

MITÄ TEHDÄ, KUN OLET TYYTYMÄTÖN TERVEYDENHUOLTOON?

Kun haluat antaa palautetta hoidosta tai kohtelusta taikka selvittää toiminnan lainmukaisuutta

MUISTUTUS

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

- Vapaamuotoinen, ei aikarajoja.
- Jos asiakas ei kykene, omainen voi tehdä.
- Toimitetaan kunnan/kuntayhtymän kirjaamoon.

KANTELU

Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle.

- Vaihtoehdot: aluehallintovirasto, Valvira (epäilyt potilaan kuolemaan tai vakavaan ja pysyvään vammautumiseen johtaneesta hoitovahingosta), eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri.
- Tehtävä pääsääntöisesti kahden vuoden sisään tapahtuneista asioista.
- Kantelun avulla ei voi muuttaa lääkärin tekemää hoitopäätöstä.

Huom! Muistutus on ensisijainen! Jos muistutusta ei tehdä ensin, kanteluviranomainen voi siirtää asian muistutuksena käsiteltäväksi.

Kun epäilet lääkevahinkoa

LÄÄKEVAHINKOILMOITUS

Korvausta yllättävistä haittavaikutuksista voi hakea Suomen Keskinäiseltä Lääkevahinkovakuutusyhtiöltä vuoden kuluessa ja viimeistään 10 vuodessa vahinkoseuraamuksen aiheutumisesta.

- Muutoksenhaku: FINE:ltä voi pyytää ratkaisusuositusta (kolmen vuoden kuluessa päätöksestä).

→ Tuomioistuinkäsittely mahdollinen (kuluriski).

Lisäksi voi ilmoittaa Fimeaan lääkkeiden haittavaikutuksista (ei korvauksenhakuväylä).

Kun epäilet hoitovahinkoa

POTILASVAHINKOILMOITUS

Potilasvakuutuksesta korvataan tutkimuksissa ja hoidoissa syntyneitä haittoja ja menetyksiä.

- Vahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen, jos tutkimuksesta tai hoidosta on aiheutunut henkilövahinko (sairaus, ruumiinvamma tai kuolema).
- Potilasvakuutuskeskus ratkaisee, onko kyseessä korvattava potilasvahinko ja maksaa korvaukseen oikeutetulle korvauksia.
- Korvauksia voidaan maksaa mm. ylimääräisistä sairaanhoito- tai matkakuluista, tilapäisestä haitasta, pysyvästä toiminnallisesta tai kosmeettisesta haitasta, ansionmenetyksestä ja kuolintapauksesta.
- Vähäistä vahinkoa ei korvata (mm. lievä kipu ja särky tai kustannukset enintään 200 euroa).
- Ilmoitukseen ei tarvitse liittää asiakirjoja.
- Korvausvaatimus esitettävä kolmen vuoden kuluessa siitä, kun on saanut tietää tai olisi pitänyt tietää vahinkotapahtumasta ja siitä aiheutuneesta vahinkoseuraamuksesta.
 - Viimeistään kymmenen vuoden kuluessa vahinkotapahtumasta, ja erityisesti syystä myös tämän jälkeen (1.1.2021 alkaen sattuneet hoitovahingot).

Myönteinen päätös

→ Kustannuksia koskeva korvaushakemus Potilasvakuutuskeskukseen kolmen vuoden sisään päätöksen saamisesta.

Kielteinen päätös

→ Oikaisupyynnö Potilasvakuutuskeskukselle (jos selvitys ollut puutteellista) tai ratkaisusuositus liikenne- ja potilasvahinkolautakunnalta (vuoden kuluessa päätöksestä; maksutonta).

→ Tuomioistuinkäsittely mahdollinen (kuluriski).

Poikkeustapauksia

Hallintoriitoina käsitellään asioita, jotka koskevat julkisoikeudellista velvoitetta/oikeutta, jota ei voida käsitellä päätöksen/valituksen kautta (esim. terveyspalvelujen järjestämistä koskevat asiat, kuten kuntoutus- ja apuvälineasiat).

Lisäksi voit pyytää **potilastietojasi oikaistavaksi**, jos niissä on virheitä tai epätarkkuuksia. Myös poistoa voi pyytää.

Oikeusturvakeinot ovat maksuttomia (paitsi jos haluat saattaa asian käräjäoikeuteen, on olemassa kuluriski), ja saat lisätietoja kuntasi potilasasiamieheltä.