



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Vanda och Kervo välfärdsområde

## **SELVITYS**

# **Terveydenhuollon tasamaksut - maksunalennus ja perimättä jättäminen**



## Sisällys

1. Taustaa asialle.....	3
1.1 Selvityspyyntö .....	3
1.2 Asiakasmaksulaki .....	3
1.3 Toimeentulotukilaki, Kelan asema prosessissa ja yhteistyö Kelan kanssa.....	4
1.4 Maksujen alentaminen ja perimättä jättäminen .....	4
1.5 Maksun alentamisen ja perimättä jättämisen prosessi .....	5
2. Terveysthuollon tasamaksut.....	6
2.1 Terveysthuollon tasamaksuiset tuotteet ja hinnat marraskuussa 2023 .....	6
2.2. Maksukatto .....	7
2.3 Fakta ja lukuja syyskuun 2023 lopussa.....	8
3. Muiden toimijoiden linjauksia ja toimintamalleja terveysthuollon tasamaksujen alentamisen ja perimättä jättämiseen .....	9
3.1 HUS.....	9
3.2. Pääkaupunkiseutu.....	9
3.3 Muut hyvinvointialueet.....	9
4. Terveysthuollon tasamaksujen alentaminen ja perimättä jättämisen toteuttaminen .....	10
4.1. Apotti .....	10
4.2 Manuaalinen käsittely.....	11



## 1. Taustaa asialle

### 1.1 Selvityspyyntö

#### **Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakasmaksuhinnasto** (Aluevaltuusto 22.11.2022 § 93)

Asiakasmaksujen alentaminen tai perimättä jättäminen koskee kaikkia sosiaalihuollon asiakasmaksuja sekä maksukykyyn perustuvia terveydenhuollon maksuja. Asiakasmaksujen alentaminen tai perimättä jättäminen terveydenhuollon maksujen osalta selvitetään ennen vuoden 2024 asiakasmaksujen päättämistä.

### 1.2 Asiakasmaksulaki

Asiakasmaksun alentamista ja perimättä jättämistä määrittelee asiakasmaksulain 11§:

#### **11 § ([13.3.2003/221](#)) Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen**

Sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukykyyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Palvelusta järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue voi päättää, että: ([8.7.2022/600](#))

- 1) muitakin kuin 1 momentissa tarkoitettuja maksuja voidaan jättää perimättä tai alentaa 1 momentissa tarkoitetuilla perusteilla; tai
- 2) maksuja voidaan alentaa tai jättää perimättä, jos siihen on syytä huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Maksun alentamisen ja perimättä jättämisen on oltava ensisijaista toimeentulotuesta annetussa laissa ([1412/1997](#)) tarkoitettuun toimeentulotukeen nähden. ([30.12.2020/1201](#))

Hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle tieto siitä, mitä 1–3 momentissa säädetään maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä. Tieto on annettava ennen ensimmäistä palvelutapahtumaa tai sen yhteydessä. Jos tiedon antaminen ei ole mahdollista ennen palvelutapahtumaa tai sen yhteydessä, sen voi antaa myöhemmin, kuitenkin viimeistään maksua perittäessä. Tieto on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Tietoa annettaessa asiakkaalle on annettava sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi tarvittaessa pyytää lisätietoja. ([8.7.2022/600](#))

Edellä 4 momentissa tarkoitettu tieto on annettava asiakkaalle henkilökohtaisesti kirjallisesti tai suullisesti. Tieto voidaan antaa myös asiakkaan yksilöivän sähköisen palvelun välityksellä. Jos tieto annetaan muulla tavalla kuin kirjallisesti, asiakkaalle on hänen pyynnöstään annettava tieto myös kirjallisena. ([30.12.2020/1201](#))



### 1.3 Toimeentulotukilaki, Kelan asema prosessissa ja yhteistyö Kelan kanssa

Laki toimeentulotuesta (30.12.1997 7b§) ottaa kantaa terveydenhuoltomenoihin sekä Kela ohjeistaa asiakkaita seuraavalla tavalla ([Terveydenhuoltomenot perustoimeentulotuessa](#) | [Henkilöasiakkaat](#) | [Kela](#)):

Vähäiset terveydenhuoltomenot sisältyvät toimeentulotuen perusosaan, eikä niitä hyväksytä erikseen menoina. Tällaisia menoja ovat esimerkiksi ilman reseptiä ostettavat itsehoitolääkkeet, perusvoiteet, vitamiinit ja laastarit.

