



KALAJOKI

Suun terveydenhuollon palvelusetelin
VIIDEN TAHDEN ELÄMÄÄ
sääntökirja 30.11.2021 alkaen

Perusturvalautakunta 09.09.2021 § 77



Sisällysluettelo

1. Yleistä palvelusetelistä.....	1
2. Palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat	1
3. Palvelusetelin myöntäminen	2
4. Palvelusetelin myöntämisen esteet	2
5. Palvelusetelin voimassaolo	2
6. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....	2
7. Palveluntuottajaa koskevat vaatimukset	3
7.1. Henkilöstö.....	3
7.2. Toimintaa koskevat vaatimukset	3
7.3. Palvelun sisältövaatimukset.....	4
8. Palvelusetelipalveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	4
9. Asiakkaan asema.....	5
10. Palvelusetelin arvo ja palveluiden hinnat	5
10.1. Palvelupakettien hinta	5
10.2. Palveluseteliarvon tarkistus	6
11. Palvelupaketin määrittely	6
11.1. Hampaan lohkeamahoidon palvelupaketit	6
12. Palvelutapahtumien kirjaaminen	7
13. Palvelun virhe	7
14. Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset	7
15. Laskutus	8
16. Hoitoon pääsystä ilmoittaminen.....	8
17. Palvelun peruuntuminen	8
18. Luotettava kumppani -palveluun liittyminen ja toimitettavat asiakirjat	8

Tilaajan velvoitteista suun terveydenhuollon palvelusetelin osalta vastaa suun terveydenhuollon yksikkö.

1. Yleistä palvelusetelistä

Määritelmät

Asiakas on 18 vuotta täyttänyt henkilö, jolla on kotikunta Kalajoen yhteistoiminta-alueella (Kalajoki ja Merijärvi).

Palvelunjärjestä ja tilaaja on Kalajoen kaupunki, Hyvinvointipalvelut, suun terveydenhuollon yksikkö.

Palveluntuottaja on yksityinen palveluntuottaja, joka täyttää suun terveydenhuollon palvelusetelitoiminnalle asetut vaatimukset. Kalajoen kaupunki hyväksyy palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain mukaisesti.

Palveluseteli on Kalajoen kaupungin suun terveydenhuollon palveluun oikeutetulle asiakkaalle myöntämä sitoumus (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelu-järjestelmässä, parastapalvelua.fi), jonka perusteella Kalajoen kaupunki korvaa hyväksymänsä palveluntuottajan antaman palvelun kustannuksista asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin suuruisen summan. Palvelusetelin arvon ylimenevä osa kustannuksesta on asiakkaan omavastuuosuutta, jonka asiakas maksaa itse palveluntuottajalle.

Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilityksineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyin tilityksineiston perusteella maksun kaupungilta asiakkaalle antamistaan palveluista.

2. Palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat

Suun terveydenhuollossa tehdyn hoidontarpeen arvion tai tutkimuksen perusteella 18-vuotta täyttäneelle asiakkaalle, jonka kotikunta on Kalajoen yhteistoiminta-alueella, voidaan tarjota palveluseteliä vaihtoehtona Kalajoen suun terveydenhuollossa järjestettävälle palvelulle hampaan lohkeaman hoidossa tai tarkastuskäynneissä.

Palvelusetelin käytön tarkoituksena on helpottaa ruuhkautunutta julkista suun terveydenhuoltoa. Hoidon tarpeen arvio tehdään pääsääntöisesti puhelimitse asiakkaan ottaessa yhteyttä Kalajoen suun terveydenhuoltoon. Hoidon tarve voidaan todeta myös vastaanottokäynnillä. Palvelusetelillä myönnettävät toimenpiteet ja niiden tarkemmat sisällöt on määritelty tässä sääntökirjassa [kohdassa 11 Palvelupaketin määrittely](#).

