

Ohje asiakasmaksulain 2 a §:n toimeenpanosta

© Suomen Kuntaliitto ry
Helsinki 2021

Kuntaliitto
Toinen linja 14
PL 200, 00101 Helsinki
Puhelin 09 7711
www.kuntaliitto.fi

Sisältö

1	Johdanto	4
1.1	Kuntaliitto tukee kuntia.....	4
2	Ohje asiakasmaksulain 2 a §:n toimeenpanosta	6
2.1	Laskun päivämäärä.....	6
2.2	Asiakas, jolta maksu peritään	6
2.3	Palvelu, josta maksu peritään	6
2.4	Maksun suuruus ja peruste.....	7
2.5	Julkinen tai yksityinen palveluntuottaja, jonka antamasta palvelusta maksu peritään	7
2.6	Sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi pyytää tarvittaessa lisätietoja laskusta.....	7
2.7	Tieto siitä, kerryttääkö perittävä maksu 6 a §:ssä tarkoitettua maksukattoa; jos maksu kerryttää maksukattoa, laskussa on lisäksi oltava tieto siitä, että asiakkaan on seurattava itse maksukattonsa ylittymistä	8
2.8	Muuhun laskuun kuin 2 b §:ssä tarkoitettua päätöstä koskevaan laskuun on liitettävä oikaisuvaatimusohje.....	9
2.9	Maksua perittäessä on otettava huomioon asiakkaan yksityisyyden suoja ja henkilökohtainen turvallisuus	10
2.10	Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen (11§).....	11
3	Asiakasmaksulaskun mallilauseet	12

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveystalvelujen asiakasmaksuista annettua lakia (734/1992) on uudistettu. Maksun perimistä koskevassa lain 2 a §:ssä säädetään asiakkaalle lähetettävän laskun sisältämistä tiedoista. Lainmuutokset tulevat voimaan pääosin 1.7.2021. Maksukaton osalta muutokset tulevat voimaan vuoden 2022 alusta.

1.1 Kuntaliitto tukee kuntia

Kuntaliitto on kokoamansa asiantuntijaryhmän kanssa laatinut kuntien ja kuntayhtymien käyttöön ohjeen lain toimeenpanon helpottamiseksi. Tavoitteena on ollut luoda lyhyt käytännönläheinen ohje asiakasmaksulain 2 a §:n tulkinnasta sekä laatia selkokiekisiä mallilauseita, joita käyttäen asiakasmaksulaskuille asetetut vaatimukset sekä kuntalaisten yhdenvertaisen palvelun vaatimukset täyttyvät. Ohjeessa käsitellään myös lain 11 §:ssä säädettyä kunnan ja kuntayhtymän velvollisuutta tiedottaa asiakasta maksun perimättä jättämisestä ja alentamisesta. Ohjeen keskeinen sisältö on:

- Asiakas, jolta maksu peritään
- Palvelu, josta maksu peritään
- Maksun suuruus ja peruste
- Palveluntuottajan merkitseminen
- Yhteystiedot asiakasta varten
- Tieto maksukaton kertymisestä
- Oikaisuvaatimusohje
- Asiakkaan yksityisyyden suoja ja henkilökohtainen turvallisuus
- Maksun alentaminen tai perimättä jättäminen

Ajatus ohjeesta on syntynyt vuonna 2020 toteutetussa Kunta-Valtio -jalostamoyhteistyössä. Kuntaliitto ja valtiovarainministeriö toteuttivat työpajasarjan, jossa ratkottiin kunta-valtio -yhteistyöhön ja digitalisaatioon liittyviä konkreettisia haasteita lukuisten eri viranomaisten, kansalaisia edustavien järjestöjen ja kuntien kanssa. Yksi työpajoihin valikoitunut haaste ratkoi kuntien ja KELA:n yhteistyöhön, asiakasmaksutietoihin ja toimeentulotukeen liittyviä kysymyksiä. Ryhmän keskusteluissa nousi esiin tarve viestiä kuntalaisille käyttäen

yhdenmukaista ja selkeää kieltä. Tämä ohje pyrkii vastaamaan tähän tunnistettuun tarpeeseen ja tukemaan kuntia siinä, että asiakasmaksulain 2 a §:n velvoitteiden osalta kuntien olisi helpompaa viestiä kuntalaisille selkeästi ja yhdenvertaisella tavalla täyttäen lain vaatimukset.

