

Palvelun kuvaus

Sisällysluettelo

1. Hankittava palvelu.....	3
2. Sopimukset ja vastuut	5
2.1. Sopimukset	7
2.2. Autoilijoilta perittävät maksut	7
2.3. Palveluntuottajan vastuu kuljetusten laadusta	9
3. Tilausvälityskeskukseen palvelu	11
3.2. Välittäjien tehtävät	14
3.3. Puhelinpalvelu	15
3.4. Matkatilausten vastaanotto.....	16
3.5. Matkojen yhdistely	18
3.6. Suorakorvausmenettelyyn liittyviä käytäntöjä.....	19
4. Maksuliikenne.....	23
4.1. Maksuliikenteen hoitaja.....	23
4.2. Korvausten tilitys autoilijalle	25
4.3. Tilaus- ja maksutapahtumatiedoissa havaitut virheet	25
4.4. Toiminta poikkeustilanteissa.....	26
4.5. Kuuleminen ja takaisinperintä	26
4.6. Päätökset.....	27
5. Tekniset vaatimukset.....	27
5.1. Autojen laitteet ja tiedot.....	27
5.2. Välitystoimintaan tarvittavat järjestelmät	28
5.3. Rajapinnat.....	29
6. Käyttöönottoprojekti	30
6.1 Teknisen toimivuuden testaus.....	31
6.2 Käyttöönottoprojektin hyväksyminen	33
7. Raportointi ja laadunvalvonta	33
7.1 Välitetyt matkat (kpl/kk)	33
7.2. Säästetyt kilometrit.....	34
7.3. Puhelinpalvelun laatu	35
7.4. Palautteet.....	35
7.5. Muu tarpeellinen tieto.....	35
8. Neuvonta ja yhteistyö	35
8.1. Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus	36
8.2. Autoilijoiden neuvonta ja ohjaus	36
8.3. Autoilijoiden koulutus.....	37
9. Hankittavan palvelun määrä.....	37
10. Yleistä Kelan korvaamista matkoista	39
10.1. Omavastuu.....	40
10.2. Matkat, joita Kela ei korvaa	41
11. Määritelmät.....	41
LIITTEET.....	45
Liite 1 Autoilijasopimuksen sisältörunko	45
LIITE 2 Autoilijakoulutuksen sisältörunko.....	50

Palvelun kuvauksen erilliset liitteet

1a) Aikataulukutus, 1b) Tilitystietojen toimitusohje Kelaan ja 1c) Prosessikuvaus

1. Hankittava palvelu

Kansaneläkelaitos (Kela) hakee Palveluntuottajaa toteuttamaan sähköistä suorakorvausmenettelyä Kelan korvaamille taksimatkoille. Menettely koskee matkoja, jotka on tehty taksilla, invataksilla, esteettömällä ajoneuvolla tai paritaksilla. Hankintakokonaisuuteen kuuluu Kelan korvaamien taksimatkojen sähköisen suorakorvauksen toteuttaminen, joka sisältää taksimatkojen tilausten vastaanottamisen, matkojen välityksen, matkojen yhdistelyn, kuljetusten valvonnan, matkaketjujen rakentamisen ja sähköisen suorakorvauksen edellyttämien tietojen tuottamisen Kelalle sekä lisäksi kuukausittain tuotettavat raportit toiminnasta ja autoilijatilityksiin liittyvät toimenpiteet.

Hankinnan tavoitteena on hillitä matkakustannusten kasvua käyttämällä tehokkaasti matkojen yhdistelyä ja ketjutusta sekä parantaa asiakaspalvelua. Muita keskeisiä tavoitteita ovat matkakorvausprosessin helpottaminen ja tehostaminen.

Palvelun järjestämisestä vastaa kussakin kilpailutusalueella yksi Palveluntuottaja. Sama Palveluntuottaja voi vastata useamman kuin yhden kilpailutusalueen suorakorvausmenettelystä. Palveluntuottaja voi käyttää sovittujen veloitteiden hoitamiseen alihankkijoita. Suorakorvausalueella voi toimia myös muu tilausvälityskeskus (alikeskus), jolla on alihankintasopimus Palveluntuottajan kanssa. Muu tilausvälityskeskus voi vastata omalta osaltaan suorakorvausmatkojen liikenteen ohjaus- ja valvontatehtävistä, jolla pyritään turvaamaan asiakkaiden palvelun saaminen. Palveluntuottaja voi välittää suorakorvauskuljetuksia muun tilausvälityskeskuksen järjestelmään luoduilla sähköisellä rajapinnalla, jonka teknisestä toteuttamisesta osapuolet sopivat keskenään. Myös alihankintasopimukseen liittyvistä kustannuksista osapuolet sopivat keskenään. Kela ei vastaa näistä kustannuksista. Tällöin Palveluntuottaja on vastuussa siitä, että palvelu annetaan sopimuksen ja tarjouskilpailun edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija täyttää kaikki sopimuksessa ja tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset. Alihankkijat tulee ilmoittaa tarjouksessa.

Sähköinen suorakorvausmenettely koskee kaikkia Suomen sairausvakuutukseen kuuluvia henkilöitä, joiden taksimatkat ovat sairausvakuutuslain ja Kelan kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista annetun lain mukaan korvattavia, edellyttäen, että matkat on tilattu suorakorvausmenettelyyn valitulta toimijalta.

Sähköinen suorakorvausmenettely korvaa paperilomakkeilla hoidetun valtakirjamenettelyn Kelan korvaamissa taksimatkoissa. Asiakas maksaa suorakorvausmatkasta sairausvakuutuslaissa säädetyn matkan omavastuuosuuden autoilijalle. Suorakorvausmenettely ei muuta sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen korvausperusteita (ks. luku 10 Yleistä Kelan korvaamista matkoista). Alueen siirtyessä suorakorvausmenettelyyn, ei valtakirjamenettelyä voida sairaanhoitopiirin alueella toteuttaa Kelan korvaamilla taksimatkoilla. Joukkoliikenneluvallisten pikkubussien osalta valtakirjamenettely jää voimaan toistaiseksi.

Sähköisessä suorakorvausmenettelyssä (ks. kuvio 1) Kelan korvaamat taksimatkat tilataan yhdestä tilausvälitysnumerosta koko kilpailutusalueella. Kaksikielisillä alueilla ruotsinkielinen palvelu voidaan hoitaa oman tilauspuhelinnumeron kautta. Tilauksen yhteydessä syntyvät henkilöä ja matkaa koskevat perustiedot sähköisessä muodossa, jotka välitetään suorakorvausmenettelyyn liittyneelle autoilijalle. Jokainen suorakorvausmatka yksilöidään tilausvälityskeskuksesta tilaustunnuksella (pituus 20 merkkiä). Matkan hintatiedot syntyvät taksamittarilla, josta ne välittyvät sähköisesti maksupäätteelle ja sieltä edelleen maksuliikenteen hoitajalle. Matkan tilaus- ja maksutapahtumatiedot yhdistetään korvauskäsittelyssä tarvittavaksi tiedoksi. Yhdistetty tieto toimitetaan Kelan edustapalvelimelle matkakorvauksen käsittelyä varten.

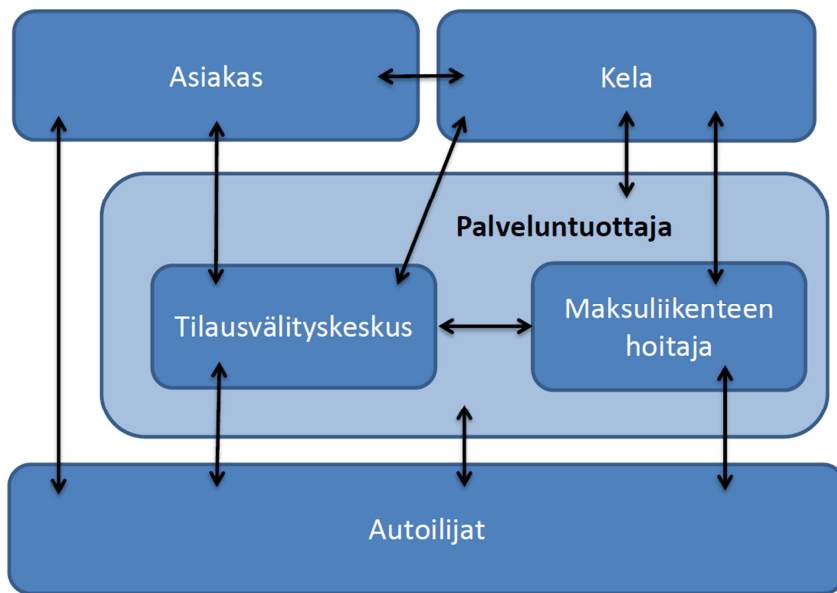
Kela tekee saatujen matka- ja maksutietojen perusteella matkakorvauspäätökset ja tilittää hyväksytyt matkakorvaukset samoille maksuliikennettä hoitaville tahoille, jotka ovat toimittaneet tiedot Kelaan. Maksuliikennettä hoitavat tahot tilittävät matkakorvaukset edelleen suorakorvausmenettelyyn liittyneille autoilijoille määräajassa.

Sähköisen suorakorvausjärjestelmän kautta järjestetään Taksiliikennelain 217/2007 mukaisen taksiluvan nojalla suoritettavat Kelan korvaamat kuljetukset. Tilausvälityskeskukseen tulee täyttää Taksiliikennelain 15 §:ssä säädetyt edellytykset.

Kela edellyttää, että autoilijoita kohdellaan suorakorvausmenettelyssä tasapuolisesti. Kyytien jaossa tulee noudattaa yleisesti taksialalla olevia sääntöjä. Tämän lisäksi kyytien jaossa on huomioitava erikseen kohdassa 3.6. Suorakorvausmenettelyyn liittyviä käytäntöjä, Kyytijako mainitut asiat. Autoilijat ovat yhteydessä Palveluntuottajaan tilaus- ja maksuliikennettä koskevissa asioissa. Palveluntuottajan tulee vastata autoilijoiden tilaus- ja maksuliikennettä koskeviin kirjallisiin kysymyksiin 10 päivän kuluessa kysymyksen esittämisestä lukien.

On huomioitava, että tätä hankittavaa palvelua ei toteuteta niillä säännöillä ja käytännöillä, joita sovelletaan nykyisillä toiminnassa olevilla 13 suorakorvausmenettelyalueilla. Näitä alueita ovat: Etelä-Pohjanmaan, Kainuun, Kanta-Hämeen, Keski-Suomen, Lapin ja Länsi-Pohjan, Pirkanmaan, Pohjois-Karjalan, Pohjois-Pohjanmaan, Pohjois-Savon, Satakunnan, Vaasan ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirien alueet.

Kuvio 1. Sähköisen suorakorvausmenettelyn toimijat



Kela edellyttää, että jokaisella suorakorvausalueella tulee olla suorakorvausmenettelyn toimintaa ohjaava ja kehittävä seurantaryhmä, jossa on Palveluntuottajan, autoilijoiden ja Kelan edustus. Seurantaryhmän toimintakausi on sopimuskauden mittainen. Seurantaryhmään tulee kutsua myös terveydenhuollon ja asiakkaiden edustaja. Kela varaa itselleen oikeuden kutsua myös muita jäseniä seurantaryhmään, jotka Kela määrittää eri osapuolten esitysten pohjalta. Seurantaryhmä valitsee puheenjohtajan keskuudestaan. Palveluntuottajan edustaja toimii seurantaryhmän sihteerinä. Seurantaryhmä kokoontuu tarpeen mukaan 2-6 kertaa vuodessa ja se tulee kutsua koolle vähintään 2 viikkoa ennen kokousta.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Kelalle toimintaa kuvaava raportti kuukausittain (palvelun laatu, matkamäärät, yhdistelyaste ym. tiedot, ks. luku 7 Raportointi ja laadunvalvonta). Lisäksi Kela seuraa auditoinnin keinoin hankkimansa palvelun laatua.

2. Sopimukset ja vastuut

Suorakorvausmenettely perustuu sairausvakuutuslain (122/2004) 15 luvun 9 §:ään, jonka mukaisesti vakuutetun sairausvakuutuslain mukainen matkakorvaus voidaan maksaa sopimuksen osapuolena olevalle Palveluntuottajalle erillisen sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on vastattava kokonaisuudessaan kilpailutusalueen suorakorvausmenettelyn järjestämisestä. Suorakorvausmatkoja voivat ajaa vain ne autoilijat, joilla on voimassa oleva, tämän hankinnan tarkoittama, autoilijan liittymissopimus Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan kanssa.

Kelan vastuut

Kela vastaa ja järjestää tarvittavat toimintaohjeet ja koulutuksen sähköisestä suorakorvausmenettelystä Palveluntuottajalle ja tämän alihankkijoille siltä osin kuin tämä on tarpeellista sairausvakuutuslain mukaisten korvausten toimeenpanon osalta.

Kelan vakuutuspiiri vastaa suorakorvausmenettelyssä tilitystietojen käsittelystä ja niiden maksuunpanosta.

Kela vastaa suorakorvausmenettelyssä tiedottamisesta, joka kohdistuu asiakkaisiin ja terveydenhuollon henkilöstöön. Palveluntuottaja osallistuu tiedottamiseen yhdessä Kelan kanssa.

Palveluntuottajan vastuut

Palveluntuottaja vastaa suorakorvausmenettelyssä taksien ja tilausvälitys- sekä maksuliikenteen toiminnasta ja tilitystietojen toimituksesta oikeassa muodossa Kelan edustapalvelimelle saakka.

Palveluntuottajan on solmittava riittävä määrä autoilijasopimuksia alueen taksiluvallisten autoilijoiden kanssa siten, että autoja on alueellisesti riittävä määrä hoitamaan luotettavasti jokaisen asiakkaan matka Kelalle edullisimmalla tavalla. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi sairaanhoitopiirin alueelta on oltava mukana suorakorvausmenettelyssä vähintään 70 % sairaanhoitopiirin taksiluvallisten autojen määrästä. Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa, että myös esteettömiä autoja on alueellisesti riittävä määrä vastaamaan tätä palvelun tarvetta. Palveluntuottajan edellytetään tarjoavan taksiluvallisia henkilöautoja ja esteettömiä henkilöautoja alueellisesti kattavasti. Jos jokaiselta asemapaikalta ei ole saatu takseja mukaan suorakorvaukseen, palveluntuottajan on esitettävä käyttöönottoprojektin aikana, miten se aikoo hoitaa suorakorvausmatkojen toteutuksen siten, että asiakkaiden palvelu ei vaarannu eivätkä Kelan korvauskustannukset kasva merkittävästi autojen puuttumisen takia.

Palveluntuottajan tulee esittää tiedot niistä autoilijoista, jotka ovat tehneet liittymissopimuksen Palveluntuottajan kanssa. Tiedot tulee esittää excel-taulukkona ennen alueen siirtymistä suorakorvausmenettelyyn siten, että niistä käy ilmi autoilijan nimi, Y-tunnus, kalusto ja asemapaikka.

Palvelun käyttöönotto toteutetaan käyttöönottoprojektilla (ks. luku 6 Käyttöönottoprojekti), jonka aikana testataan hankittavan palvelun toimivuutta käytännössä. Käyttöönottoprojekti kestää Palveluntuottajan valmiuksista riippuen pääsääntöisesti 2-4 kk, lukuun ottamatta Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin aluetta. Tällä alueella käyttöönottoprojekti kestää 2-6 kk Palveluntuottajan valmiuksista riippuen.

2.1. Sopimukset

Sähköinen suorakorvausmenettely perustuu seuraaviin sopimuksiin:

- A. Kelan ja Palveluntuottajan välinen suorakorvaussopimus** (Pääsopimus)
Palveluntuottaja tekee suorakorvaussopimuksen Kelan terveysosaston kanssa suorakorvausmenettelyn toteuttamisesta kilpailutusalueella.

Kela irtisanoo suorakorvausalueen valtakirjasopimukset päättymään ennen suorakorvausmenettelyn alkamista.

