

Potilas- ja asiakaslehti

PATIENT- OCH KLIENTTIDNINGEN **2/2024**



**Tietoisku:
Yhdenvertaisuus
terveyden-
huollossa s. 16**

**Ajankohtaista
sote-sektorilta
s. 4**

**Ratkaisukäytäntöjä
sosiaali- ja terveyden-
huollosta s. 11**

**Yksityisen sektorin
potilaan oikeudet
palvelun virhe-
tilanteessa s. 8**

Potilas- ja asiakaslehti

– PATIENT- OCH KLIENTTIDNINGEN 2/2024

Tässä numerossa muun muassa:

Pääkirjoitus s. 3

Muutoksen tuulia uuteen vuoteen

Ajankohtaisia sote-uutisia s. 4

Yksityisen sektorin potilaan oikeudet palvelun virhe- tilanteessa s. 8

Ratkaisukäytäntöjä sosiaali- ja terveydenhuollosta s. 11

Mielenkiintoisia oikeudellisia ratkaisuja
tiivistetysti yleiskielellä.

Tietoisku: Yhdenvertaisuus terveydenhuollossa s. 16

Terveysalan yhteystietoja s. 23

Mitä oikeuksia yksityisen sektorin
potilaalla on silloin, jos terveys-
palveluissa on sattunut virhe?
Lue juttu sivulta 8.



Julkaisija Kuluttajaliitto ry.
ISSN 2737-0089 (painettu) ISSN 2814-6158 (verkkojulkaisu)
46. vuosikerta, 2 numeroa/vuosi

Potilas- ja asiakaslehti on maksuton Kuluttajaliiton jäsenille sekä kaikille potilas- ja sosiaaliasiavastaavina
työskenteleville. Lehteä ei voi tilata irtolukijana.

Tilaajapalvelu: puh. 09 454 2210*

Etukannen kuva: iStock

Toimitus: Ritarikatu 1 B, 00170 Helsinki
puh. 09 454 2210*
info@kuluttajaliitto.fi

Vastaava päätoimittaja:

Juha Beurling-Pomoell, puh. 040 556 6421
juha.beurling-pomoell@kuluttajaliitto.fi

Toimituspäällikkö: Paula Pessi

Taitto: Laura Kakkonen

Kotisivut: www.kuluttajaliitto.fi

Painopaikka: Newprint Oy, Raisio

Kuluttajaliitto pidättää itsellään oikeuden toimittaa
tai olla julkaisematta sille toimitettua materiaalia.
Lehti ei myöskään palauta sellaista kirjallista tai ku-
vallista materiaalia, jota toimitukseen on pyytämättä
lähetetty.

*) Soittaminen ja jonotus 09-numeroihin maksaa lanka- tai matkapu-
helimesta soitetuna kotimaan puheluhiinan mukaan. Hinta määräy-
tyy soittajan oman liittymäsopimuksen perusteella.





TIESITKÖ?

Voit lukea aiempia Potilas- ja asiakaslehtiä osoitteessa www.potilaslehti.fi

Kuluttajaliiton pääsihteeri Juha Beurling-Pomoell.
Kuva: Linda Lipponen.

Muutoksen tuulia uuteen vuoteen

Joulu lähestyy jo kovaa vauhtia. Toivottavasti juhlapyhien aika tuo mukanaan myös mahdollisuuden rentoutua ja pysähtyä itselle tärkeiden asioiden äärelle ilman arjen kiirettä.

Myös Kuluttajaliiton neuvontapalvelut hiljenevät joulun viettoon. Kaikille avoin ja maksuton potilasoikeusneuvonta on joulutauolla 23.12.2024–6.1.2025.

Kuluva vuosi on tuonut mukanaan paljon muutoksia Kuluttajaliiton toimintaan. Eri toimien sopeuttaminen muuttuvaan ympäristöön jatkuu myös tulevana vuonna. Valitettavasti yksi muutoksista tulee olemaan Potilas- ja asiakaslehden toimittamisen lakkauttaminen nyky muodossaan, jonka joudumme teemmään todella haikein mielin. Vaikka painetun lehden tekeminen loppuikin, ajankohtaisista sote-sektorin asioista voit jatkossa lukea

säännöllisesti ilmestyvästä ajankohtaiskatsauksesta, jonka voit tilata maksutta omaan sähköpostiisi. Sähköpostin voit tilata osoitteessa: www.bit.ly/sotekatsaus. Ajankohtaiskatsauksia voi lukea myös Kuluttajaliiton verkkosivuilta www.kuluttajaliitto.fi/sote. Potilaiden ja sote-asiakkaiden aktiivinen edunvalvonta ja oikeuksien edistäminen jatkuu eri foorumeilla. Myös puhelinneuvonta potilaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä palvelee normaalisti myös jatkossa.

Muutoksista huolimatta toivomme kaikille valoisaa tulevaisuutta ja rauhallista vuodenvaihdetta!

Juha Beurling-Pomoell
Päätoimittaja
Potilas- ja asiakaslehti



Kuva: Freepik

Ajankohtaisia sote-uutisia

Sivuille 4–6 on koottu sote-sektorin ajankohtaisia uutisia syksyltä 2024. Näiltä sivuilta voit lukea mm. sote-asiakkaiden oikeuksiin vaikuttavista lakiesityksistä ja THL:n palautekyselystä. Huomaathan, että palstan kirjoitukset kuvaavat tilannetta lehden toimittamisen aikaan ja asiat ovat saattaneet tämän jälkeen päivittyä.

Useita asiakkaiden asemaan vaikuttavia esityksiä eduskunnassa

Syksyllä 2024 eduskunnassa on ollut käsiteltävänä useita lakiesityksiä, jotka toteutuessaan vaikuttavat merkittävästi sote-asiakkaiden oikeuksiin. Lakiesityksen mukaan ajokorttitarkastukset loppuisivat tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta hyvinvointialueilla, eli jatkossa ihmisen tulisi hakea ajokorttilausunto yksityisiltä yrityksiltä. Hoitotakuuta ehdotetaan muutettavaksi niin, että perusterveydenhuollon hoitotakuu palautuisi kahdesta viikosta kolmeen kuukauteen ja suun terveydenhuollon hoitotakuu kolmesta kuukaudesta kuuteen kuukauteen. Julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut nousevat vuoden 2025 alusta. Perusterveydenhuollon asiakasmaksuja korotetaan 22,5 prosentilla ja erikoissairaanhoidon maksuja 45 prosentilla. Lääkekaton alkuomavastuuta ehdotetaan korotettavaksi 50 eurosta 70 euroon vuoden 2025 alusta. Lisäksi hallitus esittää uutta Kela-korvausmallia sekä parannuksia Kela-korvausjärjestelmään. Muutosten tarkempi sisältö on tarkentumassa tämän lehden kirjoitushetkellä.