Asiakkaalle annetaan kirjallinen tai suullinen ohje palvelusetelin käytöstä. Asiakkaan tulee olla yhteydessä palveluntuottajaan kolmen (3) viikon kuluessa palvelusetelin myöntämispäivämäärästä lukien.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä. Siinä tapauksessa hänet ohjataan Kalajoen omiin palveluihin.

Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista.

3. Palvelusetelin myöntäminen

Palveluseteli voidaan myöntää, jos suun terveydenhuollon myöntämisperusteet täyttyvät, ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle. Palveluseteli on sidottu vuotuisen palvelustelimäärärahaan talousarviossa.

4. Palvelusetelin myöntämisen esteet

Asiakas ei täytä Kalajoen suun terveydenhuollon asettamaa kriteeriä palvelusetelin myöntämiselle.

Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta.

Asiakas haluaa kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänet tulee ohjata Kalajoen omiin palveluihin.

Asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestörekisterissä tai hänellä on potilasasiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa, tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan.

5. Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelin voimassaoloaika on 6 kuukautta myöntämispäivästä. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin sisältämien hoitotoimenpiteiden tekemiseen, palveluntuottajan tulee olla riittävän ajoissa yhteydessä tilaajaan, jotta palvelusetelin voimassaoloa voidaan jatkaa. Mikäli palvelusetelin voimassaolo on päättynyt, potilaan tulee ottaa yhteyttä Kalajoen suun terveydenhuoltoon uuden palvelusetelin myöntämiseksi.

6. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
Potilasvakuutuslaki 948/2019
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
GDPR sekä tietosuojalaki 1050/2018
Kuluttajansuojalaki (38/1978)
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)

7. Palveluntuottajaa koskevat vaatimukset

7.1. Henkilöstö

Palvelusetelin sisältämässä hoitosuunnitelmassa määriteltyjä toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista pätevyyttä. Rekisteröintinumero tulee löytyä Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (<https://julkiterhikki.valvira.fi>).

Hammaslääkärit

Palveluntuottaja toimittaa hakemuksessaan tiedot toiminnasta vastaavasta hammaslääkäristä. Hammaslääkäri tulee olla Suomessa laillistettu ja hänellä on oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti. Palveluseteliä käyttäviä asiakkaita hoitavien hammaslääkäreiden tulee olla Suomessa laillistettuja hammaslääkäreitä, joilla on oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti eikä itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta ole rajoitettu.

Hammaslääkärillä tulee olla avustava hammashoitaja toimenpiteitä tehtäessä potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Muu hoito- ja avustava henkilökunta

Palveluntuottajan henkilökunnalta, joka osallistuu palveluseteliä käyttävän asiakkaan hoitoon, edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista ammattitoiminnan edellyttämää koulutusta tai muuta riittävää pätevyyttä ja ammattitoiminnan edellyttämiä muita valmiuksia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä terveydenhoitoalan koulutus.

Henkilöstöluettelo

Palveluntuottaja toimittaa hakeutumisvaiheessa tilaajalle henkilöstöluettelon nimikkeineen ja koulutustietoineen.

7.2. Toimintaa koskevat vaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla lupaviranomaisen myöntämä lupa toiminnan harjoittamiseen.

Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä lain vaatimukset. Toimitilojen ja lääkinnällisten laitteiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Hoidossa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset (CE-merkintä).

Vastaanoton hygienian on oltava 'Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan mukainen (Ohjaus 22/2016, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Hannamari Välimaa).

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus ja potilasvahinkovakuutus.

Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma, joka toimitetaan hakemuksen liitteenä.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan Suomen Hammaslääkäriliiton eettisiä ja kollegiaalisia ohjeita.

Palveluntuottajan tulee hyväksyä, että tiedot palveluntuottajista ja hinnoista ovat julkisesti nähtävillä. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottajan kaikkien hammaslääkäreiden tulee tarjota palvelua samalla hinnalla. Hammaslääkärit eivät voi määrittellä yksilöllistä hinnastoa, elleivät he toimi omana yrityksenä. Omana yrityksenä toimivan hammaslääkärin tulee toimittaa tilaajalle erillinen tuottajahakemus voidakseen olla palveluntuottajana.