- B. Palveluntuottajan ja autoilijoiden väliset sopimukset** (Autoilijan liittymissopimus)

Yksittäinen voimassa olevan taksiliikenneluvan omaava autoilija voi liittyä sähköiseen suorakorvausmenettelyyn tekemällä liittymis- tai muun vastaavan sopimuksen alueelle valitun Palveluntuottajan tai Palveluntuottajan alihankkijan kanssa. Liikenneluvan lisäksi autoilijan perusvaatimukseen sisältyy ennakkoperintäkisteriin kuuluminen. Autoilijalla voi pääsääntöisesti olla sopimus vain yhden tilausvälityskeskuksen kanssa. Kela ohjeistaa tekemään sopimuksen kaikkien niiden autoilijoiden kanssa, jotka täyttävät taksiliikenneluvan mukaiset ehdot ja hyväksyvät suorakorvausmatkojen hinnoitteluperiaatteet (ks. kohta 2.2 Autoilijoilta perittävät maksut). Jos alueella on valmis autoilijoiden yhteenliittymä, joka voi tehdä osakkaidensa puolesta palvelusopimuksia, on mahdollista ottaa koko yhtiön kalusto mukaan yhdellä sopimuksella. Palveluntuottajalla on velvollisuus valvoa liittymissopimuksen tehneiden taksiryttäjien toimintaa ja tarvittaessa puuttua ilmenneisiin puutteisiin. Kelalla on lisäksi oikeus saada autoilijoiden liittymissopimukset pyynnöstä tiedoksi.

2.2. Autoilijoilta perittävät maksut

Palveluntuottajan ja autoilijan välisissä sopimuksissa määritellään autoilijan maksamat hinnat suorakorvausmenettelyyn liittymisestä ja siihen liittyvien palvelujen käytöstä. Palveluntuottajan on annettava selkeät ohjeet siitä, minkälaiset laitteet ja ohjelmistot autoilija tarvitsee liittyäkseen palveluun. Erityistä huomiota on kiinnitettävä alueen autoissa jo olemassa olevien laitteiden hyödyntämiseen. Laite- ja ohjelmistomaksujen tulee olla kohtuullisia ja alan käytäntöjä vastaavia. Laite- ja ohjelmistotoimittajat eivät saa pienentää keinotekoisesti Palveluntuottajalle kohdistuvia maksuja perimällä autoilijoilta ylisuuria laite- ja ohjelmistomaksuja. Palveluntuottajalla on oikeus periä autoilijoilta näiden virheellisestä toiminnasta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset, jotka aiheutuvat esimerkiksi maksupäätteiden ja taksamittareiden ohjeiden vastaisesta käytöstä tai muusta autoilijasopimuksen vastaisesta tahallisuudesta.

toiminnasta. Palveluntuottajan autoilijalta perimät autoilijaan kohdistuvat kustannukset järjestelmään liittymisestä ja sen käyttämisestä rajautuvat enintään seuraaviin maksuihin koko sopimuskauden ajalle:

Kertaluontoiset maksut

- Liittymismaksu

Liittymismaksulla katetaan osa perustamisvaiheen kustannuksista. Palveluntuottaja luo perustamisvaiheessa mm. toimintaan liittyneen taksiautoilijan tiedot välitysjärjestelmäänsä ja toteuttaa siihen autojen valintaan liittyvät hakusäännöt, rajapinnat sekä muut toimenpiteet.

- Koulutusmaksu

Palveluntuottaja saa periä jokaiselta sähköiseen suorakorvausmenettelyyn liittyvästä autosta autokohtaisen koulutusmaksun. Koulutus tulee tehdä tämän palvelukuvauksen liitteessä 2 Autoilijakoulutuksen sisältörunko esitettyjen vaatimusten mukaisesti. Kela edellyttää, että Palveluntuottaja antaa autoilijoille tilausjärjestelmästä sekä maksuliikenteestä riittävän koulutuksen ja käytännön ohjeistuksen suorakorvausmenettelyyn liittyvistä toimintavoista ja taksamittarin käytöstä.

Liittymissopimuksen tehnyt autoilija vastaa siitä, että kaikki hänen kuljettajat on koulutettu suorakorvausmenettelyyn, asiakkaiden avustamiseen sekä apuvälineiden kiinnittämiseen.

Palveluntuottajan on esitettävä käyttöönottoprojektissa Kelalle, miten autoilijoiden ja kuljettajien koulutus alueella järjestetään.

Koulutusmaksun saa periä vain niiltä taksiautoilijoilta, jotka eivät ole saaneet suorakorvausmenettelyyn liittyvää koulutusta aikaisemmin.

Kuukausittainen palvelumaksu

- Kuukausimaksu

Sisältää mm:

- auton perustietojen ylläpito järjestelmässä
- autoilijan ohjaus ja neuvonta

Liikevaihtoon perustuva palveluprovisiot

- Tilausvälitysprovisio %

Tällä katetaan tilausvälityskeskukseen mm. välityksen ja yhdistelyn muodostuvia kustannuksia. Tilausprovisio pidätetään tilityksen arvonlisäverottomasta hinnasta.

- Maksuliikenneprovisio %

Maksuliikenneprovisiolla katetaan maksuliikennepalvelut mm. tilaus- ja maksutietojen yhdistämisestä ja niiden toimittamisesta Kelaan ja Kelan maksamien korvausten tilittämisestä autoilijoille. Maksuliikenneprovisio pidätetään tilitysten arvonlisäverottomasta hinnasta.

Kertaluonteiset maksut (liittymis- ja koulutusmaksu) saa periä sen jälkeen, kun autoilijan ja Palveluntuottajan välinen sopimus on tehty. Kuukausittaista palvelumaksua sekä liikevaihtoon perustuvia palveluprovisiomaksuja saa periä autoilijalta tuotantoon siirtymisen jälkeen. Palveluntuottajan on kohdeltava kaikkia autoilijasopimuksen tehneitä autoilijoita tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti koko sopimuskauden ajan suorakorvauspalveluiden saatavuuden ja hintojen osalta.

2.3. Palveluntuottajan vastuu kuljetusten laadusta

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilattu kuljetus suoritetaan korkeatasoisten laatuvaatimusten mukaisesti Taksiliikennelakia noudattaen.

Palveluntuottajan on sitouduttava

- antamaan Kelalle tarvittaessa autoilijaa koskevat tiedot, kuten kopio liikenneluvasta ja ennakkoperintärekisterin ilmoitus. Mikäli autoilija menettää oikeutensa harjoittaa luvanvaraista taksiliikennettä, ei kyseisen autoilijan osalta voida soveltaa sähköistä suorakorvausmenettelyä
- valvomaan liittymissopimuksen tekevien autoilijoiden toimintaa ja tarvittaessa puuttumaan ilmenneisiin puutteisiin Kelan korvaamien matkojen osalta.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että kuljettajat toimivat suorakorvausmenettelyä soveltaessaan seuraavin ehdoin:

- Kuljetuskustannusten esittämisessä noudatetaan enintään voimassa olevaa Valtioneuvoston asetusta taksiliikenteen kuluttajahinnoista sekä Kelan erikseen antamia matkakorvaus- ja mahdollisia muita ohjeita
- Kuljetuksissa noudatetaan Taksiliikennelaisissa määritellyjä vaatimuksia. Laissa säädetään mm. kaluston laadusta, kuljettajan palvelusta sekä asiakkaan avustamisesta ja yksityisyyden turvaamisesta. Lisäksi Palveluntuottajan on varmistuttava siitä, että kuljetuksissa noudatetaan asiakasturvallisuutta

- Taksiliikennelain vaatimusten lisäksi asiakasta tulee tarvittaessa avustaa matkan alkaessa, päättyessä ja matkan aikana. Tarvittaessa asiakas on saatettava kotiin ja hoitolaitoksen sisätiloihin tai noudettava sisätiloista
- Matkasta peritään omavastuuosuus (01.01.2013 alkaen 14,25€), ellei asiakkaalla ole esittää matkakaton täyttymistä osoittavaa vuosiomavastuukorttia SV 191 tai kyseessä ole rintamaveteraanikuntoutuksesta annetun lain mukainen matka. Mikäli matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, peritään asiakalta tällöin vain matkan kustannuksen suuruinen omavastuuosuus
- Palveluntuottajan tulee ohjeistaa autoilijaa antamaan asiakkaalle kuitti tehdystä matkasta ja varmistaa, että kuitissa on asianmukaiset tiedot tehdystä matkasta
- Matka ajetaan Kelalle edullisinta reittiä pitkin huomioiden yhdistelyn ja Kelan hyväksymien matkapoikkeamien (esimerkiksi apteekkikäynti tai apuvälineen nouto terveydenhuollon yksiköstä kotiuduttaessa) vaikutuksen reittiin
- Autoilija ja kuljettaja huolehtivat siitä, että asiakkaiden henkilötietoja ei tule ulkopuolisten tietoon.

Palveluntuottajan on järjestettävä koulutus ja kirjallinen ohjeistus laitteiden käyttöön sekä suorakorvauksen toimintamalleihin toiminnan alussa että mahdollisesti myös kesken sopimuskauden. Palveluntuottajan ja autoilijoiden välinen hyvä yhteistyö on varmistettava seuraavin keinoin:

- Palveluntuottajan on kohdeltava autoilijoita tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti
- Palveluntuottajan ja autoilijan välillä on oltava nopea ja luotettava tiedonvälitys. Palveluntuottajalla tulee olla kaikkien autoilijoiden yhteystiedot ja sähköpostiosoitteet tiedonvälitystä varten. Palveluntuottajan tulee välittää Kelan tiedotteita suorakorvaukseen liittyen autoilijoille
- Palveluntuottajalla tulee olla erillinen normaalihintainen puhelinpalvelu, jonka kautta autoilija voi ilmoittaa matkaan liittyvistä muutoksista mm. reittimuutokset. Palvelua tulee tuottaa 7 päivänä viikossa 24 tuntia vuorokaudessa
- Palveluntuottajalla tulee olla autoilijoiden käytettävissä teknisenä tukena erillinen normaalihintainen puhelinpalvelu laite- ja yhteysoongelmiin. Palvelua tulee tarjota puhelimitse ensimmäisen 6 kk:n aikana arkipäivisin vähintään klo 9 – 18 välisenä aikana ja tämän jälkeen vähintään klo 9 – 15 välisenä aikana

- Palveluntuottajan on toimittava yhteydenpitäjänä Kelan pyytämiin mahdollisiin lisäselvityksiin liittyen matkan tilaustietoihin tai kustannuksiin
- Palveluntuottajan on huolehdittava, että autoilijat saavat ajamistaan suorakorvausmatkoista tilitystiedot, joista ilmenee matkakohtaisesti Kelan korvaustiedot sekä mahdolliset Kelan tilitysilmoituksen lisätiedot. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan autoilijan pyynnöstä autoilijalle Kelan hylkäyspäätökset
- Palveluntuottajan on vastattava autoilijalle suorakorvausmenettelyllä korvattavien matkojen jakoperusteisiin ja maksuliikenteeseen liittyviin kirjallisiin tiedusteluihin 10 työpäivän kuluessa kysymyksen esittämisestä. Lähtökohtana on se, että Kela ei puutu autoilijan ja Palveluntuottajan väliseen toimintaan.

3. Tilausvälityskeskuksen palvelu

Kaikki Kelan korvaamat taksimatkat tilataan alueen tilausvälityskeskukselta. Suorakorvausmatkan tilaamisen tulee olla luotettava, helppo, asiakasystävällinen ja yksinkertainen prosessi. Tilausvälityskeskuksen tulee tarjota välityspalvelua asiakkaille ympärivuorokautisesti, ensisijaisesti puhelimella. Tilausvälityskeskuksen toimipiste voi olla myös esimerkiksi sairaalan tiloissa. Tällöin Palveluntuottaja vastaa neuvotteluista sairaalan kanssa sekä kaikista toimintaan liittyvistä kustannuksista. Tilausvälityskeskuksella voivat käyttää muitakin tapoja matkatilausten vastaanottamisessa. Muut tavat, kuten tekstiviesti- tai internetpalvelu, tulee hyväksyttävä erikseen Kelalla, ennen kuin ne otetaan käyttöön. Puhelun ja kuulovammaisia varten on oltava oma käytäntö tilausten tekemistä varten. Tilausvälityskeskuksella tulee lisäksi olla omat nettisivut. Sivulla on oltava puhelun hintatiedot, tieto tilauspuhelun nauhoittamisesta henkilötietolain mukaisesti sekä ohjeet matkatilausten tekemistä varten. Lisäksi sivulla tulee voida antaa palautetta sähköisen suorakorvausmenettelyn toimivuudesta sekä tieto käytettävästä kalustosta ja kalustovaihtoehdoista. Kaikkiin annettuihin palautteisiin tulee vastata ja ne tulee taltioida. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle korjaustoimenpiteet, mikäli palautteiden kautta ilmenee toiminnassa puutteita. Kela voi pyytää asiakaspalautteet nähtäväksi.

Palveluntuottaja saa periä asiakkaiden suorakorvaustilauksista **enintään 1,40 €** (+ ALV + pvm/ppm) suuruisen maksun per puhelua. Asiakkailta ei saa periä muita kustannuksia matkatilauksista (esim. sykäysmaksu). Asiakas voi yhden tilauspuhelun aikana tilata kaikki tiedossaan olevat matkat seuraavien 2 viikon ajalle. Mikäli tilaus tehdään muulla tavoin kuin puhelimitse, saa siitä perittävä maksu olla enintään edellä mainitun puhelun maksun suuruinen.

Tilausvälityskeskuksen vastaanottamat matkatilaukset tulee käsitellä viipymättä saapumisjärjestyksessä, kuitenkin niin, että tilausten kiireellisyys (esim. matkan ajankohta,

apuvälineet, saattajan tarve, invataksin tai esteettömän ajoneuvon tarve, yhdistely) huomioidaan. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että matkatilaukset välitetään suorakorvausmenettelyyn liittyneelle autoilijalle dataviestinä. Palveluntuottajan tulee sopia autoilijoiden kanssa malli, jolla varmistetaan se, että tilaukset ovat ajoissa autoilijoiden tiedossa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle ilmoitetaan, mikäli asiakkaan nouto-aika viivästyy tilauksen yhteydessä sovitusta lähtöajasta.

Palveluntuottaja vastaa omalta osaltaan tietojen käsittelystä, säilyttämisestä ja edelleen siirtämisestä aiheutuvista kustannuksista. Häiriötilanteissakin Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan asiakkaiden matkatilaukset ja välittämään ne edelleen autoilijoille. Häiriötilanteen aikana tulleet matkatilaukset Palveluntuottaja tallettaa tilausvälitysjärjestelmään omalla kustannuksellaan. Häiriötilanteesta tulee aina antaa tieto Kelalle. Ennakoitavissa olevista huolto- ja ylläpitomuutoksista tulee antaa tieto Kelalle 1 viikkoa ennen suunniteltua ajankohtaa.

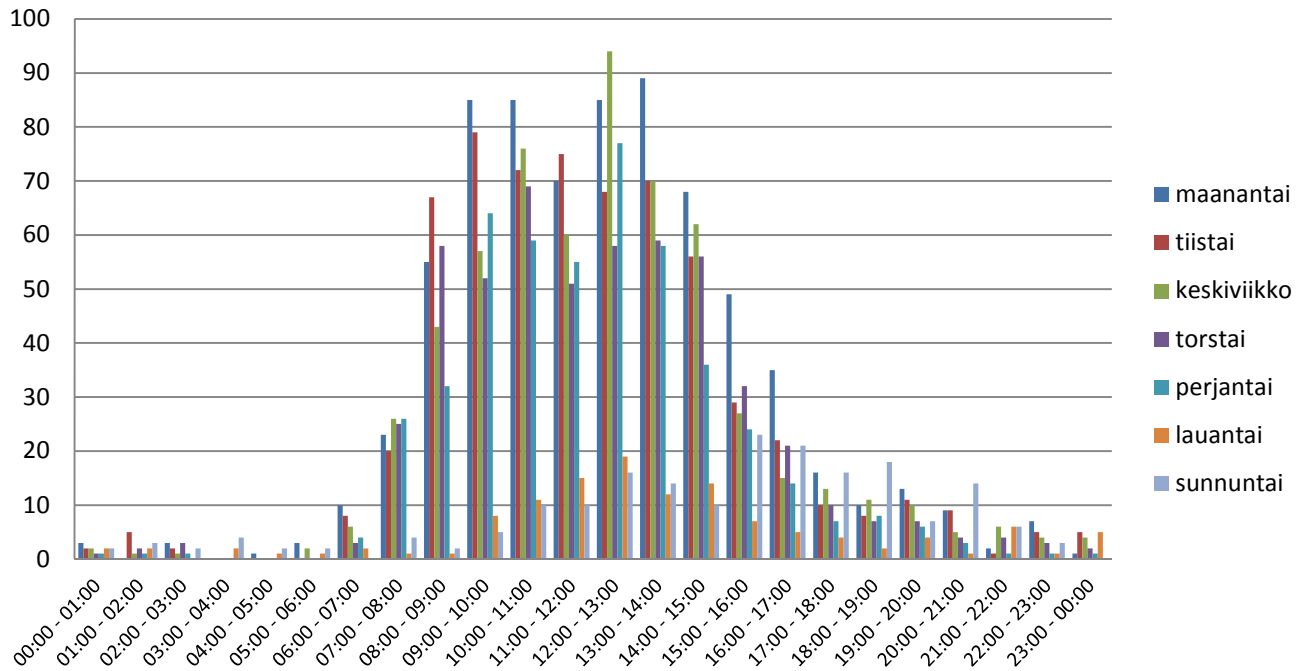
Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilausvälityskeskuksesta on riittävästi henkilöstöresursseja ja toimintaan koulutettu henkilökunta kaikkina vuorokauden aikoina.

