

Terveysasemien lääkäripalvelujen palveluseteli

Palvelukuvaus

Helsingin kaupunki, sosiaali ja terveystoimiala (jäljempänä ”Tilaaaja”) hankkii Palveluntuottajan tiloissa toteutettavia yksittäisiä lääkärikäyntejä ja niihin liittyviä perustason kuvantamis- ja laboratoriokoepalveluita. Palveluun kuuluu kuvantamis- ja laboratoriokokeiden vastaukset, näihin reagointi, mahdolliset lähetteet, lääkemääräykset ja muut jatkotoimet.

Palveluohjaus perustuu aina tilaajan tekemään hoidon tarpeen arviointiin. Arvion perusteella Tilaaaja antaa asiakkaalle palvelusetelin ja Palveluntuottajan ajanvarauksen yhteystiedot ja ohjeet, miten toimia ajan varaamiseksi. Ensisijaisesti palvelusetelin piiriin harkitaan sellaisia asiakkaita, joiden terveysongelman arvioidaan ratkeavan yhdellä vastaanottokäynnillä. Vastaavasti monisairaaita tai paljon palveluita tarvitsevat asiakkaat eivät välttämättä sovellu palvelusetelin piiriin. Palveluseteliin kuuluvan käynnin vastaanottoaika ei ole ajallisesti rajattu. Tilaaajan intressi on, että palvelusetelin piiriin ohjataan potilaita, joiden hoitaminen onnistuisi.

Tulkkipalvelun kohdalla tarve arvioidaan palveluseteliä myöntäessä. Tulkkipalvelun kohdalla palveluntuottaja järjestää itse tarvittavan tulkkaukspalvelun vastaanotolle. Vastaanottoaika on 1,5 x verrattuna vastaanottoon ilman tulkkia.

Asiakkaalla on mahdollisuus valita mikä tahansa palvelusetelin piirissä oleva Palveluntuottaja, jonka kunta on hyväksynyt.

Tilaaajan tavoite on ohjata palveluntuottajille lääkärin vastaanoton tarvitsevia tavanomaisia yleislääketieteellisiä potilaita. Oletusarvo on, että potilas tarvitsee lääkärin fyysisen vastaanoton, mutta harvoin laboratorio- ja kuvantamistutkimuksia.

Palveluntuottaja tarjoaa potilaalle lääkärinvastaanoton ja siihen mahdollisesti liittyvät laboratorio- ja röntgentutkimukset, sekä asianmukaiset lähetteet ja reseptit. Lisäksi, mikäli laboratorio- tai röntgentutkimuksia otetaan, palveluntuottajan vastuulla on reagoida näihin tuloksiin ja viestiä näistä potilaalle asianmukaisesti. Palvelun tulee olla lääketieteellisesti perusteltua ja laadukasta. Mikäli potilaan asia ei ratkea yhdellä vastaanottokerralla tai se ei ole ratkaistavissa tällä hoitomuodolla, potilaan jatkohoidon onnistuminen on varmistettava palveluntuottajan toimesta. Mahdollinen jatkohoito ei kuulu tämän palvelun hintaan.

Röntgenkuvien läheteiden ja lausuntojen, sekä laboratoriokokeiden tietojen ja tulosten tulee siirtyä potilaan tekstien ohella Kanta-arkistoon myös palveluntuottajan toimesta. Röntgenkuvien tulee olla jatkossa saatavilla HUS PACS-järjestelmän kautta jatkokäyttöä varten. EKG:n osalta löydökset tulee kuvata potilaskertomukseen.

Palvelun osalta rekisterinpitäjäys on järjestäjällä. Tilaaajan palveluntuottajalle ohjaamien potilaiden potilastiedoista muodostuu järjestäjän osarekisteri. Palvelusetelipotilailla käytetään ostovaltuutusjärjestelmää, jolloin potilaan potilaskertomustiedot siirtyvät Palveluntuottajalta suoraan Kanta-arkistoon Tilaaajan rekisteriin. Palveluntuottaja tekee kustakin käynnistä rakenteisesti jaotellun

potilaskertomuksen. Kertomus sisältää tulosyyn, esitiedot, nykytilan, suunnitelman ja diagnoosin (ICD-10). Lisäksi tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja röntgentutkimuksista vastauksineen, määrättyistä resepteistä ja lähetteistä. Tilaaja ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja.

Potilaista, jolla ei ole palveluseteliä Tilaajan toimesta, ei makseta korvauksia Palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee ehdottomasti tarkastaa palvelusetelijärjestelmästä, että potilaalla on voimassa oleva palveluseteli.

Sukupuolitautien osalta on huomattava, että Tilaajalla on tähän oma prosessinsa. Sukupuolitautitutkimusten osalta kyse on lähinnä johonkin ensisijaisesti muusta syystä hoidettavan vaivan yhteydessä syntyvän sukupuolitaudin poissulkeminen tarpeeseen.

Pateista, luomista ja ihomuutoksista Tilaajalla on oma toimintaohjeensa, jota tulee noudattaa potilaita jatkohoitoon ohjatessa. Tilaaja ei hoida kosmeettisia ongelmia, eikä näitä tule lähettää Palveluntuottajalle eikä erikoissairaanhoidon jatkohoitoa varten.