Kuluttajaliitto katsoo, että korotukset sairastamisen kustannuksiin ovat kohtuuttomia ja muutokset vaikuttavat taloudellisesti eniten kaikkein haavoittuvimmassa asemassa oleviin palvelunkäyttäjärühmiin. Kuluttajaliitto on antanut lakiesityksistä lausuntoja sekä valmisteluvaiheessa että valiokunnille. Kuluttajaliiton antamat lausunnot löytyvät Kuluttajaliiton nettisivuilta.

Lähteet: lakiesitykset, esitetyt tiedot tarkistettu 11/2024.

Priorisointikeskustelu jatkunut valtakunnallisesti

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluvalikoiman periaatteita ja priorisointia koskeva keskustelu on jatkunut sosiaali- ja terveysministeriön johdolla syksyllä 2024. STM avasi syksyllä 2024 sähköisen osallistumiskanavan sidosryhmille. Osallistumiskanavan tarkoituksena on, että sote-toimijat kävisivät keskustelua palveluvalikoiman periaatteista ja työstäisivät aineistoa aktiivisesti eri foorumeilla talven aikana.

Kuluttajaliiton liittokokous nosti syksyn 2024 kannanotossaan esiin nyt käynnissä olevan priorisointikeskustelun todetessaan, että palvelunkäyttäjiä tulee kuulla priorisointipäätöksiä tehdessä, eivätkä priorisointipäätökset saa muodostua suljettujen ovien takana. Kananotto löytyy Kuluttajaliiton nettisivuilta www.kuluttajaliitto.fi.

Lähde: <https://stm.fi/osallistuminen-palveluvalikoiman-periaatteiden-maarittelyyn>

”94 % vastaajista koki palvelun olleen hyödyllistä ja erityisen hyvää palautetta asiakkaan antoivat fysioterapeuttien palveluista.”

THL:n asiakaspalautekysely: Asiakkaat pääosin erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL julkaisi lokakuun 2024 lopussa tulokset valtakunnallisesta terveysasemien asiakaspalautekyselystä. THL sai kyselyyn lähes 20 000 vastausta.

Kyselyn mukaan terveysasemien asiakkaat ovat pääosin erittäin tyytyväisiä terveysasemilta saamaansa palveluun. 94 % vastaajista koki palvelun olleen hyödyllistä ja erityisen hyvää palautetta asiakkaan antoivat fysioterapeuttien palveluista. Tyytyväisyys lääkärin vastaanottoihin oli noussut kahden vuoden takaisesta. Tyytyväisimpiä palveluihin olivat yli 50-vuotiaat. Mielenkiintoinen kyselyn tulos oli, että monilla hyvinvointialueilla tyytyväisyys palveluihin vaihteli suuresti terveyskeskusten välillä. Tyytymättömmimpiä vastaajat olivat yhteydensaannin nopeuteen ja joustavuuteen.

Lähde: <https://thl.fi/-/asiakkaat-erittain-tyytyvaisia-palveluun-terveysasemilla>

Kuluttajaliiton työryhmätyöskentely jatkunut aktiivisena

Kuluttajaliiton juristi Julia Lumijärvi oli jäsenenä itsehoitolääkkeiden vapauttamista pohtivassa työryhmässä. Sosiaali- ja terveysministeriön asettama työryhmä joidenkin itsehoitolääkkeiden myyntikanavien vapauttamisesta apteekkien ulkopuolelle sai työnsä valmiiksi lokakuussa 2024. Työryhmän raportissa itsehoitolääkkeet luokitellaan niiden sisältämien riskien perusteella eri ryhmiin, joista korkeamman riskin valmistajien vapauttaminen edellyttäisi lääkeneuvonnan järjestämistä. Työryhmän mukaan myynnin laajentaminen voitaisiin tehdä joko erillisenä jake-lukanavauudistuksena tai osana laajempaa apteekkisääntelyn kokonaisuudistusta. Apteekkien ulkopuolella myytävien itsehoitolääkkeiden hinnoittelu voitaisiin joko vapauttaa kokonaan tai määritellä lääketaksan enimmäishintojen mukaisesti. Työryhmän mukaan valitun mallin pitäisi edistää hintakilpailua ja pyrkiä pienentämään lääkkeiden käyttäjien kustannuksia. Työryhmän raportin jälkeen siirtyi poliittiseen harkintaan, mitä itsehoitolääkkeitä apteekkien ulkopuolelle mahdollisesti vapautetaan. Lakiesitys on tarkoitus antaa eduskunnalle syksyllä 2025.

Kuluttajaliiton sote-työryhmä on kokoontunut neljä kertaa vuoden 2024 aikana. Työryhmässä on keskusteltu ajankohtaisista teemoista, valmisteltu muun muassa Kuluttajaliiton vuoden 2025 aluevaalitavoitteita sekä kuultu vierailevia puheenvuoroja muilta sidosryhmiltä. Työryhmässä on laaja terveydenhuollon ja sosiaalihuollon osaajien edustus. Työryhmän puheenjohtajana toimii järjestöneuvos Paavo Koistinen. Edellä mainittujen työryhmien lisäksi Kuluttajaliitolla on edustus useissa erilaisissa sote-teemaisissa työryhmissä ja verkostoissa. Työryhmien aiheina ovat muun muassa lääkkeet, Kanta-palvelut, vakuutuslääkäritoiminta, itsemääräämisoikeus sekä potilas- ja asiakasturvallisuus.



Kuva: Freepik



Kuluttajaliiton juristin kynästä



Potilaiden ääni kuuluviin – Kuluttajaliiton jäsenkysely

Teksti: Julia Lumijärvi | Kuva: Linda Lipponen

Kuluttajaliitto kysyi alkuvuodesta 2024 jäseniltään kommentteja hyvinvointialueiden palveluihin liittyen. Kyselyn laadulliseen osioon eli avoimiin kommenttikenttiin ihmiset saivat kertoa omin sanoin, mikä hyvinvointialueiden palveluissa toimii ja mikä ei. Kyselyyn vastasi 260 ihmistä eri puolilta Suomea, mikä on aivan huikea määrä. Vielä kerran lämmin kiitos kaikille vastaajille!

Kyselyn vastauksia on hyödynnetty Kuluttajaliiton vaikuttamistyössä, mistä vastaajille kerrottiin kyselyn yhteydessä. Olen tavannut tämän vuoden aikana aktiivisesti hyvinvointialueiden päättäjiä ja johtavia viranhaltijoita, ja jokaiselle hyvinvointialueen keskeisille päättäjille olen välittänyt vastaajien kommentit vähintään kirjallisesti. Muutamilta isoimmilta hyvinvointialueilta tapasin erikseen sekä virkamiehiä että päättäjiä. Edellä mainitun lisäksi olen välittänyt jäsenistön kommentteja valtakunnan keskeisille sote-asioita käsitteleville kansanedustajille.

Miten päättäjät ovat suhtautuneet tapaamisiin?

