



## **ALLMÄNNA VILLKOR FÖR TJÄNSTER INOM HÄLSO- OCH SJUKVÅRD**

### **1. SYFTE OCH DEFINITIONER**

I dessa allmänna villkor fastställs villkor och omständigheter enligt vilka HYKSin kliniset palvelut Oy (nedan "HYKSin" eller "serviceleverantören"), en sammanslutning som hör till samma koncern med det och underleverantörer till dessa instanser som verkar i enheterna (nedan "underleverantör") producerar och ordnar hälsovårdstjänster för konsumenter. I dessa villkor kallas tjänsternas användare "patient" och betalare "kund". Patienten och kunden kan vara samma part eller olika parter.

Dessa allmänna villkor omfattar serviceleverantörens hälsovårdstjänster såsom mottagningar och konsultationer, operationer och andra ingrepp, bildiagnostiska undersökningar och andra undersökningar, avdelningsvård och terapitjänster samt stödfunktioner i anslutning till dem, till exempel tidsbeställning och fakturering.

Dessa villkor begränsar inte de rättigheter som patienten och konsumenten har med stöd av konsumentskyddslagen och patientskadelagen och som det är inte möjligt att avtala om på annat sätt.

### **2. INSTANSER SOM OMFATTAS AV DE ALLMÄNNA VILLKOREN**

Vid HYKSin verkar både anställda vid HYKSin och underleverantörer till HYKSin. HYKSin ansvarar för sina egna tjänster och för underleverantörernas tjänster när de levererar tjänster som avtalats mellan HYKSin och patienten.

HYKSin och underleverantörerna har egna patientförsäkringar i enlighet med patientskadelagen och de ansvarar för sina egna verksamheter inklusive sina egna anställdas verksamhet samt för att patientförsäkringen är i kraft.

### **3. IKRAFTTRÄDANDE**

Ett avtal om de tjänster som avses i dessa allmänna villkor och om användningen av tjänsterna uppkommer när patienten godkänner en bokad tid. Samtidigt blir även dessa allmänna villkor tillämpliga och de tillämpas fram till dess att användningen av tjänsterna upphör.

### **4. PATIENTENS STÄLLNING**

Serviceleverantören förbinder sig att producera medicinskt motiverad högklassig vård till patienten under iakttagande av lagstiftningen och hälsovårdsbranschens gemensamma principer och anvisningar.



Patienten har rätt att få hälso- och sjukvård av god kvalitet på det sätt som patienten avtalar med serviceleverantören. Ett väsentligt element i vården är att patienten har rätt att i nödvändig omfattning delta i planeringen av genomförandet av vården och rätt att få information om den tjänst som ges. Patienten har också rätt att neka till vård eller läkemedelsbehandling. Patienten har rätt till integritet och rätt att ha med sig en nära anhörig eller annan ledsagare så länge och i den omfattning som detta inte gör det svårare att producera tjänsten. Patienten har också rätt att ta emot besökare. Serviceleverantören förbinder sig inte att erbjuda patienten ett enkelrum.

Om produktionen av tjänsten förutsätter att patienten av ett medicinskt skäl eller på grund av någon annan inverkan händelse av allvarlig karaktär flyttas till en annan vårdenhet eller avdelning, har serviceleverantören rätt att fatta beslut om detta. Detta beslut kan vid behov fattas utan att konsultera patienten.

## 5. AVBOKNING SAMT FÖRSENING

### Mottagningarna

Serviceleverantören har rätt att debitera avgiften för en oanvänd tid och tjänst av patienten om mottagningsbesöket inte har avbokats senast klockan 12.00 föregående dag. Om patienten blir försenad, är serviceleverantören inte skyldig att överskrida den överenskomna tidtabellen eller påbörja ett överenskommet ingrepp om det inte kan genomföras inom den överenskomna tidtabellen. En mottagning som inte har avbokats faktureras.

### Behandlingar och operationer

En överenskommen behandling eller ett överenskommet operativt ingrepp ska avbokas senast klockan 12, 3 dygn före den avtalade tiden. Om operationen avbokas efter detta, återbetalas 80 procent av förhandsbetalningen. En tjänst som inte har avbokats faktureras. Om operationen ställs in av orsaker som beror på sjukhuset returnerar vi förhandsbetalningen i sin helhet.

## 6. AVGIFTER

På HYKSin tjänster tillämpas den serviceprislista för HYKSin som gäller vid respektive tidpunkt eller ett fallspecifikt fastställt pris på ingreppet. Tjänsterna faktureras utifrån den behandling och vård som getts. Utöver priset på den producerade tjänsten faktureras en expeditonsavgift. På grund av tjänsternas karaktär kan alla nödvändiga undersökningar och ingrepp inte uppskattas på förhand. HYKSin har rätt att utföra också andra ingrepp som patientens vård förutsätter än ingrepp som överenskommit på förhand, om det på grund av vårdsituationen inte är möjligt att be om patientens samtycke till detta.

