

108/07.01.04/2025

20.03.2025

Talous-vastuualue

Sosiaali- ja terveysministeriö
Kirjaamo

Viite: VN/35922/2023-STM-35

Vastaus tietopyyntöön asiakasmaksuja ja ensihoitopalvelua koskien

Sosiaali- ja terveysministeriö on lähettänyt hyvinvointialueille aiempaa tietopyyntöään täydentävän tietopyynnön koskien asiakasmaksuja ja ensihoitopalveluja. Ohessa hyvinvointialueen vastaukset kysymysnumeroittain.

1. Asiakasmaksulain 3 §:n mukaiset kriteerit käyttämättä jätetystä palvelusta perittävälle maksulle ovat erityisen kireät ja voivat aiheuttaa tilanteen, että maksua ei voida periä, vaikka se olisi kokonaisuus huomioiden perusteltua. Ensimmäisen momentin mukaan asiakkaille on annettava varauksen yhteydessä tiedot siitä, että ko. maksu voidaan periä ja antaa ohjeet ajan perumiseksi. Kaikissa hyvinvointialueen palveluissa ei asiakkaalle lähetetä erillistä viestiä ajan varaamisesta ja muistutusta varatusta ajasta. Tällöin asiakkaalle välitetään tieto suullisesti. Tyypillisessä tapauksessa asiakas toteaa perumattoman käynnin koskevan laskun saatuaan, ettei ole saanut tietoa maksusta tai pystynyt perumaan aikaa puutteellisen informaation vuoksi. Ei ole myöskään realistista, että kaikkien ajanvarausten yhteydessä tietoa informaation antamisesta kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään lain edellytyksen täyttymisen varmistamiseksi. Erityisen pulmallinen on pykälän toisen momentin vaatimus siitä, että hyvinvointialueen varatessa vastaanottojana tai paikan asiakkaan aloitteesta, on tieto annetaan erikseen kirjallisesti ja asiakasta muistutetaan varatusta ajasta ja paikasta. Tyypillisesti ajanvaraustilanteessa asiakkaalle kerrotaan aika puhelimitse tai kasvokkain tai se annetaan esim. paperilla. Käytännön toiminnan kannalta ei ole realistista, että jokaiselle asiakkaalle tällaisessa tilanteessa annetaan tiedot perumattoman käynnin maksun perimisestä erikseen kirjallisesti ja lähetetään vielä muistutus ajasta, joka voi olla esimerkiksi samana tai seuraavana päivänä. Säännöksen mukaiset keinot ovat käytössä, mutta eivät kaikissa palveluissa, kaikissa hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojärjestelmissä ja kaikissa ajanvaraustyypeissä. Säännöksen muotoilua tulisiikin väljentää ja mahdollistaa maksun periminen aiempaa väljemmin kriteerein.
2. Maksun perimistä arvioidaan tapauskohtaisesti. Hyvinvointialueen valtuusto on päättänyt palveluista, joissa maksu käyttämättä jätetystä ajasta/palvelusta peritään. Maksua ei edellisessä kohdassa kuvatulla tavalla pystytäkään perimään asianmukaisesti useissa tapauksissa asiakasmaksulain 3 §:n epätarkoituksenmukaisen jähmeen sääntelyn vuoksi.

108/07.01.04/2025

20.03.2025

Talous-vastuualue

3. Maksuja käyttämättä jätetystä palvelusta pystyttäisiin perimään nykyistä laajemmin, jos kaikki asiakasmaksulain 3 §:n mukaiset edellytykset pystyttäisiin realistisesti toteuttamaan kaikissa hyvinvointialueen palveluissa. Nykyisellään se ei kuitenkaan ole mahdollista ja maksun ohjausvaikutus käyttämättä jäävien aikojen vähentämiseksi ei toimi kaikilta osin tarkoituksenmukaisella tavalla.
4. Uudenmaan erillISRatkaisun myötä HUS yhtymä on järjestämisvastuussa ensihoidosta.

Talousjohtajan ollessa estyneenä Kristiina Syrjälä,
Talouspalvelupäällikkö
kristiina.syrjala@luvn.fi