Ohje julkaistaan suomeksi ja ruotsiksi. Ohjeen sisältämät mallilauseet on koottu 3. lukuun kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Ohjeen laatineessa työryhmässä ovat olleet mukana:

- Elina Tirkkonen, projektipäällikkö, Helsingin kaupunki
- Heli Huttunen, kielenkääntäjä, Suomen Kuntaliitto
- Anna Järvinen, erityisasiantuntija, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Riitta Manninen-Rouvali, asiakasmaksupäällikkö, Siun Sote
- Leena Määttä, palveluesimies, Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri
- Sami Uotinen, johtava lakimies, Suomen Kuntaliitto
- Jari Vaine, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto

Palautetta ohjeesta voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen:

Soster@kuntaliitto.fi otsikolla "PALAUTETTA ASIAKASMAKSULAIN 2 A §:N TOIMEENPANO –OHJEESTA".

2 Ohje asiakasmaksulain 2 a §:n toimeenpanosta

2.1 Laskun päivämäärä

Asiakasmaksulaskussa tulee olla päivämäärä, joka on yleensä laskun laatimispäivä.

2.2 Asiakas, jolta maksu peritään

Asiakasmaksulain ensimmäinen pykälä määrittelee, että maksu voidaan periä palvelun käyttäjältä.

Alaikäiselle palvelun käyttäjälle voidaan lähettää lasku, mutta mahdollisten perintätoimien myötä tulee arvioida, keneen perintä kohdistetaan.

Mikäli palvelun käyttäjälle on määrätty edunvalvoja, palvelun käyttäjälle osoitettu lasku voidaan lähettää edunvalvojan osoitteeseen.

Kun annetusta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusta laskutetaan esimerkiksi kuntaa, valtiota tai vakuutusyhtiötä, laskulla voidaan tarvittaessa yksilöidä palvelun vastaanottanut asiakas.

2.3 Palvelu, josta maksu peritään

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut tulee kuvata asiakasmaksulaskulla selkeästi ja niin, että niiden yhteys asiakasmaksulain määräyksiin on helposti

ymmärrettävissä: esimerkiksi kyseessä on lääkärin vastaanottokäynti, poliklinikakäynti tai palveluasuminen. Palvelun antanut yksikkö voidaan mainita laskulla, mikäli se on palvelun yksilöinnin kannalta välttämätöntä.

Laskuun ei tule merkitä diagnoosia koskevaa tietoa.

2.4 Maksun suuruus ja peruste

Laskusta tulee ilmetä loppusumma.

Maksun peruste tarkoittaa maksun yksilöintiä, kuten esimerkiksi hoitoaikaa, hoitopäivien lukumäärää, palvelukohtaista hintaa ja palvelun ajankohtaa.

Maksun perusteena voi lisäksi olla säännös tai päätös, jonka perusteella maksu määräytyy. Asia jää laskuttajan harkittavaksi.

2.5 Julkinen tai yksityinen palveluntuottaja, jonka antamasta palvelusta maksu peritään

Kun palvelun tuottajan nimi ilmenee laskusta, tietoa ei tarvitse erikseen mainita laskun seliteosassa.

Kun palvelu järjestetään ostopalveluna, palvelun antaneen yksityisen palveluntuottajan virallinen nimi tulee ilmetä laskusta. Palvelun antanutta yksikköä ei tarvitse mainita erikseen.

2.6 Sen tahon nimi ja yhteystiedot, jolta asiakas voi pyytää tarvittaessa lisätietoja laskusta

Laskuun merkitään laskuttajan nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Tarvittaessa laskuttajan tulee ohjata asiakas ottamaan yhteyttä lisätietoja antavaan tahoon.

2.7 Tieto siitä, kerryttääkö perittävä maksu 6 a §:ssä tarkoitettua maksukattoa; jos maksu kerryttää maksukattoa, laskussa on lisäksi oltava tieto siitä, että asiakkaan on seurattava itse maksukattonsa ylittymistä

Laskuun tulee merkitä selkeästi, kerryttääkö asiakasmaksu maksukattoa.

