

SÄÄNTÖKIRJA TERVEYSPAL- VELUT

YLEISLÄÄKÄRIPALVELUT JA
AJOTERVEYTEEN LIITTYVÄT
LAUSUNNOT
2017



Vantaa
Vanda

	SIVU
1. SOVELTAMISALA	4
2. MÄÄRITELMÄT	4
3. KUNNAN VELVOITTEET	6
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVA	7
4.1 ASIAKKAAN OIKEUSSUOJA	7
4.2 OIKAISU/HYVITYS	7
4.3 VAHINGONKORVAUS	8
4.4 MATKAKUSTANNUKSET	8
5. HAKEUTUMINEN PALVELUNTUOT- TAJAKSI JA SÄHKÖISEN PALVELU- SETELIJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ	8
5.1 YRITYKSEN TIETOJEN YLLÄPITO	9
5.2 PALVELUTAPAHTUMIEN KIRJAUS JA OIKEELLISUUS	9
5.3 AUTOMAATTINEN TILITYS	9
6. VEROTUS	10
6.1 TULOVEROTUS	10
6.2 ARVONLISÄVEROTUS	10
7. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET EDELLYTYKSET JA VAADITTAVAT ASIAKIRJAT	10
8. PALVELUN LAATUVAATIMUKSET	12
8.1 TOIMINTAYMPÄRISTÖ	13
8.2 HENKILÖSTÖ	13
8.3 PALVELUN SISÄLLÖN VAATIMUKSET	14
8.4 VAADITTAVA RAPORTOINTI, VALVONTA JA LAADUN HALLINTA	14
8.5 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA DOKUMENTOINTI SEKÄ ARKISTOINTI	14

8.6 LASKUTUS	15
8.7 VAKUUTUSTURVA	16
9. SALASSAPITO – JA VAITIOLOVELVOLLISUUS	16
10. PALVELUSETELIPALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	17
11. PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA SISÄLTÖ	17
12. SÄÄNTÖKIRJA SITOVUUS	19
13. LISÄTIEDOT	19
14. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	20
LIITTEET	21

1. SOVELTAMISALA

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Vantaan kaupungin terveysterveyspalvelut järjestää palvelusetelillä yleislääkärin vastaanottopalveluita ja ajoterveyteen liittyviä lausuntokäyntejä vantaalaisille asukkaille sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa Vantaan terveysterveyspalvelut asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Vantaan terveysterveyspalvelut velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjaan määriteltyjä velvoitteita ja kriteereitä.

2. MÄÄRITELMÄT

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- 1) **palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastuussa olevan kunnan myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistävoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämässä sosiaali- ja terveysterveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveysterveyspalvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle perustuu yleislääkärin vastaanoton osalta terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään hoidontarpeen arvioon. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja palveluseteliportaalista. Palveluseteliportaali osoitteessa <https://parastapalvelua.fi> on lista Vantaan terveysterveyspalveluiden hyväksymistä palveluseteli-tuottajista.

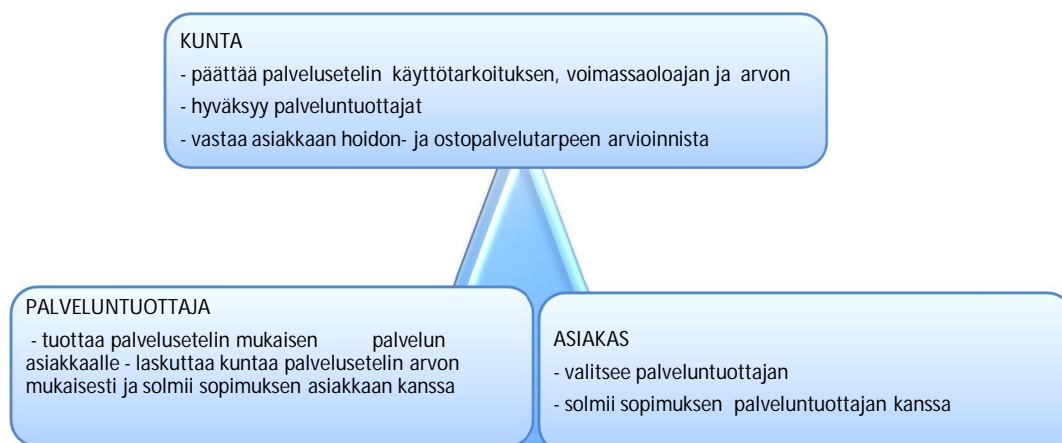
Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta osoitteesta www.vero.fi.