Terveydenhuollon perusosan lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon muut, kuin perusosaan sisältyvät terveydenhuoltomenot. Näitä voivat olla julkisen terveydenhuollon asiakasmaksut ja niihin liittyvät matkakulut, suun ja hampaiden hoito sekä silmälasit.

Julkisen terveydenhuollon asiakasmaksuista voidaan hyväksyä toimeentulotuessa esimerkiksi:

- lääkärin ja hammashoidon maksut (esim. terveystakeskusmaksut)
- tilapäisen kotisairaanhoidon tai muun terveydenhuollon työntekijän suorittaman kotikäynnin maksut
- poliklinikkamaksut
- sairaalan potilasmaksut
- hoitoon liittyvän lääkärinlausunnon maksut
- julkisen terveydenhuollon fysioterapian maksut.

Asiakasmaksujen ja myyntireskontran päällikkö tekee yhteistyötä Kelan kanssa pk-seudun yhteistyöryhmässä. Tästä asiasta on käyty keskustelua ja Kelassa tiedetään pk seudun toimijoiden päätöksentekoa terveydenhuollon tasasuuruisten asiakasmaksujen alentamisen ja perimättä jättämisen osalta. Tavoitteena on, että asiakkaita palvellaan eikä siirretä asiakasta ”luukulta toiselle”.

### 1.4 Maksujen alentaminen ja perimättä jättäminen

#### Käsitteiden avaaminen:

#### Maksun periminen

- asiakasmaksulaissa käytetty juridinen termi. Käytännössä tämä tarkoittaa maksujen laskuttamista asiakkailta. Teknisesti tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan reskontraan on muodostunut avoin saatava, siitä palvelusta, jota hän on käyttänyt hyvinvointialueella. Ensisijaisesti asiakkaan tulisi maksaa avoin saatava pois, toissijaisesti asiakkaan saatava voidaan jättää perimättä (= laskuttamatta) perustuen viranhaltijapäätökseen perimättä jättämisestä.

#### Perintä

- mikäli asiakkaan avoin saatava erääntyy, eikä maksua saada, lasku lähtee perintään.



### Laskun itseoikaisu

- jos asiakas epäilee laskunsa olevan virheellinen, hän ottaa yhteyttä asiakasmaksujen asiakaspalveluun ja tarkistuttaa laskun oikeellisuuden. Jos asiakasta on laskutettu väärin, lasku hyvitetään ja tehdään mahdollisesti uusi lasku.

### Oikaisuvaatimus

- voidaan tehdä silloin, kun laskun oikeellisuus ja peruste on ensin tarkistettu ja asiakasta on laskutettu oikein, mutta asiakas on edelleen tyytymätön siihen, että häntä laskutetaan. Oikaisuvaatimus käsitellään hyvinvointialueen yksilöasiain jaostossa, joka päättää onko lasku aiheellinen.

### Maksun alentaminen ja perimättä jättäminen

- asiakkaalle määritelty maksu, joko tasasuuruinen hinnastossa oleva maksu tai maksukyyn perustuva maksu, alennetaan osittain tai sitä ei peritä asiakkaalta lainkaan.

## 1.5 Maksun alentamisen ja perimättä jättämisen prosessi

### Neuvonta ja ohjaus

Hyvinvointialueella on velvollisuus ohjata asiakasta tekemään hakemus maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä. Tämä toteutuu laajasti asiakastyön eri vaiheissa. Lisäksi asiasta informoidaan hyvinvointialueen verkkosivuilla, josta löytyy hakulomake.