HYKSin debiterar arvoden för tjänsterna och andra eventuella avgifter som anknyter till ärendet på förhand eller i efterhand i enlighet med det som avtalats med kunden. Tjänsten betalas med betalkort som HYKSin godkänner eller mot en faktura vars betalningstid är 14 dagar från fakturans godkännande. Vid dröjsmål av betalningen är kunden skyldig att betala dröjsmålsränta enligt



räntelagen samt påminnelse- och indrivningskostnaderna. Om HYKSin och patienten överenskommit om förhandsbetalning, har patienten rätt att få den överenskomna tjänsten endast om betalningen är på HYKSin:s konto senast vid tjänstens överenskomna tidpunkt.

## 7. PATIENTUPPGIFTER OCH TYSTNADSPLIKT

När patienten köper en tjänst som avses i dessa allmänna villkor ger patienten sitt samtycke till att serviceleverantören samlar in, behandlar, förvarar och överlåter person- och patientuppgifter om patienten i enlighet med avtalet om tjänsten och i syfte att producera en sådan tjänst som avses i dessa allmänna villkor.

Patienten är medveten om att HYKSin producerar vård som inkluderar ingrepp i samarbete med Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt och att de rättigheter att behandla och överlåta uppgifter om patienten som nämns ovan också gäller sjukvårdsdistriktet.

Vid upprättandet av journalhandlingar samt vid insamlingen, behandlingen, förvaringen och överlåtelsen av kund- och patientuppgifter i övrigt iakttas tillämpliga bestämmelser.

Serviceleverantören har en sådan tystnadsplikt som gäller yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården enligt Finlands lag.

## 8. KVALITET

HYKSin strävar efter att sörja för förutsättningarna för ett slutresultat av god kvalitet. På grund av hälso- och sjukvårdstjänsternas karaktär är det emellertid inte möjligt att garantera slutresultatet på förhand.

Misstankar om felbehandlingar definieras i enlighet med patientskadelagen.

## 9. MENINGSSKILJAKTIGHETER

Meningsskiljaktigheter som gäller en tjänst utreds i första hand genom samtal med patienten och patientombudsmannen. Om samförstånd inte uppnås genom dessa samtal, tar patienten eller kunden kontakt med HYKSin:s ledande överläkare.

Andra yrkanden än yrkanden i enlighet med patientskadelagen ska lämnas till serviceleverantören utan obefogat dröjsmål, dock senast 14 dagar efter servicehändelsen.

Patientskador behandlas och ersätts i enlighet med patientskadelagen.

Vidare avtalar parterna att om det inte är möjligt att delvis eller helt producera en tjänst som avses i dessa allmänna villkor eller om produktionen av en tjänst senareläggs på grund av att patienten inte har lämnat alla väsentliga uppgifter om sig själv, om sitt hälsotillstånd, om sina tidigare behandlingar,



om läkemedel som patienten använder eller om andra omständigheter som har väsentlig inverkan på tjänsten, befrias HYKSin och underleverantören från allt ansvar som gäller tjänstens kvalitet och leverans av tjänsten vid rätt tidpunkt.

HYKSin:s och underleverantörens gemensamma ansvar begränsas till det pris som betalats för tjänsten. Indirekta skador ersätts inte.

## 10. FORCE MAJEURE

HYKSin och underleverantören är inte ansvarig för dröjsmål och andra förseelser mot skyldigheter som orsakas av omständigheter som är oberoende av HYKSin och underleverantören. Som sådana omständigheter räknas till exempel strejk och annan stridsåtgärd, eldsvåda, sjukhusbakterie som orsak till avbrott eller dröjsmål, insjuknande av en mottagande yrkesutbildad person, avbrott i eldistributionen, datakommunikationsförbindelserna eller datasystem, offentligtlig åtgärd eller någon annan dylik orsak som parten i fråga rimligtvis inte kan avlägsna.

## 11. ÖVRIGA FÖRESKRIFTER

Patienten har rätt att få service på finska, svenska, engelska eller på sitt eget modersmål med förmedling av en tolk enligt det som avtalats på förhand. Om inte annat har avtalats, tillhandahålls tjänsten på finska språket.

På dessa allmänna villkor tillämpas Finlands lag och särskilt de bestämmelser och myndighetsföreskrifter som gäller tjänster inom hälso- och sjukvård.

Eventuella tvister behandlas i Helsingfors tingsrätt om inte ett annat forum för biläggande av tvister föreskrivs i tvingande lagstiftning om konsumentskydd och patientskador.

## 12. UNDERTECKNING

Jag har läst och förstått villkoren ovan och deras innehåll och förbinder mig att iaktta dem.

Helsingfors den \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_.

Underskrift och namnförtydligande

\_\_\_\_\_  
Adress

\_\_\_\_\_  
Personbeteckning/Passnummer

Bilaga vid vård som inkluderar ingrepp: vårdplanen