Oheissa esimerkkikuviot 2 ja 3¹ yhden tilausvälitysyhtiön tilaus- ja autoilijapuheluiden määristä sekä niiden jakautumisesta vuorokauden eri ajoille yhden viikon aikana. Tilauspuheluita ja tukipuheluita tehtiin eniten kello 9-15 välisenä aikana. Autoilijoiden soittamien tukipuheluiden määrä on runsaat 10 % tilauspuheluiden määrästä.

Yhden tilauspuhelun aikana on tilattu keskimäärin 1,35 matkaa (syyskuun 2012 keskiarvo).

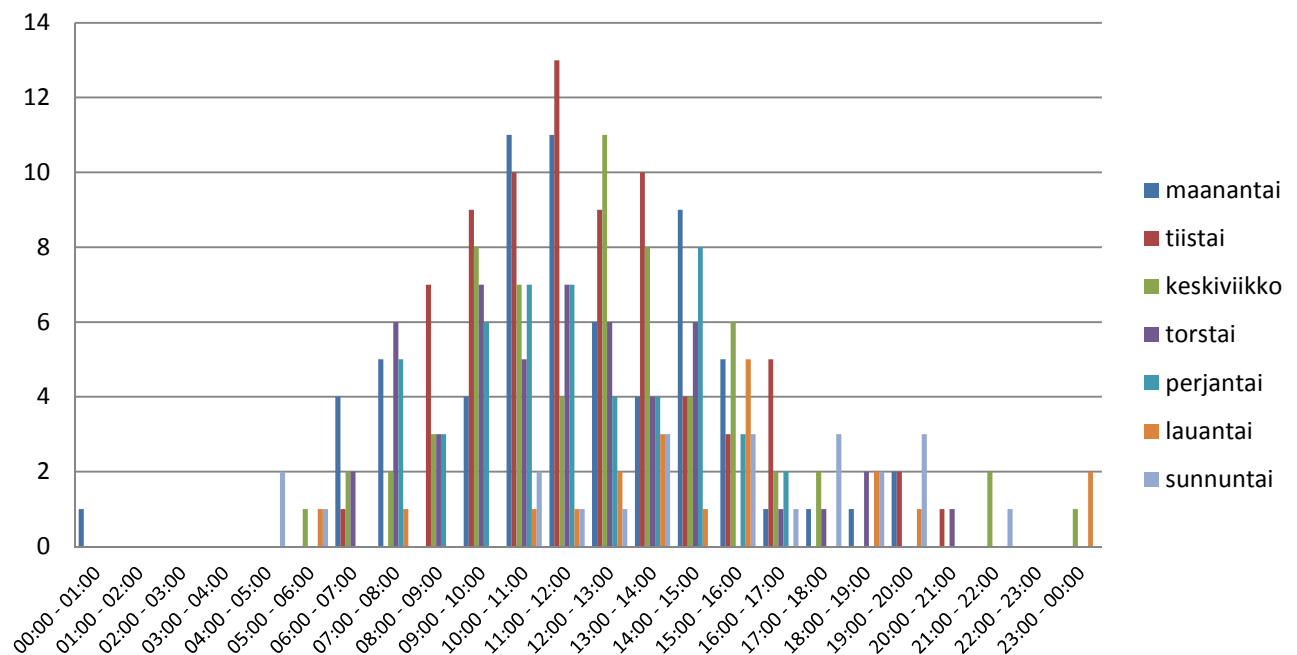
¹ Kela ei vastaa tilastoissa mahdollisesti olevista virheistä ja niiden mahdollisesti aiheuttamista vahingoista. Kela ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankittavan palvelun määrään eikä mitään Kelan suullisesti tai kirjallisesti antamaa ilmausta pidä tällaiseksi sitoumukseksi tulkita.

Tilauspuheluiden toteutunut tuntijakauma yhden viikon aikana



Kuvio 2. Tilauspuheluiden toteutunut tuntijakauma yhden viikon aikana.

Autoilijapuheluiden tuntijakauma yhden viikon aikana



Kuvio 3. Autoilijapuheluiden toteutunut tuntijakauma yhden viikon aikana

3.1. Vastuuhenkilön tehtävät

Tilausvälityskeskuksessa tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka vastaa käytännön toiminnasta ja asioiden ohjeistuksesta välittäjille, toimii vastuuhenkilönä Kelan vakuutuspiiriin ja tarvittaessa ohjaa myös autoilijoita. Tilausvälityskeskuksen vastuuhenkilölle tulee nimetä varahenkilö.

Vastuuhenkilö vastaa seuraavista asioista:

- Hyvän asiakaspalvelun toteuttaminen
- Tilausten vastaanottamisen, käsittelyn ja välittämisen laatu
- Matkojen yhdistelyn ja matkaketjujen toteutuminen
- Häiriötilanteiden raportointi
- Yhteydenpito maksuliikenteen hoitajaan
- Välittäjien käytännön ohjeistus ja koulutus
- Suorakorvausmenettelyyn liittyvien ja liittyneiden autoilijoiden ohjaus, neuvonta ja koulutus
- Yhteydenpito Kelaan tilaustietojen puutteista ja muista häiriöistä
- Osallistuminen Palveluntuottajan suorakorvaustoiminnan kohteena olevan suorakorvausalueella tapahtuviin Kelan tiedotus- ja koulutustilaisuuksiin
- Toiminnan kehittäminen.

3.2. Välittäjien tehtävät

Tilausvälityskeskuksen henkilökunta on keskeisessä roolissa suorakorvausmenettelyn toimeenpanemisessa. Välittäjien tulee olla perehtyneitä Kelan korvauskäytäntöihin ja välittäjien tulee huolehtia, että asiakkaille saadaan kuljetukset järjestettyä tarvittuina ajankohtina asiakkaille parhaiten soveltuvilla kulkuneuvoilla hyvää asiakaspalvelua noudattaen.

Välittäjien tehtävät ovat:

- Matkatilausten vastaanotto kirjaamalla tarvittavat tiedot järjestelmään (ks. kohta 3.4 Matkatilausten vastaanotto)
- Asiakkaalle soveltuvimman auton valinta terveydentilan perusteella. Jos asiakkaalla on terveydenhuollon kirjoittama todistus SV 67 matkaa varten, on terveydenhuolto määritellyt asiakkaan matkalle tarpeellisen ja soveltuvimman kulkuneuvon. Jos asiakkaalla ei ole terveydenhuollon todistusta SV 67,

selvittää välittäjä asiakkaan antamien tietojen perusteella asiakkaalle soveltuvimman kulkuneuvon niiden ohjeiden ja koulutuksen perusteella, jotka Kela on antanut välittäjille

- Matkojen yhdistely (ks. kohta 3.5 Matkojen yhdistely)
- Välitetyn kyydin seuranta
- Peruutusten ja reittimuutosten kirjaaminen järjestelmään ja tarvittavat ilmoitukset asiakkaalle ja autoilijalle
- Asiakkaiden yhteystietojen päivittäminen asiakasprofiiliin (edellyttää asiakkaan lupaa tietojen tallentamiseen)
- Asiakkaiden, autoilijoiden ja terveydenhuollon ohjaus ja neuvonta
- Palautteen vastaanottaminen ja kirjaaminen.

Jokaisen välittäjän tulee opiskella Kelan verkkokoulu ”Taksimatkojen välittäjän kurssi” suorittamalla vaadittavat tentit hyväksytysti ennen välittäjänä toimimista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokaiselle välittäjälle haetaan oma käyttäjätunnus verkkokouluun. Välittäjän ammattitaitoa tulee ylläpitää ja kehittää verkkokoulun ja muun koulutuksen avulla jatkuvasti sekä seurata sähköpostilla tulevia Kelan tiedotteita. Jokaisen välittäjän tulee lisäksi osallistua Kelan järjestämiin erillisiin koulutuksiin.

3.3. Puhelinpalvelu

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että tilausvälityskeskuksen puhelinpalvelu toimii suorakorvausmenettelyä soveltaessa seuraavin ehdoin:

- Asiakkaiden suorakorvaustilauksia varten on oltava erillinen tilausnumero, josta tilataan kaikki puhelimitse tilattavat suorakorvausmatkat. Tilauspuhelun hinta voi olla **enintään 1,40 €** (+ALV+pvm/ppm). Jonotuksen tulee olla maksutonta
- Asiakkaille tulee tarjota palvelua ympärivuorokautisesti (24 h) jokaisena viikonpäivänä
- Asiakkaita ohjataan tilaamaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen ajanvaraukseen perustuvat matkat viimeistään matkaa edeltävänä päivänä klo 14.00 mennessä
- Asiakkaalla on oikeus tilata yksi tai useampi matka yhden puhelun aikana. Asiakkaalla on oikeus tilata enakkoon vähintään kahden viikon matkat yhden

puhelun aikana. Kuljetuksen lähtöaika sovitaan pääsääntöisesti tilauspuhelun aikana

- Numeroon tulee sisältyä jonopalvelu, jossa voi yhtä aikaa olla jonossa vähintään 5 asiakasta. Keskimääräinen jonotusaika ei saa kuukauden keskiarvona ylittää 90 sekuntia
- Autoilijoita varten tilausvälityskeskuksesta on oltava erillinen, normaalihintainen puhelinnumero, johon kuljettaja voi ilmoittaa reitille tulleet muutokset ja muut asiakasta tai matkaa koskevat ilmoitukset, mutta ei kuitenkaan matkatilauksia. Puhelinpalvelua tulee tuottaa 7 päivänä viikossa, 24 tuntia vuorokaudessa
- Palvelua tulee tarjota suomen ja ruotsin kielellä. Ruotsin kielen osalta edellytetään, että kielitaito on toiminta-alueen asiakkaiden palvelemisen kannalta riittävä
- Tilauspuhelut tulee nauhoittaa, jotta jälkikäteen pystytään tarvittaessa tarkistamaan matkatilaukseen liittyviä tietoja. Puhelunauhoitteiden säilytysaika on vähintään 6 kuukautta ja enintään 12 kuukautta. Tilauspuhelun nauhoittamisesta tulee informoida asiakasta henkilötietolain mukaisesti mm. esitteissä ja muussa suorakorvausalueella tehtävässä etukäteisinformatiossa
- Tilauspuheluiden vastaanottamiseen käytettävissä oleva aika tulee mitoitaa siten, että kaikki tilaukseen liittyvät asiat pystytään kirjaamaan ja varmistamaan puhelun aikana. Syyskuun 2012 aikana keskimääräinen tilauspuhelu Kelan korvaamia matkoja välittäneissä keskuksissa oli 2 minuuttia 30 sekuntia. Suorakorvaustoiminnan ensimmäisten kuukausien aikana tilauspuhelun kesto on ollut pidempi
- Suorakorvausmatkojen tilauspuhelinnumero tulee löytyä numeropalvelusta ja Kelan internetsivuilta sekä tilausvälityskeskuksen omilta internetsivuilta
- Mikäli palveluntuottaja vaihtuu suorakorvausalueella, tulee tilauspuhelinnumero luovuttaa uudelle toimijalle. Kela ei vastaa tilauspuhelinnumeron siirtoon liittyvistä kustannuksista.

3.4. Matkatilauksen vastaanotto

Tilausvälityskeskukseen tulleet matkatilaukset tulee käsitellä viipymättä ja asiakkaan tulee saada tiedot auton noutoajasta +/- 10 minuutin tarkkuudella matkatilauksen yhteydessä. Asiakkaalle voidaan ilmoittaa auton noutoaika myös myöhemmin, mikäli kyseessä on esimerkiksi yhdistelty matka. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas ja autoilija saavat tiedon matkaan liittyvistä muutoksista. Tilausvälityskeskukseen tulee ohjeistaa asiakasta tilaamaan terveydenhuollon ja kuntoutuksen ajanvaraukseen perustuvat matkat pääsääntöisesti matkaa

edeltävänä päivänä klo 14 mennessä, jotta matkojen yhdisteleminen ja autojen riittävyys voidaan taata.

Tilausvälityskeskuksesta tulee olla kapasiteetiltaan ja teknisiltä ominaisuuksiltaan riittävä tilausvälitysjärjestelmä, ks. kohta 5 Tekniset vaatimukset.

Tilausta vastaanottaessa välittäjän tulee selvittää seuraavat asiat:

- Kuuluuko asiakas Suomen sairausvakuutuksen piiriin (onko asiakkaalla Kela-kortti) ja
- Onko asiakkaan matka korvattava sairausvakuutuslain perusteella ja
- Onko asiakkaalla oikeus taksin käyttöön
 - sairauden tai sen hetkisen terveydentilan perusteella (todistus SV67) tai
 - tekeekö asiakas matkan puutteellisten liikenneolosuhteiden vuoksi tai voiko asiakas tehdä osan matkasta joukkoliikenteellä
 - Esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas tilaa matkan joukkoliikenteen puuttumisen vuoksi, ohjataan asiakasta tilaamaan taksimatka vain sille matkan osuudelle, millä joukkoliikennepalveluja ei ole käytettävissä.

Mikäli yllä mainitut edellytykset täyttyvät, matkatilaus voidaan ottaa vastaan. Matkatilauksen yhteydessä tulee lisäksi selvittää seuraavat asiat:

- Asiakkaan henkilötunnus ja nimi
- Puhelinnumero, johon otetaan yhteyttä tilaukseen liittyvistä asioista
- Kuljetuksen tilaaja (asiakas, terveydenhuolto, taksiautoilija vai muu)
- Matkan perustiedot
 - ajankohta pp.kk.vvvv (kirjataan asiakkaan vastaanottoaika, klo-aika, milloin taksi noutaa asiakkaan)
 - lähtö- ja kohdeosoite
 - tehdäänkö matka menopaluumatkana, ks. kohta 3.6 Suorakorvausmenettelyyn liittyviä käytäntöjä
 - mahdollisen paluukyydin tarve muuna ajankohtana.
- Matkustustapa
 - voidaanko asiakkaan matkatilaus rakentaa matkaketjuna
 - tarvitaanko tavallista taksia, esteetöntä ajoneuvoa, vai inva- tai paaritaksia (todistus SV 67)
 - yksinmatkustusoikeus (todistus SV 67).

- Matkan muut tiedot
 - saattajan tarve
 - apuvälineet (mukaan lukien opaskoira tai avustajakoira)
 - muu asiakkaan tarvitsema apu matkan aikana
 - muut matkaan liittyvät tiedot (esim. apteekkipoikkeama tai apuvälineen haku)
 - asiakkaan toive kotikunnan autosta
 - mahdollisen matkaketjun alkamis- tai päättymisosoite
 - muu mahdollinen asiakkaan tai muun tahon maksama poikkeama matkalla, esimerkiksi asiakkaan kaupassakäynti paluumatkan aikana tms.

3.5. Matkojen yhdistely

Matkojen yhdistelyn tavoitteena on Kelan korvattavaksi tulevien kuljetuskustannusten kasvun hillitseminen. Samaan suuntaan, samaan aikaan matkustavien asiakkaiden matkatilaukset tulee yhdistellä aina kun se on mahdollista. Yhdistelyä on tehtävä erityisesti pitkillä, samaan aikaan samaan suuntaan suunnitelluilla kyydeillä. Yhteiskuljetus on ensisijainen aina silloin, kun asiakas tekee suorakorvausmatkaa joukkoliikenteen puutteen vuoksi. Yhteiskuljetus on ensisijainen myös silloin, kun asiakas on esittänyt toiveen kotikunnan taksista. Jos samaan suuntaan on jo olemassa oleva reitti, yhdistellään kotikunnan taksipyynnön esittäneen asiakkaan matka tähän reittiin. Tällöin asiakkaalle kerrotaan, että matka yhdistellään, eikä kotikunnan taksin toivetta voida toteuttaa. Mikäli sama Palveluntuottaja hoitaa useamman vierekkäisen kilpailutusalueen suorakorvausmatkojen tilausten vastaanottamisen, tulee matkojen yhdistelyä tehdä näiden kaikkien alueiden kesken aina kun se on mahdollista.