### Maksun alennuksen ja perimättä jättämisen hakeminen

Maksujen alentamista tai perimättä jättämistä koskevan valmistelun perustana on ensisijaisesti asiakkaan, hänen huoltajansa, edustajansa tai hänen edunvalvojansa hakemus. Hakemus voi olla vapaamuotoinen tai asiakas voi käyttää hyvinvointialueen omaa hakemus pohjaa. Hakemuksessa tulee mainita, mille ajalle tai mistä lähtien maksun alennusta tai vapautusta haetaan, millä perusteilla (menot/tulot) ja mitä palvelua hakemus koskee.

Hakemuksessa tulee myös perustella millä tavoin asiakasmaksu vaarantaa toimeentulon edellytyksiä tai elatusvelvollisuuden toteuttamista. Perusteluna voi olla esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen päätös perustoimeentulotuesta.

Hakemukseen tulee liittää asiakkaan ja mahdollisesti puolison sekä yhteistilien tiliotteet siltä ajalta, jolta hakemuksessa mainittuja menoja ilmenee sekä selvitys asiakkaan mahdollisesta varallisuudesta ja/tai yhteisvarallisuudesta puolison kanssa. Hakemuksessa ja/tai sen liitteissä tulee ilmetä menona huomioitavan maksun alkuperäinen eräpäivä. Hakemus on allekirjoitettava.

### Päätöksenteko

Päätös maksun alennuksesta ja perimättä jättämisestä on julkisen vallan käyttöä, ja päätöksen voi tehdä viranhaltija, jolle päätösvalta on delegoitu hallintosäännössä. Päätös tulee olla muutoksenhakukelpoinen (oikaisuvaatimus). Asiakkaan tulee toimittaa tulo ja menotiedot, joiden perusteella hänen maksukykyään arvioidaan.



Asiakkaan hakemus maksun alennuksesta ja perimättä jättämisestä käsitellään Kelan toimeentulotuen perusosan kriteerien mukaisesti. Maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä on laadittu kirjallinen ohje, jotta kaikki asiakkaat tulevat kohdelluksi tasapuolisesti.

Hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ohjaavat viranhaltijoiden päätöksentekoa: yhdenvertaisuus, objektiviteettisuoja, tarkoitussidonnaisuus, luottamuksensuoja ja suhteellisuus. Kyseessä on asiakkaan oikeusturva ja päätökseen on muutoksenhakuoikeus.

Asiaksmaksun alentamis- tai perimättä jättämisen päätöksen tekee teknisen laskelman perusteella viranhaltija asiakasmaksut ja myyntireskontra -yksikössä. Viranhaltija voi tehdä maksunalennuksen ilman asiakkaan hakemusta, mikäli hän huomaa asiakkaan taloudellisessa tilanteessa sen olevan tarpeen, kun hän tekee asiakasmaksupäätöstä. Mikäli näin tapahtuu, asiasta ilmoitetaan asiakkaalle puhelimitse. Harkinnanvaraiset alentamispäätökset, jotka perustuvat sosiaalisiin ja huollollisiin syihin, tehdään toimialalla sosiaalihuollon ammattilaisen toimesta. Kaikista asiakkaan maksuihin liittyvistä päätöksistä lähtee asiakkaalle kirjallinen päätös, jossa on muutoksenhakuohje.

## 2. Terveydenhuollon tasamaksut

Terveydenhuollon tasasuuruksia maksuja ovat ne maksut, jotka ovat samoja kaikille asiakkaille ja asiakasryhmille, tuloista ja varallisuudesta riippumatta. Asiakasmaksuhinnastossa on määritelty luvussa 1.2 ne asiakkaat tai palvelut, joihin liittyy maksuttomuus.