- 2) **tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Kunta määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelistä annetun lain (569/2000) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Koh-

tuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

- 3) **omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämä palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4) **asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palveluseteli yleislääkärin vastaanottoa tai ajoterveyteen liittyvää lääkärissä käyntiä varten. Palveluseteli on henkilökohtainen.
- 5) **palveluntuottajalla** tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa, valittua toimittajaa tai yksityistä terveydenhuollon palveluja tuottavaa yksikköä (hoitolaitos), jonka Vantaa terveystalot on päätöksellään hyväksynyt palvelusetelituottajaksi.
- 6) **sähköisellä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä** (PSOP) tarkoitetaan valtakunnallista tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee potilasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa. PSOP-järjestelmän internetsivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi.

Kuva 1. **Palvelusetelijärjestelmän osapuolten tehtävät, vastuut ja roolit.**



3. KUNNAN VELVOITTEET

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn kahden (2) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat kunnalle.

Kunnan on pidettävä luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista. Hyväksytyt palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa osoitteessa: <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>. Kunta on velvollinen neuvomaan asiakasta palvelusetelin käytössä.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on toimitettava palvelutapahtuman päättyessä tallennettavaksi kunnan omaan tietojärjestelmään Vantaan terveystietojen ilmoittamalla tavalla. Tähän käytäntöön tulee muutos siinä vaiheessa, kun sähköisten potilastietojärjestelmien tiedonsiirto ja yhteys Kanta-arkistoon tulee mahdolliseksi. Mikäli palveluntuottaja ei toimita potilasasiakirjatietoja sovitulla tavalla viimeistään 14 vuorokauden sisällä potilaan palvelutapahtuman päättymisestä, palveluntuottajalta voidaan periä takaisin toimenpiteistä

maksettu palvelusetelin arvo. Potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa koskevat ratkaisut perustaa.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää kirjallisesti hyväksymisen peruuttamista.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVA

Asiakkaalla on oikeus saada kunnalta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä muulla tavoin järjestettävän vastaavan palvelun asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Vantaan terveystalouksille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle.

4.1 ASIAKKAAN OIKEUSSUOJA

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Terveystalouksien on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan ja lainsäädännön määräyksiä ei noudateta.

4.2 OIKAISU/HYVITYS

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virhe-

tä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

4.3 VAHINGONKORVAUS

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Vantaan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toiminsa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

4.4 MATKAKUSTANNUKSET

Asiakkaalla ei ole oikeutta sada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

5. HAKEUTUMINEN PALVELUNTUOTTAJAKSI JA SÄHKÖISEN PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu Vantaan kaupungin käyttämän sähköisen palveluseteliportaalin avulla. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät yrittäjät hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus.

Hyväksytyt palveluntuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalissa osoitteessa: <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>.

Palveluntuottajan tunnistautuminen ensimmäisen kerran ja hakemuksen sähköinen allekirjoittaminen järjestelmässä tehdään verohallinnon Katso- pääkäyttäjätunnusten avulla.

Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone käytössään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

5.1 YRITYKSEN TIETOJEN YLLÄPITO

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan voimassaolevat yhteystiedot, palveluntiedot ja hinnastot tulee näkyä asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

5.2 PALVELUTAPAHTUMIEN KIRJAUS JA OIKEELLISUUS

Palveluntuottaja kirjaa kaikki palvelutapahtumat sähköiseen palvelusetelijärjestelmään (PSOP). Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

5.3 AUTOMAATTINEN TILITYS

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, josta sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohertaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

6. VEROTUS

6.1 TULOVEROTUS

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus.

Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

6.2 ARVONLISÄVEROTUS

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Verohallinto on antanut Terveyden- ja sairaanhoidon arvonlisäverotuksesta ohjeen 19.12.2013 (diaarinumero A160/200/2013).

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia

7. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET EDELLYTYKSET JA VAADITTAVAT ASIAKIRJAT

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottajan sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki 1233/2006 § 5) tehdään kolmen kuukauden välein. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi), jolloin tarkistus sujuu automaattisesti. Yrityskohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Tilaajavastuun järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse.