Palveluntuottajan ei tule lähtökohtaisesti ohjata potilaita omiin maksullisiin palveluihinsa.

PKV-lääkkeitä määrätessään Palveluntuottajan tulee tarkastaa reseptikeskuksesta potilaan PKV-lääkkeiden käyttö ja harkittava tarkkaan PVK-lääkkeiden tarve.

Koska tässä palvelussa on kyse nimenomaan ja ensisijaisesti lääkärin fyysisestä vastaanotosta, edellytetään Palveluntuottajalta potilaan fyysistä tutkimista kliinisesti relevantissa laajuudessa. Palvelussa on edellytyksenä yleislääkäritasoinen tutkiminen ja hoito huolimatta siitä, miten palveluntuottajan sisäinen raja-alue eri sairauksien osalta on järjestetty. Yleislääketieteellisen potilaan tutkimusvalikoimaan kuuluvat mm gynekologinen tutkimus, proktoskopia, korvien, nenän ja kurkun arviointi, sinuscan tutkimus ja neurologinen tutkimus. Patit ja kyhmyt tulee palpoida ja erilaiset ihomuutokset kuvata sanallisesti. Trombosoitunut pukama tulee avata ja tyhjentää. Kierukan poistaminen, silloin kun se katsotaan tarpeelliseksi, kuuluu myös vastaanotolla tehtäviin toimenpiteisiin.

Palveluntuottajan on järjestettävä ajanvaraus niin, että Tilaajan asiakas saa yhteyden Palveluntuottajaan saman päivän aikana arkena klo 8 – 20. Palveluntuottaja voi tarjota useampia eri yhteystapoja, mutta vähimmäisvaatimus on ajanvarausnumero, josta ei muodostu asiakkaalle lisäkuluja.

Asiakkaan on päästävä hoitoon 3 arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Mikäli asiakas niin haluaa, voi hän tuki valita tulla myöhemminkin.

Raportointi ja laatusot

Palveluntuottajan tulee raportoida kuukausittain:

- Palvelun vasteaika
 - Asiakkaan yhteydenoton (asiakas varaa ajan Palveluntuottajan ajanvarauksesta) ja lääkärikäynnin välinen aika
 - Lääkärikäynnin ja lisätutkimusten valmistumisen välinen aika

- Lääkärikäynnin ja jatkotoimenpiteiden välinen aika
- Kuvantaminen (määrä + tutkimus)
- Laboratoriokokeet (määrä + tutkimukset eriteltynä)
- Käyntisytyt (ICD10)
- Asiakastytyväisyys (sovitaan erikseen, miten mitataan)

Sanktioitavat

Potilasasiakirjamerkintöjen on oltava laadullisesti hyviä. Potilasasiakirjamerkintöjen tulee sisältää rakenteisesti kirjatut tulossyn, esitiedot, nykytila ja suunnitelma sekä diagnoosi (ICD-10). Lisäksi tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja röntgen -tutkimuksista vastauksineen, määrättyistä resepteistä ja läheteistä. Tilaaja ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja.

Käynnistä ei makseta, jos seuraavissa tapauksissa käynti ei joko täytä tarkoitustaan tai johtaa lisäkäyntiin terveysasemalla

- potilasta ei ole tutkittu yleislääkäritasoisesti potilaan ongelman osalta kattavasti
- potilas ei ole saanut hoito-ohjeita
- jatkohoitosuunnitelma, jatkohoitoonohjaus, lab tai rtg-tutkimus, lähete, resepti tms on jätetty tekemättä
- erikoissairaanhoidon lähete palautuu, johtuen vaillinaisista tutkimuksista (tämän sopimuksen piiriin kuuluvista) tai lähetetekstin puutteista.

Palveluun sisältyvät tehtävät ja tutkimukset

- Lääkärin fyysinen vastaanotto
- Seuraavat laboratoriokokeet kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti perusteltuja: PVK, Crp, K, Na, (p-)Gluk, Krea, TSH, PLV, U-kemseula, EKG, PSA, La, Uraatti, pika-HCG, Klamydia ja Tippi
- Seuraavat röntgentutkimukset kun ne katsotaan tarpeellisiksi ja ovat lääketieteellisesti perusteltuja: Thorax ja raajojen natiivikuvat
- Koetulosten kertomisen puhelimitse asiakkaalle (tai mikäli asiakkaan kanssa toisin sovitaan, esimerkiksi tekstiviestillä)
- Mahdolliset lääkemääräykset, hoito-ohjeet, sairauslomatodistukset ja läheteet
- Toimisto-, ajanvaraus-, näytteenotto- yms. maksut ja palveluun liittyvät muut mahdolliset hallinnolliset kustannukset
- Sinusscan tutkimus, mikäli tämä arvioidaan tarpeelliseksi

- Nivelen, limapussin tai jänteen paikallishoito pistettävällä triamsinolon tai metyyliprednisoloni-
valmisteella, mikäli potilaan vaiva sitä lääketieteellisin perustein vaatii