Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit

Suun terveydenhuollon soveltamisohje 2027

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus 23.11.2026 § 230

SISÄLLYSLUETTELO

1 Palvelusetelimääritelmä ja sen piiriin kuuluvat asiakkaat 1

2 Palvelusetelin myöntäminen 2

2.1 Myöntämisperusteet 2

2.2 Myöntämisen esteet 2

3 Palvelusetelin voimassaolo 3

4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö 4

5 Palveluntuottajaa koskevat vaatimukset 5

5.1 Henkilöstö 5

5.2 Hammaslääkärit 5

5.3 Muu hoito- ja avustava henkilökunta 5

6 Toimintaa koskevat vaatimukset 6

7 Palvelun sisältövaatimukset 7

8 Asiakkaan asema 8

9 Palvelusetelin arvo ja palveluiden hinnat 9

9.1 Palvelusetelin arvon määritys 9

9.2 Palvelupakettien hinnat 9

10 Palvelupaketin määrittely 10

10.1 Hampaan lohkeamahoidon palvelupaketit 10

10.2 Hampaan juurihoidon palvelupaketit 10

10.3 Anti-infektiivisen hoidon palvelupaketit 11

11 Palvelutapahtuman kirjaaminen 12

12 Palvelun virhe 13

13 Reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset 14

14 Laskutus 15

15 Palvelun peruuntuminen 16

1 Palvelusetelimääritelmä ja sen piiriin kuuluvat asiakkaat

Suun terveydenhuollossa tehdyn hoidontarpeen arvion tai tutkimuksen perusteella asiakkaalle voidaan tarjota palveluseteliä vaihtoehtona Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa järjestettävälle palvelulle hampaan lohkeaman hoidossa tai anti-infektiivisessä hoidossa. Palveluseteleiden käytön tarkoituksena on helpottaa ruuhkautunutta julkista suun terveydenhuoltoa.

Lohkeaman hoidon tarpeen arvio tehdään pääsääntöisesti puhelimitse asiakkaan ottaessa yhteyttä Pohjanmaan hyvinvointialueen Suun terveydenhuoltoon. Hoidon tarve voidaan todeta myös vastaanottokäynnillä. Anti-infektiivisen hoidon tarpeen arvio tehdään tarkastuskäynnillä. Palvelusetelillä myönnettävät toimenpiteet ja niiden tarkemmat sisällöt on määritelty tämän soveltamisohjeen kohdassa yksitoista.

Asiakkaalle annetaan kirjallinen tai suullinen ohje palvelusetelin käytöstä.

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

Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen jo ostetuista tai saaduista palveluista.

2 Palvelusetelin myöntäminen

Palveluseteli voidaan myöntää, jos suun terveydenhuollon myöntämisperusteet täyttyvät, ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle.

2.1 Myöntämisperusteet

- asiakas on yli 18-vuotias
- asiakkaan kotikunta on Pohjanmaan hyvinvointialueella
- todettu hoidontarve

2.2 Myöntämisen esteet

- asiakas ei täytä Pohjanmaan hyvinvointialueen Suun terveydenhuollon asettamaa kriteeriä palvelusetelin myöntämiselle
- asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta
- asiakas haluaa kieltäytyä palvelusetelistä
- asiakkaalla ei ole osoitetietoja väestörekisterissä, hänellä on potilasasiakirjoissa merkintä lisätietoja maistraatissa tai asiakas ei ilmoita olemassa olevia osoitetietojaan (tällöin hänet tulee ohjata Pohjanmaan hyvinvointialueen omiin palveluihin)

3 Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelin voimassaoloaika on kuusi (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 Pohjanmaan hyvinvointialueen Suun terveydenhuoltoon uuden palvelusetelin myöntämiseksi.

4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Suun terveydenhuollon palvelusetelitoimintaa koskettavat seuraavat lait:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- 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 käsittelystä (703/2023)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- GDPR sekä Tietosuojalaki (1050/2018)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (457/2024)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)

5 Palveluntuottajaa koskevat vaatimukset

5.1 Henkilöstö

Palvelusetelin sisältämässä hoitosuunnitelmassa määriteltyjä toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 muutoksineen) mukaista pätevyyttä. Rekisteröintinumeron tulee löytyä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (https://julkiterhikki.lvv.fi/). Palveluntuottaja toimittaa hakeutumisvaiheessa tilaajalle henkilöstöluettelon nimikkeineen ja koulutustietoineen.

5.2 Hammaslääkärit

Palveluntuottaja toimittaa hakemuksessaan tiedot toiminnasta vastaavasta hammaslääkäristä. Hänellä tulee olla vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus, minkä aikana hammaslääkäri on ollut Suomessa laillistettu ja hänellä on ollut 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 työpari toimenpiteitä tehtäessä potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

5.3 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.