Matkojen yhdistely koskee ensisijaisesti Kelan korvaamia matkoja. Suorakorvausmatkaan voidaan yhdistellä myös muita kuin Kelan korvaamien asiakkaiden matkoja esimerkiksi itse maksavien asiakkaiden matkoja, jos matka ajetaan taksitaksalla. Kustannukset Kelan asiakkaan suorakorvausmatkasta tulee esittää tällöin samalla tavalla kuin suorakorvauksessa yhdistellyltä matkalta edellytetään. Autoilija ilmoittaa lisäksi välityskeskukseen tiedon, että mukana on ollut asiakas, jonka matka ei kuulu suorakorvaukseen. Tieto lisätään suorakorvausmatkan lisätietoihin.

Yhdistelystä tulee syntyä raportoitavissa olevia kustannussäästöjä Kelalle siihen verrattuna, että kuljetukset suoritettaisiin erilliskuljetuksina. Palveluntuottaja sitoutuu raportoimaan yhdistelyn määrästä ja yhdistelyllä säästetyistä kilometreistä kuukausittain Kelalle (ks. kohta 7 Raportointi ja laadunvalvonta). Suorakorvaustoiminnan ensimmäisen neljän (4) kuukauden osalta Kela seuraa Palveluntuottajan raporteista yhdistelyn kehitystä ryhtymättä sanktiotoimenpiteisiin. Kela seuraa matkojen yhdistelystä lisäksi Palveluntuottajien auditoinneilla.

Matkojen yhdistelyssä on huomioitava, että yhdistely ei kohtuuttomasti haittaa asiakkaan matkan tekemistä pidentämällä matka-aikaa (ks. alla) tai muutoin. Palveluntuottaja sitoutuu yhdistelemään samaan suuntaan samaan aikaan matkustavien asiakkaitten kuljetustilaukset seuraavin ehdoin:

- Asiakkaan kuljetukseen kuluva matka-aika voi pidentyä yhdistelyn takia enintään kaksinkertaiseksi verrattuna asiakkaan suoraan taksimatkaan, mutta enintään 120 minuuttia (2h)
- Asiakas voi olla perillä terveydenhuollon yksikössä 60 min (1 h) ennen vastaanottoaikaa
- Terveydenhuollon yksiköstä kotiuduttaessa asiakkaan odotusaika kuljetuksen lähtöön voi olla enintään 60 min (1 h) matkan tilauksesta.

Matkojen yhdistely ei koske niitä asiakkaita, joille terveydenhuollon ammattihenkilö on antanut SV 67-todistuksen, jossa määritellään yksinmatkustusoikeus yksittäiselle matkalle. Lisäksi matkojen yhdistely ei koske pääsääntöisesti vakiotaksiasiakkaita. Vakiotaksiasiakkaan suostumuksella hänen matkojaan voidaan yhdistellä muiden asiakkaiden matkoihin (ks. kohta 3.6 Suorakorvausmenettelyyn liittyviä käytäntöjä, Vakiotaksien käyttöoikeus).

Matkojen yhdistely ei muuta matkojen kokonaismäärän tilastointia. Matkoja yhdisteltäessä jokaisen asiakkaan yksittäinen matka kirjataan erillisenä matkana.

Yhdistelyllä säästetyt kilometrit tilastoidaan ja raportoidaan erikseen Palveluntuottajan toimesta.

3.6. Suorakorvausmenettelyyn liittyviä käytäntöjä

Kyytijako

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kyytien jakamisessa käytetään taksialalla käytössä olevia tekniikoita ja menetelmiä, jotka kohtelevat suorakorvauksessa mukana olevia autoilijoita tasapuolisesti. Kelan tavoitteena on säilyttää taksipalvelujen valtakunnallinen saatavuus suorakorvausmenettelyssä. Palveluntuottajan tulee pyrkiä kuljetuksia välittäessään siihen, että kuljetukset suoritetaan Kelan matkakorvausten kannalta edullisimmalla tavalla.

Palveluntuottajan tulee sopia autoilijoiden kanssa asemapaikoittain malli, jolla varmistetaan, että kuljetukset ovat riittävän ajoissa autoilijoiden tiedossa ja että asiakkaat saavat varmasti tarvitsemansa kuljetuksen etenkin erityiskalustolla (esteettömät taksit, invataksi ja paaritaksit).

Kela edellyttää, että kyytien jakamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Kelalle ei saa aiheutua ylimääräisiä kustannuksia kyytien jakamisen seurauksena ja asiakkaan tulee saada tarkoituksenmukainen kulkuneuvo tilaamalleen matkalle
- asiakkaalle tulee antaa asiakasta lähin, vapaana oleva, tarkoituksen mukaisin kulkuneuvo
- paluukyydit sairaalasta maakuntaan tulee tarjota ensisijaisesti sairaalapaikkakunnalla suorakorvauskyödyin takia oleville tai sinne tulossa oleville maakunnan autoille edellyttäen, että asiakkaan odotusaika ei tule

- liian pitkäksi
 - samalla autolla suoritettavia meno- paluukuljetuksia tulee suosia asiakkaan käyntiluonteisella matkalla.
- Suorakorvausmatkat tulee yhdistellä aina, kun samaan suuntaan samanaikaisesti matkustaa asiakkaita. Matkatilaukset yhdistellään aina kun se on mahdollista, järjestelmässä oleviin suunniteltuihin reitteihin tai jo autoille lähetettyihin valmiisiin reitteihin. Jos yhdistelyvaihtoehtoja on useita, valitaan se vaihtoehto, johon yhdistämällä saavutetaan eniten kuljetuskustannusten säästöä. Ainoastaan terveydenhuolto voi kirjoittaa asiakkaalle yksinmatkustusoikeuden (Todistus matkakorvausta varten SV 67) asiakkaan sairauden tai sen hetkisen terveydentilan perusteella. Tällöin asiakkaan matkaa ei voida yhdistää kenenkään toisen asiakkaan kanssa
 - Jos asiakas toivoo kotikunnan taksia, tulee tämä huomoida matkatilauksen yhteydessä ja kyyti on jaettava kyydin jakohetkellä sairaalaa lähimmälle asiakkaan kotikunnan autolle. Kotikunnan auton toiveen voi esittää ainoastaan terveydenhuollon tai kuntoutuksen yksiköistä tehtäville kotiutuskuljetuksille. Kotikunnalla tarkoitetaan tässä yhteydessä taksien taksiliikennelain mukaista taksiluvassa merkittyä asemapaikkaa. Kyytijaossa on huomioitava, että matkojen yhdistely on aina ensisijainen järjestely. Jos samaan suuntaan on jo olemassa oleva reitti, yhdistellään asiakkaan matka tähän reittiin. Tällöin asiakkaalle kerrotaan, että matka yhdistellään samaan suuntaan lähtevään kuljetukseen, eikä kotikunnan taksin toivetta voida tästä syystä toteuttaa
 - Asiakkaalle tulee aina tarjota menopaluumatkaa silloin, kun kyseessä on saman päivän aikana tapahtuva käyntiluontoinen matka, mikäli se on Kelan kannalta edullisinta. Menopaluumatkoilla autoilijan tulee veloittaa matkakustannukset aina edullisimman matkustustavan mukaan. Paluumatkan kustannus ei saa olla pääsääntöisesti kalliimpi kuin menomatkan kustannus. Jos kuljettajalle selviää matkan aikana, että pelkän menomatkan sijasta kyseessä onkin menopaluumatka, on tieto ilmoitettava välittömästi reittimuutoksena tilausvälityskeskukseen. Vastaavasti kuljettajan on ilmoitettava tilausvälityskeskukseen paluumatkan peruuntumisesta.

Vakiotaksien käyttöoikeus

Kela välittää Palveluntuottajalle tiedot asiakkaista, joille Kela on määrittänyt oikeuden vakiotaksin käyttöön. Muut tahot kuin Kela eivät voi määrittää vakiotaksiasiakkuutta. Palveluntuottajan on sitouduttava siihen, että välitysjärjestelmässä on ajantasainen rekisteritieto vakiotaksiasiakkuuksista tilauksia vastaanottaessa. Kelan lähettämät uudet

vakiotaksiasiakkuudet tulee tallentaa välitysjärjestelmään vuorokauden sisällä siitä hetkestä, kun ne ovat olleet Palveluntuottajan tiedossa.

Palveluntuottajan tulee informoida asiakkaita vakiotaksiasiakkuudesta, mikäli asiakas tätä tiedustelee. Asiakkaita ohjataan tällöin ottamaan yhteyttä Kelaan ja selvittämään oikeutensa vakiotaksiasiakkuuteen.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että kuljettaja voi tehdä vakiotaksiasiakkaiden matkatilaukset poikkeuksellisesti asiakkaan puolesta. Vakioasiakkuuden saanut henkilö sopii matkan ajankohdan haluamansa, suorakorvausmenettelyyn liittyneen oman kotikunnan taksiryttäjän kanssa. Mikäli asiakkaan valitsema vakiotaksi on muu kuin asiakasta lähimmän asemapaikan taksi, tulee autoilijan veloittaa matkan kustannukset kuten lähimmän asemapaikan taksi. Toisin sanoen Kelalle ei voi aiheutua lisäkustannuksia siitä, että asiakas valitsee vakiotaksin esimerkiksi naapurikunnasta.

Vakiotaksioikeus voidaan myöntää seuraaviin asiakasryhmiin kuuluville henkilöille silloin, kun asiakas tarvitsee erityisajoneuvon terveydentilansa perusteella:

- Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen vaikeavammaiset asiakkaat (KKRL 9§)
- Asiakkaat, jotka ovat olleet aiemmin Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen vaikeavammaisia asiakkaita (KKRL 9§)
- Henkilöt, jotka täyttäisivät Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen vaikeavammaisen kriteerit (KKRL 9§), mutta ovat oikeutettuja kuntoutukseen toisen lainsäädännön perusteella (liikenne- ja työtapaturma)
- Alle 16-vuotiaat yksin matkustavat lapset
- Vaikeasti sairaat lapset, joiden hoito on keskitetty keskus- tai yliopistosairaalaan
- Kela voi määritellä vakiotaksiasiakkuuden myös muilla perusteilla kuin yllä mainituilla perusteilla, selvitettyään asiakkaan terveydentilaan liittyvän avun, ohjauksen ja valvonnan tarpeen kuljetuksen aikana.

Kelan terveystoimisto lähettää keskitetysti kirjeen kunkin kilpailutusalueen Kelan vaikeavammaisten lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaille, joilla on voimassa oleva kuntoutuspäätös suorakorvausmenettelyyn siirryttäessä. Kirje postitetaan asiakkaille noin 2 kuukautta ennen suorakorvaustoiminnan alkamista. Kirjeessä asiakasta pyydetään ottamaan yhteyttä Kelan vakuutuspiirin puhelimitse, jos hän haluaa käyttää vakiotaksia. Yli 65 -vuotiaat aiemmin etuuden piiriin kuuluneet henkilöt eivät saa kirjettä. Heidän tulee itse ottaa yhteyttä Kelaan, jos he haluavat käyttää vakiotaksia. Puhelun yhteydessä asiakas antaa suullisesti suostumuksensa tietojen siirtämiseen taksikeskukselle. Myös Kelassa olevien tietojen

perusteella vakuutuspiiristä voidaan ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja kertoa vakiotaksimahdollisuudesta.

Kela ilmoittaa Palveluntuottajalle vakiotaksiasiakkaat noin 2 viikkoa ennen suorakorvaustoiminnan aloittamista. Palveluntuottaja tallettaa vakiotaksiasiakkuudet tilausvälitysjärjestelmään siten, että ne ovat välittäjän käytettävissä tilauspuhelun yhteydessä. Tietojen tallentamisen ajankohta sovitaan käyttöönottoprojektin aikana.

Alle 16 -vuotiaat ja vaikeasti sairaat lapset eivät saa Kelasta erillistä kirjettä vakiotaksiasiakkuudesta, eikä heidän tietoja tallenneta tilausvälitysjärjestelmään.

Saattajan matkojen korvaaminen

Terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi saattajan tarpeen, asiakkaan terveydentilan vuoksi, todistuksella SV 67. Jos asiakkaalla ei ole todistusta saattajan tarpeesta, tulee välittäjän tehdä arvio saattajan tarpeesta asiakkaan terveydentilan perusteella tilauspuhelun yhteydessä. Saattaja matkustaa vakuutetun matkakustannuksilla, eikä hän maksa matkasta omavastuusuutta. Saattajan mukanaolo tulee aina kirjata matkatilauksen yhteyteen.

Asiakkaalla voi olla pääsääntöisesti vain yksi saattaja suorakorvausmatkoilla. Joissakin erityistilanteissa asiakkaalla voi olla kaksi saattajaa (esim. vaikeasti sairaan lapsen vanhemmat). Pääsääntöisesti saattaja tulee kuljetukseen samasta osoitteesta kuin asiakas. Saattaja voi tulla kuljetukseen mukaan myös matkan varrelta. Poikkeustilanteissa saattaja voidaan noutaa matkalle saman kunnan alueelta toisesta osoitteesta, mikäli tästä ei aiheudu merkittäviä lisäkustannuksia. Tämä tieto tulee kirjata matkatilauksen yhteyteen.

Poikkeama matkalla

Kela korvaa matkat suorinta, edullisinta reittiä tehden. Poikkeuksena on tilanne, jossa asiakas terveydenhuollosta kotiutuessaan käy hakemassa hänelle määrättyjä lääkkeitä tai apuvälineitä. Näissä tilanteissa Kela korvaa ylimääräiset kilometrit sekä enintään 15 minuutin odotusajan. Matkan poikkeamatiedot tulee ilmoittaa tilausvälityskeskukseen ja ne tulee kirjata suorakorvausmatkan lisätietoihin. Apteekkimatkan yhteydessä edellytetään käytettävän asiakkaan kotiutusmatkan varrella olevaa lähintä apteekkia. Yhteiskuljetuksissa apteekkipoikkeama keskitetään yhteen apteekkiin. Kela ei korvaa pelkkää apteekissa käymistä tai pelkkää apuvälineiden ja muiden laitteiden tai näytteiden kuljettamista.

Poikkeama matkalla voi syntyä myös siitä, kun asiakas käy paluumatkalla kaupassa, mutta tästä poikkeamasta ei saa syntyä ylimääräisiä kustannuksia Kelalle. Asiakas ja autoilija voivat sopia keskenään, miten mahdolliset ylimääräiset odotusajan kustannukset ja lisäkilometrit veloitetaan asiakkaalta.

Toiminta sairaanhoitopiirin / suorakorvausalueen rajalla

Asiakas soittaa pääsääntöisesti oman suorakorvausalueen tilausvälityskeskukseen halutessaan tehdä suorakorvausmatkatilauksen. Mikäli asiakas soittaa alueensa ulkopuolella olevaan tilausvälityskeskukseen, tulee hänet ohjata soittamaan oikeaan tilausvälitykseen.

Rintamaveteraanien kuntoutusmatkat

Kela korvaa rintamaveteraanien kuntoutukseen tehdyn matkan kustannukset, kun kuntoutus on järjestetty rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain nojalla. Näistä matkoista ei peritä omavastuuosuutta. Tieto rintamaveteraanin matkasta tulee kirjata matkan lisätietoihin ja välittää tiedoksi myös autoilijalle.

Peruuntunut tai keskeytynyt matka

Asiakas on vastuussa siitä, että hän peruu tilausvälityskeskuksesta ennakoon tilaamansa suorakorvausmatkan, mikäli hänen matkan ajankohta muuttuu tai matka peruuntuu kokonaan. Autoilijan vastuulle kuuluu ilmoittaa tilausvälityskeskukselle matkan peruuntuminen esimerkiksi auton rikkoutumisen vuoksi. Kela ei korvaa näitä peruuntuneita matkoja.

Kela korvaa asiakkaan keskeytyneet matkat ainoastaan silloin kun asiakas on jo aloittanut matkan ja terveydenhuolto peruu asiakkaalle varatun ajan esimerkiksi hoitolaitteen rikkoutumisen tai hoitohenkilökunnan sairastumisen vuoksi.

4. Maksuliikenne

Palveluntuottaja vastaa maksuliikenteen järjestämisestä. Palveluntuottaja voi hankkia maksuliikenteen tehtävien hoidon alihankintana muulta toimijalta. Maksutapahtumat tulee tuottaa tilitystietojen toimitusohjeen mukaisesti.

