

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän suun terveydenhuollon palvelusetelisääntökirja

Sisältö

I Sääntökirjan yleinen osa	3
1. Sääntökirja	3
2. Määritelmät	3
3. Kainuun Soten velvoitteet	4
4. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	4
5. Asiakkaan asema	5
6. Palvelusetelin myöntämisen esteet	5
7. Palveluntuottajan yleiset velvoitteet	6
8. Toimitettavat asiakirjat	8
9. Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset	8
10. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset	8
11. Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuoja	9
11.1 Rekisterinpito	9
11.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	10
12. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	10
13. Verotus	11
13.1 Tuloverotus	11
13.2 Arvonlisäverotus	11
14. Salassapitovelvollisuus	11
15. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	12
II. Sääntökirjan palvelukohtainen osa. Suun terveydenhuolto	12
1. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	12
2. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	13
3. Palvelusetelin voimassaolo	13
4. Palveluntuottajan palvelukohtaiset velvoitteet	13
4.1 Tilat ja laitteet	13
4.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja	14
4.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	14
4.4 Henkilöstön kielitaito	14
4.5 Palvelun sisältövaatimukset	14
4.5.1 Yleiset sisältövaatimukset	15
4.5.2 Hampaiston kokonaishoito	15
4.6 Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa	16
4.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	16
4.8 Hoitotietojen ja laskutustietojen toimittaminen Kainuun sotelle	16
4.9 Palvelun peruuntuminen	16
4.10 Palvelun virhe	17
4.11 Asiakaspalaute ja laadunvalvonta	17
4.12 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö	17
4.13 Laskutus	18
4.14 Tietojärjestelmät	18
4.15 Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot	18
5. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	18

I Sääntökirjan yleinen osa

1. Sääntökirja

Sääntökirja on asiakirja siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu, kun Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun sote) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan terveydenhuollon palvelualueen palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa Kainuun sote asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi.

Palvelusetelijärjestelmässä Kainuun sote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Kainuun sote ja palveluntuottaja asettavat henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Kainuun Soten terveydenhuollon palvelualueen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Kainuun Soten suun terveydenhuollon ennalta määräämään arvoon asti.
3. Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Kainuun Soten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää potilaan maksettavaksi.

3. Kainuun soten velvoitteet

Kainuun sote:

1. Hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Kainuun soten myöntämää palveluseteliä.
2. Ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
3. Pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista, jotka ovat julkisesti saatavilla internetissä osoitteessa www.kainuu.fi.
4. Neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä siten, että asiakas osaa käyttää sitä oikein.
5. Valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kainuun soten tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
6. Peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. On palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.
8. Vastaa asiakkaan asiakasrekisteriä koskeviin tarkastus- ja virheenoikaisupyyntöihin. Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön julkisuuslain nojalla tai virheen oikaisupyynnön Kainuun sotelle tai, jos palveluntuottajan ja Kainuun soten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kainuun sote ratkaisee kuitenkin viimekädessä tarkastus- ja oikaisupyynnön.

4. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kainuun soten puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

5. Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus saada Kainuun sotelta 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.

Asiakkaalla on oikeus saada Kainuun sotelta neuvontaa palvelusetelin käytössä siten, että hän osaa käyttää palveluseteliä oikein. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä Kainuun soten palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön, mikäli hänellä on kysyttävää hoidosta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla esim. Kainuun soten omana toimintana.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

6. Palvelusetelin myöntämisen esteet

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas ei täytä Kainuun soten asettamaa kriteeriä palvelusetelin myöntämiselle.
2. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin Kainuun soten tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä).
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §).
4. Asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestörekisterissä tai hänellä on potilasasiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa, tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan.
5. Asiakkaan kotikunta on muu kuin Kainuun soten jäsenkunta.

7. Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Palveluntuottajalta edellytetään, että tuottaja:

1. On merkitty ennakkoperintärekisteriin.
2. Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset.
3. Huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.
4. On ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset sekä potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja, joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaisesta vastuuvakuutus käytäntöä. (Palvelusetelilaki 569/2009, 5 §.)
5. On merkittynä AVI:n ja Valviran ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin.
6. On rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
7. On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on työntekijöitä.
8. Sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.
9. On huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
10. Noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
11. Vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin ja on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
12. Sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.

13. Pitää yllä Kainuun soten lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään sekä siten, kuin Kainuun sote on erikseen ohjeistanut.
(Henkilötietolaki 523/1999, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, Arkistolaki 831/1994, Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009).
14. Markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
15. Nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
16. Sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen.
17. Tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
18. Suostuu siihen, että palveluntuottajan tiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Vertailukelpoisen tavan Kainuun sote määrittelee palvelukohtaisesti.
19. Sitoutuu ilmoittamaan Kainuun sotelle kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esim. palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, hoitoon pääsy tiedot palveluntuottajien luettelon ylläpitäjälle) sekä tekemään lupaviranomaisen muutosilmoituksen kuntaan tietojen tai olosuhteiden muuttuessa.
20. Sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelman sekä palvelusetelin ja noudattaa niiden sisältöä.
21. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista, sosiaalihuoltolaki 710/1982).
22. Ei saa Raha-automaattiyhdistyksen avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
23. Sitoutuu noudattamaan Kainuun soten määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osiossa.

8. Toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Kainuun sotelle seuraavat kirjalliset todistukset:

- kaupparekisteriote,
- todistus AVI:n tai Valviran rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös aluehallintoviraston myöntämästä luvasta,
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja eräänntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskevan maksusuunnitelman,
- vakuutusyhtiön todistus lakisääteisten vakuutusten sekä potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen. Henkilöstön tietojen tulee löytyä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä Terhikistä,
- yrityksen tilinpäätöstiedot ja
- yrityksen laadun omavalvontasuunnitelma.

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun ottamatta todistusta AVI:n tai Valviran rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennöstä aluehallintoviraston myöntämästä luvasta.

9. Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset

Potilaan oikeusturvakeinot ovat potilaslain mukaan oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle. Näitä ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Kainuun sotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Kainuun sotelle vähintään puolivuositain.

10. Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Kainuun sote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kainuun sotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Kainuun sotea tulee informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kainuun sote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja. Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön. Asiakas voi käyttää virhe- ja viivästystilanteissa potilasvahinkolain ja kuluttajansuojalain mukaisia keinoja. Kuluttajansuojalain mukaisesti seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

11. Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat

11.1 Rekisterinpito

Kainuun sote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain (523/1999), potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten kuin Kainuun sote on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakas- ja potilasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Kainuun sote päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kainuun sotelle tai, jos palveluntuottajan ja Kainuun soten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokietojen seuranta Kainuun soten lukuun palveluseteli-palveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään. Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja säilytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta (Henkilötietolaki 12§). Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

11.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Kainuun soten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelilain mukaan palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina Kainuun soten omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä Kainuun sotelle. Kainuun sote ohjeistaa palvelukohtaisesti asiakas- ja potilastietojen toimittamistavan ja määräjän.

Yksityinen palveluntuottaja voi säilyttää kopiot Kainuun sotelle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisena nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama suostumus tai sen kopio toimitetaan Kainuun sotelle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä. Näin toimimalla turvataan asiakkaan hoidon jatkuvuus.

12. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kainuun sotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Kainuun soten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan vaatimuksia,
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä,
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen,
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu,
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu konkurssiin,
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa,
- palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan ja työeläkevakuutusyhtiön kanssa),
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

13. Verotus

13.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määritelyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan potilaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

13.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvynmäärittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito

2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity

Palveluntuottaja vastaa, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tosittteen.

14. Salassapitovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Kainuun soten palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja ja Kainuun sote sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

15. Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Kainuun sotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kainuun sote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti Kainuun sotelle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli Kainuun sotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Kainuun sote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 12 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Kainuun soten omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Kainuun sotelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa. Irtisanomisilmoitus on sekä Kainuun soten että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Kainuun sotelle.