6 Toimintaa koskevat vaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla lupaviranomaisen myöntämä lupa toiminnan harjoittamiseen ja se tallennetaan hakemuksen liitteisiin.

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, mitkä toimitetaan hakemuksen liitteinä.

Palveluntuottajalla tulee olla myös omavalvontasuunnitelma, mikä 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 määritellä 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 Pohjanmaan hyvinvointialueen Suun terveydenhuoltoon kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esim. palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, hoitoon pääsytiedot palveluntuottajien luettelon ylläpitäjälle) sekä tekemään lupaviranomaisen muutosilmoituksen hyvinvointialueelle tietojen tai olosuhteiden muuttuessa. Muutoksista ilmoitetaan palse.fi-portaalissa.

7 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 vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta.

Kun palveluseteli on myönnetty, asiakas valitsee palveluntuottajan tilaajan hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Asiakas ottaa yhteyttä hyväksyttyyn palveluntuottajaan ja sopii hoidon ajankohdasta. Palveluntuottaja sitoutuu aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden viikon kuluessa palvelun tilaamisesta. Palveluseteli on voimassa kuusi (6) kuukautta setelin myöntämisestä. Palveluntuottajan tulee päivittää vähintään kuukauden välein hoitoon pääsytiedot palse.fi-portaaliin.

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 yleisen soveltamisohjeen ja tämän soveltamisohjeen mukaisesti. Sopimus on kertaluonteinen ja se päättyy palvelun tultua tuotetuksi.

8 Asiakkaan asema

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

Asiakkaalla on oikeus saada Pohjanmaan hyvinvointialueen Suun terveydenhuollosta tietoa palvelusetelin käytöstä, 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.

Vastaanottaessaan palvelusetelin asiakas antaa suostumuksensa siihen, että tapahtuman kirjaukset tehdään palveluntuottajan potilastietojärjestelmään, mistä tiedot kopioidaan rekisterinpitäjän (Pohjanmaan hyvinvointialue) potilastietoihin.

9 Palvelusetelin arvo ja palveluiden hinnat

9.1 Palvelusetelin arvon määritys

Suun terveydenhuollon palvelusetelituotteita ovat soveltamisohjeen kohdassa yksitoista mainitut palvelupaketit. Palvelupaketit on rakennettu käyttäen Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen suun terveydenhuollon toimenpideluokitusta. Laskennassa on hyödynnetty myös Suomen Hammaslääkäriliitto ry:n yksityishammaslääkärihinnaston toimenpiteiden suhdelukuja. Lähtökohdaksi on valittu toimenpide SFA10, jolle on määritelty tietty arvo. Sen painokerroin on 1. Palvelupakettien hinnan laskennassa on käytetty tämän hinnaston mukaisia toimenpiteiden suhdelukuja.

Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa palvelusetelin arvon erillisellä päätöksellä.

9.2 Palvelupakettien hinnat

Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi yritys täyttää palse.fi-portaalissa hakemuslomakkeelle palvelusetelipakettien hinnat. Yrityksen täytyy tarjota kaikkia suun terveydenhuollon palvelusetelille määriteltyjä palvelupaketteja siten, että lohkeamaseteliin liittyen on tarjottava kaikkia lohkeaman hoitoon liittyviä palvelupaketteja ja anti-infektiivisen hoidon palvelupakettiin liittyen kaikkia anti-infektiivisen hoidon palvelupaketteja. Annettujen hintojen tulee sisältää kaikki kustannukset; esimerkiksi toimistomaksua ei voi periä erikseen.

Palveluntuottajien perimät hinnat näkyvät tuottajakohtaisesti palse.fi-portaalissa. Asiakkaan omavastuuosuus on palveluntuottajan laskuttaman hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

10 Palvelupaketin määrittely

Asiakkaalle myönnetään ensisijaisesti palveluseteli LOH1 tai PARO1. Setelin saanut asiakas hakeutuu valitsemalleen palvelun tuottajalle. Tutkittuaan potilaan palveluntuottaja määrittelee asiakkaan tarvitseman hoidon hammaslääketieteellisin perustein ja arvioi, vastaako ko. palveluseteli hoidon tarvetta.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus vaihtaa seteli palse.fi -portaaliin tehtyjen määritysten mukaisesti toiseen palvelupakettiin (LOH1: LOH2, POISTO tai JHEA sekä PARO1: PARO2, PARO3, PARO4), jos potilaan hoito sitä edellyttää. Tällöin alun perin myönnetty palvelupaketti jää käyttämättä.