4.1. Maksuliikenteen hoitaja

Jokaisella suorakorvausalueella voi toimia maksuliikenteen hoitajana yksi tai enintään kolme maksuliikennettä hoitavaa toimijaa, jotka toimittavat Kelalle suorakorvausmatkojen tilitystietoja.

Maksuliikenteen hoitajalla tulee olla käytössään luotettava tietojärjestelmä, jolla voi

- yhdistää tilausvälityskeskuksesta saadun tilaustiedon autoilijalta saatuihin maksutapahtumatietoihin
- siirtää luotettavasti näistä tiedoista muodostetut tilitystiedot Kelan edustapalvelimelle määritellyn rajapinnan kautta siten, että

- yhdistelymatkat tuotetaan omina tilityksinä (siirtotunnus EY)
 - yhdensuuntaiset matkat ja menopaluumatkat voivat tulla samassa tilityksessä (siirtotunnus ET)
 - menopaluumatkan molemmat suunnat ovat samassa tilityksessä peräkkäin (ei koske yhdisteltyjä menopaluumatkoja)
- siirtää tiedot Kelaan vähintään joka arkipäivä Kelan määrittelemällä siirtotavalla.

Maksuliikenteen hoitaja vastaa menettelyssä edustapalvelimelle toimittamiensa tilaus- ja maksutapahtuma tietojen oikeellisuudesta ja on velvollinen selvittämään, ilmoittamaan sekä korjaamaan niissä ilmenevät epäselvyydet viipymättä Kelalle. Maksuliikenteen hoitajan tulee tarkistaa ennen tietojen lähettämistä Kelalle, että matkan omavastuu on esitetty sairausvakuutuslaissa säädetyn määrän mukaisena. Maksuliikenteen hoitajan tulee ilmoittaa 1 viikkoa ennen suunniteltua päivitysajankohtaa kaikista järjestelmänsä tai tilaus- ja maksutapahtumiin liittyvistä päivityksistä. Maksuliikenteen hoitajan on testattava järjestelmäpäivityksen jälkeen aineiston oikeellisuus ennen tietojen toimittamista Kelalle. Päivitysten jälkeen maksuliikenteen hoitajan tulee ilmoittaa Kelan tilityksiä käsittelevälle vakuutuspiirille, mikä tilitys on ensimmäinen päivitysten jälkeinen tilitys, jotta Kelassa voidaan vielä varmistua sisällön oikeellisuudesta.

Maksuliikenteen hoitaja vastaa siitä, että Kelalle toimitetaan vain taksiliikennelain mukaan ajettujen matkojen tietoja, joiden matkan hintaa koskevat tiedot perustuvat taksamittarin tuottamiin tietoihin. Palveluntuottajan on vaadittava autoilijoiden kanssa tehtävissä sopimuksissa, että autossa voi olla vain yksi taksamittari ja että auton maksupääte on yhdistetty taksamittariin ja että suorakorvausmatkojen maksutiedot tulevat suoraan mittarilta. Kuljettaja ei saa tallentaa manuaalisesti matkan hintatietoja järjestelmään.

Maksuliikenteen hoitajan tulee säilyttää Kelaan välitetyt tiedot kahden vuoden ajan matkatilausta koskevan ajotehtävän suorittamisesta lukien, jotta tiedot voidaan tarvittaessa toimittaa uudelleen edustapalvelimelle.

Maksuliikenteen hoitaja toimii yhteistyökumppanina ja tietojen välittäjänä Kelan, autoilijoiden ja tilausvälityskeskuksen välillä esim. Kelan lähettämien lisäselvityspyyntöjen ja kirjallisten päätösten toimittamisen suhteen. Kelan lähettämiin lisäselvityspyyntöihin tulee vastata 2 viikon kuluessa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että autoilijoille järjestetään riittävät mahdollisuudet täydennyskoulutukseen osallistumiseen koskien maksupäätteen ja tilausvälityspäätteen käyttöä suorakorvausmenettelyssä. Palveluntuottajalla on oikeus vaatia autoilijasopimuksissa taksiryttäjän ja tämän kuljettajien osallistumista koulutukseen ehtona

suorakorvausjärjestelmään pääsemiseksi. Palveluntuottaja vastaa koulutustilaisuuksista aiheutuneista kustannuksista.

4.2. Korvausten tilitys autoilijalle

Kelan vakuutuspiiri sitoutuu käsittelemään tilityksen viimeistään kolmen viikon kuluessa siitä, kun oikeat ja riittävät tiedot ovat olleet noudettavissa Kelan edustapalvelimelta.

Kela lähettää edustapalvelimelle sähköisesti seuraavat tiedot:

- palautetiedoston jokaisesta tilitystiedostosta tilityksen toimittajille
- ratkaistujen tilitysten tilitysilmoitustiedot Palveluntuottajalle tietojen tarkastamista ja matkakorvausten edelleen tilitystä varten.

Kela sitoutuu antamaan Palveluntuottajalle sellaiset yksittäistä liittymissopimuksen tehnyttä autoilijaa koskevat tiedot, joilla voi olla vaikutusta tämän sopimuksen mukaisen autoilijaan kohdistuvan valvonta- ja toimenpidevastuun toteuttamisessa.

Maksuliikenteen hoitaja sitoutuu toimittamaan Kelan suorittaman tilityksen perusteella korvaukset yksittäisille liittymissopimuksen tehneille autoilijoille vähintään kerran viikossa, ellei autoilijasopimuksessa ole toisin sovittu. Maksuliikenteen hoitaja sitoutuu siihen, että Kela saa riittävät selvitykset korvausten maksamiseksi. Jos korvausta ei voida maksaa tilityksessä olevan yksittäisen vakuutetun kustannusten osalta, maksuliikenteen hoitaja on velvollinen toimittamaan Kelalle autoilijalta saadun lisätiedon, Kelan lisäselvityspyynnössä asettamassa määräajassa. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista.

4.3. Tilaus- ja maksutapahtumatiedoissa havaitut virheet

Mikäli Palveluntuottaja tai maksuliikennettä hoitava taho havaitsee tilaus- tai maksutapahtumatiedoissa virheen ennen tilityksen hyväksymistä tai sen hyväksymisen jälkeen, on sen ilmoitettava virheestä Kelan asianomaiselle vakuutuspiirille. Palveluntuottaja tai maksuliikennettä hoitava taho toimittaa korjatut maksutapahtumatiedot Kelalle viivytyksettä omalla kustannuksellaan. Menettely on sama Kelan havaitsemissa virheellisissä maksutapahtumissa.

Jos autoilijalle on maksettu korvausta enemmän kuin mihin vakuutetulla olisi ollut oikeus, maksuliikenteen hoitaja vastaa autoilijalle tilittämänsä suorituksen osalta liikaa maksetun määrän takaisinmaksusta Kelalle. Tämä ei koske tilanteita, joissa Palveluntuottaja voi osoittaa selkeän autoilijan aiheuttaman väärinkäytöksen.

Kela kohdistaa virheellisen maksun oikaisutoimenpiteet palvelun saaneeseen asiakkaaseen tilanteessa, joissa

- asiakas ei ole sairausvakuutuslain mukaan vakuutettu tai

- asiakkaalla ei ole oikeutta sairausvakuutuslain mukaiseen matkakorvaukseen.

4.4. Toiminta poikkeustilanteissa

Jos sähköinen tilitystietojen toimittamismenettely ei onnistu tavanomaisen menettelyn mukaisesti, maksuliikenteen hoitaja sitoutuu toimittamaan kohtuullisessa ajassa liittymissopimusten tehneiden autoilijoiden korvaushakemukset asianomaiseen vakuutuspiiriin sähköisessä muodossa.

Maksuliikenteen hoitajan velvollisuus on ilmoittaa edellä mainitun ja muun suorakorvausmenettelyyn liittyvän poikkeustilanteen syntymisestä sekä päättymisestä viivytyksettä sopimuksen tehneelle Kelan vakuutuspiirille.

Mikäli autoilijan maksupäätteen on rikkoutunut kesken matkaa, sopivat maksuliikenteen hoitaja ja autoilija toimintatavasta, jolla tätä matkaa koskeva tieto saadaan toimitettua Kelalle sähköisesti viimeistään 6 kuukauden kuluessa matkan ajankohdasta.

Maksuliikenteen hoitaja sitoutuu toimittamaan Kelalle sähköisesti myös ne maksutapahtumat, jotka eivät ole siirtyneet sähköisesti autoilijaan ja tekniikkaan liittyvästä virheestä johtuen viimeistään 6 kuukauden kuluessa matkan ajankohdasta.

4.5. Kuuleminen ja takaisinperintä

Hallintolain 34-36 §:n mukaan Kelan tulee kuulla asiakasta aina ennen kuin matkasta maksettava korvaus voidaan hylätä osittain tai kokonaan.

Suorakorvausmenettelyssä Kela osoittaa kirjallisen kuulemisen maksuliikennettä hoitavalle taholle, jonka vastuulla on autoilijan kuuleminen ja tiedon toimittaminen Kelaan.

Pienistä virheistä, jotka johtavat korvauksen osittaiseen hylkäämiseen, autoilijaa ei kuulla, eikä maksuliikenteen hoitajalle tai asiakkaalle lähde automaattisesti päätöstä. Maksuliikenteen hoitajalle lähetetään kuitenkin tieto osittaisen hylkäämisen syystä tilitysilmoituksessa, ks. kohta Maksuliikenne 4. Maksuliikenteen hoitajan tulee antaa tiedoksi autoilijoille Kelan lähettämässä tilitysilmoituksessa ilmoitettu hylkäämisen syy. Kela antaa kirjallisen päätöksen, mikäli autoilija tai asiakas sitä erikseen pyytää.

Pienet virheet, joista ei lähetetä automaattisesti kirjallista päätöstä ovat:

- senttivilheet
- meno-paluumatkana tilattujen matkojen ylimääräiset lähtömaksut paluumatkalla
- lisien (esim. avustamislisä) virheellinen perintä.

Jos suorakorvaustilityksen käsittelyn yhteydessä osoittautuu, että korvausta yksittäisen matkan osalta ei voida maksaa ilman lisäselvitystä, pyytää Kela maksuliikenteen hoitajalta lisäselvitystä kyseiseen matkaan liittyen. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten

käsittelyä ja maksamista. Saadun lisäselvityksen perusteella Kela ratkaisee yksittäisestä matkasta muodostuneen lisätilityksen.

Jos ratkaistun tilityksen tarkastuksen yhteydessä osoittautuu, että yksittäisen matkan osalta perusteet matkan korvaamiseksi sairausvakuutuslain nojalla eivät täyty, Kela ryhtyy kyseisen matkan osalta takaisinperintään.

Takaisinperintä kohdennetaan autoilijaan maksuliikenteen hoitajan kautta, kun kyse on selkeästi autoilijavirheestä, tahallista väärinkäytöksestä tai selkeästi Kelan ohjeistuksen tai taksasetuksen vastaisesta toiminnasta, kuten

- matkaan liittyvien lisien väärästä perinnästä
- väärän taksaluokan käytöstä
- peruuntuneista matkoista.

Kela korvaa autoilijalle myös Suomen sosiaaliturvan piiriin kuulumattoman henkilön suorakorvausmatkan, mikäli asiakkaalla on virheellisesti ollut käytössään Kela-kortti ja autoilija on sen tarkistanut matkan alkaessa. Näissä tilanteissa matkan kustannuksia koskeva takaisinperintä kohdennetaan asiakkaaseen. Jos tilityksen käsittelyn yhteydessä käy ilmi, että asiakkaalla ei ole Kela-korttia, jolloin autoilija ei ole voinut sitä tarkistaa sopimuksen edellyttämällä tavalla, hylätään matka autoilijalta.

4.6. Päätökset

Sähköisessä suorakorvausmenettelyssä asiakkaalle ja maksuliikennettä hoitavalle taholle postitetaan vain ne päätökset, joissa haettua korvausta ei myönnetä tai se myönnetään vain osittain. Päätös annetaan asiakkaan äidinkielellä (suomi tai ruotsi). Päätökset annetaan pääsääntöisesti kolmen (3) viikon kuluessa siitä, kun maksutapahtumat ovat Kelan käsiteltävinä. Päätös voidaan aina antaa pyydettyäessä, myös myöntötilanteissa. Maksuliikenteen hoitajan tulee toimittaa autoilijalle hänen pyynnöstään häntä koskevat päätökset.

5. Tekniset vaatimukset

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilausvälityskeskuksessa, maksuliikenteen hoitajalla sekä toiminnassa mukana olevissa autoissa on sähköisen suorakorvausmenettelyn toteuttamiseen tarvittavat järjestelmät.

5.1. Autojen laitteet ja tiedot

Tilausvälityskeskus välittää reitin tiedot välityksessä valitulle autolle dataviesteinä. Ne autot, jotka ovat jo datavälitteisessä taksintilausvälitysjärjestelmässä voivat toimia

suorakorvauksessakin samoilla tilausvälityspäätteillä edellyttäen, että laitteet täyttävät Palveluntuottajan vaatimukset suorakorvaustoiminnalle.

Autot, jotka eivät vielä ole datavälitteisessä ajovälityksessä, hankkivat tarkoituksenmukaiset Palveluntuottajan kriteerit täyttävät ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot. Lähtökohtana on, että suorakorvausjärjestelmään liittyvät taksit liittyvät johonkin alueella jo toimivaan tilausvälitysjärjestelmään, joka määrittelee soveltuvat laitevaihtoehdot. Vain tällä tavalla voidaan varmistaa, että sovelluksilla on toimivat tuki- ja varalaittepalvelut ja että laite- sekä ohjelmistoalustat sopivat tarkoitukseen. Kommunikointia varten ajoneuvolaitteessa tulee olla datasiirtoon soveltuva tekninen menettely.

Ajoneuvolaitteen lisäksi toinen olennainen osa autoissa tarvittavaa järjestelmää on taksamittari, jonka tulee olla liitetty maksupäätteeseen niin että matkan hintatieto muodostuu taksamittarilla. Kuljettajan tulee liittää maksutapahtumaan tilausvälityskeskuksesta saatu tilaustunnus. Suorakorvausjärjestelmän tulee olla rakennettu siten, että tilaustunnus näytetään tarvittavilta osin kuljettajalle, jonka pitää pystyä lisäämään ko. tunnus kullekin matkalle maksutapahtuman yhteydessä joko automaattisesti tai manuaalisesti. Jos tunnus lisätään manuaalisesti, on tallennusvirheiden välttämiseksi käytettävä tarkistemenettelyä (esimerkiksi 212-tarkiste).

Palveluntuottaja luo ja ylläpitää autoilijan tiedot järjestelmänsä ja toteuttaa siihen autojen valintaan liittyvät hakusäännöt, rajapinnat sekä muut toimenpiteet, joilla autot liitetään suorakorvausjärjestelmään. Autoilijoiden perustietoja ovat:

- Autoilijan y-tunnus ja nimi
- Maksupäätetunnus
- Auton tunnus välityksessä
- Autotyyppi (taksi, invataksi, paaritaksi)
- Kapasiteetti ja varustelu (matkustajamäärä, apuvälineet).

5.2. Välitystoimintaan tarvittavat järjestelmät

Tilausvälitysjärjestelmään tallennetaan luvussa 3.4 Matkatilausten vastaanotto mainitut tiedot, jotta ne voidaan toimittaa Kelalle tilitystietojen mukana.

Järjestelmältä vaaditaan seuraavat perustoiminnallisuudet:

- tilauksien vastaanotto ja vaadittujen tietosisältöjen hallinta
- tilausten muuttaminen ja peruminen tarvittaessa

- matkojen yhdistely
- matkaketjujen muodostaminen
- reittien lähetys autonvalintaan alueen autoilijoiden käyttämiin järjestelmiin ja auton valinta sovittujen kriteerien mukaisesti
- reittien toteutumisen seuranta ja hälytykset tilanteessa, joissa kuljetuksissa on ongelmia (esim. reittiä ei ole kuitattu ajettavaksi)
- tilaustietojen toimitus maksuliikenteen hoitajalle / hoitajille
- raportointi toteutuneista matkoista
- lokitiedot järjestelmän tapahtumiin
- oman tilaustunnuksen luominen jokaiselle yhdensuuntaiselle matkalle (pituus 20 merkkiä)
- reittitunnuksen luominen jokaiselle reitille, joka toimitetaan Kelalle (pituus 20 merkkiä). Yhteen reittiin kuuluu yksi tai useampia tilaustunnuksia. Esimerkiksi menopaluureitillä on samalta asiakkaalta kaksi eri tilaustunnuksia
- henkilötunnuksen muodollisen oikeellisuuden tarkistusominaisuus
- valmius vastaanottaa terveydenhuollon toimintayksiköistä OID-koodeista muodostettu tietokanta.