Lähetettäessäni tapaamispyyntöjä havaitsin, että hyvinvointialueiden päättäjät saavat paljon sähköpostia. Onnistuin kuitenkin saamaan tapaamisia järjestettyä ja jokainen tapaaminen oli todella antoisa. Olen käynyt hyviä keskusteluja hyvinvointialueiden edustajien

kanssa mm. palvelusetelijärjestelmän kehittämisestä, hyvinvointialueiden tavoista kerätä palautteita ja asiakasmaksuista. Olemme puhuneet yhdenvertaisuudesta, palveluverkosta ja puhelinpalveluista. Olen välittänyt jäsenistön terveisiä sanatarkasti hyvinvointialueille ja olemme saaneet tapaamisista erittäin hyvää palautetta. Oli myös mukavaa huomata, että sain sähköpostiyhteydenottoihinkin erittäin positiivisia vastauksia jopa valtakunnan keskeisimmiltä sote-päättäjiltä.

Mitä jatkossa?

Kysely oli niin iso menestys, että minulle on päivänselvää, että tällaisia kyselyitä tarvitaan lisää. Päättäjät tarvitsevat ja ovat kiinnostuneita tällaisista palautekyselyistä. Ensi vuodelle onkin luvassa erittäin mielenkiintoisia suunnitelmia, joiden toivon kovasti toteutuvan. Seurakkaa Kuluttajaliiton nettisivuja, niin sinunkin terveisesi päättäjille viestitään eteenpäin!



Kuva: Freepik

Yksityisen sektorin potilaan oikeudet palvelun virhetilanteessa

Ostitko omalla rahallasi esimerkiksi lääkäri- tai hammaslääkärikäynnin yksityiseltä terveydenhuollon yritykseltä, mutta et ole tyytyväinen saamaasi palveluun? Katso alta Kuluttajaliiton kokoama kätevä muistilista asioista, jotka kannattaa pitää mielessä, jos haluaa vaatia yksityiseltä terveydenhuollon yritykseltä korvauksia huonosta palvelusta.

1. Aloita reklamaatiosta

Kuluttajapotilaan on tärkeää tehdä reklamaatio yritykselle mahdollisimman nopeasti sen jälkeen, kun hän havaitsee, että palvelussa on ollut virhe. Reklamaatio on hyvä tehdä kirjallisesti. Sen voi tehdä sähköpostitse, jos et löydä reklamaatiolomakkeita yrityksen nettisivuilta. Reklamaation tekemiseen ei ole laissa aikarajaa, vaan se tulee tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Sinun ei vielä tässä vaiheessa tarvitse yksilöidä vaatimuksiasi eli tietää, mitä vaadit korvaukseksi myyjältä virheen takia.

2. Tapahtuiko hoidossa henkilövahinko? Muista tehdä potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle

Mikäli hoidossa tapahtui henkilövahinko eli sait hoidossa esimerkiksi fyysisen vamman, sinun tulee tehdä potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle saadaksesi korvauksia. Suomessa terveydenhoidossa tapahtunut henkilövahinko korvataan lakisääteisestä potilasvakuutuksesta, joka suojelee sekä yksityisen että julkisen sektorin asiakasta. Jokaisella terveydenhuollon ammattilaisella tulee olla potilasvakuutus eli se suojaa aina potilasta. Potilasvahinkoilmoitus tulee

tehdä kolmen vuoden kuluessa siitä, kun potilas on saanut tietää tai hänen olisi pitänyt tietää vahinkotapahtumasta ja siitä aiheutuneesta vahinkoseuraamuksesta.

On hyvä muistaa, että potilasvakuutuksesta ei saa korvauksia sen sairauden hoidon kustannuksista, jonka hoidossa potilasvahinko tapahtui. Tämä tarkoittaa sitä, että jos haluat vaatia yritykseltä esimerkiksi hinnanalennusta hoitokäynnistä, koska palvelu oli mielestäsi huonoa, tulee sinun käyttää kuluttajaväylää eli reklamoida saadaksesi korvauksia. Potilasvahinkoilmoituksen tekeminen ei siis estä sitä, että käyttäisit oikeuksiasi kuluttajana.

3. Mieti, mitkä ovat vaatimuksesi yritykselle

Seuraavaksi sinun tulisi miettiä, mitä haluat vaatia yritykseltä korvaukseksi huonosta palvelusta. Vaatimusten tulisi pohjautua kuluttajansuojalakiin, ja ne kannattaa esittää kirjallisesti. Jos tiedät jo reklamaation tekohetkellä, mitä vaadit yritykseltä virheen johdosta, voit esittää vaatimuksesi jo reklamaation yhteydessä.

a) Virheen oikaisu

Potilaalla on oikeus vaatia, että yritys korjaa virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman, että hänelle aiheutuu siitä lisäkustannuksia. Yritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Vaikka potilas ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, yritys saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos hän potilaan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Potilas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että hänelle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy. Kuluttajansuojalain oikaisupykälät soveltuvat melko huonosti terveydenhuollon palveluihin.

b) Hinnanalennus ja vahingonkorvaus

Jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus eivät tule kysymykseen tai jos tällaista oikaisua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun potilas on ilmoittanut virheestä, potilas saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta. Kuluttajansuojalaissa säädetyistä kuluttajan oikeussuojakeinoista hinnanalennus soveltuu usein parhaiten terveydenhuollon palveluihin.

Siltä osin kuin palvelus on suoritettu, potilas saa purkaa sopimuksen, jos muuta seuraamusta ei voida pitää hänen kannaltaan kohtuullisena. Palvelun purkaminen tarkoittaa sitä, että henkilö saa rahat takaisin palvelusta. Suorituksesta, jota ei voida palauttaa

ilman olennaista haittaa, on yrityksen tällöin maksettava potilaalle sen arvoa vastaava korvaus. Terveystieteiden palveluihin purkamispykälät soveltuvat melko huonosti tällä hetkellä, eli voidaan sanoa, että purkamiskynnys on korkea.

Muista myös, että potilaalla on oikeus korvaukseen vahingosta (vahingonkorvaus), jonka hän kärsii palveluksessa olevan virheen vuoksi. Korvausvelvollisuus on sekä henkilö- vahingosta että esinevahingosta.

4. Jos asia ei etene, vie se kuluttajariitalautakuntaan

Jos yritys ei suostu vaatimuksiisi, voit viedä asian kuluttajariitalautakuntaan, joka on maksuton riidanratkaisuelin. Kuluttajariitalautakunta ratkaisee kuluttajien ja yritysten välisiä erimielisyyksiä. Ennen kuin viet asian kuluttajariitalautakuntaan, on sinun pitänyt keskustella erimielisyydestä yrityksen kanssa.

Jos aiot viedä asian kuluttajariitalautakuntaan, tulee sinun soittaa sitä ennen Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan (puh. 09 5110 1200, www.kkv.fi). Valitettavasti kuluttajariitalautakunnan käsittelyajat ovat tällä hetkellä erittäin pitkiä, mikä kannattaa pitää mielessä.