### 2.1 Terveydenhuollon tasamaksuiset tuotteet ja hinnat marraskuussa 2023

#### **Terveysasemapalvelut**

Fysioterapia	9,20 euroa/käyntimaksu
Fysioterapian etävastaanotto	9,20 euroa/käyntimaksu
Tilapäisen kotisairaanhoidon ja kotisairaalan lääkärin kotikäynti	15,20 euroa/käyntimaksu
Lääkärin vastaanottokäynti	16,70 euroa/käyntimaksu
Lääkärin etävastaanotto	15,00 euroa/käyntimaksu
Erikoislääkärin vastaanottokäynti	32,70 euroa/käyntimaksu
Lyhytaikainen laitoshoido	39,40 euroa/päivämaksu

#### **Sairaalapalvelut**

Geriatrinen lääkärin vastaanottokäynti, sairaalapalvelut	16,70 euroa/käyntimaksu
Lääkärin etävastaanotto	15,00 euroa/käyntimaksu
Lyhytaikainen laitoshoido	39,40 euroa/päivämaksu
Maksukatkon ylittymisen jälkeinen päivämaksu	18,20 euroa/päivämaksu
Kotikuntoutuksen fysioterapia- tai toimintaterapiakäynti	9,20 euroa/käyntimaksu

#### **Kotisairaala:**

Kotisairaala, hoitajan käynti	9,70 euroa/käyntimaksu
Kotisairaala, lääkärin käynti	15,20 euroa/käyntimaksu
Lääkärin etävastaanotto	15,00 euroa/käyntimaksu

#### **Suun terveydenhuolto:**

Suuhygienisti	8,20 euroa/käyntimaksu
---------------	------------------------



Hammaslääkäri	12,00 euroa/käyntimaksu
Erikoishammaslääkäri	15,40 euroa/käyntimaksu
Suun tutkimus, suppea	6,80 euroa/toimenpidemaksu
Suun perustutkimus	15,20 euroa/toimenpidemaksu
Suun erikoisalakohtainen tutkimus	15,20 euroa/toimenpidemaksu
Suun terveyden edistäminen	6,80 euroa/toimenpidemaksu
Päiväkirurginen toimenpide	108,70 euroa/toimenpidemaksu
<b>Röntgentutkimukset:</b>	
Kuvantamistutkimus hammaskuvalta	6,80 euroa/toimenpidemaksu
Leukojen ja koko hampaiston röntgenkuvaus	15,20 euroa/toimenpidemaksu
Hampaiston 3-ulotteinen mallinnus	15,20 euroa/toimenpidemaksu
Panoraamaröntgen	15,20 euroa/toimenpidemaksu
<b>Suun ja kasvojen alueen valokuvaukset:</b>	
Hampaiden tai suun valokuvaus	15,20 euroa/toimenpidemaksu
Kasvojen alueen valokuvaus	6,80 euroa/toimenpidemaksu
<b>Sairauksien hoito:</b>	
Vaativuusluokka 0–2	6,80 euroa/toimenpidemaksu
Vaativuusluokka 3–4	15,20 euroa/toimenpidemaksu
Vaativuusluokka 5–7	30,20 euroa/toimenpidemaksu
Vaativuusluokka 8–10	44,20 euroa/toimenpidemaksu
Vaativuusluokka 11+	62,00 euroa/toimenpidemaksu
<b>Proteettiset toimenpiteet:</b>	
Proteesin pohjaus	44,20 euroa/toimenpidemaksu
Proteesin korjaus	30,20 euroa/toimenpidemaksu
Akryyliosa- ja kokoproteesi	147,70 euroa/toimenpidemaksu
Kruunut ja sillat hampaalta	147,70 euroa/toimenpidemaksu
Rankaproteesi	179,30 euroa/toimenpidemaksu
Hammasproteesin suuhun sovitus irtoproteesin korjauksen yhteydessä	30,20 euroa/toimenpidemaksu
Hammasproteesin suuhun sovitus irtoproteesin pohjauksen yhteydessä	44,20 euroa/toimenpidemaksu
<b>Kotikäynnit:</b>	
Hammaslääkärin kotikäynti	15,20 euroa/käyntimaksu
Muun terveydenhuollon ammattihenkilön suorittama kotikäynti	9,70 euroa/käyntimaksu

## 2.2. Maksukatto

Asiaksmaksujen enimmäismäärä (maksukatto) asiakkaalle on 692 euroa kalenterivuodessa (vuonna 2023). Maksukaton ylittymisen jälkeen maksukattoon sisältyvät palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia asianomaisen kalenterivuoden loppuun. Lyhytaikaisen laitoshoidon tai lyhytaikaisen laitospalvelun osalta peritään 18,20 euroa vuorokaudelta ylläpitomaksuna, myös maksukaton ylittymisen jälkeen.