Lisäksi tilausjärjestelmään tulee luoda:

- riittävä osoitteisto (katujen nimet, numero, kunta ja ym.).Mahdollisten kuntaliitosten myötä osoitteisto tulee päivittää viipymättä
- riittävä osoitteisto terveydenhuollon palveluntuottajan toimipisteistä ja osoitteista
- vakiotaksiasiakkaiden perustiedot.

Palveluntuottajan tulee tarvittaessa tehdä selvitys tilausten kulkuun liittyvistä tapahtumista; kuten milloin reitti on tarkoitettu ajettavaksi, ketkä ovat sen hyväksyneet/hylänneet jne. Tällainen tarve voi syntyä esimerkiksi asiakkaan tai taksiryttäjän tekemän reklamaation käsittelyn yhteydessä tai Kelan suorittaman auditoinnin perusteella.

5.3. Rajapinnat

Kelan edustapalvelimen ja Palveluntuottajan järjestelmän välillä tiedonsiirto-rajapintoina käytetään Kelan omistamia, jo olemassa olevia rajapintoja, schemoja. Palveluntuottajan ja

mahdollisten alihankkijoiden sekä toiminta-alueen eri tilausvälityskeskusten välisessä tiedonsiirrossa voidaan käyttää Palveluntuottajan omia tai järjestelmätoimittajien rajapintoja, joiden käyttämisestä Palveluntuottaja ja alikeskus ovat yhteisesti sopineet. Palveluntuottajan järjestelmään liitettävä alikeskus vastaa omista kustannuksistaan liittymärajoitusten toteutuksessa ja käytössä.

Tilitystiedoissa matkojen tilaus- ja maksutiedot yhdistetään ja tietosisällöltään ne kattavat kaiken sen tiedon, mitä lomakkeiden välityksellä on ennen toimitettu Kelaan valtakirjamenettelyssä. Palveluntuottaja toimittaa Kelan edustapalvelimelle valmiit tilitystiedot. Yhdeltä suorakorvausalueelta voi olla enintään kolme matkatietojen toimituskanavaa Kelan edustapalvelimelle. Tietoja tulee toimittaa joka arkipäivä. Yhdessä tilityksessä voi olla enintään 200 henkilön korvaushakemuksia, siten että yhteen hakemukseen voi sisältyä enintään 14 matkaa. Yhdistetyistä matkoista toimitetaan oma erillinen tilitys. Kela tarkistaa edustapalvelimelle toimitetut tilitykset ja siirtää ne korvauskäsittelyyn, jos ne ovat muodollisesti oikein. Jos aineistossa on esimerkiksi väärä Y-tunnus, aineistoa ei siirretä käsittelyyn. Kaikista Kelaan toimitetuista tilityksistä Kela lähettää palautetiedoston

Käsiteltyään tilityksen Kela toimittaa edustapalvelimelle tilitysilmoituksen, jonka tietojen toimittaja käy noutamassa. Tilitysilmoituksessa on matkakohtaisesti ilmoitettu haetun ja maksetun korvauksen määrä sekä syy mahdolliseen korvauksen hylkäykseen tai osahylkäykseen.

6. Käyttöönottoprojekti

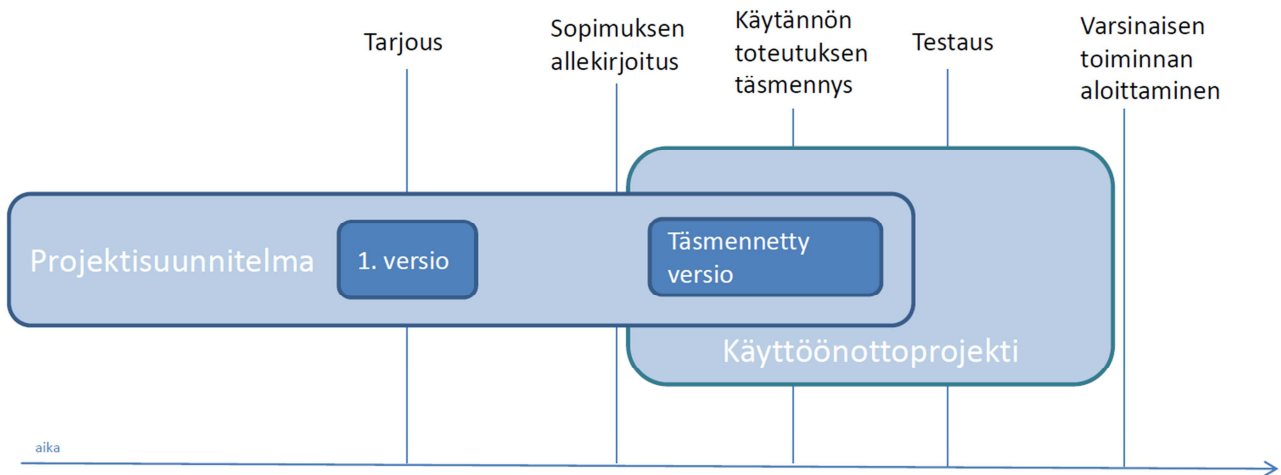
Palvelun käyttöönotto varmistetaan käyttöönottoprojektilla, jonka aikana testataan palvelun toimivuutta käytännössä. Käyttöönottoprojekti käynnistetään sopimuksen allekirjoituksen jälkeen (ks. kuvio 4 Projektisuunnitelma ja käyttöönottoprojekti) ja se kestää Palveluntuottajan valmiuksista riippuen 2 - 4 kk, lukuun ottamatta Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin aluetta. Tällä alueella käyttöönottoprojekti kestää 2-6 kk Palveluntuottajan valmiuksista riippuen. Käyttöönottoprojekti päättyy varsinaisen toiminnan aloittamiseen. Käyttöönottoprojektin toimijoina ovat Palveluntuottaja, Kelan terveystietohallinto- sekä IT-osasto ja Kelan vakuutuspiiri, sekä käyttöönottoprojektiin osallistuvat autoilijat. Käyttöönottoprojektiin sisältyy yhteystestaus Kelan edustapalvelimelle, tietoliikennetestaus sekä pilotointi asiakkaiden matkoilla ja puhelinliikenteen testaus sekä mahdollisen netttilauksen testaus. Lisäksi käyttöönottoprojektiin sisältyy Palveluntuottajan koulutus autoilijoille ja välittäjien koulutus sekä terveydenhuollon ja asiakkaiden informointi.

Tarjouspyynnön yhteydessä laadittua projektisuunnitelmaa täydennetään käytännön toteutuksen osalta käyttöönottoprojektin aikana yhteistyössä Kelan kanssa. Kumpikin osapuoli nimeää käyttöönottoprojektin ajaksi projektipäällikön. Palveluntuottajan projektipäällikkö vastaa projektisuunnitelman tuottamisesta ja päivittämisestä. Projektipäälliköt voivat kutsua projektiryhmään tarpeellisen määrän muita henkilöitä. Projektiryhmä tekee lopullisen

projektisuunnitelman. Tiedonvälityksen teknisistä yksityiskohdista tehdään erillinen sopimus käyttöönottoprojektin aikana ja tietoturvaa sekä tietosuojaa koskevia selvityksiä täydennetään tarpeen mukaan.

Sopimus voidaan purkaa käyttöönottoprojektin aikana, mikäli palvelu ei täytä sen aikana Palvelunkuvauksessa vaadittuja edellytyksiä.

Kuvio 4. Projektisuunnitelma ja käyttöönottoprojekti



6.1 Teknisen toimivuuden testaus

Teknisen toimivuuden testaus on osa käyttöönottoprojektia, jossa varmistetaan Palveluntuottajan valmius suorakorvausmenettelyyn.

Testauksen tavoitteena on saada suorakorvausalueittain valmius taksimatkojen sähköiseen tiedonsiirtoon sekä varmistaa, että kaikilla mukana olevilla maksu- ja tilausvälityspäätteillä tuotetut tiedot siirtyvät järjestelmässä luotettavasti Kelaan.

Testauksessa:

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki järjestelmän osat täyttävät Kelan asettamat vaatimukset tietojen käsittelyn, tietosuojan ja tietoturvan osalta
- Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään ja koordinoimaan järjestelmän käyttöönottoa edeltävän testauksen, jossa Kela todentaa järjestelmän tietosisällön oikeellisuuden. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan testauksen Kelan määrittämällä tavalla ensin tietojärjestelmän osalta ja sen jälkeen asiakkailla tehtävien matkojen osalta
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on alihankkijoihin riittävät resurssit palvelun käynnistymisvaiheessa, jossa koulutuksen, virheiden korjauksen, tiedottamisen, lisäkouluttamisen ja järjestelmän tietojen muuttamisen tarve on suuri.

Testaus suoritetaan käyttöönottoprojektin aikana seuraavassa järjestyksessä.

A. Yhteystestaus

Yhteystestauksen tavoitteena on varmistaa, että maksuliikennettä hoitavilla tahoilla on pääsy Kelan edustapalvelimelle. Tiedonsiirrossa tarvittavat Ftp- käyttäjätunnukset haetaan Kelalta ja niiden käsittelyajaksi tulee varata vähintään kuukausi.

B. Tietoliikennetestaus

Tietoliikennepilotti tehdään taksien testiympäristössä ja testilaitteilla Kelan antamilla testihenkilötunnuksilla. Tietoliikennepilotissa Kelalle toimitetaan testisalkulla ajettuja matkoja, joissa on erilaisia matkatyyppejä: yksittäisiä matkoja, menopaluumatkoja, yhdistettyjä matkoja sekä odotustaksan että eri lisien sisältäviä matkoja. Nämä tiedot käsitellään Kelassa systeemitestausympäristössä. Tietoliikennetestauksen tavoitteena on varmistaa, että tietojen toimitusputki toimii ja tietosisältö matkoissa on oikein.

Tietoliikennepilotissa ajetuista matkoista tulee tuottaa myös välitettyihin matkoihin ja säästettyihin kilometreihin liittyvät kuukausitilastot, jotta voidaan varmistua muodostettavien raporttien oikeellisuudesta.

C. Pilotointi asiakkaiden matkoilla

Hyväksytyn tietoliikennetestauksen jälkeen tehdään testaukset asiakkaiden toteutuneilla matkoilla siten, että verrataan sähköisesti tuotettua tietoa lomakkeilla aikaisemmin tuotettuun tietoon. Testauksen tarkoituksena on varmistaa, että Kelaan sähköisesti toimitetut tiedot vastaavat Kelan edellyttämiä tietoja ja että tietojen toimitustapa on aukoton. Testaukseen tulee osallistua vähintään 5 % alueen suorakorvaustoimintaan liittyvistä autoilijoista, jotka Palveluntuottaja kouluttaa ennen testauksen aloittamista. Erilaisia matkoja ja eri kulkuneuvoilla tehtynä testataan n. 100 kpl suorakorvausalueittain. Testaus tulee toteuttaa kaikkien maksuliikennetoimijoiden osalta.

Testaus kestää niin kauan, kunnes projektiryhmässä todetaan, että testimateriaali on luotettavaa ja sitä on riittävästi. Kela tekee jokaisella suorakorvausalueella testauksista hyväksymisilmoituksen.

D. Puhelinliikenteen testaus

Palveluntuottajan tulee testata puhelinliikenteen toimivuus ja tuotettava Kelalle luotettava selvitys siitä, että puhelinvaihte toimii teknisiltä ominaisuuksiltaan ja kapasiteetiltaan siten, että sillä pystytään tuottamaan puhelinpalvelulta vaadittavat ominaisuudet (mm. jonotusaika).

E. Nettitilauksen testaus

Mikäli Palveluntuottaja käyttää nettitilausta, tulee se ensin hyväksyttävä Kelan terveysosastolla ja sen jälkeen testata ennen lopullista käyttöönottoa.

6.2 Käyttöönottoprojektin hyväksyminen

Kela hyväksyy käyttöönottoprojektin ja antaa siitä erillisen hyväksymisilmoituksen varmistettuaan, että Palveluntuottajalla on valmiudet toteuttaa suorakorvausmenettelyä Palvelun kuvauksessa edellytetyllä ja projektisuunnitelmassa lupaamallaan tavalla. Varmistettavia asioita ovat muun muassa:

- Sitovien autoilijasopimusten riittävä lukumäärä ja alueellinen kattavuus (erittely asemapaikoittain autojen määrästä)
- Tilausvälityskeskukseen tilat ja henkilökunta
- Henkilökunnan ja autoilijoiden koulutus
- Osallistuminen terveydenhuollon ja asiakkaiden informointiin
- Tekniset ja muut valmiudet
 - o puhelinvaihteen toimivuuden ja kapasiteetin testaaminen
 - o tilausten vastaanotto (mahdollisen nettitilauksen toiminta)
 - o matkojen yhdistely
 - o matkaketjujen tekeminen
 - o ajoneuvon valinta ja välitys autoihin
 - o maksutietojen vastaanottaminen
 - o maksu- ja tilaustietojen yhdistäminen
 - o lisäselvityksiin vastaaminen
 - o tiedonsiirto Kelan edustapalvelimelle
 - o tilitystietojen noutaminen edustapalvelimelta
 - o maksutapahtumien tilittäminen autoilijoille
 - o hylkypäätösten toimittaminen autoilijoille
 - o raportoinnin tuottaminen Kelalle
 - o palautteiden käsittely
 - o Palveluntuottajan internet-sivujen sisällöstä sopiminen suorakorvauksen osalta.

7. Raportointi ja laadunvalvonta

Palveluntuottajan tulee dokumentoida ja raportoida Kelalle veloituksetta päiväkohtaisesti kuukausittain vähintään seuraavat kohdissa 7.1 - 7.4 mainitut palvelun laatua koskevat asiat. Käyttöönottoprojektin aikana määritellään, missä muodossa raportit tulee tuottaa. Raportit tulee toimittaa Kelalle seuraavan kuukauden 10 päivään mennessä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa projektisuunnitelmassa liikesalaisuuksiksi katsomansa tiedot.

7.1 Välitetyt matkat (kpl/kk)

- Tilausvälityskeskusten välittämien matkojen määrä päivittäin ja yhteensä

kuukauden aikana (yhdensuuntaista matkaa) sairaanhoitopiireittäin / suorakorvausalueittain ja kunnittain

- Ajettujen matkojen määrä auton kotikunnan mukaan (auton kotikunta, matkan lähtökunta, matkan kohdekunta, yhdensuuntaisten matkojen lukumäärä)
- Eri kalustolla (inva, paari, taksi) ajetut matkat / kk
- Yhdistelymatkojen lukumäärä (yhdensuuntaista matkaa). Yhdistellyksi matkaksi lasketaan sellainen yhdensuuntainen matka, joka on tehty siten, että ainakin osan matkaa kyydissä on ollut toinen tai useampi asiakas. Yhden asiakkaan menopaluumatka ei ole yhdistelty matka. Saattajan mukana oloa ei oteta huomioon yhdistelyjen matkojen laskennassa. Matkaketju ei ole yhdistelty matka
- Liikenneolosuhteiden vuoksi tehtyjen matkojen määrä
- Matkaketjujen määrä
- Vakiotaksiasiakkaiden matkojen määrä
- Yksinmatkustusosoikeuden omaavien (todistus terveydenhuollosta) matkojen määrä
- Peruuntuneiden, mutta peruuttamatta jääneiden matkojen määrä
- Voimassa olevien autoilijasopimusten määrä
- Voimassa olevien asemapaikkojen määrä ja tieto niistä asemapaikoista, joista mukana ei ole yhtään autoilijaa.

7.2. Säästetyt kilometrit

Reittien laskennallinen yhteispituus laskentajärjestelmän tekemän suunnittelun mukaisesti, jos

- a) kaikki matkat olisi tehty yksin (eli jokainen matka omana reittinään suorinta mahdollista tieverkon reittiä pitkin)
- b) kaikki matkat ajetaan toteutuneiden yhdistelyiden mukaisesti suorinta reittiä pitkin tieverkolla (yhteen reittiin kuuluvat ne asiakkaat, jotka todellisuudessa olivat ko. reitillä)

Yksin tehtyjen matkojen ja yhdisteltyjen matkojen eron laskennassa on käytettävä samoja parametreja.