Muista, että voit aina tehdä myös muistutuksen terveydenhuollon yksikköön tai kantelun aluehallintovirastolle, jos olet tyytymätön saamaasi palveluun.

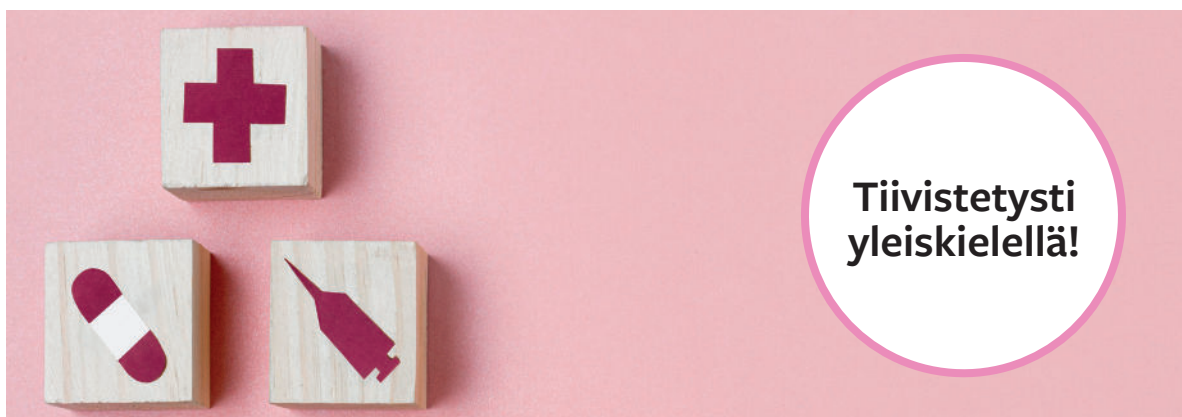
Muistutuksen tai kantelun avulla et kuitenkaan saa taloudellista hyvitystä maksamastasi palvelusta.



Kuva: Freepik

Ratkaisukäytäntöjä sosiaali- ja terveydenhuollosta

Näille sivuille toimituksemme on koonnut mielenkiintoisia oikeudellisia ratkaisuja sosiaali- ja terveydenhuollon kentältä. Ratkaisut ovat julkisia.



Terveyskeskuksiin tulee saada yhteys

Oikeuskanslerille oli saapunut viimeisten vuosien aikana useita yhteydenottoja siitä, etteivät ihmiset saaneet yhteyttä terveyskeskuksiin. Apulaisoikeuskansleri päätti omana aloitteena tutkia ajanvaraus- ja takaisinsoittojärjestelmiin liittyvää lainmukaisuutta ja aluehallintovirastojen laillisuusvalvontaa.

Apulaisoikeuskansleri totesi, että vuoden 2023 alusta lähtien laissa on lukenut, että terveyskeskuksiin tulee saada yhteys saman päivän aikana. Aiemmin muotoilu oli, että yhteys tuli saada ”välittömästi”, mikä aiheutti epäselvyyttä. Apulaisoikeuskansleri totesi myös, että puhelimitse yhteyden saaminen terveyskeskukseen on eri asia kuin paikan päällä ajan varaaminen, eli ei riitä, että potilas voi mennä terveyskeskukseen paikan päälle varaamaan ajan.

Apulaisoikeuskansleri toi ratkaisussaan esiin, että sellaiset asiat, jotka ovat merkityksellisiä henkilön oikeusaseman tai jokapäiväisen elämän kannalta, tulisi käsitellä korostetun ripeästi. Ihmisten terveyttä koskevat asiat ovat tällaisia. **Terveysdenhuollon lainsäädännön aikarajat ovat terveydenhuollon palveluita järjestäviä velvoittavia oikeusnormeja, eivät tavoiteluontoisia kirjauksia.** Ne turvaavat keskeistä perusoikeutta, jokaiselle kuuluvaa oikeutta riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin ja viime kädessä oikeutta elämään. Yhteydensaannin toteutuminen on edellytys myös muiden terveydenhuollon oikeuksien toteutumiselle. Yhteydensaannin estymisen mahdollisena vaikutuksena voi olla se, että henkilö ei saa ollenkaan hoitoa.

Yhteydensaannin ongelmia on ollut apulaisoikeuskanslerin mukaan eri puolella Suomea. Apulaisoikeuskansleri totesi, että terveydenhuollon järjestämisessä on varauduttava riittävällä tavalla häiriö- ja poikkeustilanteisiin. Terveysdenhuollon järjestämisessä tulee kaikilla käytettävissä olevilla toimenpiteillä varmistaa yhteydensaannin ja hoitoon pääsyn toteutuminen sekä näitä koskevien tilastotietojen julkaiseminen terveydenhuoltolain edellyttämällä tavalla. Erityistä huomiota on kiinnitettävä teknisten järjestelmien toimivuuteen ja määräaikojen toteutumisen seurannan luotettavuuteen.

”Terveydenhuollon lainsäädännön aikarajat ovat terveydenhuollon palveluita järjestäviä velvoittavia oikeusnormeja, eivät tavoiteluontoisia kirjauksia.”

Potilaalla on oikeus nauhoittaa lääkärin kanssa käydyt keskustelut

Henkilö kanteli eduskunnan oikeusasiamiehelle, sillä häneltä oli takavarikoitu tahdosta riippumattoman hoidon aikana sairaalassa puhelin eikä hän voinut näin ollen nauhoittaa lääkärin kanssa käymiään keskusteluja. Sairaalan selvityksen mukaan henkilön eristyksen aikana hänelle oli tehty yhteydenpidon rajoittamispäätös, jonka perusteella hänen puhelimensa otettiin haltuun. Sairaala totesi, että keskustelut lääkärin kanssa oli käyty kuitenkin niin, että potilaan lisäksi paikalla oli myös muuta henkilökuntaa ja keskusteluista tehtiin asianmukaiset merkinnät potilasasiakirjoihin.

Apulaisoikeusasiamies (AOA) totesi, että valokuvaaminen tai muu tallentaminen kuuluu sananvapauden suojan piiriin. Apulaisoikeusasiamies toi esiin, että oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että viranomaisella ei ole oikeutta kieltää asiakasta tallentamasta keskusteluja tai muuta asiakastilannetta silloin, kun kysymys on asiakastilanteesta tapahtuvasta sellaisesta tietojen tallentamisesta, joista henkilö on voinut luvallisesti saada tiedon, ja jotka asiakas saisi, jos ne olisi merkitty asiakirjaan.

Apulaisoikeusasiamies totesi, että tahdosta riippumattomassa hoidossa olevan potilaan älypuheli-
men haltuunotto voi rajoittaa samanaikaisesti useita potilaan perusoikeuksia. Mielenterveyslaki sallii tahdosta riippumattomassa hoidossa olevan potilaan puhelimen haltuunoton laissa säädettyjen edellytysten täyttyessä. Mielenterveyslain säännökset eivät ole kuitenkaan kaikilta osin yksiselitteiset sen suhteen, milloin potilaan puhelimen haltuunottoa olisi arvioitava yhteydenpidon rajoittamista koskevan säännöksen perusteella, milloin omaisuuden haltuunottoa koskevan säännöksen perusteella ja milloin mahdollisesti molempien säännösten perusteella.

