva informatsiooni ja osutate kaasabi, mida teenuse osutamiseks vajatakse;
- 4.2. arvestate Teile planeeritud ajaga ning teatate varakult, kui teenusest loobute (v.a psühhiaatrilise abi seadus § 11 ja § 17);
- 4.3. arvestate, et raviprotsess võib võtta loodetust kauem aega;
- 4.4. kohtlete kaaspatsiente ja personali lugupidavalt ning arvestate nende õigustega;
- 4.5. hoiate saladuses Teile teatavaks saanud andmeid kaaspatsientide isiku, eraelu ja tervise kohta;
- 4.6. teavitate tekkinud probleemidest haigla töötajaid;
- 4.7. järgite isikliku hügieeni nõudeid ja osakonna kodukorda;
- 4.8. külastajate vastuvõtmisel arvestate teiste patsientide huvidega.

### **SEOTUD DOKUMEMENDID**

KHA/2 Klienditeeninduse standardi rakendamise kord

### **KASUTATUD ALLIKAD**

Võlaõigusseadus

Psühhiaatrilise abi seadus

Sotsiaalministri 15.12.2004 määrus nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“