Esimerkki 1:

<i>Selite</i>	<i>Lkm ja yksikkö</i>	<i>a-Hinta</i>	<i>Yhteensä</i>
<i>Lyhytaikainen laitoshoido</i>	<i>5 hpv</i>	<i>38,80</i>	<i>194,00</i>

Kerryttää maksukattoa. Veroton terveydenhuoltopalvelu AVL §34-36.

31.1.2021 - 3.2.2021, Sairaalan nimi, Kunta/Sairaanhoitopiiri

Esimerkki 2:

Maksuperusteet

<i>25.1.2021 +PKL-KÄYNTI</i>	<i>á 41,20</i>	<i>41,20 €</i>
<i>25.1.2021 B-TODISTUS MUU PERUST. LAUSUNTO</i>	<i>á 24,33</i>	<i>24,33 €</i>

Lääkäri: Tohtori Terttu

+ Tuotteen edessä = Kerryttää maksukattoa

Asiakkaan vastuu seurata itse maksukaton täyttymistä voidaan ilmaista mm. seuraavasti:

*Asiakkaan vastuulla on seurata maksukaton ylittymistä.
Asiakkaana sinun on itse seurattava maksukaton ylittymistä.*

Laskulla on lisäksi suositeltavaa ilmoittaa kalenterivuoden maksukaton raja.

Esimerkki:

Maksukaton raja on 683 € vuonna 2021.

Kun asiakkaan maksukatto täyttyy, hänelle annetaan maksukaton ylittymistä koskeva todistus. Aiemmin käytössä ollut vapaakortti -termi on harhaanjohtava, ja siksi siitä tulisi luopua.

2.8 Muuhun laskuun kuin 2 b §:ssä tarkoitettua päätöstä koskevaan laskuun on liitettävä oikaisuvaatimusohje

Laki edellyttää, että lasku tai sen liite sisältää ohjeet oikaisuvaatimuksen tekemiseksi. Oikaisuvaatimusohjeen tulee sisältää samat tiedot kuin Hallintolain 47§:ssä määritelty valitusosoitus:

47 §

Valitusosoitus

Päätökseen, johon saa hakea muutosta valittamalla, on liitettävä valitusosoitus. Siinä on mainittava:

- 1) valitusviranomainen;*
- 2) viranomainen, jolle valituskirjelmä on toimitettava; sekä*
- 3) valitusaika ja mistä se lasketaan.*

Valitusosoituksessa on selostettava säännökset valituskirjelmän sisällöstä, liitteistä ja valituksen perille toimittamisesta sekä valituksen käsittelystä perittävistä maksuista. (5.7.2019/809)

Suosittelavin tapa on käyttää kunnan ja kuntayhtymän asiakasmaksuasioissa käyttämää hallintolain vaatimukset täyttävää oikaisuvaatimusohjetta.

Seuraavassa on malli vähimmäisvaatimukset täyttävästä oikaisuvaatimusohjeesta:

Jos olet tyytymätön laskuun, voit hakea siihen muutosta tekemällä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Sinulla on oikeus muutoksenhakuun, mikäli lasku on osoitettu sinulle tai lasku vaikuttaa välittömästi oikeuteesi, velvollisuuteesi tai etuusi. Oikaisuvaatimuksen on oltava perillä viranomaisella viimeistään 30. päivänä siitä, kun olet saanut laskun. Lasku katsotaan saapuneeksi 7. päivänä laskun lähettämisestä, ellei muuta näytetä. Laskun saapumispäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä,

vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa oikaisuvaatimuksen toimittaa perille ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Ilmoita oikaisuvaatimuksessa nimesi, henkilötunnuksesi, yhteystietosi, oikaistavan laskun numero, vaatimasi muutos ja perustelusi vaatimukselle. Liitä mukaan asiakirjat, joihin vetoat, jollet ole toimittanut niitä jo aiemmin. Jos puhevaltaasi käyttää laillinen edustajasi tai asiamiehesi tai jos oikaisuvaatimuksen laatii joku muu henkilö, ilmoita myös hänen nimensä ja yhteystietonsa.