Apulaisoikeusasiamies totesi, että kantelijan puhelin oli otettu toimintayksikön haltuun yhteydenpidon rahoittamista koskevan pykälän perusteella. Yhteydenpidon rajoittamista koskeva pykälä ei AOA:n käsityksen mukaan kuitenkaan sovellu tilanteeseen, jossa potilaan hallussa olevan esineen käyttämisen muuhun tarkoitukseen kuin yhteydenpitoon arvioidaan vaarantavan potilaan terveyden. AOA katsoi, että tilanteessa, jossa potilaan oikeuden tallentaa keskustelu arvioidaan vaarantavan hänen terveyttään, tallentamiseen soveltuvan omaisuuden hallussapidon rajoittamisen tulee perustua omaisuuden haltuunottoa koskevaan mielenterveyslain säännökseen. AOA totesi myös, että perusoikeutta rajoitettaessa on huolehdittava riittävästä oikeusturvajärjestelystä. Perusoikeutena turvattu oikeus oikeusturvaan olisi apulaisoikeusasiamiehen käsityksen mukaan edellyttänyt, että potilas olisi saanut asiassa muutoksenhakukelpoisen päätöksen, jolloin hänellä olisi ollut mahdollisuus saattaa asia tuomioistuimen käsiteltäväksi. Lopuksi AOA totesi, että laillisuusvalvojana se ei voinut ottaa kantaa siihen sairaalassa tehtyyn lääketieteelliseen arvioon, jonka mukaan tallentaminen olisi vaarantanut potilaan terveyttä.

EOAK/7032/2023, 4.10.2024

Asiakasmaksulaskun tulee olla selkeä

Henkilö kanteli eduskunnan oikeusasiamiehelle tätinsä puolesta hyvinvointialueen kotihoidon laskutukseen liittyen. Kantelun mukaan palvelu- ja maksupäätökset tammikuulta 2023 olivat saapuneet vasta elokuussa 2023. Laskujen oikeellisuutta oli kantelijan mukaan mahdotonta tarkistaa, sillä laskuista olivat puuttuneet yksikköhinnat ja selvitykset. Kantelija ei ollut ymmärtänyt, mistä laskut muodostuvat.

Hyvinvointialue totesi vastauksessaan, että laskutuksessa oli ollut haasteita vuoden 2023 aikana ja monen asiakkaan laskutuksessa oli pitkiäkin viiveitä. Laskuun ei myöskään saada erittelyjä siitä, mistä pitkäaikaisen kotihoidon lasku koostuu. Tietoteknisten syiden takia yksikköhinta vaihteli palvelun mukaisesti. Kotipalvelussa 1 kpl tarkoittaa yhtä kuukautta, turvapalvelussa yhtä kiinteähintaista kuukausimaksua ja ateriapalveluissa kotiinkuljetusten määrää esim. 14 kpl.

Apulaisoikeusasiamies totesi, että laskutuksessa hyvän hallinnon mukainen menettely tarkoittaa muun muassa sitä, että laskulle merkittävät tiedot esimerkiksi palvelusta, maksun suuruus ja peruste, on ilmoitettu laskulla niin selkeästi ja ymmärrettävästi, että asiakkaan voidaan olettaa ne yleisesti ottaen laskulta ymmärtävän. Asiakkaan tulee voida tarkistaa laskusta, että mistä häntä laskutetaan. Apulaisoikeusasiamies totesi myös, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista hyvin suuri osa on iäkkäitä henkilöitä tai muutoin henkilöitä, joilla voi olla vaikeuksia havaita tai ymmärtää laskulla olevia erityisiä merkintöjä tai lyhenteitä, mikä korostaa tarvetta laskulla ilmoitettavien tietojen selkeään ja ymmärrettävään esittämiseen.

Apulaisoikeusasiamies totesi laillisuusvalvonnassa vakiintuneesti katsotun, ettei tietojärjestelmiin liittyvillä syillä voida perustella poikkeamista lain tai hyvän hallinnon viranomaismenettelylle asettamista vaatimuksista. Viranomaisten tulisi tietojärjestelmiä kehittäessään ja käyttäessään kiinnittää huomiota myös siihen, että järjestelmät mahdollistavat lain ja hyvän hallinnon turvaavat toimintatavat. Asiassa esitetyn perusteella AOA katsoi, etteivät kantelun liitteenä olevat hyvinvointialueen laskut kaikilta osin ole hyvän hallinnon eivätkä asiakasmaksulain mukaisia.

EOAK/5905/2023, 17.9.2024

**”Laskun tulee olla niin selkeä,
että asiakas voi ymmärtää sen tiedot.”**



Tietojen antamiseen kuuluu myös tieto palvelun hinnasta

Henkilö arvosteli hyvinvointialueen ja korvaushoitoklinikan menettelyä korvaushoitonsa toteuttamisessa. Henkilölle ei kerrottu etukäteen, että korvaushoitolääkkeen vaihtoon liittyvä osastohoito on maksullista ja tulee hänen itsensä maksettavaksi. Hoidon maksullisuus selvisi henkilölle vasta ensimmäisenä hoitopäivänä.

Apulaisoikeusasiamies totesi, että potilaslaissa ja sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetty oikeus riittävien tietojen saamiseen on välittömässä yhteydessä potilaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Riittävien tietojen saaminen on olennaista, jotta potilas voi harkita eri vaihtoehtoja ja tehdä ratkaisunsa käytettävissä olevien hoitovaihtoehtojen välillä. Lisäksi asiakasmaksulain mukaan hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle tietoa mahdollisuudesta maksun alentamiseen ja perimättä jättämiseen mahdollisuuksien mukaan ennen ensimmäistä palvelutapahtumaa tai sen yhteydessä. AOA katsoi, että kantelijan oikeus saada riittävä selvitys hoitoonsa ja palveluihinsa liittyvistä seikoista ei toteutunut siten kuin potilaslaissa edellytetään.

EOAK/6040/2023, 1.10.2024

Kuluttajaliiton juristin kommentti: Ratkaisu oli mielenkiintoinen, koska siinä apulaisoikeusasiamies katsoi, että potilaslain tietojen antamiseen liittyvä pykälä koskee myös laskutusta koskevia tietoja.

Palveluseleitä tulee antaa yhdenvertaisesti ihmisille

Henkilö kanteli eduskunnan oikeusasiamiehelle kaupungin menettelystä hammashoidon palvelusetelien myöntämisessä. Kaupunki ei myöntänyt palveluseleitä henkilöille, joilla oli turvakielto ja perusteluina kaupunki esitti turvakiellon alaisten tietojen suojaamisen. Koska turvakiellon alaiset henkilöt joutuivat odottamaan hammashoitoon pääsyä muita potilaita pidempään, oli kaupungin menettely kantelijan mukaan syrjivää.

