

Mitä teen jos olen tyytymätön asiakasmaksuun?

Mikäli olet tyytymätön Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Eksote) terveyden- tai sairaanhoidon palvelusta perittävään tasasuuruiseen asiakasmaksuun, voit kirjallisesti pyytää asiasta Eksoten *viranhaltijan päätöksen*. Pyyntö tulee toimittaa osoitteella Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Kirjaamo, Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta.

Viranhaltijan (asiaksmaksu)päätöksestä on oikeus tehdä oikaisuvaatimus.

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun asiakasmaksupäätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen). Oikaisuvaatimus tehdään kirjallisena.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän alaisten viranhaltijoiden päätöksistä oikaisuvaatimus osoitetaan Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymälle. Päätöksen mukana seuraavassa oikaisuvaatimusohjeessa on tarkemmat ohjeet ja yhteystiedot oikaisuvaatimuksen toimittamista varten.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimuksen sisältö

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.
- tekijän nimi kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Mitä teen jos olen tyytymätön saamaani palveluun, hoitoon tai kohteluun?

Mikäli olet tyytymätön saamaasi hoitoon, ota ensisijaisesti yhteyttä suoraan hoitavaan yksikköön tai tarvittaessa myös potilasasiamieheen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaana sinulla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus tai kantelu, jos olet tyytymätön palveluun, hoitoon tai kohteluun. <http://www.eksote.fi/eksote/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon/Sivut/default.aspx>

Maksujärjestelyt

Tarvittaessa voit pyytää eräpäivänsiirtoa tai maksuohjelman laatimista.

Ennen eräpäivää pyynnöt osoitteeseen laskutus@meita.fi tai palvelupuhelimeen 013-339 0750

Eräpäivän jälkeen yhteydenotot Intrum Justitia Oy:lle, www.intrum.fi/fi/asiakaspalvelu/ tai puh. 09 229 111.

Jos sinulla on taloudellisia vaikeuksia selvittää asiakasmaksujen maksamisesta, sinulla on mahdollisuus hakea toimeentulotukea Kelalta <https://www.kela.fi/toimeentulotuki>.

Maksun harkinnanvarainen alentaminen / perimättä jättäminen

Poikkeustapauksessa, perustellusta syystä toimivaltainen viranhaltija voi päättää asiakasmaksujen alentamisesta tai perimättä jättämisestä, jos henkilön elatusvelvollisuus, toimeentuloedellytykset tai huollolliset näkökohdat huomioon ottaen siihen on syytä. Päätös tästä perustuu sekä yksilölliseen tilannearvioon että hakijan ja hänen perheensä taloudelliseen kokonaistilanteeseen.

Voit hakea asiakasmaksun alentamista / perimättä jättämistä hakemuksella. Tarkemmat tiedot asiakkaalle löytyvät hakemuksesta. Hakemuslomake on saatavana tämän sivun alalaidasta tai pyytämällä kirjaamosta.

Hakemus tulee toimittaa osoitteella Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Kirjaamo, Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta.