
Ohje muistutuksen tekemiseksi JIK ky:n terveyden- ja sairaanhoidon palvelusta

Käsitelty JIK ky:n johtoryhmässä 24.11.2010

Oikeus muistutuksen tekemiseen

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Muistutukseen on annettava ratkaisu kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveyden- tai sairaanhoitoa valvoville viranomaisille.

Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata

- potilasvahinkolaissa (585/86) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta
- vahingonkorvauslaissa (412/74) tarkoitettu vahingonkorvausvastuu
- syytteen nostaminen
- terveydenhuollon ammatinharjoittamislainsäädännössä tarkoitettu ammatinharjoittamisoikeuksien poistaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely taikka
- muussa laissa säädetty kurinpitomenettely

on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä.

Potilasasiamiehen tehtävät

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilasvahinkolain ja potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa potilasta näitten lakien mukaisten toimenpiteitten käynnistämisessä sekä tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Ohjaus muistutuksen tekemiseksi JIK ky:ssä

Asiakkaan kohdatessa JIK ky:ssä palvelun, johon hän on syystä tai toisesta tyytymätön, on asia ensisijaisesti keskusteltava kyseisen toimintayksikön vastuuhenkilön kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun, ja mahdollinen todettu epäkohta pyritään korjaamaan. Jos tässä tilanteessa asiakas haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen, hänelle annetaan kirjallinen lomake ja sen täyttämiseen tarvittava ohjaus. Kirjallinen muistutus toimitetaan JIK ky:n johtavalle ylilääkärille ja suun terveydenhuollon osalta ylihammaslääkärille.

Kirjallisen muistutuksen käsittely

Ylilääkäri tai ylihammaslääkäri arvioi, mitä toimenpiteitä muistutuksen johdosta on tehtävä, ja ottaa tarvittaessa yhteyttä muistutuksen tekijään sekä muistutuksen kohteena olevaan, toiminnasta vastaavaan tahoon. Muistutuslomakkeeseen kirjataan muistutuksen johdosta käydyt keskustelut ja tehtävät toimenpiteet. Kopio siitä lähetetään muistutuksen tekijälle. Muistutus käsitellään kahden viikon kuluessa siitä, kun muistutus on jätetty. Tämän jälkeen muistutuslomake säilytetään lukitussa tilassa arkistoituna 12 vuotta.

Muistutuksen tekijällä on samanaikaisesti mahdollisuus ja oikeus ottaa asia puheeksi myös potilasasiamiehen kanssa mahdollisia muita toimenpiteitä varten.