Kainuun sote voi tehdä sopimuksen kaupallisen toimijan kanssa palvelusetelijärjestelmän hallinnoinnista, laskutuksesta, sähköisestä potilasasiakirjojen siirrosta ja palveluntuottajien rekisterin ylläpidosta. Kainuun sote voi edellyttää palveluntuottajia liittymään kyseiseen järjestelmään, ellei se aiheuta merkittäviä kustannuksia.

II. Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Kainuun soten velvoitteista suun terveydenhuollon palvelusetelin osalta vastaa suun terveydenhuollon vastuualue.

1. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Kainuun soten velvollisuutena on järjestää suun terveydenhuollon palveluja kuntalaisille. Asiakkaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuoltoon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö hoidon tarpeen arvion ja määrittelee hoidon tarpeen kiireellisyyden. Asiakkaalla on oikeus päästä hammashoitoon hoitotakuun mukaisessa ajassa (Terveydenhuoltolaki 51 §). Kainuun sote valitsee palvelusetelijärjestelmään otettavat potilaat asettamiensa kriteerien

mukaan. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta ja annetusta palvelusetelistä. Kainuun sote antaa palvelusetelin asiakkaalle, joka on valinnut palvelusetelin palvelumuodokseen ja ohjeistaa häntä palvelusetelin käytössä. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan kirjallinen materiaali palvelusetelin käytöstä sekä samassa yhteydessä ilmoitetaan, mihin asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä, mikäli hänellä on kysyttävää palvelusetelin käytöstä. Kainuun sote on määritellyt palvelusetelin käyttökohteeksi yli18-vuotiaiden potilaiden konaishoidon.

2. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Potilasvahinkolaki (585/1986)
6. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
7. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
9. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
10. Henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
11. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)

3. Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelille on määritelty voimassaoloaika. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin sisältämien hoitotoimenpiteiden valmiiksi tekemiseen, palveluntuottajan tulee olla riittävän ajoissa yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön, jotta asiakkaalle voidaan luoda uusi palveluseteli riittävällä voimassaoloajalla. Mikäli palvelusetelin voimassaolo on päättynyt, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Kainuun soten suun terveydenhoitoon uuden palvelusetelin myöntämiseksi.

4. Palveluntuottajan palvelukohtaiset velvoitteet

4.1 Tilat ja laitteet

Palveluntuottajan toimitilojen ja lääkinällisten laitteiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE-merkintä eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset. Vastaanoton hygienian on oltava Lääkelaitoksen julkaisusarjan 1/2003 mukainen.

4.2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja

Palvelusetelipotilaan hoitoaika tulee järjestyä yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun potilas ottaa yhteyden palveluntuottajaan. Palveluntuottaja ilmoittaa neljän kuukauden välein hoitoon pääsytiedot Kainuun soten suun terveydenhuoltoon.

4.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelusetelin sisältämässä hoitosuunnitelmassa määritellyjä terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista pätevyyttä.

Hammaslääkärit

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee olla Suomessa laillistettu hammaslääkäri, jolla on oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti eikä itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta ole rajoitettu. Hammaslääkärillä tai erikoishammaslääkärillä tulee olla Valviran myöntämä lupa toimia hammaslääkärinä tai erikoishammaslääkärinä Suomessa. Palveluntuottajalla tulee potilaita hoitaessaan olla avustaja, joka on hammashoitaja tai suuhygienisti.

Suuhygienistit

Suuhygienistillä tulee olla ylempi hammashoitajan tutkinto, hammashuoltajan, suuhygienistin tai suuhygienistin (AMK) tutkinto sekä hänen tulee olla Suomessa laillistettu.

