

Kotkan kaupunki

Avoterveydenhuollon kii-
reellisen (0-3 vrk) lääkä-
rin vastaanoton palve-
luseteliä koskevat ehdot.

Kotkan kaupunki
23.11.2014

Sisällys

1.	Palveluseteliä koskevien ehtojen yleinen osa.....	2
1.1	Kotkan kaupungin velvoitteet.....	2
1.2	Palveluntuottajan velvoitteet.....	2
1.3	Toimitettavat asiakirjat.....	3
1.4	Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset.....	3
1.5	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset.....	3
1.6	Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen ja hyväksymisen peruuttaminen.....	4
1.7	Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen.....	5
2.	Palveluseteliä koskevien ehtojen palvelukohtainen osa.....	5
2.1	Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....	5
2.2	Palvelusetelin voimassaolo.....	6
2.3	Palvelusetelin palvelukohtaiset velvoitteet.....	6
2.3.1	Tilat ja laitteet.....	6
2.3.2	Henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	6
2.3.3	Henkilöstön kielitaito.....	6
2.3.4	Palvelun sisältövaatimukset.....	6
2.3.5	Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa.....	6
2.3.6	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	6
2.3.7	Hoito- ja laskutustietojen toimittaminen Kotkan kaupungille.....	7
2.3.8	Asiakaspalaute ja laadunvalvonta.....	7
2.3.9	Laskutus.....	7
2.3.10	Tietojärjestelmät.....	8
2.3.11	Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot.....	8
2.3.12	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....	8

1. Palveluseteliä koskevien ehtojen yleinen osa

1.1 Kotkan kaupungin velvoitteet

Kotkan kaupunki:

1. Hyväksyy yksityiset palvelusetelituottajat.
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. Puutteellisia hakemuksia ei käsitellä ja niistä ilmoitetaan palveluntuottajalle yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajalle.
3. Pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista ja palveluntuottajien tuottamien palvelun piiriin kuuluvien palveluiden hinnoista. Tiedot ovat julkisesti saatavilla internetissä osoitteessa palveluseteli.fi.
4. Antaa asiakkaille palveluseteliin liittyvää tietoa ja neuvontaa.
5. Valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä.
6. On palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat Kotkan kaupungin terveystietojärjestelmän asiakirjoja.

1.2 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja:

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- ja riittävän vastuuvakuutuksen (palvelusetelilaki 569/2009, 5 §).
5. On merkittynä AVI:n ja Valviran ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin.
6. On rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
7. On merkitty verohallinnon työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on työntekijöitä.
8. On huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
9. Noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja ohjeita.
10. Vastaa siitä, että toiminta perustuu parhaaseen saatavilla olevaan ajantasaiseen tietoon ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin.
11. Pitää yllä Kotkan kaupungin lukuun asiakas- ja potilasrekisteriä sekä säilyttää ja käsittelee asiakirjoja kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön mukaisesti.
12. Nimeää palveluista vastaavan henkilön.
13. Sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen.
14. Suostuu siihen, että palveluntuottajan tiedot ovat julkisesti nähtävillä.
15. Sitoutuu ilmoittamaan Kotkan kaupungille kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen sekä tekemään muutositilauksen kuntaan tietojen ja olosuhteiden muuttuessa.

16. Huolehtii omasta ja palveluksessaan olevan henkilöstön riittävästä ammattitaidosta sekä sen kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

1.3 Toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Kotkan kaupungille seuraavat, kirjalliset asiakirjat:

- Kaupparekisteriote.
- Todistus AVI:n ja Valviran rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös aluehallintoviraston myöntämästä luvasta.
- Todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaaliturvamaksuista.
- Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisten vakuutusten sekä potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta.
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen. Välittömään potilastyöhön hoitotilanteessa osallistuvien tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja tietojen tulee löytyä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri Terhikistä.
- Yrityksen viimeisimmät tilinpäätöstiedot tai viimeinen osavuositiedote yrityksen kirjanpitäjältä.