Osoita oikaisuvaatimus [viranomaisen nimi] ja toimita se [asiointiosoitteet]. Oikaisuvaatimuksen käsittely on sinulle maksutonta. Laskuun ei voi hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

2.9 Maksua perittäessä on otettava huomioon asiakkaan yksityisyyden suoja ja henkilökohtainen turvallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuus on salassa pidettävää tietoa. Kun laskutus tapahtuu postitse, kirjekuoresta ilmenee laskun lähettäjä. Lähettävän organisaation nimen ei kuitenkaan katsota suoraan viittaavan asiakkuuteen (ks. oikeusasiamiehen päätös 28.11.2019 EOAK/4362/2018).

Laskuun ei tule merkitä palvelun käyttäjän henkilötunnusta, ellei se ole välttämätöntä. Laskuun ei myöskään merkitä diagnoosia koskevaa tietoa.

Kun lasku lähetetään muulle henkilölle kuin palvelun käyttäjälle tai hänen huoltajalleen, henkilön oikeus laskun vastaanottamiseen tulee varmistaa esimerkiksi valtakirjan, edunvalvontapäätöksen tai edunvalvontavaltuutuksen perusteella.

Mikäli palvelun käyttäjä itse ilmoittaa väestökisteritiedoistaan poikkeavan laskutusosoitteen, sitä tulee käyttää laskutuksessa.

Asiakkaille, joilla on voimassa oleva turvakielto, tulee suositella laskun vastaanottamista sähköisesti.

2.10 Maksun perimättä jättäminen ja alentaminen (11§)

Asiakkaalle tulee tiedottaa, mitä asiakasmaksulain 11 §:n 1-3 momentissa säädetään asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä. Tiedottamisen tulee tapahtua mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, esimerkiksi ajanvarauskirjeessä tai palvelutapahtuman yhteydessä. Tieto on annettava asiakkaalle henkilökohtaisesti kirjallisesti tai suullisesti. Jos tieto annetaan muulla tavalla kuin kirjallisesti, asiakkaalle on hänen pyynnöstään annettava tieto myös kirjallisesti. Tieto voidaan antaa myös asiakkaan yksilöivän sähköisen palvelun välityksellä.

On suositeltavaa, että myös laskulla tiedotetaan asiakasmaksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä sekä annetaan www-osoite ja puhelinnumero, joista asiakas saa lisätietoa.

Esimerkki:

*Lisätietoa maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä osoitteesta
www.xxx.fi tai puh. xxx xxx.*

Kunnan ja kuntayhtymän velvollisuus tiedottaa asiakasmaksulain 11 §:n 1-3 momentissa säädetystä mahdollisuudesta maksun alentamiseen tai perimättä jättämiseen on yleinen eikä riipu siitä, kuuluuko kyseessä oleva maksu säännöksen soveltamisalaan.

3 Asiakasmaksulaskun mallilauseet

Alla olevaan taulukkoon on koottu tässä ohjeessa esiintyvät asiakasmaksulaskun mallilauseet ja niiden käännökset ruotsiksi ja englanniksi.