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVIn tai Valviran todistukset rekisteriin kuulumisesta tai Vantaan kaupungin hallintopäätös).

Alla olevassa taulukossa on listattu palveluntuottajilta vaadittavia todistuksia ja lausuntoja hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

PAKOLLISET ASIAKIRJAT	TOIMITETTAVAT	Tilaajavastuu	Liitedoku- mentti (pdf)
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)		x	
Ennakkoperintärekisteri		x	
Kaupparekisteriote		x	
Potilasvakuutustodistus		x	
Tapaturmavakuutus		x	
Työl-vakuutusote		x	
Työehtosopimus		x	
Työnantajarekisteri		x	
Työterveyshuolto		x	
Vastuuvakuutustodistus		x	
Veromaksutiedot		x	
TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT			
AVIn tai Valviran todistus yksityisten terveyspalveluiden antajien rekisteriin			x

kuulumisesta		
Hygieniakäytännön kuvaus		x
Lääkehoitosuunnitelma		x
Omavalvontasuunnitelma		x
Palvelukuvaus		x
Rekisteriseloste (henkilötietolaki 10§). (Rekisteriseloste laaditaan Vantaan kaupungin rekisteriselostepohjaan, joka löytyy Vantaan kaupungin palveluseteliä koskevalta internet sivulta)		x
Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus (vaaditaan vastuuhenkilön)		x

8. PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

Palveluntuottajan antamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottaja noudattaa hyvää diagnostisten tutkimusten ja erikoislääkärien palveluiden käytäntöä. Asiakastyön laadun mittarina käytetään valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden sisältöä ja määrää.

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa sääntökirjassa mainituista vaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Vantaan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Vantaan terveystalouksille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Vantaan sosiaali- ja potilasasiainjohtajaan. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi olla yhteydessä myös palveluntuottajan nimettyyn potilasasiainjohtajaan. Kahdella tai useammalla toimintayksiköllä voi olla

myös yhteinen potilasasiamies.

Palveluntuottajan tulee informoida Vantaan terveystalouksia asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa selvitykset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista ja niiden perusteella tehdyistä ratkaisuista puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Vantaan terveystalouksien ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

8.1. TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Palveluntuottajan toimintaympäristössä on voitava liikkua esteettömästi. Vastaanotto- ja yleisötilat tulee olla toiminnan kannalta riittävän väljät ja turvalliset asiakkaan kannalta. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palveluntuottajalla on oltava pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys.

8.2. HENKILÖSTÖ

Vakinaisen henkilökunnan ja sijaisten tulee täyttää terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstöluettelo tulee täydentää jatkuvasti niin, että se on aina ajantasainen. Rekisteröintinumero tulee löytyä Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (<https://julkiterhikki.valvira.fi>). Yksittäisiä ammatinharjoittajia ei tulkita alihankkijoiksi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että hoitoa toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että asiakas saa palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottajan tulee myös ilmoittaa, millä muilla kieliä palvelua voidaan toteuttaa. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuollon täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti.

8.3 PALVELUN SISÄLLÖN VAATIMUKSET

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen hoitoon ja tarkoitukseen, joka myöntämispäätöksessä on määritelty. Palveluseteliä ei voi käyttää etävastaanottoon. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan hoitopalautteen annetusta hoidosta viiden (5) arkipäivän sisällä Vantaan terveystalouden kanssa sovitulla tavalla ja jatkossa Kelan kanta-arkistoon tallennettuna sairaskertomuksena. Hoitopalautteen tulee olla terveystalouden käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan. Hoitopalautteita seurataan ja jos hoitopalaute puuttuu, kunta voi pidättäytyä maksun suorituksesta tai periä palvelusetelin arvon palveluntuottajalta.