7.3. Puhelinpalvelun laatu

- Tilauspuheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl)
- Jonotusajan keskiarvo päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (min+s)
- Puhelun keston keskiarvo päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (min+s)
- Vastaamattomien puheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl).

7.4. Palautteet

- Palautteiden kappalemäärä palautekanavittain eriteltynä
 - Negatiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, autoilija, terveydenhuolto, tilausvälityskeskus)
 - Positiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, autoilija, terveydenhuolto, tilausvälityskeskus)
- Tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä ja muusta palautteiden edellyttämistä seikoista, joilla kehitetään palvelunlaatua.

Selostukset saaduista palautteista:

- Selostus palautteiden sisällöstä (esimerkiksi puhelinpalvelu laatu, toimitustarkkuus, matka-aika, välittäjän ammattitaito, kuljettajan ammattitaito, suorakorvausmenettely yleensä, muu palaute)

Palveluntuottajan on pyynnöstä toimitettava palautteet Kelalle.

7.5. Muu tarpeellinen tieto

Kela varaa tilaisuuden saada tietoonsa suorakorvausmenettelyn kehittämisen kannalta tarpeellista, tilausvälitysjärjestelmästä saatavilla olevaa tietoa muun muassa auditointiin liittyen.

8. Neuvonta ja yhteistyö

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu yhteistyö Kelan vakuutuspiirin sekä suorakorvausmenettelyyn liittyneiden autoilijoiden kanssa. Yhteistyö voi edellyttää osallistumista yhteistyöpalaveriin myös muiden eri asiakasryhmiä edustavien tahojen kanssa.

Kelalla on vastuu terveydenhuollon ja asiakkaiden tiedottamisesta. Palveluntuottajan on vastattava autoilijoiden tiedottamisesta ja kouluttamisesta. Palveluntuottajan tulee osallistua myös asiakkaiden ja terveydenhuollon ohjeistamiseen esimerkiksi yhteisissä infotilaisuuksissa. Terveydenhuollon infotilaisuudet painottuvat toiminnan aloitusvaiheeseen ja niiden määrä on riippuvainen sairaanhoitopiirin alueen suuruudesta sekä terveydenhuollon yksiköiden määrästä. Intotilaisuuksien määrä ja näiden ajankohdat sovitaan sairaanhoitopiireittäin käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä terveydenhuollon kanssa esimerkiksi matkojen yhdistelyn kehittämisen suhteen yhdessä Kelan kanssa.

8.1. Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia suorakorvaustaksin tilaamiseen tai suorakorvausmenettelyn käyttöön liittyviä asioita, kuten mitä tietoja matkatilauksen yhteydessä tarvitaan ja mihin Kelan korvaaman matkan asiakas voi tehdä.

Jos asiakkaalla on taksimatkan korvaamiseen liittyviä kysymyksiä, ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä Kelan yhteyskeskukseen puhelinnumero 020 692 204.

Palveluntuottajan tulee kirjata saatu palaute ja käsitellä se 5 työpäivän kuluessa. Mikäli palaute on tullut Kelan kautta, tulee vastaus antaa tiedoksi myös Kelalle. Tarvittaessa korjaavien toimenpiteiden toteutus on Palveluntuottajan tehtäviä. Tilausvälityskeskukseen tulevaan palautteeseen on reagoitava heti ja asiakkaalle tarvittavat selvitykset on laadittava viipymättä Palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajan tulee vastata myös median kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin esimerkiksi yleisönosastokirjoitukset ja antaa vastaus tiedoksi Kelalle.

Tilausvälityskeskuksen internet-sivuilla tulee olla ohjeistus, missä asiakkaita ja terveydenhuoltoa ohjeistetaan tilaamaan suorakorvausmatka mahdollisimman ajoissa ks. 3.3 Puhelinpalvelu. Tällä varmistetaan, että asiakkaiden kyydit ajetaan oikeina ajankohtina ja matkojen yhdistely toteutuu palvelukuvauksessa esitetyllä tavalla. Internet-sivuilta tulee tehdä linkki Kelan internet-sivuille, joissa ohjeistetaan suorakorvauksesta.

8.2. Autoilijoiden neuvonta ja ohjaus

Autoilijoille tulee järjestää palautetilaisuuksia toiminnan käynnistymisen jälkeen, jossa kerrotaan hankkeen etenemisestä ja otetaan vastaan palautetta järjestelmän toimivuudesta.

Palveluntuottajalla tulee olla autoilijoiden sähköpostiosoitteet, joiden kautta autoilijoita tulee informoida menettelyn toteuttamiseen liittyvistä asioista.

8.3. Autoilijoiden koulutus

Palveluntuottaja vastaa siitä, että käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön annetaan etukäteen koulutusta kaikille järjestelmään liittyville autoilijoille. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että myöhemmin järjestelmään liittynyt autoilija saa riittävän koulutuksen ja ohjauksen suorakorvausmenettelystä. Palveluntuottaja saa periä jokaiselta sähköiseen suorakorvausmenettelyyn liittyvästä autosta ennalta määritetyn autokohtaisen koulutusmaksun (ks. kohta 2.2 Autoilijoilta perittävät maksut).

Liittymissopimuksen tehnyt autoilija vastaa siitä, että hänen kuljettajat on koulutettu suorakorvausmenettelyyn, asiakkaiden avustamiseen sekä apuvälineiden kiinnittämiseen.

Palveluntuottajan on esitettävä käyttöönottoprojektissa Kelalle, miten autoilijoiden ja kuljettajien koulutus alueella järjestetään.

Kela edellyttää, että autoilijoiden koulutuksessa käydään läpi, millä säännöillä matkoja yhdistellään, miten korvaus määräytyy ja miten autoilijalaitteita käytetään. Lisäksi autoilijoille on annettava selkeä ohjeistus siitä, miten autoilija saa tiedoksi hänelle kuuluvat korvaukset Kelan korvaamista matkoista ks. liite 2 Autoilijakoulutuksen sisältörunko.

Koulutuksessa laitteiden käytön osalta läpikäytäviä asioita tulee olla ainakin:

- lisien periminen
- odotustaksan käyttö
- meno-paluumatkan suoritus kahtena yhdensuuntaisena matkana
- yhdistelymatkan suoritus
- tilaustunnuksen liittäminen maksutapahtumaan oikein (menopaluussa menomatkan tunnusta ei saa käyttää paluumatkan tunnukseksi).

9. Hankittavan palvelun määrä

Sairausvakuutuslain ja Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusraha etuuksista annetun lain mukaan korvattuja taksimatkoja tehtiin vuonna 2012 lähes 3,4 miljoonaa matkaa. Tavallisella taksilla tehdystä matkasta korvauksen sai vuonna 2012 noin 370 000 henkilöä. Invataksilla² tehdyistä matkoista korvauksen sai noin 60 000 henkilöä ja paritaksilla tehdyistä matkoista korvausta sai noin 20 000 henkilöä. Invataksiluvut pitävät sisällään myös esteettömällä ajoneuvolla tehdyt matkat.

² Invataksimatkat pitävät sisällään myös esteettömällä ajoneuvolla tehdyt matkat.

Tässä Palvelun kuvauksessa esitetyt määrät perustuvat vuoden 2012 tilastoihin. Kela ei vastaa tilastoissa mahdollisesti olevista virheellisyyksistä ja niiden mahdollisesti aiheuttamista vahingoista. Kela ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankittavan palvelun määrään, eikä mitään Kelan suullisesti tai kirjallisesti antamaa ilmausta pidä tällaiseksi sitoumuksiksi tulkita.

Tarjouspyynnön laatimishetkellä voimassa olevan lainsäädännön mukaan asiakkaalle on mahdollisuus maksaa koko taksimatkan hinta itse ja hakea Kelalta korvausta tämän jälkeen. Nämä matkat eivät tule suorakorvausjärjestelmän kautta ja niitä on ollut kokemuksen mukaan 10 – 30 % Kelan korvaamista taksimatkoista. Tähän johdosta suorakorvausalueilla arvioidaan suorakorvauksen piiriin kuuluvan noin 70 - 90 prosenttia Kelan korvaamista taksimatkoista. Yhdisteltyjen matkojen osuus on vaihdellut sairaanhoitopiireittäin 5-30 prosentin välillä.

Alla esiteltävät luvut sisältävät kaikki Kelan korvaamat taksimatkat sairaanhoitopiireittäin vuonna 2012.

Sairaanhoitokorvausten saajat, matkojen lukumäärä ja korvaukset yhteensä vuonna 2012³:

Etelä-Karjala

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Korvaukset euroa
2012	Invataksi	2 760	25 860	1 091 300
	Paaritaksi	1 000	1 651	170 636
	Taksi	8 777	71 557	3 389 724

Etelä-Savo

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Korvaukset euroa
2012	Invataksi	1 061	7 304	319 065
	Paaritaksi	778	1 096	129 068
	Taksi	10 317	77 366	4 887 717

Helsinki ja Uusimaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Korvaukset euroa
2012	Invataksi	14 271	127 122	5 402 580
	Paaritaksi	259	361	73 947
	Taksi	80 703	627 177	23 459 717

Itä-Savo

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Korvaukset euroa
2012	Invataksi	732	3 743	155 711
	Paaritaksi	165	211	26 683
	Taksi	4 198	29 192	1 838 849

³ Lähde: Kelasto, 2013 , Lisätiedot: www.kela.fi/kelasto

Keski-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Korvaukset euroa
2012	Invataksi	823	7 895	327 999
	Paaritaksi	249	346	57 342
	Taksi	5 612	42 970	2 933 560

Kymenlaakso

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Korvaukset euroa
2012	Invataksi	2 798	14 008	564 676
	Paaritaksi	605	978	91 289
	Taksi	10 072	74 260	3 891 591

Päijät-Häme

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Korvaukset euroa
2012	Invataksi	1 381	16 708	680 529
	Paaritaksi	1 127	1 555	139 414
	Taksi	10 156	73 511	3 303 785

10. Yleistä Kelan korvaamista matkoista

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta matkakustannuksista silloin, kun hän kuuluu Kelan hoitaman sosiaaliturvan piiriin. Asiakkaalle voidaan korvata sairauden, raskauden, synnytyksen ja kuntoutuksen vuoksi tehdyn matkan aiheuttamat tarpeelliset kustannukset. Matka korvataan pääsääntöisesti asiakasta lähimpänä olevaan terveydenhuollon tutkimus- tai hoitopaikkaan.

Perusterveydenhuoltoon tai yksityiselle esim. yleislääkärille, laboratorioon, fysioterapeutille tehty matka korvataan enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat matkasta lähimpään sellaiseen terveyskeskukseen, josta asiakas voi hoidon saada. Yleensä tällaiseksi hoitopaikaksi katsotaan oman kunnan/kuntayhtymän pääterveyskeskus. Pääterveyskeskuksena pidetään sitä terveyskeskusta, jossa on saatavilla kunnan / kuntayhtymän kattavimmat palvelut.

Jos asiakas valitsee erikoissairaanhoidon hoitopaikan muualta kuin oman kunnan erikoissairaanhoidosta tai käy yksityisellä erikoislääkärillä, korvataan matka enintään niiden kustannusten mukaan, joka aiheutuisi matkasta lähimpään yo-sairaalaan.

Kela korvaa matkat aina voimassa olevien lakien mukaisesti.

Suorakorvausmenettely ei muuta sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen korvausperiaatteita tai -sääntöjä. Asiakas tarvitsee Kelan korvaamalle suorakorvausmatkalle

terveydenhuollon kirjoittaman todistuksen erityisajoneuvon tarpeesta, lukuun ottamatta liikenneolosuhteiden vuoksi tehtyä matkaa.

10.1. Omavastuu

Sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen yhdensuuntaisen matkan omavastuu on 1.1.2013 alkaen 14,25 euroa. Edestakaisen matkan omavastuu on täten 28,50 euroa. Vuosiomavastuun on 242,25 euroa. Asiakkaan vuosiomavastuun täytyessä Kela postittaa hänelle vuosiomavastuukortin SV 191 ja asiakkaan esittäessä tämän kortin, kuljettaja ei saa periä omavastuuta. Jokaiselta asiakkaalta peritään omavastuuosuus siihen saakka, että vuosiomavastuu täyttyy.

Suorakorvausjärjestelmän kautta voidaan tilata myös hinnaltaan alle yhdensuuntaisen matkan omavastuun jäävät matkat. Tällöin asiakkaalta peritään autossa omavastuuna asiakkaan matkan hinta ja maksettu omavastuu tulee Kelan tietoon sähköisten tilitystietojen mukana ja se kerryttää asiakkaan vuosiomavastuuta. Jos yhdistellyssä matkassa (2 henkilöä kuljetuksessa) matkan kustannus on alle omavastuun esim. 10 euroa, jaetaan kustannus matkustajien henkilömäärän perusteella tasan.

Poikkeukset omavastuuosuuksien perinnässä:

- Asiakkaan vuosiomavastuun ollessa täynnä ja asiakkaan esittäessä SV 191 kortin ennen matkan alkua, ei omavastuuosuutta saa periä
- Saattajan tehdessä matkaa yhdessä vakuutetun kanssa ei saattajalta peritä erillistä omavastuuosuutta
- Samaan talouteen kuuluvien asiakkaiden matkasta taksilla peritään yksi omavastuu. Esim. kun perheen kolmea lasta kuljetetaan samanaikaisesti samaan terveydenhuollon yksikköön, kirjataan matka yhden lapsen henkilötiedoilla, peritään yksi omavastuu ja matkan lisätietoihin kirjataan tieto mukana olevista muista lapsista
- Matkaketjulla matkustettaessa asiakas tekee osan matkasta joukkoliikenteellä esim. linja-autolla ja osan taksilla. Matkaketjuissa omavastuuosuus peritään taksimatkan yhteydessä
- Sairausvakuutuslain mukaan korvataan jatkokuljetus silloin, kun asiakasta ei ole sisäänkirjoitettu siihen julkisen terveydenhuollon yksikköön mistä hänet siirretään jatkohoitoon. Jatkomatkasta ei peritä erillistä omavastuuta, vaikka matka tehdään kahdella eri kulkuneuvolla. Esim. asiakas viedään taksilla kotoa terveyskeskukseen ja myöhemmin saman päivän aikana hänet kuljetetaan terveyskeskuksesta keskussairaalaan toisella taksilla. Asiakkaan

toinen matka on jatkomatka, josta ei peritä omavastuuta silloin, kun asiakkaalla on esittää kuitti maksetusta omavastuuosuudesta ensimmäisen matkaosuuden osalta

- Rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain perusteella korvattavista matkoista ei peritä omavastuuta.

10.2. Matkat, joita Kela ei korvaa

Sairausvakuutuksesta ei korvata muun lainsäädännön mukaisia matkoja, esim. vammaispalvelulain mukaiset matkat, sosiaalihuoltolain mukaiset matkat.

Lisäksi Kela ei korvaa seuraavia matkoja:

- koulutapaturmaan liittyvät matkat
- laitoshoitopotilaiden matkat
- kesken sairaalajakson tehtävät matkat
- ei vakuutettujen henkilöiden matkat
- sotainvalidien matkat
- peruuntuneet matkat.

11. Määritelmät

Alikeskuksella tarkoitetaan suorakorvausalueella toimivaa, muuta tilausvälityskeskusta kuin palveluntuottajana tarkoitettua omaa tilausvälityskeskusta, jonka kautta palveluntuottaja välittää suorakorvausmatkojen tilauksia alikeskuksen alaisuuteen kuuluville suorakorvausmenettelyssä mukana oleville takseille.

Asemapaikka määritellään Taksiliikennelaissa.

Asiakkaalla tarkoitetaan palvelun käyttäjää, joka on oikeutettu Kelan korvaaman suorakorvausmatkaan.

Asiakkaan avustamisella tarkoitetaan Valtioneuvoston asetuksen taksiliikenteen kuluttajahinnoista 6§ 3 momentin mukaista avustamista.

Autoilijalla tarkoitetaan voimassa olevan taksiliikenneluvan nojalla toimivaa liikenteenharjoittajaa.

Autoilijasopimuksella tarkoitetaan autoilijan ja palveluntuottajan välistä sopimusta suorakorvausmenettelyyn liittymisestä.

Edustapalvelimella tarkoitetaan Kelan hallinnoimaa palvelinta, johon taksimatkojen toteumatietoja toimitetaan maksuliikenne- ja tilausvälityskeskuksista ja josta noudetaan maksettuja tilityksiä koskevat tiedot.