Asiakkaan on itse seurattava maksukaton täyttymistä ja ylittymistä. Alkuperäiset maksukuitit on säilytettävä, ja ne on esitettävä pyydettyä. Hyvinvointialueella on oikeus saada ja kerätä välttämättömiä tietoja asiakkaan maksukaton täyttymisen seuraamiseksi. Kun maksukatto on ylittynyt, hyvinvointialue antaa asiakkaalle todistuksen maksukaton täyttymisestä.



### Maksukattoa kerryttävät asiakasmaksut seuraavista palveluista:

- terveyskeskuksen avosairaanhoidon lääkäripalvelut
- poliklinikan antama tutkimus ja hoito
- päiväkirurgiset toimenpiteet
- suun terveydenhuollon käynti- ja toimenpidemaksut (lukuun ottamatta hammasteknisiä kuluja, kuten proteesit, purentakiskot, oikomiskojeet ja uniapneakiskot)
- terveydenhuollon ammattihenkilön antama fysioterapia, neuropsykologinen kuntoutus, ravitsemusterapia, jalkojenhoito, puheterapia, toimintaterapia ja muut niihin rinnastettavat toimintakykyä parantavat ja ylläpitävät hoidot
- sarjassa annettavat hoidot
- yö- ja päivähoito
- tilapäinen kotisairaanhoido ja tilapäinen kotihoito
- lyhytaikaisen laitoshoidon ja laitospalvelun maksut terveydenhuollon ja sosiaalihuollon laitoksissa
- kuntoutushoidon maksut
- toimeentulotuella maksetut maksut
- maksukattoa kerryttävät myös ostopalveluina tuotetut palvelut, jos ne kuuluvat kunnan järjestämisvastuulle.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakas- ja potilastietojärjestelmässä seurataan asiakkaan maksukaton täyttymistä oman hyvinvointialueen osalta. Asiakkaan asia nousee käsittelyyn, ja laskutus keskeytyy, kunnes maksukatto on manuaalisesti laskettu ja varmistettu.

Jos asiakas on kalenterivuoden aikana maksanut maksukattoon sisältyvistä palveluista maksuja enemmän kuin 692 euroa, hänellä on oikeus saada liikaa suoritettuja maksut takaisin. Vaatimus liikaa suoritettujen maksujen palauttamisesta tulee tehdä hyvinvointialueelle maksukaton rajan ylittymistä seuraavan kalenterivuoden aikana.

## 2.3 Faktaa ja lukuja syyskuun 2023 lopussa

Terveydenhuollon palvelujen käyttäminen ja laskennallinen tuotto

Terveysasemapalvelut	97 291 käyntiä	1,625 milj. euroa
Sairaalapalvelut	7 850 käyntiä	1,631 milj. euroa
Suun terveydenhuolto	287 784 käyntiä	4,463 milj. euroa

Perintään menneiden laskujen avulla voidaan arvioida asiakkaiden maksuvalmiuksia. Varsinaista maksukykyä se ei kuitenkaan kerro, sillä mukana on jakeluvirheet ja valtaosa laskuista tulee maksetuksi ensimmäisen muistutuksen jälkeen.

Karkea arvio terveydenhuollon tasasuuruista maksuista, jotka ovat menneet perintään:

Avoterveydenhuolto	6513 laskua	168 000 euroa
Suun terveydenhuolto	8603 laskua	343 000 euroa
Sairaalapalvelut (*)	245 laskua	85 300 euroa





\*tämä sisältää myös maksukykyyn perustuvat terveydenhuollon asiakasmaksut

Sosiaalihuollon palveluiden asiakasmaksuista sekä terveydenhuollon maksukykyyn perustuvista asiakasmaksuista on tehty päätöksiä n. 300 kpl tähän mennessä vuodelta 2023. Mukana ovat sekä myönteiset että kielteiset päätökset.

