

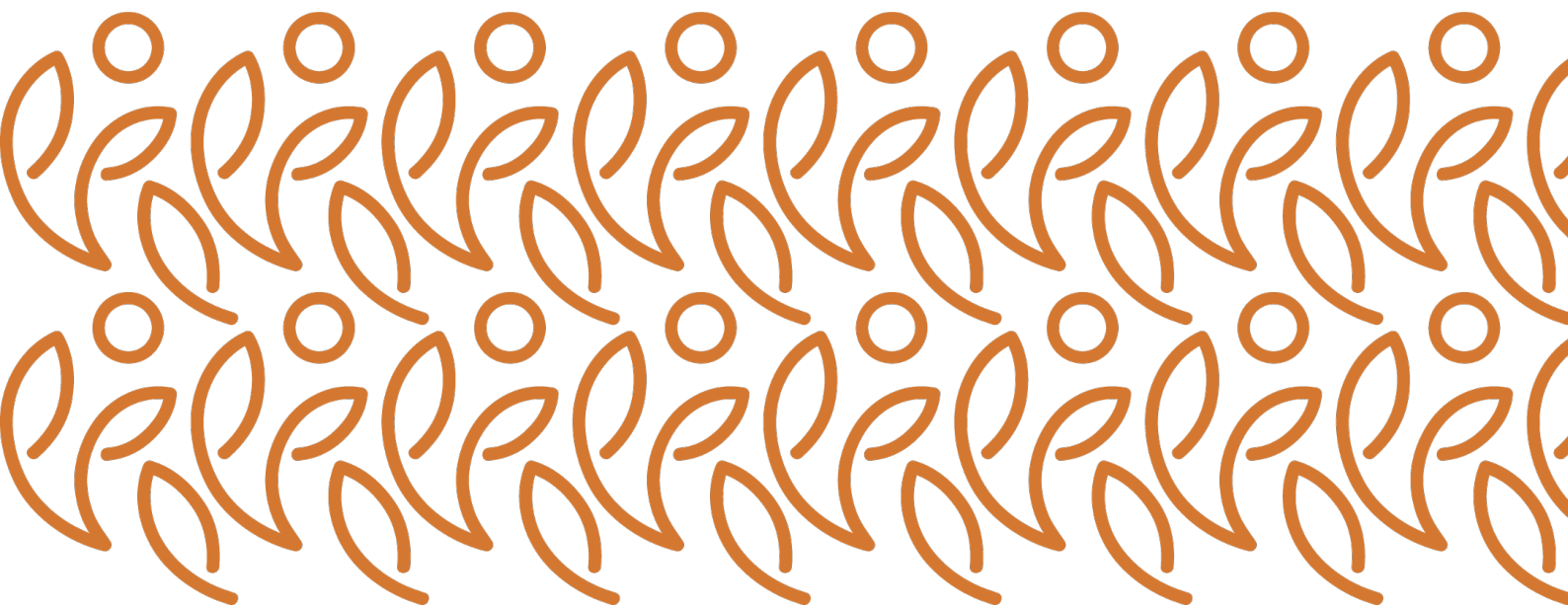
# **Yleislääkäripalveluiden palvelusetelisääntökirja**

Palvelukohtainen osa

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty aluehallituksessa 27.3.2023 § 114

8305-2023-0



## Sisällys

1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat .....	3
2	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen .....	3
3	Palvelua koskevat sisältövaatimukset .....	3
3.1	Palvelun kuvaus .....	3
3.2	Vähimmäispalvelutaso .....	5
3.3	Toimintaympäristö .....	6
3.4	Palvelun sisällön vaatimukset .....	6
3.5	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	6
4	Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen .....	6
5	Palvelusetelin myöntäminen .....	7
6	Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....	8
6.1	Palvelusetelihinnan sisältämät palvelut .....	8
6.2	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	9
6.3	Yleislääkäripalvelun palveluseteliarvo .....	9
6.4	Asiakkaan omavastuu .....	9

## **Palvelusetelikohtainen osio - Yleislääkäripalvelut**

Tätä palvelusetelisääntökirjan palvelusetelikohtaista osiota noudatetaan, kun Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää yleislääkäripalveluita palvelusetelillä. Sääntökirjassa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue asettaa yleislääkäri palveluiden ja palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille ja kriteerit palvelun toteutukselle. Palvelualakohtaista sääntökirjaa noudatetaan palveluita tuottaessa aina yhdessä palvelusetelin yleisen sääntökirjan kanssa eikä tässä sääntökirjan osassa ole enää toistettu yleisessä sääntökirjan osassa jo kuvattuja ehtoja.