Palvelujensa markkinoinnissa palveluntuottajan edellytetään toimivan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen.

Palveluntuottaja nimeää palveluseteliasioista vastaavan yhteyshenkilön.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Kalajoen suun terveydenhuoltoon kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esim. palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, hoitoon pääsytiedot palveluntuottajien luettelon ylläpitäjälle) sekä tekemään lupaviranomaisen muutosilmoituksen kuntaan tietojen tai olosuhteiden muuttuessa. Muutoksista ilmoitetaan parastapalvelua.fi-portaalissa.

7.3. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön sekä hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin (Käypä hoito -suositukset). Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Palvelun tulee vastata sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Kun palveluseteli on myönnetty, asiakas valitsee palveluntuottajan tilaajan hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Asiakas ottaa yhteyttä hyväksytyyn palveluntuottajaan ja sopii hoidon ajankohdasta. Palveluntuottaja sitoutuu aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden viikon kuluessa palvelun tilaamisesta. Palveluseteli on voimassa kuusi (6) kuukautta setelin myöntämisestä.

Asiakas voi hankkia palvelusetelillä vain palvelusetelissä mainittuja toimenpiteitä. Palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan hoitosuunnitelmaan eivätkä hoitosuunnitelman muutostilanteisiin, ovat asiakkaan itsensä maksettavia palveluja. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden tuottamisesta ja korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta, antaa potilaalle tarvittavan informaation koskien hoitoa ja hoitoon valmistautumista sekä vastaa hoidosta ja hoidon jälkeisestä ohjeistuksesta. Sopimuksen ehdot määräytyvät palvelusetelituottajaksi hyväksyttäessä tämän sääntökirjan mukaisesti. Sopimus on kertaluonteinen ja se päättyy palvelun tultua tuotetuksi.

8. Palvelusetelipalveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomistaikaa, mikäli;

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja ei toistuvista, samasta asiasta tilaajalta tulleista kirjallisista reklamaatioista huolimatta korjaa tämän sääntökirjan vastaista toimintatapaansa kyseisessä asiassa
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammatinsa 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
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista

9. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelusetelin saanut asiakas valitsee hammaslääkärin ja vastaanoton Kalajoen kaupungin hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista. Lista Kalajoen kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista on nähtävillä parastapalvelua.fi –portaalissa.

Asiakkaalla on oikeus saada Kalajoen suun terveydenhuollosta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta julkisessa suun terveydenhuollossa. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Sopimus syntyy, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan ajanvarauksen.

Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä terveydenhuollon asiakasmaksukattoa. Matkakustannukset eivät sisälly palveluseteliin. Matkakustannuksista voi saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Vastaanottaessaan palvelusetelin asiakas antaa suostumuksensa siihen, että tapahtuman kirjaukset tehdään palveluntuottajan potilastietojärjestelmään sekä Kalajoen suun terveydenhuollon potilastietojärjestelmään.

10. Palvelusetelin arvo ja palveluiden hinnat

10.1. Palvelupakettien hinta

Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi yritys täyttää parastapalvelua.fi-portaalissa hakemuslomakkeelle palvelusetelipakettien hinnat. Yrityksen täytyy tarjota kaikkia suun terveydenhuollon palvelusetelille määriteltyjä palvelupaketteja. Annettujen hintojen tulee sisältää kaikki kustannukset; esimerkiksi toimistomaksua ei voi periä erikseen.

Palveluntuottajien perimät hinnat näkyvät tuottajakohtaisesti parastapalvelua.fi-portaalissa. Asiakkaan omavastuuosuus on palveluntuottajan laskuttaman hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus. Palautteen kirjoittaminen sisältyy palvelusetelin hintaan, mutta siihen ei käytetä asiakkaan hoitoaikaa.