### 3. Muiden toimijoiden linjauksia ja toimintamalleja terveydenhuollon tasamaksujen alentamisen ja perimättä jättämiseen

#### 3.1 HUS

Asiakas voi saada huojennusta tasasuuruisiin maksuihin, jos potilas on **takuueläkkeen** saaja tai potilaalla on käräjäoikeuden velkajärjestelypäätös.

#### 3.2. Pääkaupunkiseutu

Pääkaupunkiseudun muut toimijat (Helsinki, LUVN) eivät anna mahdollisuutta hakea maksunalennusta tai perimättä jättämistä asiakasmaksuista, eikä asia ole tällä hetkellä tahtotilana.

#### 3.3 Muut hyvinvointialueet

Muista Suomen hyvinvointialueista kolme tarjoavaa mahdollisuuden tasamaksujen alentamiseen tai perimättä jättämiseen. Näitä ovat Pirkanmaan hyvinvointialue, Päijät-Hämeen hyvinvointialue sekä Kanta-Hämeen hyvinvointialue.

Ehdollisesti tasamaksujen alentaminen on mahdollistettu viidellä hyvinvointialueella; Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Keski-Suomen hyvinvointialue, Pohjanmaan hyvinvointialue, Lapin hyvinvointialue ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

Yhdellätoista hyvinvointialueella (VAKEN lisäksi) terveydenhuollon tasamaksujen alentaminen ja perimättä jättäminen ei ole mahdollista. Yhdeltä hyvinvointialueelta tietoa ei ole saatavilla.

Jos terveydenhuollon tasamaksun maksunalennus ja perimättä jättäminen on ehdollista, sitä rajaavia ehtoja ovat mm:

- tilivarojen riittävyys asiakasmaksujen kattamiseen asiakkaan tilisaldo-/varallisuustilanteen mukaan, vastaavasti kuin toimeentulotuen tarvetta arvioitaessa (Pohjois-Karjalan hva)
- Voimassa oleva toimeentulotuen päätös (Keski-Suomen hva)
- Samalla tavalla, kuin tulosisidonaiset maksut, kuitenkin huomioiden asiakkaan säästöt. Mikäli yksinasuvalla säästöt yli 4000 euroa tai pariskunnan yhteiset säästöt yli 8000 euroa, alennusta ei myönnetä (Pohjanmaan hva)



- sosiaalityöntekijä/ sosiaaliohjaaja tai muu henkilö, jolle päätösvalta on delegoitu, on tehnyt alentamisesta päätöksen asiakkaan taloudellinen tilanne huomioiden (Lapin hva)
- Perustuen seuraaviin todistuksiin: myönteinen toimeentulotukipäätös, takuueläkepäätös tai eläketukipäätös, työmarkkinatukipäätös tai päätös työttömyysturvan peruspäivärahasta (Keski-Uudenmaan hva)

Kokemuksia niiltä alueilta, joilla on/on ollut käytössä:

- vaatii paljon resursseja sekä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa (Kela, sosiaalityöntekijät)
- ei toimi hyvin suhteessa muihin yhteiskunnan asiakasta tukeviin organisaatioihin tai elementteihin esim. Kela tai maksukatto
- viive tasasuuruisten maksujen alennushakemusten käsittelyssä on kuukausia, joten asiakkaan akuutti tilanne on jo muuttunut
- nopeampi apu asiakkaan tilanteeseen on toimeentulotuki tai sosiaalityö
- asiakkailta oli vaikea saada tarvittavia dokumentteja laskelmaa varten
- alentamisen yhteensopimattomuus maksukattokertymän kanssa
- pitkä ja raskas prosessi ei tue asiakkaan akuuttia tilannetta, viiveet pahentavat tilannetta
- työntekijäresurssi kallista hyvinvointialueelle, suhteessa alennuksen määrään yhdellä asiakkaalla
- keskitetty käsittely lisää käsittelijöiden työkuormaa liialliseksi
- ei mahdollista asiakastietojärjestelmässä -> paluu manuaaliseen Excel-työhön
  