Jos asiakas tarvitsee lohkeaman korjauksen sijasta juurihoidon aloituksen, niin kyseiseen hampaaseen voidaan tehdä juurihoito valmiiksi. Hoitosuunnitelman muutoksesta on tällöin sovittava etukäteen Pohjanmaan hyvinvointialueen alueylihammaslääkärin ja asiakkaan kanssa. Asiakkaalle voidaan tällöin myöntää palveluseteli hoidon tarvetta vastaavaan palvelupakettiin. Muutokset vaikuttavat palvelusetelin arvoon ja potilaan omavastuuosuuteen. Hoitosuunnitelman muutospyynnössä tulee olla lyhyesti perusteltuna hammaslääketieteellinen syy muutokselle. Lisäksi tulee näkyä myönnetyn palvelupaketin nimi sekä tarvittava palvelupaketti. Palveluntuottaja kirjaa hoidon toteutuneeksi vasta sen jälkeen, kun Pohjanmaan hyvinvointialueen hammaslääkäri on hyväksynyt muutospyynnön.

10.1 Hampaan lohkeamahoidon palvelupaketit

- Lohkeamapaketti 1 (LOH1) - lohkeaman hoito, jossa ei tarvitse rakentaa kontaktia toiseen hampaaseen - useimmiten SAA01 ja SFA10 tai SFA20 - sisältää tutkimuksen, puudutuksen (WX110, WX290) ja tarvittaessa röntgenkuvan (EB1VA), kattamisen (SGC10), paikkaushoidon tukitoimenpiteen (SFC01) sekä mahdollisen ikenen muotoilun.
- Lohkeamapaketti 2 (LOH2) - lohkeaman hoito, joka vaatii yhden tai kahden hammaskontaktin rakentamisen - SAA01 ja SFA20, SFA30 tai SFA40 - sisältää tutkimuksen, puudutuksen (WX110, WX290) ja tarvittaessa röntgenkuvan (EB1VA), kattamisen (SGC10), paikkaushoidon tukitoimenpiteen (SFC01) sekä mahdollisen ikenen muotoilun.
- Hampaan poiston palvelupaketti (POISTO) - tutkimus SAA01 - hampaan poisto (EBA00, EBA05) - sisältää puudutuksen (WX110, WX290) ja röntgenkuvan (EB1VA).
- Juurihoidon ensiapukäynti (JHEA) - tutkimus SAA01 - hampaan ensiapuluonteinen avaus (SGA01) - sisältää puudutuksen (WX110, WX290) sekä mahdollisen röntgenkuvan (EB1VA).

10.2 Hampaan juurihoidon palvelupaketit

- Juurihoitopaketti 1 (JH1) - yksikanavaisen hampaan juurihoito - 1 pinnan täyte
- Juurihoitopaketti 2 (JH2) - yksikanavaisen hampaan juurihoito - 2–3 tai useamman pinnan täyte
- Juurihoitopaketti 3 (JH3) - yksikanavaisen hampaan juurihoito - kruunu
- Juurihoitopaketti 4 (JH4) - kaksikanavaisen hampaan juurihoito - 1 pinnan täyte

- Juurihoitopaketti 5 (JH5) - kaksikanavaisen hampaan juurihoito - 2–3 tai useamman pinnan täyte
- Juurihoitopaketti 6 (JH6) - kaksikanavaisen hampaan juurihoito - kruunu
- Juurihoitopaketti 7 (JH7) - kolme- tai useampikanavaisen hampaan juurihoito - 1 pinnan täyte
- Juurihoitopaketti 8 (JH8) - kolme- tai useampikanavaisen hampaan juurihoito - 2–3 tai useamman pinnan täyte
- Juurihoitopaketti 9 (JH9) - kolme- tai useampikanavaisen hampaan juurihoito - kruunu

Juurihoidon palvelupakettien hinnat sisältävät puudutuksen (WX110, WX290), 3–4 röntgenkuvaa (alkukuva, neulakuva, kuivanastakuva, täyttökuva, EB1VA), juurikanavien avauksen ja laajennuksen (SGA02, SGA03, SGA04, SGA05), mahdollisesti tarvittavat lääkkeen vaihdot (SGC00), juurikanavien täytön (SGB10, SGB20, SGB30), tarvittaessa kuitunastan (SFC01) sekä juurihoidetun hampaan paikkauksen (SFA10, SFA20, SFA30, SFA40).

- Keskeytyneen juurihoidon palvelupaketti (JH10) - korvaa varsinaisen juurihoitopaketin. Tämä paketti voidaan myöntää, jos jo aloitettu juurihoito keskeytyy (potilas jättää tulematta tai peruu hoidon) joko täyttö- tai paikkausvaiheessa. Pakettihinta maksetaan korvauksena jo tehdystä työstä riippumatta siitä, mikä alkuperäinen juurihoitopaketti oli.