1.4 Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset

Potilaan oikeusturvakeinot ovat Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 785/1992 mukaan oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle. Näitä ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirasto Valvira. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Kotkan kaupungille 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 Kotkan kaupungille vähintään puolivuositain.

1.5 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toimintaohjeen ehtoja. Kotkan kaupunki on velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle tai Kotkan kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kotkan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei

vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista virheistä tai vaikutuksista palvelun sisältöön.

Asiakas voi käyttää virhetilanteissa potilasvahinkolain ja kuluttajansuojalain mukaisia keinoja. Kuluttajansuojalain mukaisiin seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

1.6 Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen ja hyväksymisen peruuttaminen

Kotkan kaupungin avoterveydenhuollon kiireellisen (0-3vrk) lääkärin vastaanoton palvelusetelituottajaksi hyväksytään hakemusten perusteella. Toiminnan käynnistysvaiheessa vuonna 2014 hakemusten jättämiselle annetaan määräaika (24.11.2014 - 31.12.2014). Kaikkien niiden palveluntuottajien hakemukset, jotka ovat jättäneet ehdot täyttävät hakemuksensa tarvittavine liitteineen 31.12.2014 mennessä, käsitellään 16.1.2015 mennessä.

Jatkossa, toiminnan jo ollessa käynnissä, palveluntuottajaksi voi hakeutua ns. jatkuvassa haussa. Tällöin palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti sinä aikana kun Kotkan kaupunki järjestää avoterveydenhuollon kiireellisen (0-3 vrk) lääkärin vastaanoton palveluja palvelusetelin avulla. Palvelun tuottajaksi hyväksytään, mikäli palveluntuottajaksi hakeva täyttää asetetut vaatimukset ja sitoutuu tässä dokumentissa kuvattuihin ehtoihin. Terveysjohtaja päättää hakemuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä viimeistään 3 kuukauden kuluessa hakemuksen vireille laittamisesta.

Kotkan kaupungilla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottaja palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli Palveluntuottaja tai hänen henkilöstönsä kuuluva

- Ei noudata Kotkan kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta toimintaohjeen vaatimuksia.
- Ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä.
- On syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
- Itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta on rajoitettu.
- On tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt suorittamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on asetettu selvitystilaan tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai on haettu konkurssiin.
- Kuuluva on laiminlyönyt verojen ja sosiaaliturvamaksujen suorittamisen.
- On tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- Itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Edellä mainitun lisäksi palveluntuottajalla on oikeus pyytää väliaikaista keskeytystä palveluntuottajana toimimiseen. Keskeytys tulee voimaan kahden (2) viikon kuluttua ilmoituksesta. Mikäli palveluntuottaja haluaa palata palveluntuottajaksi kuuden (6) kuukauden kuluessa keskeytyksestä ilmoittamisesta, hänen ei tarvitse tehdä uutta hakemusta, vaan hän voi ilmoituksensa jälkeen jatkaa palveluntuottajana toimimista. Kotkan kaupungilla on tällöin oikeus tarkistaa, että sopimukseen liittyvissä asioissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia.

1.7 Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Kotkan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän toimintaohjeen sisältämiin määräyksiin. Kotkan kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee siitä ilmoittaa kirjallisesti Kotkan kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutostoimituksen lähettamisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita Kotkan kaupungille edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutostoimituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutostoimituksen toimitamisesta.

Mikäli Kotkan kaupunki luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin edellä mainituista (kts. palvelusetelituottajaksi hyväksyminen ja hyväksymisen peruuttaminen) syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti.

Mikäli palveluntuottaja haluaa lopettaa palvelusetelituottajana toimimisen, on hänen toimitettava irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut valmiiksi. Sekä Kotkan kaupungin että palveluntuottajana toimivan on toimitettava irtisanomisilmoituksensa kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä. Ostajan on tällöin tehtävä uusi hakemus Kotkan kaupungille.

