

Kirjallinen asiantuntijalausunto:

HE 117/2025vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 3 §:n muuttamisesta

Suomen potilasasiavastaavat ry. pitää asiakasmaksuista annetun lain 3 §:n muuttamista perusteltuna. Oletettavasti muutos vaikuttaa joiltain osin palveluiden saatavuutta edistävästi sekä vähentää käyttämättömiä sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauksia. Nämä vaikuttaisivat sosiaali- ja terveydenhuollon resurssien käytön kohdentumiseen tarkoituksenmukaisesti.

Yleisenä huomiona potilaiden ja asiakkaiden aseman ja oikeuksien yhdenvertaisen toteutumisen näkökulmasta olisi toivottava saada mahdollisimman yhdenmukaiset käytännöt hyvinvointialueille.

Potilaan aseman ja oikeuksien sekä oikeusturvan toteutumisen näkökulmasta sosiaali- ja terveydenhuollon ajanvarauksessa ja asiakasmaksukäytännöissä on haasteita. Hallituksen esityksessä haasteet on tiedostettu sekä todettu, ettei edes lain esitöiden tasolla ole mahdollista antaa yksiselitteisiä vastauksia siihen, mitkä kaikki yksittäiset tilanteet voisivat osoittautua sellaisiksi, että maksun periminen olisi esimerkiksi kohtuutonta. Potilailla ja asiakkailla on käytössään useita oikeussuojakeinoja, mutta joiltain osin niiden tosiasiallisuus käytännössä ei tue potilaan tai asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Tällä hetkellä prosessissa on useampia potilaan asemaan ja oikeuksiin vaikuttavia haasteita. Joiltain osin potilaat kertovat, että tieto ajanvarauksesta ei ole heitä tavoittanut ja laskut ovat päätyneet perintätoimistolle. 3 §:ssä säädetään ohjeiden antamisesta ajan tai paikan peruuttamiseksi ennalta sekä siitä, että tiedot on annettava siten että asiakas riittävästi ymmärtää niiden sisällön. Vaikka potilaalla ja asiakkaalla tämä tieto ajanvaraukseen ja sen peruuttamiseen liittyen olisikin, asioinnin saavutettavuudessa on monenlaisia haasteita. Joihinkin toimintayksiköihin on haastavaa saada lainkaan esim. puhelimitse yhteyttä, vähävaraisille puhelinpalveluiden maksullisuus sekä jonotusajasta perittävä kustannus aiheutuu ylitsepääsemättömäksi. Mikäli käytössä on ainoastaan digiasiointimahdollisuus, se taas osoittautuu tietyille väestöryhmille haasteelliseksi. Kaikilla toimintayksiköillä ei ole myöskään varsinaista palvelupistettä, jossa asian voisi hoitaa kasvotusten. Joissain yksiköissä ajanvarauksen peruminen onnistuu ainoastaan puhelimitse, joka puolestaan aiheuttaa haasteita esim. kuulovammaisille (tulkin saaminen, mikäli ajanvaraus tulee peruuttaa lyhyellä varoitusajalla).

Jälkikäteisissä tilanteiden arvioinnissa esiintyy myös saavutettavuushaasteita. Puitteet jälkikäteiselle tilanteen arvioinnille tulisi olla kansalaisille yhdenvertaisesti saavutettavia. Palveluntuottajilla on erilaisia toimintakäytäntöjä jälkikäteistilanteiden arvioinnissa, ja osa potilaista kokee toimivaltaisen yksikön löytymisessä esiintyvän haasteita. Nämä esiintyvät potilasasiavastaaville tulleissa yhteydenotoissa kokemuksenä pompottelusta esimerkiksi toimintayksikön ja asiakasmaksuyksikön välillä. Potilasasiavastaavien saamien yhteydenottojen perusteella tapauskohtaisen harkinnan käyttämisen tosiasialliset vaikutukset päätöksissä maksun perimättä jättämisestä hyväksyttävän syyn tai kohtuuttomuuden perusteella jäävät joiltain osin potilaille konkretisoitumatta. Potilasasiavastaavat kuulevat yhteydenotoissaan joidenkin alueiden asukkaiden haasteista saada asiakaslaskutukseen yhteyttä ylipäättään, jolloin myöskään maksujärjestelyistä sopiminen ei todellisuudessa toteudu. Myös oikaisuvaatimusten käsittelyssä saattaa olla joillain toimijoilla kohtuutonta viivettä (yli 2 vuotta).

Potilasasiavastaavat ry kiinnittää erityistä huolta haavoittuvassa asemassa olevien potilaiden ja asiakkaiden sekä erityisten väestöryhmien mahdolliseen maksurasituksen kasvuun. Haavoittuvassa asemassa olevilla tarkoitetaan tässä yhteydessä mielenterveys- ja päihdepotilaita, vammaisia, ikääntyneitä, henkilöitä, joilla ei ole mahdollisuutta digiasiointiin, henkilöitä, joilla on elämänhallinnan haasteita tai toimintakyvyn rajoitteita sekä pienituloisia.

Naantalissa 16.10.2025

Hanna Sykkö
puheenjohtaja
Suomen potilasasiavastaavat ry.