Apulaisoikeusasiamies totesi, että kaupungilla [=hyvinvointialueella] on mahdollisuus päättää, mihin palveluihin palveluseleitä myönnetään. Kuitenkin jos palveluseleitä on käytössä, tulee niiden myöntämisessä kohdella asukkaita yhdenvertaisesti eivätkä myöntämisen perusteet olla syrjiviä. Apulaisoikeusasiamies totesi, että turvakiellon omaavat henkilöt olivat hoitoon pääsyn suhteen huomomassa asemassa verrattuna henkilöihin, joilla oli samankaltainen hoidon tarve ja jolle myönnetäisiin palveluseteli. Kaupungin menettely oli syrjivää, kun ihmisten erilaisen kohtelun perusteena oli pelkästään turvakielto. Ei ollut myöskään hyväksyttävää, että tietojärjestelmän puutteet tietojen suojaamiseen liittyen estivät ihmisten yhdenvertaisen kohtelun.

EOAK/4730/2023, 4.7.2024



Kaikille avoin ja maksuton POTILASOIKEUSNEUVONTA

Puh. 09 454 22 150*

Avoinna maanantaisin klo 9–11 ja klo 13–15.

Kuluttajaliitto tarjoaa neuvontaa potilaiden ja sosiaalipalveluiden asiakkaiden oikeuksista ja asemasta. Myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavat voivat kysyä palvelunumerosta neuvoja potilas- ja sosiaalioikeuden asioista oman työnsä tueksi. Lisää tietoa Kuluttajaliiton neuvonnoista: www.kuluttajaliitto.fi/neuvonta



Neuvontaa antaa Kuluttajaliiton
sote-juristi Julia Lumijärvi.

“Mitä voin tehdä,
jos hoitokäynnillä
tapahtuu virhe?”

“Voinko hakea
asiakasmaksun
alentamista?”

*) Soittaminen ja jonotus 09-numeroihin maksaa lankapuhelimesta ja matkapuhelimesta soitettuna kotimaan puheluhinnan mukaan. Hinta määräytyy soittajan liittymäsopimuksen perusteella. Puhelu sisältyy yleisiin puhepaketteihin.



Kuva: Freepik

Yhdenvertaisuus terveydenhuollossa

Kuluttajaliitto järjesti syksyllä 2024 webinaarin yhdenvertaisuudesta terveydenhuollossa. Webinaarin aihe kiinnosti laajasti ja webinaariin ilmoittautui lähes 300 henkilöä. Tiesitkö sinä näitä asioita yhdenvertaisuudesta?

1) Yhdenvertaisuus on perusoikeus. Perustuslaissa todetaan, että ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Perustuslain lisäksi yhdenvertaisuus näkyy vahvasti myös monissa kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa, jotka Suomi on ratifioinut.

2) Yhdenvertaisuuslaki on säädös, jonka tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Yhdenvertaisuuslaissa säädetään, että viranomaisen, eli

esimerkiksi hyvinvointialueen, on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi.

3) Ketään ei saa syrjiä. Syrjintä on välitöntä, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa. Syrjintä on välillistä, jos näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella, paitsi jos säännöllä, perusteella tai käytännöllä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt

keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia.

4) Yhdenvertaisuus näkyy myös potilaslaissa. Siellä todetaan, että jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Hyvinvointialueiden toimintaa ohjaavassa järjestämissä laissa todetaan, että palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita. Hyvinvointialueiden on myös seurattava

yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissaan.

5) Jos ihminen epäilee syrjintää, hän voi aina ottaa yhteyden yhdenvertaisuusvaltuutettuun. Yhdenvertaisuusvaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, joka voi auttaa monin eri tavoin yhdenvertaisuutta koskevassa asiassa. Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimiston palvelut ovat maksuttomia.

Lähteet:

- Tekstissä mainitut säädökset.
- www.yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi



Kuva: Freepik



Kuva: iStock

Piristystä talveen! – 7 vinkkiä parempaan oloon

Pimeään ja kylmään talviaikaan olo voi olla väsyneempi kuin tavallisesti ja unen tarve tuntua rajattomalta. Omaa energiatasoaan voi kohentaa esimerkiksi kiinnittämällä huomiota unen määrään ja laatuun, kohtaamalla toisia ihmisiä ja liikkumalla itselleen mieluisalla tavalla. Katso alta mieltä ja kehoa piristävät vinkit!

- 1 Unen tarve ja syvän unen määrä** vaikuttavat terveyteesi ja hyvinvointiisi. Aikuisen ihmisen unentarve on yleensä 6–8 tuntia yössä. Riittävä uni on jokaiselle yksilöllinen asia ja sopiva määrä unta voi vaihdella myös elämäntilanteen tai vuodenaikojen mukaan. Tarkkaile siis, mikä on itsellesi sopiva määrä unta.
- 2 Ota kirkasvalolampun käyttö tavaksi** ja hyödynnä kirkasvaloa kaamoksessa. Kun aamut hämärtyvät, olo voi tuntua tahmealta ja silloin on hyvä aika kaivaa kaapista kirkasvalo, jonka avulla aamuihin tuodaan lisää valoa.
- 3 Tasainen verensokeri ja hyvä ateriarytmi kunniaan!** Pienemmät ruoka-annokset tasaisin väliajoin auttavat pitämään verensokerin tasaisena, jolloin jaksatkin paremmin. Suosi sokerin ja nopeiden hiilihydraattien sijaan esimerkiksi täysjyväviljaa, kasviksia ja kuitupitoisia hedelmiä. Ne auttavat pitämään verensokerin tasaisena ja puksuttamaan läpi päivien.

4 Löydä itsellesi mielekäs tapa liikkua ja lisätä arkiliikuntaa. Liikkuminen piristää mieltä ja kehoa ja laittaa endorfiinit liikkeelle. On kuitenkin tärkeää liikkua siten, että nautit siitä. Jokaiselle löytyy mieluisa tapa liikkua, kunhan jaksaa testata erilaisia vaihtoehtoja. Lisää myös mahdollisuuksien mukaan liikkumista arjessa esimerkiksi valitsemalla portaat hissien sijaan tai kävelemällä autoilun sijaan.

5 Toisen ihmisen kohtaaminen nostaa mielialaa ja sosiaaliset suhteet vaikuttavat positiivisesti henkiseen terveyteemme. Järjestä siis pitkistä aikaa tapaaminen vanhan ystävän kanssa tai pirauta perheenjäsenelle ja kysy kuulumisia. Voit myös aloittaa jonkin yhteisöllisen harrastuksen, osallistua tapahtumaan tai ilmoittautua vapaaehtoistyöhön mieleiseesi järjestöön.