2. Palveluseteliä koskevien ehtojen palvelukohtainen osa

2.1 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 viranomaisen 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)

Lisäksi Palveluntuottajan on seurattava palvelujen tuottamiseen liittyvää pakottavaa lainsäädäntöä ja mukautettava toimintansa sen mukaisesti.

2.2 Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelille on määritelty voimassaoloaika, joka on kirjattu seteliin. Palveluseteli ei ole voimassa sen päättymisajan jälkeen.

2.3 Palvelusetelin palvelukohtaiset veloitteet

2.3.1 Tilat ja laitteet

Palveluntuottajan toimitilojen ja lääkinnällisten 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.

2.3.2 Henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaiset pätevyysvaatimukset. Lääkäriin tulee olla Suomessa laillistettu lääkäri, jolla on oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti eikä itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta ole rajoitettu. Lääkärillä tai erikoislääkärillä tulee olla Valviran myöntämä lupa toimia lääkärinä tai erikoislääkärinä Suomessa. Palveluntuottaja toimittaa hakemusvaiheessa henkilöstöluettelon nimikkeineen ja koulutustietoineen.

2.3.3 Henkilöstön kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökunta tuottaa palvelut ainakin suomen kielellä. Hoitoon osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

2.3.4 Palvelun sisältövaatimukset

Avoterveydenhuollon kiireellisen (0-3vrk) lääkärin vastaanoton palvelusetelipotilaiden hoidamisessa käytetään tutkittuun tietoon, käypähoito-suositukseen ja laadukkaaseen lääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä. Palvelusetelin myöntää Kotkan kaupungin terveysasemilla työskentelevät sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat (vain poikkeustapauksissa lääkärit) joko puhelimesta tai vastaanotolla tehdyn hoidon tarpeen ja palvelusetelin soveltuvuuden arvion perusteella.

2.3.5 Poikkeustilanteet palvelusetelitoiminnassa

Mikäli potilaan kiireelliseksi hoidoksi (0-3 vrk) arvioitu tilanne muuttuu päivystykselliseksi, tulee potilaan hakeutua Carean järjestämään päivystykseen.

2.3.6 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakas voi hankkia palvelusetelillä vain palvelusetelissä mainittuja palveluja ja tutkimuksia. Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin palvelusetelin käyttöön määritellystä palvelusta tai tutkimuksista, on kyse asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä sopimuk-

sesta eikä palveluseteliä voi käyttää niihin palveluihin. Jos potilas haluaa esimerkiksi palveluseteliin sisältyvän, Kotkan kaupungin määrittelemän tutkimuspaketin lisäksi muita tutkimuksia, hän maksaa valitsemansa tutkimukset itse.

2.3.7 Hoito- ja laskutustietojen toimittaminen Kotkan kaupungille

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan käyntitiedot sähköisessä muodossa (muistitikku, cd, suojattu sähköposti) tai muutoin yhteisesti sovitulla tavalla Kotkan kaupungille viipymättä (7 vrk:n kuluessa) hoidon päättymisen jälkeen. Hoitotietojen tulee sisältää potilasasiakirja-asetuksen mukaiset tiedot hoitotapahtumasta. Tiedoista tulee ilmetä palvelun suorittaja, palvelun suorituspäivämäärä, tehdyt tutkimukset, diagnoosi ja hoitosuunnitelma. Tuottajilla on mahdollisuus veloittaa tuotettu palvelu Smartum-järjestelmässä heti toteutetun palvelun jälkeen.