10.2. Palveluseteliarvon tarkistus

Kalajoen perusturvalautakunta tarkistaa palvelusetelin arvon joka toinen vuosi 1.10. mennessä. Ensimmäinen tarkistus on vuonna 2023. Ilmoitettu hinta on kokonaishinta, joka sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut mukaan lukien mahdolliset toimistokulut.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kalajoen kaupungin viranomaiselle ja asiakkaalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen palvelunsa hintojen muutoksista.

11. Palvelupaketin määrittely

Asiakkaalle myönnetään ensisijaisesti palveluseteli LOH1. Setelin saanut asiakas hakeutuu valitsemaansa palvelun tuottajalle. Tutkittuaan potilaan palveluntuottaja määrittelee asiakkaan tarvitseman hoidon hammaslääketieteellisin perustein ja arvioi, vastaako ko. palveluseteli hoidon tarvetta. Palveluntuottajalla on mahdollisuus vaihtaa seteli parastapalvelua.fi -portaaliin tehtyjen määritysten mukaisesti toiseen palvelupakettiin (LOH2, LOH3, POISTO1 tai POISTO2), jos potilaan hoito sitä edellyttää. Tällöin alun perin myönnetty palvelupaketti jää käyttämättä.

11.1. Hampaan lohkeamahoidon palvelupaketit

Alla mainitut hinnat sisältävät 0 % arvonlisäveroa.

Tarkastuspaketti 50,00 €

- suun perustutkimus

Lohkeamapaketti 1 (LOH1), 60,00 €

- lohkeaman hoito, jossa ei tarvitse rakentaa kontaktia toiseen hampaaseen
- useimmiten SAA01 ja SFA10 tai SFA20
- sisältää tutkimuksen, puudutuksen (WX110, WX290) ja kattamisen (SGC10), paikkaushoidon tukitoimenpiteen (SFC01) sekä mahdollisen ikenen muotoilun

Lohkeamapaketti 2 (LOH2), 115,00 €

- lohkeaman hoito, joka vaatii yhden tai kahden hammaskontaktin rakentamisen
- SAA01 ja SFA20, SFA30
- sisältää tutkimuksen, puudutuksen (WX110, WX290) ja tarvittaessa röntgenkuvan (EB1AA), kattamisen (SGC10), paikkaushoidon tukitoimenpiteen (SFC01) sekä mahdollisen ikenen muotoilun

Lohkeamapaketti 3 (LOH3) 135,00 €

- lohkeaman hoito, joka vaatii kolmen tai useamman pinnan paikan
- SFA30
- sisältää tutkimuksen, puudutuksen (WX110, WX290) ja tarvittaessa röntgenkuvan (EB1AA), kattamisen (SGC10), paikkaushoidon tukitoimenpiteen (SFC01) sekä mahdollisen ikenen muotoilun

Hampaan poiston palvelupaketti 1 (POISTO1) 65,00 €

- tutkimus SAA01
- hampaan poisto (EBA00, EBA05)
- sisältää puudutuksen (WX110, WX290) ja röntgenkuvan (EB1AA)

Hampaan poisto palvelupaketti 2 (POISTO2), 100,00 tutkimus SAA01

- hampaan poisto (EBA05)
- sisältää puudutuksen (WX110, WX290) ja röntgenkuvan (EB1AA)

12. Palvelutapahtumien kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtumat eli potilaalle tehty hoitotoimenpiteet parastapalvelua.fi –portaaliin viiden vuorokauden sisällä palvelutapahtuman toteutumisesta.

Palvelutapahtumaa koskevat potilasasiakirjamerkinnät tehdään palveluntuottajan potilastietojärjestelmään. Koska Kalajoen kaupunki palvelun tilaajana on rekisterinpitäjä, tulee kirjaustiedot kopioida ja lähettää PDF-tiedostona Kalajoen suun terveydenhuoltoon suojattua sähköpostia käyttäen. Mahdolliset röntgenkuvat tulee lähettää tilaajalle pyydettyä CD-levyllä.