6 Muista juoda vettä. Vesi edistää päivittäistä toiminta- ja suorituskyykyämme. Nestetasapainosta kannattaa huolehtia nauttimalla nesteitä säännöllisesti. Syödyn ruoan mukana saadaan osa päivittäisestä nestetarpeesta. Tämän lisäksi nesteitä tulisi nauttia juomalla noin 1,5–3 litraa vuorokaudessa pieninä kerta-annoksina.

7 Kokeile erilaisia keinoja mielen hallintaan ja palautumiseen. Stressin aiheuttamat tuntemukset vievät valtavasti energiaa ja voimia. Kehon ja mielen hallinta ovat hyviä keinoja pyrkiä eroon stressistä ja mieltä kuormittavista ajatuksista. Voit esimerkiksi listata kaikki tehtävät asiat ja karsia turhimmat pois, keskustella huolestasi läheisen ihmisen tai keskusteluapua tarjoavan tahon kanssa tai kokeilla joogaa, meditaatiota tai mindfulness-harjoituksia.



Kuva: Freepik

Lähde: www.yliopistonapteekki.fi/ideat-ja-vinkit/piristysta-paivaan-10-vinkkia-energisempaan-oloon

Potilasoikeusneuvonta 2050-luvulla

Tiedotusvälineissä ei ole voinut välttää kuulemasta uutisia suomalaisen terveydenhuollon kriiseistä ja yhä useammalla ihmisellä on myös omakohtaista kokemusta hoitoon pääsyn vaikeuksista. Haasteena on esimerkiksi se, että terveyskeskuksiin ei saa yhteyttä, hoitoon ei pääse kohtuullisessa ajassa, synnytysosastoja lakkautetaan ja YT-neuvottelujen uusintakierrokset täyttävät hyvinvointialueet. On myös selvää, että omassa työssäni kuulen enemmän kertomuksia siitä, mikä meni hoidossa pieleen kuin siitä, mitä onnistumisia suomalainen terveydenhuolto on tuottanut.

Kokonaisvaltaiset ratkaisut hoitoon pääsyn parantamiseksi ovat harvassa ja monet asiantuntijat ovat todenneet, että yhteiskunnasta puuttuu selkeä kuva siitä, mihin haluamme suomalaisen terveydenhuoltojärjestelmän olevan menossa. Huolestuttavaa on myös, että ihmisten luottamus suomalaista terveydenhuoltojärjestelmää kohtaan on ollut viime vuodet laskussa (esim. Kansalaispulssi-kysely 2024) ja on epätodennäköistä, että tämä suunta tulee lähiaikoina pysähtymään.

Teen itse juristina töitä lainsäädännön parissa ja lainsäädäntöhankeissa on tärkeää arvioida muutosten vaikutuksia eri ryhmiin eli yrittää ennakoida tulevaa. Lähdetään seuraavaksi mielikuvitusmatkalle tarkastelemaan, mitä kysymyksiä potilasoikeusneuvontaan tulisi vuonna 2050. Miltä suomalainen terveydenhuoltojärjestelmä näyttää 25 vuoden päästä?

Potilasoikeusneuvonnasta tässä hei, kuinka voin auttaa? – Etälääkäri teki virheen hoidossa, mitä voin tehdä?

Jos jokin on varmaa niin se, että digipalvelut ovat tulleet jäädäkseen ja tulevat valtaamaan koko terveydenhuoltokentän. Digipalveluissa tulemme näkemään sellaisia palvelun toteuttamistapoja, joita emme 2020-luvulla pysty vielä kuvittelemaankaan. Hoitoa toteutetaan jatkossa yhä enemmän etäyhteyksin ja lääkärin tapaamisesta paikan päällä on todennäköisesti tullut vielä nykyistä suurempaa harvojen tilanteiden herkkua. Tällä hetkellä suomalainen terveydenhuollon lainsäädäntö on potilaiden oikeuksien näkökulmasta jämähtänyt 1990-luvulle. Esimerkiksi digipalveluita ei löydy potilaslaista sanallakaan. On kuitenkin selvää, että 2050-luvulla lainsäädännössäkin kirjoitetut potilaan oikeudet ovat täsmentyneet suhteessa esimerkiksi tekoälyn tuottamiin virheisiin.

Digipalvelut siirtävät yhä enemmän vastuuta myös potilaalle itselleen. Potilaiden tulee kyetä operoimaan uudenlaisten kotona toteutettavien lääketieteellisten välineiden ja mittareiden kanssa, mikä tulee olemaan iso haaste huomioiden myös kasvava vanhusväestömme määrä. Omaisten merkitys palveluiden käytännön toteutumisessa tulee korostumaan. Lasten määrä yhteiskunnassa on vähentynyt viime vuosina ja suunta tuskin tulee pysähtymään lähiaikoina. Onkin oletettavaa, että 2050-luvulla keski-ikäiset henkilöt eivät leiki lastensa tai lastenlapsiensa kanssa, vaan ovat todennäköisesti ottaneet omat vanhempansa suurempaan hoivavastuuseen kuin mitä yhteiskunnassamme on vielä koskaan hyvinvointiyhteiskunnan aikana nähty.

Potilasoikeusneuvonnasta tässä hei, kuinka voin auttaa?
– En tiedä kenen tehtävänä on maksaa hoitoni, mitä voin tehdä?

Sosiaali- ja terveysministeriön johdolla on käynnistynyt palveluvalikoiman periaatteiden määrittelyyn liittyvä hanke, jossa yritetään löytää konsensusta siihen, mitä palveluvalikoimaamme kuuluu tulevaisuudessa ja mitä palveluita ihmisen tulee hankkia omalla rahallaan yksityiseltä sektorilta. Voi sanoa, että priorisointikeskustelu on nyt päässyt niin vauhtiin, että oli priorisoinnista mitä mieltä tahansa, priorisointikeskustelua ei voi enää pysäyttää.

On todennäköistä, että 2050-luvulla meillä on nykyistä huomattavasti selkeämpi tieto siitä, mitä palveluita julkisesta terveydenhuollosta saa ja mitä ei saa. Ne, joilla on varaa ja vakuutus, ostavat palveluita yksityisiltä terveydenhuollon yrityksiltä, joiden määrä on kasvanut nykyisestäkin vastaamaan ihmisten erilaisia terveydenhuollon palveluiden tarpeita. Ihmisten epäluottamuksen kasvaessa julkista terveydenhuoltoa kohtaan, tulee vakuutusten määrä lisääntymään entisestään. Samalla tulee kasvamaan myös ihmisten erimielisyydet vakuutusyhtiöiden kanssa siitä, mitä vakuutukset korvaavat. Oma veikkaukseni on myös, että priorisointikeskustelu yhdessä sairauskuluvakuutusten määrän kasvun kanssa tulee hyvin todennäköisesti näkymään myös ajan mittaan siinä, että elintapasairauksien hoidon kustannukset tulevat yhä suuremmassa määrin yksilön itsensä maksettaviksi vähintäänkin vakuutuksissa olevien rajoitusehtojen kautta. Mielenkiintoinen ja tärkeä kysymys on myös, suojellaanko niitä henkilöitä mitenkään, joilla ei ole varaa ostaa palveluita omalla rahallaan?