Muu hoito- ja avustava henkilökunta

Palveluntuottajan henkilökunnalta, joka osallistuu palveluseteliä käyttävän asiakkaan hoitoon, edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista ammattitoiminnan edellyttämää koulutusta, 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. Palveluntuottaja toimittaa hakeutumisvaiheessa henkilöstöluettelon nimikkeineen ja koulutustietoineen sekä tarvittavat todistukset henkilöstön kielitaidosta

4.4 Henkilöstön kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Hammaslääkäreillä tulee olla vähintään suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito; samoin itsenäistä potilastyötä tekevilla suuhygienisteillä. Hammashoitajilla tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen taito ja tyydyttävä kirjallinen taito. (Valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa 481/2003, Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta 424/2003)

4.5 Palvelun sisältövaatimukset

4.5.1 Yleiset sisältövaatimukset

Suun terveydenhuollon palvelusetelipotilaiden hoitamisessa käytetään tutkittuun tietoon, käypä hoito -suosituksiin tai laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä. Asiakkaalle tehdään Kainuun soten työ-/ virkasuhteen hammaslääkärin tutkimus ja hoitosuunnitelma palvelusetelin antamista varten. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan saaman lähetteen ja palvelusetelin sekä noudattaa niiden sisältöä.

Mikäli asiakas valitsee palvelusetelin, Kainuun soten työntekijä antaa listan kuntayhtymän hyväksymistä palveluntuottajista tai tiedon, missä voi vertailla tarjolla olevia palveluntuottajia. Lisäksi asiakkaalle annetaan ohje palvelusetelin käyttöä varten ja ohjataan asiakasta palvelusetelin käyttöön.

Myöntäessään palvelusetelin Kainuun sote varmistaa, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja potilastiedot. Palvelusetelin yhteyteen liitetään tarvittavat esitiedot potilaan sairaudesta ja potilas toimittaa aineiston valitsemalleen palveluntuottajalle. Asiakas ottaa yhteyttä Kainuun soten hyväksymään palveluntuottajaan ja sopii hoidon ajankohdasta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat suun terveydenhuollon palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva suun terveydenhuollon palveluseteliä käyttävä asiakas.

Sopimuksen ehdot määräytyvät palvelusetelituottajaksi hyväksyttäessä tämän sääntökirjan mukaisesti. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta, antaa potilasinformaatiota hoidosta sekä antaa hoitoon valmistautumisohjeet, vastaa hoidosta sekä hoidon jälkeisestä ohjeistuksesta (omahoito/seuranta, jatkohoito). Potilaan kanssa tulee sopia hammasteknisistä eli hammaslaboratoriokustannuksista, sillä potilas maksaa ne aina itse.

4.5.2 Hampaiston kokonaisuhoito

Kainuun sote voi myöntää palvelusetelin ennalta määriteltyyn hampaiston kokonaisuhoitoon.

Hoitosuunnitelman muutostilanteet

Palvelusetelin hoitosuunnitelmassa suunnitelluista hoitotoimenpiteistä sallitaan poikkeamat tietyissä rajoissa hammaslääketieteellisistä syistä johtuen. Silloin pyydetään uusi palveluseteli suun terveydenhuollosta. Muutoksista on sovittava myös potilaan kanssa, sillä muutokset vaikuttavat palvelusetelin arvoon ja siten myös potilaan omavastuuosuuteen. Mikäli hampaan paikkauksessa päädytään erikoismateriaaliin (esim. kulta tai keraaminen materiaali), tulee palveluntuottajan sopia laboratoriokustannuksista potilaan kanssa, sillä potilas maksaa itse valitsemansa täytemateriaalin ja palvelusetelin suunnitelman mukaisen täytteen välisen kustannuksen erotuksen. Jos hampaaseen tehdään proteettinen restaurointi, palveluntuottajan tulee sopia laboratoriokustannuksista potilaan kanssa, sillä ne tulevat kokonaan potilaan maksettaviksi.