10.3 Anti-infektiivisen hoidon palvelupaketit

Mikäli Pohjanmaan hyvinvointialueen hammaslääkäri havaitsee suun ja hampaiston perustutkimuksessa anti-infektiivisen hoidon tarvetta (CPI 2-3 vähintään kahdessa/kolmessa sekstantissa, mutta maksimissaan 4–5 mm ientaskuja), hän voi tarjota potilaalle palveluseteliä. Sen saaneelle potilaalle tehdään koko suun anti-infektiivinen ja ennaltaehkäisevä hoito joko palveluntuottajana toimivan suuhygienistin tai hammaslääkärin toimesta. Anti-infektiivinen hoito tarkoittaa potilaan informointia taudin syistä ja kulusta, hampaiden puhdistustekniikan ohjausta sekä bakteeripeitteiden ja niitä retentoivien tekijöiden (paikkaylijäämät, hammaskivi) poistoa ja ientaskujen sekä juurenpintojen puhdistusta. Ensisijaisena tavoitteena on hoitaa infektio ja estää kudostuhon eteneminen. Potilasta motivoidaan ja tuetaan ottamaan itse vastuu omasta suun terveydestään.

Anti-infektiivisen hoidon palveluseteliä ei voi laajentaa käsittämään muuta hoitoa. Jos potilaalla havaitaan komplisoituneen parodontiitin oireita, tulee hoidon toteuttaneen suuhygienistin tai hammaslääkärin ottaa yhteyttä Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon johtoon ja tehdä kirjausmerkintä asiasta potilaskertomukseen, mistä tieto välitetään hyvinvointialueelle.

- Anti-infektiivisen hoidon palvelupaketti (PARO1) sisältää parodontologisen hoidon (SDA02) ja tarvittaessa puudutuksen (WX105, WX110, WX290).
- Anti-infektiivisen hoidon palvelupaketti (PARO2) sisältää parodontologisen hoidon (SDA03) ja tarvittaessa puudutuksen (WX105, WX110, WX290).
- Anti-infektiivisen hoidon palvelupaketti (PARO3) sisältää parodontologisen hoidon (SDA04) ja tarvittaessa puudutuksen (WX105, WX110, WX290).
- Anti-infektiivisen hoidon palvelupaketti (PARO4) sisältää parodontologisen hoidon (SDA04) ja tarvittaessa puudutuksen (WX105, WX110, WX290).

11 Palvelutapahtuman kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtumat eli potilaalle tehdyt hoitotoimenpiteet palse.fi –portaaliin viiden vuorokauden sisällä palvelutapahtuman toteutumisesta. Potilaskertomuksessa pitää olla potilasasiakirja-asetuksen (298/2009) mukaiset perustiedot sekä merkinnät jokaisesta potilaan hoitokäynnistä hoidon toteutumisen mukaisesti. Kirjaustietoihin tulee sisältyä tiedot toimenpiteiden suorituspäivästä ja sisällöstä, käytetyistä paikka-aineista, sidosaineesta, etsaushaposta ja mahdollisista pulpaa suojaavista aineista. Röntgenkuvien ottaminen ja niiden tulkinta sekä hampaan juurihoidossa käytetyt aineet tulee olla dokumentoituina. Käytettyjen aineiden ja materiaalien nimet tulee kirjata selkeästi, mieluiten kokonaan. Lisäksi tulee kirjata käytetyn puuduteaineen nimi ja määrä. Myös neulamitat ja referenssipisteet tulee olla merkittynä. Jokaisesta juurihoidetusta hampaasta tulee olla täyttökuva. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksyttyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Kaikki lääkemääräykset, sairauslomat sekä lausunnot ja muut todistukset tulee merkitä niiden antamisajankohdan mukaisesti.

Palvelutapahtumaa koskevat potilasasiakirjamerkinnät tehdään palveluntuottajan potilastietojärjestelmään. Koska Pohjanmaan hyvinvointialue palvelun tilaajana on rekisterinpitäjä, tulee kirjaustiedot kopioida ja lähettää Word- tai PDF-tiedostona Pohjanmaan hyvinvointialueelle hoitopalautteena palse.fi -sivuston kautta. Tulosyy, diagnoosi ja toimenpiteet tulee olla kirjattuna. Mahdolliset röntgenkuvat lähetetään JPG- tai PDF-muodossa.

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.

12 Palvelun virhe

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

13 Reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia. 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 Pohjanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon johtavalle hammaslääkärille sekä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto). Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen Potilasvakuutuskeskukseen (PVK).

14 Laskutus

Palvelutapahtuma siirtyy laskutettavaksi, kun se on kirjattu toteutuneeksi palse.fi –portaaliin. Laskutus tapahtuu koontilaskuna kuukausittain jälkikäteen palvelusetelipäätösten mukaisesti. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa (Pohjanmaan hyvinvointialue) omalla laskutusjärjestelmällään. Laskussa tulee olla palse.fi-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 maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Pohjanmaan hyvinvointialue 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 käyntitiedot tilaajalle.

15 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.