8.4 VAADITTAVA RAPORTOINTI, VALVONTA JA LAADUN HALLINTA

Palveluntuottajan on ilmoitettava oma-aloitteisesti lähettäjätaholle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista, kuten toiminnan lopettamisesta, toiminnan pitkäaikaisesta keskeyttämisestä, vastuuhenkilön vaihtumisesta ja yhteystietojen muuttumisesta. Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja dokumentoi sen. Palveluntuottaja luovuttaa asiakaspalautekyselyt lähettäjätaholle pyydettäessä. Palveluntuottajalla on systemaattinen laadunseuranta ja korjausmenetelmät poikkeamien ehkäisemiseksi. Palveluntuottajan tulee informoida toiminnasta vastaavaa terveystaloutta asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida toiminnasta vastaavaa terveystaloutta palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkioikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Palveluntuottajan tulee päivittää palveluseteliportaalissa tietojään siten, että ne ovat aina ajan tasalla. Palveluseteliportaalista löytyy Vantaan kaupungin hyväksymät palveluntuottajat ja hinnasto. Palveluntuottajan on mahdollista korottaa PSOP-järjestelmään ilmoittaman hinnaston hintoja vuosittain (kalenterivuoden alusta). Palveluntuottajan on mahdollista alentaa hintojaan milloin tahansa kalenterivuoden aikana tekemällä PSOP:ssa uuden hinnaston ja lähettämällä sen kunnalle hyväksyttäväksi.

8.5 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA DOKUMENTOINTI SEKÄ ARKISTOINTI

Palvelusetelilain mukaan Vantaan kaupunki toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Vantaan kaupungin antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista. Vaikka Vantaan kaupunki on rekisterinpitäjä, säilyttää palveluntuottaja syntyneet asiakirjat niin kauan kuin palvelusetelihankintasuhde Vantaan terveystalouden kanssa on voimassa.

Palveluntuottaja ei saa luovuttaa tässä hankintasuhteessa syntyneitä asiakirjoja tai potilastietoja kolmansille osapuolille, vaan palveluntuottajan on tarvittaessa käännyttävä Vantaan terveystietopalveluiden puoleen. Palveluntuottajalla on oltava nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjoja käsitellessään, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Palveluntuottajan tulee pitää palveluseteliasiakkaiden tiedoista henkilötietolain mukaista asiakasrekisteriä kuten muidenkin asiakkaidensa tiedoista. Palveluntuottajalla on käyntikohtainen dokumentointi potilaan käyntitapahtumista.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten, että asiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottajan ylläpitämä rekisteri on kaupungin rekisterin osarekisteri. Osarekisteriselosteen laatiminen ja ajan tasalla pitäminen on palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta kaupungin lukuun.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Päättäneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää kaupungin käyttöön pyydettyä tai viimeistään palvelusetelihankintasuhteen päättyessä. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja kaupungin ilmoittamassa muodossa. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja.

8.6 LASKUTUS

Asiakkaan perumattomista käynneistä palveluntuottaja ei voi laskuttaa Vantaan kaupunkia.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Sitä ei voi käyttää etukäteen eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kun-

nan talousjärjestelmään.

Palveluseteliä voi käyttää vain tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen hankintaan.

8.7 VAKUUTUSTURVA

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

9. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS

Palvelusetelillä palvelua tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin vantaan terveystalouden palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta palvelusetelillä tuotettavia palveluita tuottaessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja ja terveystaloudet sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin tässä sääntökirjassa mainittuihin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa senkin jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä järjestettävää palvelua.

10. PALVELUSETELIPALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

Vantaan kaupungin terveystalolla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko osittain tai kokonaan antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Terveystalolla on oikeus peruuttaa palveluntuottajaksi hyväksyminen yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla, jos terveystalot päättää luopua palvelusetelin käytöstä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja. Terveystalot tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää kirjallisesti hyväksymisen peruuttamista.

11. PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA SI-SÄLTÖ

Palveluseteli myönnetään yleislääkärin vastaanottokäyntiä (20 minuuttia) tai ajoterveyteen liittyvän todistuksen saamiseksi tarvittavaa vastaanottokäyntiä varten.