SUOMI	RUOTSI	ENGLANTI
2.7	2.7	2.7
Kerryttää maksukattoa.	Avgiften räknas in i avgiftstaket.	This charge counts towards the maximum annual client charge.
Asiakkaan vastuulla on seurata maksukaton ylittymistä.	Klienten ansvarar för att kontrollera när avgiftstaket har nåtts.	Clients should check that total charges do not exceed the maximum.
Asiakkaana sinun on itse seurattava maksukaton ylittymistä.	Som klient måste du själv kontrollera när avgiftstaket har nåtts.	
Maksukaton raja on 683 € vuonna 2021.	Avgiftstaket är 683 euro år 2021.	The maximum annual client charge is EUR 683 in 2021.
2.8	2.8	2.8
Jos olet tyytymätön laskuun, voit hakea siihen muutosta tekemällä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.	Om du är missnöjd med fakturan kan du söka ändring med en skriftlig omprövningsbegäran.	If you disagree with this invoice, then you may seek review by sending a written correction claim.
Sinulla on oikeus muutoksenhakuun, mikäli lasku on osoitettu sinulle tai lasku vaikuttaa välittömästi oikeuteesi, velvollisuuteesi tai etuusi.	Du har rätt att söka ändring om fakturan är riktad till dig eller om din rätt, skyldighet eller fördel direkt påverkas av den.	You are entitled to seek review if the invoice is addressed to you, or if it directly affects your rights, duties or interests.
Oikaisuvaatimuksen on oltava perillä viranomaisella viimeistään 30. päivänä siitä, kun olet saanut laskun.	Omprövningsbegäran ska var hos myndigheten senast 30 dagar efter att du fått fakturan.	Your correction claim must reach the authority by no later than the 30th day following the date when you received the invoice.
Lasku katsotaan saapuneeksi 7. päivänä laskun lähettämisestä, ellei muuta näytetä.	Fakturan anses ha anlänt 7 dagar efter att den sändes om inte något annat visas.	Unless otherwise shown, an invoice is considered received on the 7th day after it has been sent.

Laskun saapumispäivää ei lueta oikaisuvaatimus-aikaan.	Ankomstdagen räknas inte med i tidsfristen för omprövningsbegäran.	The day of receiving an invoice does not count towards the time limit for seeking review.
Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulutai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen toimittaa perille ensimmäisenä arkipäivän sen jälkeen.	Om den sista dagen infaller på en helgdag, självständighetsdagen, första maj, jul- eller midsommarafton eller en helgfri lördag får omprövningsbegäran lämnas in den första vardagen därefter.	If the last day of this time limit is a Saturday, a Sunday or other Finnish public holiday, the 1st of May, Midsummer's Eve, or the 6th or 24th of December, then your correction claim may reach the authority on the first ordinary weekday after that day.
Ilmoita oikaisuvaatimuksessa nimesi, henkilötunnuksesi, yhteystietosi, oikaistavan laskun numero, vaatimasi muutos ja perustelusi vaatimukselle.	I omprövningsbegäran ska du ange ditt namn, personbeteckning, kontaktuppgifter, numret på fakturan som begäran gäller samt vilken typ av ändring du kräver med motiveringar.	The correction claim must state your name, personal identity code and contact details, the number of the invoice concerned, the change that you are requesting and the reasons for the request.
Liitä mukaan asiakirjat, joihin vetoat, jollet ole toimittanut niitä jo aiemmin.	Bifoga de dokument du åberopar om du inte lämnat dem tidigare.	Include any documents that you are relying on, unless you have already provided them earlier.
Jos puhevaltaasi käyttää laillinen edustajasi tai asiamiehesi tai jos oikaisuvaatimuksen laatii joku muu henkilö, ilmoita myös hänen nimensä ja yhteystietonsa.	Om din talan förs av din lagliga företrädare eller ditt ombud, eller om någon annan person har upprättat omprövningsbegäran, ska också den personens namn och kontaktuppgifter uppges.	You must also state the name and contact details of any legal representative or counsel who is acting on your behalf, or of any other person who prepared your written correction claim.
Osoita oikaisuvaatimus [viranomaisen nimi] ja toimita se [asiointiosoitteet].	Rikta din omprövningsbegäran till [myndighetens namn] på adressen [kontaktuppgifter].	The correction claim must be addressed to [name of authority] and sent to [official address].
Oikaisuvaatimuksen käsittely on sinulle maksutonta.	Behandlingen av din omprövningsbegäran är avgiftsfri.	There is no charge for processing a correction claim.
Laskuun ei voi hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.	Ändring i fakturan kan inte sökas genom besvär hos domstol.	You may not seek review of an invoice by appealing to a court of law.
Lisätietoa maksun alentamisesta ja perimättä jättämisestä osoitteesta www.xxx.fi tai puh. xxx xxx.	Läs mera om nedsättning eller efterskänkande av avgifter på adressen www.xxx.fi eller ring xxx xxx.	Details of reduced charges and waiving of charges are available online at www.xxx.fi or by calling xxx xxx.