### **1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat**

Palveluita tuotetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aikuisasukkaille, yli 18-vuotiaille, jotka tarvitsevat perustellusti kiireellisen lääkärin vastaanottokäynnin kolmen päivän sisällä eikä lähiterveyspalveluilla ole tarjota asiakkaalle aikaa. Asiakas saa palvelusetelin yhtä vastaanottokäyntiä varten.

### **2 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen**

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisesti hyvinvointialueen käyttämässä palveluseteliportaalissa. Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Tarkemmat tiedot löytyvät yleisestä osasta. Yleisessä osassa mainittujen toimitettavien asiakirjojen lisäksi tulee toimittaa jäljennös Aluehallintoviranomaisen tai Valviran myöntämästä luvasta antaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.

### **3 Palvelua koskevat sisältövaatimukset**

#### **3.1 Palvelun kuvaus**

Palveluohjaus perustuu aina palvelunjärjestäjän tekemään hoidon tarpeen arviointiin. Arvion perusteella palvelunjärjestäjä antaa asiakkaalle palvelusetelin, palveluntuottajien ajanvarauksen yhteystiedot, palvelusetelinumeron ja ohjeet miten toimia ajan varaamiseksi. Palvelunjärjestäjä kirjaa omaan potilastietojärjestelmäänsä hoidon tarpeen arvion ja potilaan ohjauksen palveluseteliasiakkaaksi. Potilastieto on luettavissa Kannasta. Asiakkaalla on mahdollisuus valita mikä tahansa palvelusetelin piirissä oleva palveluntuottaja, jonka palvelunjärjestäjä on

hyväksynyt palveluntuottajaksi. Mikäli palveluntuottaja ei tilapäisesti voi ottaa vastaan palveluseteliasiakkaita, tulee palveluntuottajan viipymättä ilmoittaa siitä hyvinvointialueelle.

Asiakkaan ollessa yhteydessä palveluntuottajaan, palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan palvelusetelijärjestelmästä, minkälaista palvelua palvelusetelillä halutaan ostaa. Palvelunjärjestäjän tavoite on ohjata palveluntuottajille lääkärin vastaanoton tarvitsevia tavanomaisia kiireellisiä (hoidon tarpeen arvioin perusteella 1–3 vrk:n sisällä) yleislääketieteellisiä potilaita.

Oletusarvo on, että asiakas tarvitsee lääkärin fyysisen vastaanoton, mutta harvoin laboratorio- ja kuvantamistutkimuksia. Sekä palvelunjärjestäjän että palveluntuottajan tavoitteena tulee olla, että asiakkaan oire tai vaiva saadaan tutkittua ja hoidettua palvelusetelillä.

Palveluntuottaja tarjoaa asiakkaalle lääkärinvastaanoton ja siihen mahdollisesti liittyvät laboratorio- ja kuvantamistutkimukset, sekä asianmukaiset lähetteet ja reseptit. Lisäksi, mikäli laboratorio- tai kuvantamistutkimuksia otetaan, palveluntuottajan vastuulla on reagoida näihin tuloksiin ja viestiä näistä asiakkaalle asianmukaisesti ilman erillistä korvausta. Palvelun tulee olla lääketieteellisesti perusteltua ja laadukasta.

Mikäli asiakkaan asia ei ratkea yhdellä vastaanottokerralla tai se ei ole ratkaistavissa tällä hoitomuodolla, asiakkaan jatkohoidon onnistuminen on varmistettava palveluntuottajan toimesta. Mahdollinen jatkohoito ei kuulu tämän palvelun hintaan. Palveluntuottajan tulee teettää palveluseteliin kuuluvat tutkimukset ja hoidot, kun ne ovat lääketieteellisesti ja asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi tarpeen. Mikäli asiakas ohjataan takaisin palveluntuottajalle tai erikoissairaanhoidon palveluseteliin kuuluvien tutkimusten tai hoitojen teettämiseksi, ei palveluntuottaja ole oikeutettu minkäänlaiseen korvaukseen.

Röntgenkuvien lähetteiden ja lausuntojen, sekä laboratoriokokeiden tietojen ja tulosten tulee siirtyä potilaan tekstien ohella Kanta-arkistoon palveluntuottajan toimesta. EKG:n osalta löydökset tulee kuvata potilaskertomukseen. Palvelutuotannon aikana syntyvät asiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta hyvinvointialueen lukuun.

