

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yksiköille

KÄYTTÄMÄTTÄ JÄTETYSTÄ PALVELUSTA PERITTÄVÄ MAKSU

Voimassa	1.3.2024–28.2.2033
Korvaa	Käyttämättä jätetystä palvelusta perittävä maksu PYSY084, 22.6.2021 (HEL 2021-007674)
Luokka	talous
Asiasanat	asiakasmaksut, ajanvaraus, poisjänti, peruminen
Diaarinumero	HEL 2024-002181
Säännökset	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992) Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan päätös 30.1.2024 § 14 Terveysdenhuollon tasasuuruiset asiakasmaksut 1.3.2024 alkaen Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös 21.1.2020 § 5 Päihdehuollon asiakasmaksujen sakkomaksusta luopuminen päihdeavuhuollon siirtyessä terveydenhuollon alaiseksi toiminnaksi

1. Yleistä

Pysyväisohje on päivitetty käyttämättä jätetystä palvelusta perittävän maksun määrän muuttuessa 1.3.2024 alkaen (sosiaali-, terveys ja pelastuslautakunnan päätös 30.1.2024 14 §). Maksun suuruutta ei enää ilmoiteta ohjeessa euromääräisenä, vaan ohjeeseen on lisätty viittaus, missä päivitetty maksun suuruus on ilmoitettu. Tällä pyritään vähentämään ohjeen päivitystarvetta pelkästään maksun suuruuden muuttumisesta johtuen. Lisäksi ohjeeseen on korjattu 1.1.2024 alkaen muuttunut toimintamalli laskujen korjauskäytäntöön liittyen.

2. Käyttämättä jätetystä palvelusta perittävä maksu

Asiakasmaksulain (734/1992) 3 §:n mukaan käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä asiakkaan tai hänen edustajansa varaamasta palvelusta voidaan periä maksu vain yli 18 vuotta täyttäneeltä. Maksun saa kuitenkin periä vain, jos maksun perimistä ei ole pidettävä kohtuuttomana, peruuttamatta jättämiselle ei ole hyväksyttävää syytä ja hyvinvointialue on varauksen yhteydessä ilmoittanut mahdollisuudesta periä maksun sekä antanut ohjeet ajan tai paikan peruuttamiseksi ennalta. Kullonkin voimassa oleva maksu löytyy pysyväisohjeesta 046 (terveydenhuollon asiakasmaksut).

Mikäli hyvinvointialue on asiakkaan tai tämän edustajan aloitteesta varannut asiakkaalle vastaanottoajan, maksun periminen edellyttää lisäksi ohjeiden antamista kirjallisesti sekä sitä, että asiakasta tai tämän edustajaa muistutetaan asiakkaalle varatusta ajasta. Kirjallinen

22.2.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY084

ohjeistus voidaan antaa myös esim. tekstiviestin tai sähköpostin muodossa tai toimittaa se Maisaan.

Sääntely koskee Helsingin sotepeassa vain terveydenhuollon palveluihin varattuja vastaanottoaikoja, eli kaikkia terveydenhuollon palveluiden itsenäisiä vastaanottoja sekä tutkimus- tai hoitokäyntejä terveydenhuollon palveluissa sekä niitä vastaavista etäyhteydellä toteutetuista palveluista. Käyttämättä jätetystä palvelusta peritään maksu myös sellaisista vastaanottoajoista, jotka ovat muutoin sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan päätöksellä tai asiakasmaksulain perusteella maksuttomia.

Maksu peritään seuraavista avoterveydenhuollon terveydenhuollon ammattihenkilön antamista palveluista:

- lääkärin ja hoitajan vastaanotolta
- fysioterapeutin, toimintaterapeutin tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön vastaanotolta
- hammaslääkärin, suuhygienistin ja hammashoitajan vastaanotolta
- erikoissairaanhoidon avohoidon käynneiltä
- koulu- ja opiskeluterveydenhuollon vastaanotolta
- edellä mainittujen etävastaanottoajoilta

Asiakkaalle voidaan lähettää lasku käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä palvelusta kuulematta asiakasta ensin. Asiakkaalle on myös annettava mahdollisuus selvittää syy palvelun käyttämättä ja peruuttamatta jättämiseen, jos asiakas olisi oma-aloitteisesti yhteydessä asian selvittämiseen liittyen.