Tulosyy, diagnoosi ja toimenpiteet tulee olla kirjattuna. Kirjaustietoihin tulee sisältyä tiedot käytetyistä paikka-aineista, sidosaineesta, etsaushaposta ja mahdollisista pulpaa suojaavista aineista. Röntgenkuvien ottaminen ja niiden tulkinta tulee olla dokumentoituna. Käytettyjen aineiden ja materiaalien nimet tulee kirjata selkeästi, mieluiten kokonaan. Lisäksi tulee kirjata käytetyn puuduteaineen nimi ja käytetty määrä.

Mikäli asiakas haluaa tai tarvitsee hoitotapahtumasta kirjallisen tulosteen, on palveluntuottajan toimitettava se asiakkaalle kahden viikon kuluessa pyynnöstä. Palveluntuottajalla on lupa luovuttaa hoitotapahtumaa koskevat potilasasiakirjat asiakkaalle ilman tilaajan erillistä suostumusta.

13. Palvelun virhe

Virheellisen palvelun korvauskäytännöt sitovat palveluntuottajaa. Jos hampaan täyte joudutaan uusimaan alle 6 kuukautta paikkauksen jälkeen, tulee palveluntuottajan korjata hoito takuutyönä maksutta.

14. Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Tilaaja ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn. Tästä riippumatta palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajalle kuuden (6) kuukauden välein raportti sille tehdyistä reklamaatioista.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus Kalajoen vastaavalle hammaslääkärille suun terveydenhuoltoon sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle. Näitä ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen

potilasvakuutuskeskukseen.

15. Laskutus

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä, tästä tulee näkyä laskussa maininta.

Palvelutapahtuma siirtyy laskutettavaksi, kun se on kirjattu toteutuneeksi parastapalvelua.fi portaaliin. Parastapalvelua.fi järjestelmä kerää hyväksytyistä ja määräpäivään mennessä kirjatuihin palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston kuukausittain jälkikäteen. Laskutus tapahtuu koontilaskuna kuukausittain jälkikäteen palvelusetelipäätösten mukaisesti. Kalajoen kaupunki tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen edellyttäen, että tiedot ovat oikein ajan tasalla Kalajoen kaupungin osalta palvelua seuranneen kuukauden 6. päivään mennessä. Maksuehto on 21 päivää tilitysjonon päiväyksestä. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viite numeron. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa. Laskussa tulee olla portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja.

Palveluntuottaja laskuttaa potilaalta omavastuuosuuden sopimallaan tavalla. Jos potilas jättää maksamatta palveluntuottajan laskuttaman omavastuuosuuden, palveluntuottaja huolehtii itse maksuneuvotteiluista sekä mahdollisesta perinnästä. Kalajoen kaupunki ei vastaa potilaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää peruutuksen tekemättä tai peruuttaa ajan liian myöhään. Peruuttamattomasta ajanvarauksesta ei laskuteta tilaajaa. Asiakasta on informoitava siitä, milloin peruutuksen voi tehdä maksutta.

Hoidon keskeytyessä palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa tätä varten luodun palvelupaketin mukaisesti. Palveluntuottajan tulee toimittaa toteutuneen hoidon käytintiedot tilaajalle.

16. Hoitoon pääsystä ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee päivittää vähintään kuukauden välein hoitoon pääsytiedot parastapalvelua.fi-portaaliin.

17. Palvelun peruuntuminen

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, potilaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisessa. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä potilaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta potilaan kanssa.

18. Luotettava kumppani -palveluun liittyminen ja toimitettavat asiakirjat

Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi on palveluntuottajan tullut liittyä Luotettava kumppani -palveluun, josta saadaan Tilaajavastuulain edellyttämät tiedot.

Muut palvelusetelihakemukseen liitettävät asiakirjat tulee liittää parastapalvelua.fi -järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä kunnalle:

- aluehallintoviranomaisen tai Valviran myöntämä lupa antaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja
- todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- omavalvontasuunnitelma

Hakemuksen liitteenä toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun ottamatta todistusta Aluehallintoviranomaisen tai Valviran rekisteriin merkitsemisestä.