1. Yleislääkärin vastaanoton palveluseteli on tarkoitettu lähtökohtaisesti omalääkäriltömälle potilaalle, jonka tulisi päästä yleislääkärin vastaanotolle alle 21 päivässä hoidon tarpeen arvion perusteella eikä

terveysasemalla ole tarjota potilaalle aikaa. Palveluseteli tarjotaan potilaille, joiden asian arvioidaan olevan hoidettavissa 1-2 vastaanottokäynnillä. Laboratorio- ja röntgenkulut eivät sisälly palvelusetelin hintaan

2. Palveluseteliä tarjotaan ajoterveyteen liittyvien lausuntojen vastaanottokäynteihin. Ajoterveyteen liittyvä palvelu koskevat pääsääntöisesti tilanteita, joissa haetaan ensimmäistä ajokorttia, korotetaan ajokorttiryhmää ryhmästä 1 (henkilöauto, mopo, moottoripyörä, traktori) ryhmään 2 (kuorma- tai linja-auto) tai uudistetaan ajokorttia 70 vuoden ikäisenä. Lisäksi ajo-oikeuden säilyttämiseksi ryhmän 2 osalta tulee lääkärinlausunto toimittaa kahden kuukauden sisällä siitä, kun henkilö täyttää 50 vuotta.

Potilaalle myönnetään terveysasemalla hoidon tarpeen yhteydessä yksi palveluseteli. Jos potilaan hoito tai määrätyt tutkimukset vaativat toisen vastaanottokäynnin, potilaalle voidaan myöntää toinen vastaanottokerta uudella palvelusetelillä PSOP- ohjelman muutossäännön kautta. Asiakas maksaa toisesta käynnistä uuden omavastuusuuden.

Palvelusetelin voimassaoloaika on 21 vrk sen myöntämispäivästä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa kaupunkia palvelusetelin voimassaoloajan päättymisen jälkeen annetusta palvelusta.

Palvelusetelillä ostetulla vastaanottokäynnillä palveluntuottaja voi määrätä seuraavia laboratoriotutkimuksia: PVK, Crp, K, Na, Gluk, Krea, TSH. Asiakas ohjataan näytteenottoon HUS- laboratorion näytteenottopisteeseen. Palveluntuottajan laboratoriossa ei näytteitä voida ottaa tai asiakas kustantaa nämä näytteet itse. (Liite 1, lähete HUS-laboratorioon)

Palvelusetelillä ostetulla vastaanottokäynnillä ei voida määrätä kuvantamistutkimuksia.

PALVELUSETELIN ARVON MÄÄRITTELY

Vantaan kaupunki tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain.

Palvelusetelin arvo vuonna 2017:

- yleislääkärin vastaanotto 45,00 euroa
- ajoterveyteen liittyvä lausunto 20,00 euroa

Ilmoitettu hinta on kokonaishinta, joka sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut (sisältää myös toimisto- ja lausuntokulut, myös tutkimustulosten tulkinnan ja kommentoinnin.

Asiakkaan laboratoriokustannukset HUS- laboratoriossa otettuna maksaa Vantaan terveyspalvelut.

12. SÄÄNTÖKIRJAN SITOVUUS

Lähehtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupungin terveystalvet ilmoittavat palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä terveystalvetuihin kirjallisesti neljäntoista (14) päivän kuluessa muutostalvetuoksen lähehtämisestä. Mikäli terveystalvetuihin ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.

Kaupunki varaa oikeuden jatkossa päättää milloin tahansa halutessaan lopettaa kyseessä olevien palvelujen järjestämisen palvelusetelillä joko kokonaan tai osittain.

12.1 Sääntökirjasta aiheutuvat erimielisyydet

Tästä sääntökirjasta aiheutuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti sopimuspuolten välisissä neuvotteluissa. Mikäli yhteisymmärrykseen kaupungin ja palveluntuottajan välillä ei päästä neuvotteluissa, erimielisyys ratkaistaan Vantaan käräjäoikeudessa noudattaen Suomen lakia.

13. LISÄTIEDOT

Lisätietoja Vantaan terveystalvetuiden yleislääkäripalvelujen ja ajoterveyteen liittyvien lausuntojen palvelusetelistä antaa

Terveystalvetupäällikkö Pertti Sopenen

puh. 050 3044830

pertti.sopenen@vantaa.fi

14. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja hänen toimintaansa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja -ohjeita.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
Terveys huoltolaki (1326/2010)

Laki asiakasmaksuista (734/1992)

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)

Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Potilasvahinkolaki (585/1986)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset

Kuluttajansuojalaki (38/1978)

Vahingonkorvauslaki (412/1974)

Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)

Arvonlisäverolaki (1501/1993)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Laki julkisista hankinnoista (348/2007)

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (STM 30.3.2009/298)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)

Muu lainsäädäntö, viranomais määräykset ja -ohjeet

Lähetä HUS laboratorioon



Vantaa
Vanda