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että potilastiedot säilyvät palveluntuottajan omassa sähköisessä järjestelmässä niin kauan kuin

potilasasiakirjojen säilytysajoista määrätään ja huolehtii asiakirjojen lainmukaisesta hävittämisestä. Palveluntuottaja varmistaa, että käyntitiedot siirtyvät Kantaan. Palveluntuottaja tekee kustakin käynnistä rakenteisesti jaotellun potilaskertomuksen. Kertomus sisältää tulossyyn, esitiedot, nykytilan, suunnitelman ja diagnoosin (ICD-10). Lisäksi järjestäjän rekisteriin tulee toimittaa tiedot mahdollisista laboratorio – ja kuvantamistutkimuksista vastauksineen, määrätyistä resepteistä ja läheteistä. Palvelunjärjestäjä ei maksa käynneistä, joista ei toimiteta näitä tietoja. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki palveluntuottajan hoidossa syntyneet potilastiedot tallentuvat Kanta-arkistoon viimeistään 5 vrk kuluessa siitä, kun tieto on syntynyt.

Palveluntuottajan tulee toimittaa hoitoilmoitusjärjestelmään (Hilmo) tiedot ja varmistaa, että tiedot siirtyvät Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitokselle.

Palveluntuottajan ei tule lähtökohtaisesti ohjata palveluseteliasiakkaita omiin maksullisiin palveluihinsa. Palvelusetelistä poikkeavat palveluntuottajan tarjoamat ja asiakkaalta laskutettavat tutkimukset ja hoidot sallitaan, kun ne ovat lääketieteellisesti perusteltuja, niistä on sovittu yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja asiakkaalle on annettu selkeä kirjallinen tieto siitä, mikä osuus jää hänen itsensä kustantamaksi. Laskutusepäselvyyksissä palveluntuottajan on pystyttävä todentamaan, että edellä mainittua protokollaa on seurattu.

PKV-lääkkeitä määrätessään Palveluntuottajan tulee tarkastaa reseptikeskuksesta asiakkaan PKV-lääkkeiden käyttö ja harkittava tarkkaan PKV-lääkkeiden tarve. Koska tässä palvelussa on kyse nimenomaan ja ensisijaisesti lääkärin fyysisestä vastaanotosta, edellytetään palveluntuottajalta asiakkaan fyysistä tutkimista kliinisesti relevantissa laajuudessa. Palvelussa on edellytyksenä yleislääkäritasoinen tutkiminen ja hoito huolimatta siitä, miten palveluntuottajan sisäinen rajaus eri sairauksien osalta on järjestetty. Mikäli palveluntuottaja tuottaa tämän yleislääkäritasoinen arvioinnin erikoislääkärillä, se ei oikeuta lisälaskutukseen palvelunjärjestäjältä tai asiakkaalta.

### **3.2 Vähimmäispalvelutaso**

Palveluntuottajan antamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkiselta toiminnalta.

### 3.3 Toimintaympäristö

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä ammatinharjoittaja ja yksityinen palveluja tuottava yksikkö, jolla on aluehallintoviranomaisen ko. toimintaan hyväksymät toimitilat.

### 3.4 Palvelun sisällön vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen hoitoon, joka myöntämispäätöksessä on määritelty. Palvelu tulee antaa palvelusetelin myöntämispäivänä tai kolmen seuraavan kalenteripäivän sisällä.

Hoitopalautteen tulee olla hyvinvointialueen käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan hoitopalautteen annetusta hoidosta viiden (5) arkipäivän sisällä.

Hoitopalautteita seurataan ja jos hoitopalaute puuttuu, hyvinvointialue voi pidättyä maksun suorituksesta tai periä palvelusetelin arvon palveluntuottajalta.

### 3.5 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Lääkärinä saa toimia Suomessa laillistettu ammattihenkilö, jolla on kokemusta yleislääkärin vastaanottotyöstä. Rekisteröintinumero löytyy Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (<https://julkiterhikki.valvira.fi>).

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. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito.

Palvelua tuottava lääkäri ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa hyvinvointialueeseen.

## 4 Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palveluntuottajan on ilmoitettava toimitilojen osoitetiedot sekä palvelusetelipalvelujen hintatiedot PSOP-järjestelmässä.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus muuttaa palvelusetelin hintaa kolmesti vuodessa (1.1., 1.4., 1.10.). Hinta ilmoitetaan *toistaiseksi voimassa olevana* PSOP-järjestelmän kautta vähintään 2 viikkoa ennen uuden

hinnan voimassaoloa. Mikäli muutosta ei esitetä, palvelu tuotetaan toistaiseksi voimassa olevan hinnan mukaisesti.

