

Potilaspalautteet ja hoitoa koskevien muistutusten käsittely

Potilasasiavastaava

Potilaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa nimetään potilasasiavastaavia ja sosiaaliasiavastaavia (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023).

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki vastaavat potilasasiavastaavien toiminnasta myös yksityisen palveluntuottajien osalta. **Mikäli tarvitset potilasasiavastaavan apua tai neuvoja, ole yhteydessä oman hyvinvointialueesi tai Helsingin kaupungin potilasasiavastaavaan.** PlusTerveys Oy:llä ei ole jatkossa enää omaa potilasasiavastaavaa.

Ennen yhteydenottoa potilasasiavastaavaan

Mikäli jokin hoitoon liittyvä asia on jäänyt epäselväksi tai olet tyytymätön hoitoosi tai kohteluusi, kannattaa asiaa selvittää ensisijaisesti hoitoa antaneen henkilön tai toimipisteen vastuuhenkilön kanssa. Avoimella keskustelulla voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset sekä korjata puutteet saman tien, eikä muita toimenpiteitä tarvita. Toimipisteidemme yhteystiedot löytyvät verkkosivuiltamme.

Terveydenhuollon muistutus ja kantelu

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) todetaan, että terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus hoitopaikkaansa. Jos potilas ei kykene itse tekemään muistutusta, sen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus osoitetaan PlusTerveys Oy lääketieteelliselle johtajalle tai hallintoylilääkärille. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Muistutus on potilaan tai hänen omaisensa lakisääteinen oikeus ja siihen vastataan kohtuullisessa ajassa, mikä tarkoittaa enintään muutamaa viikkoa.

Kantelu tehdään suoraan Aluehallintovirastoon tai Valviraan. Lisätietoa aiheesta löytyy Valviran sivuilta. Kantelun perusteena on yleensä säädösten vastainen toiminta tai ammattioikeuksiin liittyvät asiat. On hyvä huomioida, että kantelun perusteella potilaalle ei makseta vahingonkorvauksia.

Potilasvahinkoilmoitus

Potilaalla on oikeus tehdä vahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen (PVK), mikäli on syntynyt epäily potilasvahingosta tai hoitovirheestä. PVK tekee asiassa puolueettoman asiantuntija-arvion ja maksaa henkilövahingoista korvauksia. Hyvinvointialueen potilasasiavastaava neuvoo tarvittaessa vahinkoilmoituksen tekemisessä. PVK päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnalta.

Kuluttaja-asiamies ja kuluttajariitalautakunta

Jos neuvottelu palveluntuottajan kanssa ei ole tuottanut tulosta, voi potilas ottaa yhteyttä Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) yhteydessä toimivaan Kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonta voi auttaa asian selvittämisessä. Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja asiantunteva riitojen ratkaisija, jossa on mukana sekä kuluttajien että yritysten edustajia. Lautakunnan päätökset ovat suosituksia. Suurin osa yrityksistä kuitenkin noudattaa niitä.

Vaihtoehtoisesti voit antaa palautetta palautelomakkeemme kautta, jolloin asiasi otetaan käsittelyyn sinua hoitaneessa toimipaikassa.