- ei auttanut asiakkaan taloudellista tilannetta, koska tilannetta rasitti sellaiset kulut, joita ei voi huomioida päätöksessä
- asiakkaan toimeentulo ei vaarantunut asiakasmaksujen vuoksi, vaan se oli jo huonossa tilanteessa kulutusluottojen ja muiden vastaavien vuoksi
- enemmän kielteisiä, kuin myönteisiä päätöksiä
- hajautetut päätökset viivästyttävät päätöksen tekoa, aina ei tiedetä, onko asia toisaalla käsittelyssä
- sosiaalityöntekijän lausunto päätöstä varten vei aikaa ja hidasti prosessia

## 4. Terveydenhuollon tasamaksujen alentaminen ja perimättä jättämisen toteuttaminen

### 4.1. Apotti

Apotin terveydenhuollon ratkaisu ei mahdollista asiakkaan tulotietojen käsittelyä. Tämä tarkoittaa sitä, että Apotissa terveydenhuollon puolella ei ole mahdollista kerätä, tallentaa tai tehdä laskelmia perustuen asiakkaan tulotietoihin. Asiakastapahtumat, joista muodostuu terveydenhuollon tasamaksu ovat kertaluonteisia ja yksittäisiä. Tässä merkityksessä asiakkuutta palveluihin ei ole kuin hetkellisesti (vrt. sosiaalihuolto ja säännöllinen asiakkuus ja monien palveluiden kirjo). Mikäli maksun alennus tehtäisiin, tämän peruste tulee todentaa päätöksellä. Päätökseen tulee sisältyä laskelma. Apottiin toteutettu terveydenhuollon käyttöliittymä ei sisällä laskelma- eikä päätöstoimintoja.



Asiasta on käyty keskustelua Apotin kanssa. Jotta terveydenhuollon osalta Apottiin saataisiin laskelma- ja päätöstoiminnot, Epic-kehitys tälle muutospyyntöille vie minimissään yhdeksän kuukautta, joten koko prosessille olisi varattava noin vuosi, ennen kuin terveydenhuollon tasamaksujen alentaminen olisi mahdollista Apotissa. Vaken kaikki asiakaslaskutus tapahtuu Apotin kautta, muita järjestelmiä ei ole käytössä. Muutos on maksullinen, ja kustannusarviota muutoksesta ei ole saatavana. Niin sanottua ehdollista muutospyyntöä ei voida tehdä, tämän kehityksen tilaaminen tulisi perustua todelliseen tarpeeseen.

Apotin kehitys tapahtuu yhteistyössä Helsingin kanssa, joten synergiaetu Apotti- muutoksissa kannattaa huomioida. Terveydenhuollon tasamaksuja ei pysty muokkaamaan Apotti-järjestelmässä edes tapauskohtaisesti tai väliaikaisesti. Joten, jos asiakkaan maksua muutetaan päätöksellä, sen mahdollinen laskuttaminen tulisi myös tehdä manuaalisesti, mikä vaatisi lisäresursointia.

## 4.2 Manuaalinen käsittely

Manuaalinen tapa käsitellä asiakkaan hakemus koskien maksunalennusta ja perimättä jättämistä on laatia excel asiakkaan tuloista ja menoista, ja tehdä tekninen laskenta sen avulla. Päätöksestä tulee tehdä viranhaltijapäätös hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmään. Tämän jälkeen asiakkaan lasku Apotissa tulee hyvittää ja tehdä mahdollinen korjauslasku ns. myyntiexcelillä, jonka avulla manuaalinen laskutus tapahtuu.

Jos päätöstä ei tehdä Apotissa, tällöin ei saada kerättyä päätöksiin liittyvää dataa tai kirjattua asiaa Apottiin asiakkaan tietoihin. Manuaalisten listausten tekeminen asiakkaista ei ole mahdollista johtuen tietosuojasetuksesta.

Manuaaliseen käsittelyyn tarvitaan tässä tapauksessa lisäresursseja nykyiseen verrattuna.