Tarjottavien tuotteiden hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Palveluntuottajan tulee aikaa varatessa informoida palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä vastaanottoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Palveluntuottajan tulee myös informoida asiakasta ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta palveluseteliasiakkaan perumattomasta hoitoajasta.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa asiakkaalle myönnetty palveluseteli toistuvien peruuttamattomien käyntien vuoksi.

## 5 Palvelusetelin myöntäminen

Palveluseteli voidaan myöntää lähiterveyspalvelujen vastaanoton hoitohenkilökunnan toimesta, jos hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan, että potilas tarvitsee yleislääkäri vastaanottopalvelun kiireelliseen hoitoon eikä terveyskeskuksella ole tarjota asiakkaalle aikaa ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle. Asiakkaan ei tarvitse ottaa esitettyä palveluseteliä vastaan, jolloin palvelu järjestetään muuten. Palvelu tulee antaa palvelusetelin myöntämispäivänä tai kolmen seuraavan kalenteripäivän sisällä. Palveluseteli on voimassa 10 päivää myöntämispäivästä kirjaussyistä.

Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista.

Terveystieteiden ammattihenkilö antaa asiakkaalle palvelusetelinumeron hoidon tarpeen arvion yhteydessä. Asiakas voi valita palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien palveluntuottajien luettelosta. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen käyntiin, mikä myöntämispäätöksessä on määritelty.

## 6 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue päättää palvelutuotekohtaisten palvelusetelien arvon ja hyvinvointialue sitoutuu maksamaan palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan summan.

Hyvinvointialue ei peri palveluseteliasiakkaalta asiakasmaksua.

Palveluntuottaja perii asiakkaalta omavastuuosuuden, jonka tulee olla vähintään sama kuin hyvinvointialueen asiakasmaksu vastaanottokäynnistä.

Palvelun hinnan ollessa pienempi kuin palvelusetelin arvo, palveluntuottaja on oikeutettu veloittamaan vain palvelun hinnan verran (huomioiden asiakkaalta perittävä minimi omavastuuosuus).

Palveluntuottajaksi hakiessaan palveluntuottaja toimittaa palveluittensa hinnaston. Hinnasto on esillä PSOP-palvelusetelijärjestelmässä.

Ilmoitettuun hintaan ei saa lisätä muuta maksua (esim. laskutuslisää).

### 6.1 Palvelusetelihinnan sisältämät palvelut

- Lääkärin fyysinen vastaanotto (ks. tarkempi kuvaus 3.1).
- Vastaanottoon liittyvät EKG-tutkimus ja laboratoriotutkimukset, kun ne katsotaan tarpeelliseksi: PVK, CRP, K, Na, P-Gluk, Krea, PLV. Sekä tutkimistulosten tulkinta ja kommentointi, jatkoahoito-ohjeet ja niistä tiedottaminen potilaalle asianmukaisesti.
- Vastaanottoon liittyvät kuvantamistutkimukset, kun ne katsotaan tarpeelliseksi: Thorax ja raajojen natiivikuvat. Sekä tutkimistulosten tulkinta ja kommentointi, jatkoahoito-ohjeet ja niistä tiedottaminen potilaalle asianmukaisesti.
- Mahdolliset lääkeinjektiot ml. nivel, limapussi tai jännealueen injektiot (Lidocain, Solomet depot, Voltaren, Depo-Medrol cum Lidocain).
- Mahdolliset lääkemääräykset, hoito-ohjeet, sairauslomatodistukset ja lähetteet.
- Toimisto-, ajanvaraus-, puhelin-, tekstiviesti-, näytteenotto- yms. maksut ja palveluun liittyvät muut mahdolliset hallinnolliset kustannukset.
- Ilmoitettu hinta on kokonaishinta, joka sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut.



## **6.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut**

Palveluseteli on henkilökohtainen, ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen/palvelun hankkimiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet/palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun (ks. palvelun kuvaus 3.1).

## **6.3 Yleislääkäripalvelun palveluseteliarvo**

Yleislääkäripalvelun palveluseteli on hinnoiteltu 1.5.2023 alkaen. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palvelusetelin arvo on 50 euroa (alv 0 %).

## **6.4 Asiakkaan omavastuu**

Palveluntuottajan tulee periä asiakkaalta omavastuuosuus, joka on vähintään sama kuin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen valtuuston vuosittain hyväksymä asiakasmaksu lääkärin vastaanottokäynnistä terveydenhuollossa.