Maksua ei kuitenkaan peritä, jos:

- Hyvinvointialue ei ole varauksen yhteydessä ilmoittanut mahdollisuudesta periä maksua eikä ole antanut asiakkaalle tai tämän edustajalle ohjeita ajan tai paikan peruuttamiseksi ennalta. Tiedot tulee antaa asiakkaalle niin, että asiakas riittävästi ymmärtää niiden sisällön, ja lisäksi on huolehdittava siitä, että ajan tai paikan peruuttaminen tosi-asiallisesti ja teknisesti voi toteutua ohjeistetussa määräajassa.
- Asiakas on kutsuttu tietylle ikäryhmälle tarkoitettuun seulontaan tai joukkotarkastukseen taikka hampaiden ja suun tarkastukseen. Maksun saa kuitenkin periä sellaisissa tilanteissa, joissa hyvinvointialue on varannut asiakkaalle ajan sovittuun jatkohoitoon tai -tutkimukseen.
- Varattu aika ei jäänyt käyttämättä, vaan tilalle saatiin toinen asiakas.
- Varattu aika on peruutettu varattua aikaa edeltävänä päivänä ennen kello 16.00. Mikäli toimipiste ei ole viikonloppuisin avoinna ja/tai asiakkaan vastaanotolle saapumisen este on tullut äkillisesti, voidaan peruutus hyväksyä tehtäväksi myös myöhemmin.
- Peruuttamatta jättämiseen on muu hyväksyttävä syy, jollaisena pidetään mm. sellaista pakottavaa syytä, joka on tosiasiallisesti estänyt ajan peruuttamisen (toimipiste suljettu,

22.2.2024

PYSYVÄISOHJE

PYSY084

puhelinruuhka tms.) tai jos maksun periminen on kohtuutonta. **Kohtuuttomuus tulee arvioida ammattilaisen toimesta aina tapauskohtaisesti ennen asiakkaan kirjaamista poisjääneeksi vastaanotolta Apotissa.** Arvioinnissa huomioon tulee ottaa esimerkiksi asiakkaan nuori ikä, pitkittynyt vaikea elämäntilanne, kehitysvammaisuus, muistisairaus, neuropsykiatriset häiriöt, mielenterveysongelma tai muusta näihin rinnastettavasta erityisestä seikasta tai niistä johtuvasta huomaamattomuudesta, ajattelemattomuudesta tai tietämättömyydestä.

- Seuraavilta päihdepalvelujen terveydenhuollon asiakasmaksuilta: avovieroitus, opioidikorvaushoidon tarpeen arvio, opioidikorvaushoito ja C-hepatiittihoido (Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös 21.1.2020 § 5 Päihdehuollon asiakasmaksujen sakkomaksusta luopuminen päihdeavuhuollon siirtyessä terveydenhuollon alaiseksi toiminnaksi).

Mikäli asiakas kiistää sakkomaksun ja kyseessä ei ole esim. ajanvarauksessa tai jokin muu toiminnassa tapahtunut virhe, tulee asiakkaan olla yhteydessä Taloushallintopalveluihin (Talpa): arkisin klo 9–15 puh 09 310 25300. Talpa selvittää laskun perusteet toimipisteestä ja informoi asiakasta, mikäli lasku on perusteltu. Mikäli toimipiste katsoo, että lasku on asiakkaalle lähtenyt virheellisin perustein, ilmoittaa toimipiste tästä Talpaan, joka hyvittää toimipisteen pyynnöstä asiakkaalle virheellisesti lähetetyn laskun. Mikäli toimipiste on sitä mieltä, että laskun lähettämisen perusteet ovat olemassa, mutta asiakas edelleen kiistää laskun perusteen täyttää toimipiste lomakkeen Lomake: Te-590 ja toimittaa sen asiakasmaksupäätökset ja asiantuntijatuki yksikköön.

HUOM: suun terveydenhuollon osalta laskun selvittelystä ja korjauksesta vastaa kokonaisuudessaan suun terveydenhuolto itse. Mikäli suun terveydenhuolto on sitä mieltä, että laskun lähettämisen perusteet ovat olemassa, mutta asiakas edelleen kiistää laskun perusteen täyttää toimipiste lomakkeen Lomake: Te-592 ja toimittaa sen asiakasmaksu-päätökset ja asiantuntijatuki yksikköön

Maksu peritään toimeentulotukiasiakkailta samoin perustein kuin muiltakin potilailta.

Lisätietoja

Elina Karhunen, asiakasmaksupäätökset ja asiantuntijatuki, erityissuunnittelija, puh: 310 34353
Ulla Hautamäki, asiakasmaksupäällikkö, puh. 310 43604

Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@hel.fi

toimialajohtaja

hallintojohtaja

Juha Jolkkonen

Tiina Mäki