



Oikeusministeriö
PL 25
00023 VALTIONEUVOSTO

25.11.2009

**ASIA Lausunto Julkisen hyvinvointipalvelun asiakkaan asemasta.
 Kuluttajaoikeudellinen selvitys**

Viite Oikeusministeriön julkaisu 2009:4 / lausuntopyyntö OM/2/471/2009

Yksityistä terveydenhuoltoa edustava Terveydenhoitoalan Palvelujärjestöt TEPA ry toteaa, että oikeustieteen tohtori Mia Hoffrénin kuluttajaoikeudellinen selvitys julkisten hyvinvointipalvelujen asiakkaan asemasta on erittäin selkeä ja johdonmukainen, ja siinä tarkastellaan asiaa puolueettomasti ja monipuolisesti kuluttajaoikeudellisesta näkökulmasta.

TEPA ry:n mielestä on tärkeää, että yksityisen ja julkisen terveydenhuollon asiakkailta on samanlainen oikeusturva riippumatta siitä, kuka palvelun tuottaa. Yksityinen terveydenhuolto on hyvin valvottua ja asiakkaan asema ja oikeusturva on monikertaisesti laeilla, asetuksilla ja määräyksillä varmistettu.

Jo yhdenvertaisuusperiaate vaatii, että yksilön on saatava luotettava ja yhtäläinen oikeusturva silloinkin, kun hän käyttää julkisia terveydenhuoltopalveluja. On muistettava, että samat asiakkaat käyttävät sekä yksityistä että julkista terveydenhuoltoa, joten on outoa, että asiakkaan oikeusturva-asema on huonompi verovaroin ylläpidetyssä julkisessa terveydenhuollossa kuin yksityisessä. Yksityinen terveydenhuolto tuottaa jo tällä hetkellä noin 25 % terveystalvuuista ja osuus on kasvamassa tulevaisuudessa. Joillakin yksityisen terveydenhuollon sektoreilla osuudet ovat jo nyt merkittävästi suurempia: esim. sairaankuljetuksesta yli 60 % ja fysioterapiasta ja lääkinnällisestä kuntoutuksesta noin 80 % tuotetaan yksityissektorilla.

Asiakkaan oikeussuoja ja selvityksessä esitetyt ratkaisuvaihtoehdot:

- 1) Kuluttajasuojalain markkinointia ja menettelyjä asiakassuhteissa koskevan luvun soveltamisalan laajentamista koskemaan myös julkisia palveluita
- 2) Asiakkaalle kuuluvasta vahingonkorvauksesta säättäminen sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa että sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa

- 3) Palvelun puutteellisuuden perusteella tehtävästä asiakasmaksun alentamisesta tai sen poistamisesta säättäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa
- 4) Julkisen palvelu asiakkaalle tarjottavan neuvonnan kehittäminen joko potilas- ja sosiaaliasiamiestoimintaa kehittämällä tai kuluttajaneuvonnan toimialaa laajentamalla
- 5) Asiakkaan vahingonkorvausvaatimuksia koskevien ratkaisusuositusten antamisen säättäminen kuluttajalautakunnan tai muun viranomaisen tehtäväksi

TEPA ry:n ehdotukset selvityksen johdosta

TEPA ry pitää ehdotettuja lakimuutoksia ja kehitysehdotuksia alan ja asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisina ja välttämättöminä. Ainoastaan ehdotusta palvelun puutteellisuuden perusteella tehtävästä asiakasmaksun alentamisesta tai sen poistamisesta pidämme ongelmallisena.

Asiakkaan oikeuteen saada rahallista korvausta palvelujen puutteellisuuden perusteella on erittäin vaikeata ja joissakin tapauksissa mahdotonta luoda selkeitä ja yksiselitteisiä määritelmiä kohtuullisilla kustannuksilla. Käytäntö lisäksi kohtuuttomasti riidanalaisia tapauksia ja rasittaisi suuresti oikeusviranomaisia. Tämä kohta vaatii mielestämme lisäselvitystä.

**Terveydenhoitoalan Palvelujärjestöt TEPA ry korostaa sitä, että selvityksen pohjalta on ryhdyttävä pikaisesti toimenpiteisiin, joissa asiakkaan oikeusturva-
asemaa parannetaan ja samalla varmistetaan riittävät resurssit toiminnan ylläpitämiseksi.**

Terveydenhoitoalan Palvelujärjestöt TEPA ry

Aino Sainio
Puheenjohtaja

Mikael Söderlund
Hallituksen jäsen