Käyttämättä jääneistä hoitoajoista aiheutuvista kustannuksista asiakas vastaa kokonaisuudessaan itse. Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta käyttämättä jätetystä ajasta koituvista kustannuksista. Tämä asiakkaalle tuleva maksu on mainittava myös palveluntuottajan palveluseteliportaaliin ilmoittamissa hintatiedoissa. Palveluntuottajalla on lupa luovuttaa asiakkaalle itselleen hänen pyynnöstään hänen omia potilasasiakirjojaan ilman Kotkan kaupungin erillistä suostumusta. Mikäli asiakas haluaa tai tarvitsee hoitotapahtumasta kirjallisen tulosteen, on palveluntuottajan toimitettava se asiakkaalle kahden viikon kuluessa pyynnöstä.

2.3.8 Asiakaspalaute ja laadunvalvonta

Palvelusetelin laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön ja potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Kotkan kaupunki kerää ajoittain potilaspalautetta. Myös jatkuvaan palautteen antamiseen Kotkan kaupungin avoterveydenhuollon kiireellisen (0-3vrk) vastaanoton asiakkailla on mahdollisuus. Palveluntuottaja antaa Kotkan kaupungille luvan kerätä asiakaspalautetta palveluseteliasiakkailta.

2.3.9 Laskutus

Jos palveluntuottajan ilmoittama hinta on korkeampi kuin tilaajan ilmoittaja palvelusetelin arvo, maksaa erotuksen (omavastuuosuus) kokonaisuudessaan asiakas itse. Palveluntuottaja on velvollinen laskuttamaan ylimenevän osuuden itse suoraan asiakkaalta. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuudesta, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä.

Palveluntuottaja tekee sopimuksen Smartumin kanssa maksuliikenteen toteutuksesta. Yrittäjät rekisteröityvät maksuttomaan www.palveluseteli.fi -hakemistoon. Tuottaja päättää kuinka usein veloittaa Smartumia. Rahat siirtyvät 1-5 päivässä. Smartum vähentää tilityksessä 3 % palvelupalkkion, joka on palveluntuottajalle verovähennyskelpoinen.

Jos hoidon alkaessa Kotka ei ole enää potilaan hoidosta vastaava kunta, ei palveluntuottaja voi laskuttaa Kotkan kaupungilta palvelusetelin sisältämää osuutta enää sen päivämäärän

jälkeen, kun hoidosta vastaavaksi kunnaksi on vaihtunut joku muu kuin Kotka. Tällöin potilas itse vastaa maksusta kokonaisuudessaan.

2.3.10 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internetyhteys, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. On suositeltavaa, että palveluntuottajalla on sähköinen potilastietojärjestelmä.

Lääkärillä tulee olla sähköpostiosoite.

2.3.11 Palveluntuottajan ylläpitämät tiedot

Palveluntuottajan tulee ylläpitää www.palveluseteli.fi -hakemiston tietojaan sitoutumalla ilmoittamaan tietonsa. Hakemisto muodostaa Kotkan kaupungin avoterveydenhuollon kiireellisen (0-3 vrk) lääkärin vastaanoton palveluntuottajarekisterin. Palveluntuottaja voi tarvittaessa ottaa yhteyttä Smartumin asiakaspalveluun, p. 0207 498 820 ja/tai osoitteella asiakaspalvelu(at)smartum.fi

2.3.12 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluntuottajaksi ilmoittautuessaan palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipotilaille käyttämänsä hinnaston Kotkan kaupungin määrittelemällä tavalla. Hinnasto on esillä Smartumin palveluntuottajarekisterissä. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin kalenterivuodeksi kerrallaan. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintojen muutoksista viimeistään neljä (4) kuukautta ennen seuraavan kalenterivuoden alkua. Ilmoitettujen hintojen tulee sisältää kaikki potilaalle koituvat kustannukset (esim. toimistomaksut), jotta potilas pystyy vertaamaan kustannuksia.

Kotkan kaupunki ei voi periä palvelusetelillä hankittavista palveluista asiakasmaksua potilaalta. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Kotkan kaupunki on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuusta KELA-korvausta, eivätkä matkakustannukset sisälly palveluseteliin. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.