

Palveluyksikkö: Unioni45 Hammassairaala ja liikkuva anestesia tiimi /Aiderix Oy

Potilaan oikeudet, muistutukset ja kantelut

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai hoitoon, keskustele asiasta ensin toimintayksikössä ja tee tarvittaessa heille muistutus. Muistutus on kantelua nopeampi tapa saada vastaus asiaasi. Sinulla on myös oikeus kannella asiasta Lupa- ja valvontavirastoon. <https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

Potilasasiavastaava

Potilaan oikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen edistämiseksi terveydenhuollossa nimetään potilasasiavastaavia. (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023). Laissa säädetty koskee myös Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää. Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki vastaa potilasasiavastaavatoiminnasta myös yksityisen palveluntuottajan osalta. Mikäli tarvitset potilasasiavastaavan apua tai neuvoja, ole yhteydessä oman hyvinvointialueesi potilasasiavastaavaan.

Hyvinvointialueiden potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden verkkosivuilta:

- Helsingin kaupunki
- HUS
- Etelä-Karjalan hyvinvointialue (EKHVA)
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
- Etelä-Savon hyvinvointialue (ELOISA)
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
- Kainuun hyvinvointialue
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue (SOITE)
- Keski-Suomen hyvinvointialue
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (KEUSOTE)
- Kymenlaakson hyvinvointialue
- Lapin hyvinvointialue (LAPHA)
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (LUVN)
- Pirkanmaan hyvinvointialue (PIRHA)
- Pohjanmaan hyvinvointialue
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue (SIUNSOTE)
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (POHDE)
- Pohjois-Savon hyvinvointialue
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue
- Satakunnan hyvinvointialue
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue (VARHA)

Terveysthuollon muistutus

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) 10§ Terveysthuollon- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveysthuollon toimintayksikössä terveysthuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei sairauten, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Muistutus tehdään siihen toimipaikkaan, jota asia koskee. Tee muistutus hyvinvointialueesi verkkosivuilla tai käytä kansallista Suomi.fi-asiointia muistutuksen jättämiseksi.

Mikäli sähköisen muistutuslomakkeen käyttäminen ei ole mahdollista, tulosta Muistutuslomake, ja toimita se allekirjoitettuna Unioni45 Hammassairaalaan, (Unioninkatu 45 k 00170 Helsinki) missä henkilöllisyys varmistetaan.

Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla.

Terveysthuollon ja sosiaalihuollon kantelu

Potilaslain 10§:n ja Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mukaisesti 23§:n kanteluun sovelletaan mitä hallintolain (434/2003) 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta Hallintokantelu 8a luku:

Viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Viranomaisella on lain mukainen oikeus siirtää kantelu muistutuksena käsiteltäväksi hoitopaikkaan. Tämän vuoksi tyytymättömyyttä aiheuttavat asiat kannattaa selvittää ensisijaisesti muistutuksena hoitopaikassa. Kantelu tehdään Lupa- ja valvontavirastoon.

Potilasvahinkoilmoitus

Potilaalla on oikeus tehdä vahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle (PVK), mikäli on syntynyt epäily potilasvahingosta tai hoitovirheestä. Tällöin asian selvittää ja ratkaisee PVK. Hyvinvointialueen potilasasiavastaava neuvoo vahinkoilmoituksen tekemisessä. Yhteyden Unioni45 Hammassairaalaan tai liikkuvalla anestesiatiimille ja/tai sinua hoitaneeseen henkilöön saat parhaiten soittamalla päivystysnumeromme 0451294616 tai 0400404064.

Potilaspalautteet, muistutukset ja yhteydenotot käsitellään 3 arkipäivän kuluessa.