4.6 Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa

Mikäli potilaalle tulee kiireellisen hoidon tarvetta palvelusetelihoitajakson aikana tai palveluntuottajalle hoitoon pääsyä odottaessa, palveluntuottaja voi ottaa potilaan päivystyskäynnille omalle vastaanotolleen. Kustannuksista tulee sopia potilaan kanssa, sillä ne tulevat kokonaan potilaan maksettavaksi. Mikäli palveluntuottaja on äkillisesti poissa tai potilaan hoito pitkittyy muista palveluntuottajasta johtuvista syistä, voidaan määräaikaisen palvelusetelin voimassaoloaikaa jatkaa. Potilas voi myös siirtyä toisen palveluntuottajan hoitoon, jos hoidon jatkaminen alkuperäisellä palveluntuottajalla uhkaa pitkittyä kohtuuttomasti tai päättyä kokonaan.

4.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakas voi hankkia palvelusetelillä vain palvelusetelissä mainittuja tai vastaavia toimenpiteitä. Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin palvelusetelin käyttöön oikeuttavassa hoitosuunnitelmassa määritellystä palvelusta, palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan hoitosuunnitelmaan eivätkä hoitosuunnitelman muutostilanteisiin (luku 4.5), ovat asiakkaan itsensä maksettavia palveluja. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Jos potilas haluaa esimerkiksi palveluseteliin määritellyn täyteen sijaan posliinipaikan, hän maksaa itse valitsemansa täyttemateriaalin ja palvelusetelin suunnitelman mukaisen täyteen välisten kustannusten erotuksen. Niissä tapauksissa, joissa potilas haluaa hammashoidon esilääkityksessä tai yleisanestesiassa, maksaa hän anestesian osuuden kokonaan itse. Potilas maksaa myös lisäpalveluna itse hoidot, joita on pidettävä vain kosmeettisina, kuten hampaiden valkaisun tai hammaskorun kiinnityksen.

4.8 Hoitotietojen ja laskutustietojen toimittaminen Kainuun sotelle

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoidoissa palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitokäynnin tiedot Kainuun sotelle viipymättä hoidon päättymisen jälkeen. Hoitotietojen tulee sisältää potilasasiakirja-asetuksen mukaiset tiedot hoitotapahtumasta eli tiedoista tulee ilmetä palvelun suorittaja, palvelujen suorituspäivämäärä, tehdyt toimenpiteet ja niiden lisätiedot; kuten täyttemateriaalit ja muut hoitotiedot (esim. juurihoidon eteneminen neulamittoineen) jne. Potilastekstien siirron yhteydessä liitetään myös mahdolliset röntgenkuvat. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelillä korvattavaa hoitoa, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa oman hoitonsa osalta. Hoidon keskeytyessä asiakkaan toiveesta tai asiakkaan jättäessä toistuvasti tulematta, palveluntuottajalle on oikeus laskuttaa oman hoitonsa osalta, vaikka hoitokokonaisuus ei ole kokonaisuudessaan toteutunut. Tällöin palveluntuottajan tulee toimittaa toteutuneen hoidon käyntitiedot Kainuun sotelle. Palveluntuottajalla on lupa luovuttaa asiakkaan pyynnöstä hänen omia potilasasiakirjojaan ilman Kainuun soten erillistä suostumusta. Mikäli asiakas haluaa tai tarvitsee hoitotapahtumasta kirjallisen tulosteen, on palveluntuottajan toimitettava se asiakkaalle kahden viikon kuluessa pyynnöstä.

4.9 Palvelun peruuntuminen

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopia muutosia palvelun toteuttamisessa. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen

esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa.

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.

Palveluntarjoajan tulee informoida asiakasta ajankohdasta, milloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Peruuttamattomasta ajanvarauksesta ei laskuteta Kainuun sotea. Peruuttamattomasta käynnistä asiakkaalle tuleva maksu ilmoitetaan asiakkaille palveluntuottajien luettelossa.

4.10 Palvelun virhe

Virheellisen palvelun korvauskäytännöt sitovat palveluntuottajaa. Jos hampaan täyte joudutaan uusimaan alle 3 kuukautta paikkauksen jälkeen, tulee palveluntuottajan korjata hoito takuutyönä maksutta.