Potilasoikeusneuvonnasta tässä hei, kuinka voin auttaa?
– Omalääkäriäni jäi eläkkeelle, miten saisin löydettyä uuden?

Toivon, että 2050-luvulla terveydenhuoltojärjestelmämme on kehittynyt parantamaan hoidon jatkuvuutta ja kehitys on mennyt myös eteenpäin. Ihmisellä varallisuudesta riippumatta on tuttu hoitava lääkäri, joka tuntee potilaan historian ja jonka kanssa potilaan on helppo asioida. Ihmistä ei jätettäisi yksin terveyshuolineen, vaan hän tietäisi aina kehen ottaa yhteyttä ja myös saisi hoitavaan tahoon nopeasti yhteyden. Syöpähoidot, harvinaissairauksien hoidot ja lääkehoidot ovat kehittyneet merkittävästi ja yhä useamman ihmisen sairaus voidaan parantaa. Toivon, että ihmiset luottavat siihen, että saavat apua suomalaisesta terveydenhuollosta.

Toivon myös, että perustuslaissamme lukee edelleen 2050-luvulla, että riittävät sote-palvelut on turvattava jokaiselle sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään. Mitä tarkemmin laissa 2050-luvulla säädetään näyttää aika ja siihen vaikuttamisen aika on nyt.

Tämä oli viimeinen Potilas- ja asiakaslehti ja näin ollen myös viimeinen kirjoitukseni Potilas- ja asiakaslehdessä. On ollut suuri ilo tehdä teille kaikki nämä vuodet ymmärrettävää potilasoikeusmateriaalia aiheista, jotka koskettavat meitä jokaista. Vaikka Potilas- ja asiakaslehden tie nyt tulee leikin rahoitusleikkausten takia päätökseen, kannattaa seurata Kuluttajaliiton verkkosivuja ja somekanavia, sillä kirjallista potilasoikeusmateriaalia on tarjolla potilaille myös jatkossa.

Julia Lumijärvi, juristi, Kuluttajaliitto



Kuva: Freepik

Potilasyhdistyksiä

De Sjukas Väl rf

Ordförande Maria Ekman
tfn. 0400 577 965
maria@mariaekmankolari.com
www.desjukasval.fi

Eturauhassyöpöpotilaiden tuki ry ERSY

Eturauhassyöpöpotilaiden tuki ry ERSY
Svinhufvudintie 2 C, 00570 Helsinki
puh. 09 711 050
Tukipuhelin 040 828 0000
toimisto.ersy@kolumbus.fi
www.psa.fi
Pj. Keijo Vanhala , p. 0400 972 081
vanhala.keijo@kolumbus.fi

Immuunipuutospotilaiden yhdistys ry

Puheenjohtaja: Tatu Kulmala
puh. 050 520 5353
email: puheenjohtaja@imppu.fi
Vertaistuki: Maarit Niittykoski
puh. 050 354 5650
email: vertaistuki@imppu.fi
www.imppu.fi

ITP Suomi ry

Pj. Heli Lastikka, p. 050 356 9950
itpsuomi@gmail.com
www.itpsuomi.fi

Suomen Inkon ry

Pj. Kyllikki Koistinen, p. 050 592 3610
kyllicki.koistinen@elisanet.fi
www.suomeninkon.fi

Suomen Amyloidoosiyhdistys ry

samy@suomenamyloidoosiyhdistys.fi
www.suomenamyloidoosiyhdistys.fi
puh. 045 877 4411 (tiistaisin klo 18–20)
Pj. Mira Berglund-Fitzpatrick, p. 050 534 6351

Sähköherkät ry

Uudenmaantie 30 A 4, 04410 Järvenpää
Pj. Erja Tamminen, puh. 09 291 8696
erja.tamminen@sahkoailmassa.fi
www.sahkoherkat.fi

Trasek ry

c/o Sateenkaariperheet ry
Hämeentie 29, 00500 Helsinki
Yhteydenotot: Timja Shemeikka, timja@trasek.fi
www.trasek.fi

Terveysalan yhteystietoja

Aluehallintovirastot

Puhelinvaihe 029 501 6000
www.avi.fi

Ahvenanmaan valtionvirasto

029 501 7200

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia (EOA)

Puhelinvaihe (09) 4321

FIMEA

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus
Puhelinvaihe 029 522 3341
www.fimea.fi

Liikenne- ja potilasvahinkolautakunta (LIIPO)

puh. 010 198 200
www.liipo.fi

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

Itämerenkatu 11–13, 00180 Helsinki
puh. 040 450 4590
www.pvk.fi

Suomen Keskinäinen

Lääkevahinkovakuutusyhtiö

puh. 010 219 5712, www.laakevahinko.fi

Sosiaali- ja terveysministeriö

Puhelinvaihe: 0295 16001, Meritullinkatu 8, 00170 Helsinki, www.stm.fi

Kuluttajaliitto ry

puh. (09) 454 2210, Ritarikatu 1 B, 00170 Helsinki
www.kuluttajaliitto.fi

Suomen Potilasasivastaavat ry

pj. Hanna Sykkö
hanna.sykkö@tyks.fi
puh. 050 4300 670

Suomen Punainen Risti

puh. 020 701 2000
www.punainenristi.fi

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)

Puhelinvaihe: 029 524 6000,
PL 30, 00271 Helsinki
www.thl.fi

VALVIRA

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto
Puhelinvaihe 0295 209 111
PL 210, 00531 Helsinki
www.valvira.fi

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Puhelinvaihe 029 566 6700
PL 315, 00181 Helsinki

Tilastokeskus

Puhelinvaihe 029 551 1000
www.tilastokeskus.fi

Yhdenvertaisuusvaltuutettu

Asiakaspalvelu puh. 029 5666 817
www.syrjinta.fi

Hyvää joulun aikaa lukijoillemme!

Toivottaa Potilas- ja asiakaslehden julkaisija Kuluttajaliitto.

Lehden toimitus kiittää lukijoita menneistä vuosista. Jatkossa voit seurata Kuluttajaliiton toimittamaa sote-sektorin ajankohtaiskatsausta ja oikeudellisia ratkaisukäytäntöjä tiivistetysti selkeällä kielellä säännöllisesti ilmestyvästä ajankohtaiskatsauksesta, jonka voit tilata maksutta omaan sähköpostiisi. Katsauksen voit tilata osoitteessa: www.bit.ly/sotekatsaus

Ajankohtaiskatsauksia voi jatkossa lukea myös Kuluttajaliiton verkkosivuilta www.kuluttajaliitto.fi/sote. Potilas- ja asiakaslehden aiempia numeroita voi lukea osoitteessa www.potilaslehti.fi.

Puhelinneuvonta potilaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä palvelee normaalisti myös jatkossa.