4.11 Asiakaspalaute ja laadunvalvonta

Kainuun sote valvoo palveluntuottajan toimintaa. Kainuun sote seuraa potilaiden hoitopaasyä. Potilaiden ensimmäisen ajan saamista verrataan ennalta ilmoitettuun hoitopaasyyn. Palvelusetelitoiminnan seuraamista mitataan setelin sisältämien toimenpiteiden ja hoitokokonaisuuksien toteutumisella, ja siten vertaamalla palvelusetelin arvoa toteutuneisiin kustannuksiin. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään takuutyönä tehtyjen toimenpiteiden, potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteleiden ja reklamaatioiden määrää. Palveluntuottaja osallistuu Kainuun soten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen ja antaa Kainuun sotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä. Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa Kainuun sotelle palautetta saamastaan palvelusta. Kainuun sote voi tarvittaessa tehdä valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Kainuun sotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Palveluntuottaja raportoi Kainuun sotelle itse keräämänsä asiakaspalautteen tuloksista.

4.12 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Suun terveydenhuollon palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottaja ei voi käyttää hoidon toteuttamisessa alihankkijoita muutoin kuin hoitoon liittyvien tukipalvelujen ollessa kyseessä (esim. teknikon työ). Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omaan. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain 738/2002 3§:n mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää 4.3 kohdassa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset ja 4.4 kohdan kielitaitovaatimukset. Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa Kainuun sotelle todistukset henkilöstön pätevyys- ja kielitaitovaatimusten täyttymisestä ennen palveluntuottajaksi hyväksymistä kuten omasta henkilöstöstään.

4.13 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa suoraan Kainuun soten suun terveydenhuoltoon. Kainuun sote pidättää itsellään oikeuden muuttaa laskutuskäytäntöä. Tuottaja päättää itse kuinka usein laskuttaa. Jos potilas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuudesta, voidaan seuraavaa hoitokäyntiä siirtää, jotta potilas ehtii huolehtia laskusta. Mikäli potilaan ja palveluntuottajan välillä on ongelmia laskutuksessa, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Jos potilaan kotikunta on hoidon alkamisen jälkeen muuttanut Kainuun soten jäsenkuntien ulkopuolelle, ei palveluntuottaja voi laskuttaa Kainuun sotelta palvelusetelin sisältämää osuutta hoidosta poismuuttopäivän jälkeen.

4.14 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internetyhteys; palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Jos palveluntuottajalla on käytössään sähköinen potilastietojärjestelmä, potilastietojärjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset. Hammaslääkärillä tulee olla sähköpostiosoite. Palveluntuottajalla tulee olla valmius sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) mukaisessa aikataulussa Kantapalvelujen käyttöönottoon.

4.15 Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot

Palveluntuottaja tulee ylläpitää tietojaan sitoutumalla ilmoittamaan ja/tai päivittämään tietonsa Kainuun soten Palveluntuottaja-rekisteriin.

5. Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluntuottajaksi ilmoittautuessaan palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipotilaille käyttämänsä hinnaston toimenpiteittäin Kainuun soten määrittelemällä tavalla. Hinnasto on esillä Kainuun soten suunterveydenhuollon internetsivuilla tai muulla erikseen sovittavalla internetsivustolla. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin vuodeksi kerrallaan. Ilmoitettujen hintojen tulee sisältää kaikki potilaalle koituvat kustannukset (esim. toimistomaksut), jotta potilas pystyy vertaamaan kustannuksista. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin siten, että potilaalle aloitettu hoitajakso hoidetaan loppuun samoilla hinnoilla. Palveluntuottajan hinnastossa olevia hintoja on mahdollisuus kesken vuotta alentaa. Kainuun sote ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Kainuun sote on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuuosuudesta Kela-korvausta, eivätkä matkakustannukset sisälly palveluseteliin. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.