Esteettömällä kalustolla tarkoitetaan M1-luokan ajoneuvoa joka täyttää LVM:n asetuksen 723/2009 säädökset.

Invataksilla tarkoitetaan M1-luokan ajoneuvoa, joka täyttää asetuksen ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista 1256/1992 13§:n säädökset.

Kelan korvaamilla taksimatkoilla tarkoitetaan sairauden, raskauden tai Kelan kuntoutuksen vuoksi tehtyjä matkoja tavallisella taksilla, invataksilla tai paaritaksilla.

Keskeytyneellä matkalla tarkoitetaan matkaa, jossa asiakas on jo matkalla terveydenhuollon toimipisteeseen ja saa tiedon matkan aikana ajanvarauksen peruuntumisesta.

Kilpailutusalueella tarkoitetaan sairaanhoitopiirin aluetta, lukuun ottamatta Etelä- ja Itä-Savon sairaanhoitopiirejä, jotka yhdessä muodostavat yhden kilpailutusalueen.

Käyntiluonteisella matkalla tarkoitetaan asiakkaan saman päivän aikana tekemää edestakaista matkaa terveydenhuollon yksikköön esim. laboratorioon tai poliklinikkavastaanotolle.

Maksuliikenteen hoitajalla tarkoitetaan paikkaa, joka toimittaa matkojen toteumatiedot Kelan edustapalvelimelle. Maksuliikenteen hoitaja tilittää Kelan maksamat matkakorvaukset edelleen autoilijoille.

Maksutapahtumatiedoilla tarkoitetaan taksamittarin ja maksupäätteen muodostamaa maksutietoa (aika, km, taksaluokat, hinnat jne.).

Matkalla tarkoitetaan Kelan korvaamaa yhdensuuntaista yhden asiakkaan matkaa esimerkiksi kodin ja hoitolaitoksen välillä. Jokaisella matkalla on oma tilaustunnus. Jokaisen Kelan korvaaman matkan lähtö- tai päätepiste on terveydenhuollon yksikkö, lukuun ottamatta matkaketjua.

Matkaketjulla tarkoitetaan matkaa, joka koostuu kahdesta tai useammasta osamatkasta, joka tehdään kahdella tai useammalla kulkuneuvolla esim. linja-auto ja taksi.

OID-koodilla tarkoitetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämää rekisteriä terveydenhuollon laitoksista.

Omavastuuosuudella tarkoitetaan asiakkaan yhdensuuntaiselta matkalta maksamaa osuutta (1.1.2013 alkaen 14,25 €).

Palveluntuottajalla tarkoitetaan tilausvälityksen, matkojen yhdistelyn ja sähköisen suorakorvauksen toteuttajaa, joka tekee sopimuksen Kelan vakuutuspiirin, mahdollisten alihankkijoiden ja autoilijoiden kanssa.

Peruuntuneella matkalla tarkoitetaan matkaa, joka on tilattu tilausvälityskeskuksesta, mutta asiakkaan matka ei toteudu tilausajankohtana.

Reittitunnuksella tarkoitetaan yhden tai useamman tilauksen kautta muodostuvaa reittiä, jolla on oma tunnus. Yhteen reittiin liittyy yksi tai useampia tilaustunnuksia riippuen siitä, kuinka monta matkaa on yhdistelty samaan reittiin.

Saattajalla tarkoitetaan henkilöä, joka matkustaa asiakkaan terveydentilan johdosta asiakkaan mukana.

Suorakorvaussopimuksella tarkoitetaan sopimusta Kelan terveysosaston ja palveluntuottajan välillä suorakorvausmenettelyn toteuttamisesta kilpailutusalueella.

Sähköisellä suorakorvausmenettelyllä tarkoitetaan tilausvälityksen, matkojen yhdistelyn ja sähköisen suorakorvauksen toteuttamismenetelmää kokonaisuudessaan.

SV 67 –todistuksella (Todistus matkakorvausta varten) tarkoitetaan terveydenhuollon asiakkaalle kirjoittamaa todistusta erityisajoneuvon tarpeesta asiakkaan terveydentilan perusteella. Todistuksella määritellään asiakkaan terveydentilan perusteella myös saattajan tarve ja yksinmatkustusosoikeus.

Testisalkulla tarkoitetaan alueen takseissa käytössä olevia vastaavista ajoneuvolaitteista rakennettua, helposti koulutuspaikasta toiseen siirrettävää harjoittelulaitteistoa, jolla voidaan toteuttaa tietoliikennepilottiin ja kuljettajien koulutukseen liittyviä testitilauksia.

Tilaustiedoilla tarkoitetaan tilausvälityskeskuksessa kerättävää tietoa, joka välitetään autoilijalle (tilaustunnus, asiakkaan nimi, matkakohde ym.).

Tilaustunnuksella tarkoitetaan matkan yksilöivää tunnusta, joka syntyy tilausvälityskeskuksen järjestelmässä ja joka liitetään maksutapahtumaan autossa.

Tilausvälityskeskuksella tarkoitetaan palveluntuottajan määrittämä paikkaa, jossa otetaan vastaan kaikki toiminta-alueen asiakkaiden suorakorvausmenettelyyn kuuluvat taksimatkojen tilaukset. Tilausvälityskeskuksen tulee täyttää taksiliikennelain (217/2007) 15 §:ssä säädetyt edellytykset.

Valtakirjasopimuksella tarkoitetaan 3.12.2004 allekirjoitettua runkosopimusta vakuutetulle myönnettävän matkakorvauksen maksamisesta valtakirjamenettelyllä kuljetuspalvelujen tuottajalle.

Vakiotaksioikeudella tarkoitetaan sitä, että Kela määrittelee erikseen asiakasryhmät tai yksittäiset asiakkaat suorakorvausmenettelyssä, jotka voivat tilata matkan suoraan autoilijalta.

Vuotuisella omavastuuosuudella tarkoitetaan Sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen vuotuisen omavastuuosuuden (1.1.2013 alkaen 242,25 €) täyttymistä kalenterivuoden aikana. Vuotuinen omavastuuosuus kertyy yhdensuuntaisten matkojen 14,25 euron omavastuuosuuksista ja tätä pienemmistä kustannuksista. Tämän jälkeen tarpeelliset matkakustannukset korvataan kokonaan.

Vuosiomavastuukortti SV 191 on kortti, jolla asiakas osoittaa vuotuisen matkojen omavastuuosuuden täyttymisen.

Yhdistellyllä matkalla tarkoitetaan sitä, että kahden tai useamman asiakkaan tilaamat matkat yhdistetään yhdeksi kuljetukseksi samaan aikaan ja samaan suuntaan matkustettaessa. Matkoja yhdistellessä jokaisen asiakkaan yksittäinen matka kirjataan erillisenä matkana.

Yksinmatkustusosoikeudella tarkoitetaan matkaa, kun asiakkaalla on terveydenhuollon kirjoittama todistus SV67 siitä, että asiakas ei sovellu sairauden tai sen hetkisen terveydentilan vuoksi yhteiskuljetukseen.

Lisätietoja suorakorvausmenettelyyn liittyvistä asioista osoitteesta www.kela.fi/kuljetuspalvelut

LIITTEET

Liite 1 Autoilijasopimuksen sisältörunko

Autoilijan liittymissopimukset tulee tehdä siten, että niihin sisältyvät ainakin tässä sisältörungossa mainitut asiat

1. Sopimuksen osapuolet

- Palveluntuottaja
- Autoilija

2. Sopimuksen tarkoitus

Sopimuksella sovitaan _____ sairaanhoitopiirin / kilpailutusalueella toteutettavasta Sairausvakuutuslain mukaisten matkojen sähköisestä suorakorvausmenettelyyn liittyvistä Palveluntuottajan ja autoilijasopimuksen tehneen autoilijan välisistä velvoitteista, yhteistyöstä ja suorakorvausmenettelyn toteuttamiseen liittyvistä käytännöistä. Sopimuksessa tulee mainita muun muassa valtakirjamenettelyn päättyminen alueen siirtyessä suorakorvausmenettelyyn.

3. Sopimuksen voimassaoloaika

4. Sopimusosapuolien tehtävät ja velvollisuudet

Palveluntuottaja

- Ylläpitää autoilijoiden perustietoja tilausvälitys järjestelmässään ja toteuttaa siihen autojen valintaan liittyvät hakusäännöt, rajapinnat sekä muut toimenpiteet, joilla autot liitetään suorakorvausjärjestelmään
- Määrittelee ajoneuvolaitteille ja ohjelmistoille ne toiminnalliset kriteerit, joilla suorakorvausjärjestelmään voi liittyä
- Huolehtii yhdessä laite- ja ohjelmistotoimittajien kanssa, että vaadittavilla laitteilla ja ohjelmistoilla on toimivat tuki- ja varalaittepalvelut
- Järjestää autoilija- ja kuljettajakoulutuksen tilauspäänteen, taksamittarin ja maksupäänteen käytöstä

- Välittää kulloinkin tarjolla olevia kuljetustehtäviä autoilijasopimuksen tehneiden autoilijoiden autoihin yhteisesti sovittujen jakoperusteiden (ks. 3.6 Suorakorvausmenettelyyn liittyviä käytäntöjä sekä tämän sopimuksen kohta 9) mukaisesti
- Yhdistää autoilijoiden toimittamat maksutiedot tilaustietoihin ja toimittaa yhdistetyt tiedot Kelan edustapalvelimelle
- Informoi autoilijoita sairausvakuutuslain mukaisten matkojen periaatteista kuten hakuajasta, omavastuista
- Noutaa tilitysilmoitukset Kelan edustapalvelimelta ja tilittää ilmoituksen mukaisesti autoilijoille ja toimittaa autoilijoille selvityksen maksetuista matkoista. Autoilijan tilitysilmoituksesta tulee käydä ilmi matkapäivä, kuittinumbero, matkan kustannus ja maksettu korvaus
- Välittää autoilijalle Kelan lähettämän tilitysilmoituksen lisätiedot, toimittaa autoilijalle autoilijan pyynnöstä tiedoksi Kelan antaman hylkäyspäätöksen, toimii tietojen välittäjänä autoilijan ja Kelan välillä esim. lisätietojen pyytämässä ja kuulemistilanteissa
- Ylläpitää autoilijoille normaalihintaista puhelinpalvelua 7 päivänä viikossa 24 tuntia vuorokaudessa. Puhelinpalvelun kautta autoilijat ilmoittavat esim. kuljetuksen aikana tapahtuvat reittimuutokset
- Järjestää autoilijoiden käytettäväksi laite- ja yhteysongelmien varalta normaalihintaisena puhelinpalveluna teknisen tuen, joka on saatavilla vähintään arkipäivisin klo 9-15 välisenä aikana (ensimmäisen 6 kk aikana klo 9 – 18 välisenä aikana).
- Kohtelee kaikkia autoilijasopimuksen tehneitä autoilijoita tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti suorakorvauspalveluiden saatavuuden ja hintojen osalta.

Autoilija

- Luovuttaa Palveluntuottajan käyttöön perustietonsa ja ilmoittaa viivytyksettä niissä mahdollisesti tapahtuvista muutoksista
- Varustaa ajoneuvonsa kohdassa 6 kuvatuilla laitteilla ja ohjelmistoilla, sekä vastaa niiden toimivuudesta ja oikein käyttämisestä
- Vastaa siitä, että liikenteeseen käytettävä auto on ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen
- Vastaa siitä, että kaikki autoilijan kuljettajat ovat saaneet valmiudet hoitaa suorakorvausmatkoja

- Vastaa ottaa tarjotun kuljetuspyynnön voidessaan toteuttaa siihen liittyvät velvoitteet
- Tarkistaa kyytiin nousevan asiakkaan Kela-kortin varmistaakseen, että asiakas on Suomen sairausvakuutuslain mukaan vakuutettu
- Suorittaa kuljetukset korkeatasoisten laatuvaatimusten mukaisesti Taksiliikennelakia noudattaen ja valitsee Kelan kannalta edullisimman ja tarkoituksenmukaisimman reitin
- Kuljettaessaan pyörätuolissa matkan aikana istuvaa henkilöä, autoilija vastaa siitä että pyörätuoli ja siinä matkustava henkilö on kiinnitetty huolellisesti ajoneuvoon siten kuin standardissa SFS 5912 pyörätuolissa istuvan matkustajan kuljettamisesta henkilö-paketti- ja kuorma-autossa (M1-, N1 ja N2 luokan ajoneuvot) tai kansainvälisessä ISO 10542-1 standardissa on määrätty
- Taksiliikennelain vaatimusten lisäksi asiakasta tarvittaessa avustetaan matkan alkaessa, päättyessä, matkan aikana sekä tarvittaessa saattaa kotiin ja hoitolaitoksen sisätiloihin tai noutaa sisätiloista
- Perii asiakkaalta sairausvakuutuslain mukaisen omavastuun, ellei asiakkaalla ole esittävä vuosiomavastuun täyttymisen osoittavaa SV 191-korttia
- Antaa asiakkaalle omavastuukuitin matkasta, josta käy ilmi matkaa koskevat tiedot
- Vastaa siitä, että asiakkaiden henkilötietoja ei tule ulkopuolisten tietoon
- Lähettää sähköisesti maksutiedon toteutuneesta matkasta
- Ilmoittaa tilausvälityskeskukseen ne matkaan tulleet muutokset, joilla on vaikutusta matkan korvauserusteisiin.

5. Koulutus

- Kuvataan miten autoilijan ja kuljettajien koulutus hoidetaan autoilijan liittyessä suorakorvausmenettelyyn
- Kuvataan miten uusien kuljettajien koulutus järjestetään toiminnan jo käynnistyttyä

6. Ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot

- Tässä kuvataan millaiset ajoneuvolaitteet ja – ohjelmistot autoilija sitoutuu hankkimaan autoonsa kustannuksellaan

- Autoilijoiden tulee huolehtia siitä, että heidän maksupäätteissään ja mittareissaan on voimassa oleva VNA: mukainen taksa
- Kela maksaa korvaukset enintään, voimassa olevan VNA:n mukaan. Jos autoilija ei ole päivittänyt mittaria vastaaman kulloinkin voimassa olevaa asetuksen mukaista taksaa ja korvausta haetaan pienemmällä summalla, korvaus maksetaan mittarin osoittaman määrän mukaisesti, eikä matkaan jälkikäteen makseta lisäkorvausta.

7. Autoilijalta perittävät maksut

- Autoilijoilta perittävät liittymis- ja koulutusmaksut sekä provisiot
- Kuinka usein autoilijoilta perittäviä hintoja voidaan korottaa.

8. Autoilijalle suoritettavat tilitykset

- Miten usein maksuliikennettä hoitava taho tilittää ajettut suorakorvausmatkat autoilijalle
- Miten autoilija saa tietoonsa hänelle maksetut korvaukset
- Miten autoilija saa tietoonsa hylkypäätökset sekä osahyllyt suorakorvausmatkoista
- Miten hoidetaan autoilijan kuuleminen hylkypäätöksissä
- Miten autoilija voi tehdä valituksen muutoksenhakulautakunnalle
- Maksuliikenteen poikkeustilanteet päätöksenannon ja vähennyksen osalta
 - senttivirheet
 - lisien väärin perintä
 - meno-paluumatkan paluumatkalle tuotu lähtömaksu.

9. Kuljetusten jakoperusteet

- Kuvataan kuljetusten jakoperusteet ks. Palvelun kuvaus 3.6 Suorakorvausmenettelyyn liittyviä käytäntöjä.

10. Toiminta häiriötilanteissa

- Autoilijan vastuu tilausten vastaanottamisesta, kun hän ei saa tuotettua matkojen kustannustietoja sähköisesti sekä näihin liittyvät mahdolliset autoilijalta perittävät kustannukset
- Autoilijan mittarinkäyttövirheiden korjaukset ja niistä perittävät mahdolliset kustannukset sekä sanktiot autoilijalta
- Miten usein ja mikä on hakuaika käsikuiteille
- Käsikuittien käsittelyaika maksuliikennettä hoitavilla tahoilla.

11. Yhteydenpito

- Miten suorakorvausalueella hoidetaan autoilijoiden informointi ja tiedotus suorakorvausmenettelystä.

12. Sopimuksen voimaantulo

13. Sopimuksen irtisanominen

14. Sopimuksen siirtäminen

15. Sopimuksen purkaminen

16. Vahingonkorvaus

17. Riitojen ratkaiseminen

18. Allekirjoitukset ja päiväys

LIITE 2 Autoilijakoulutuksen sisältörunko

Autoilijakoulutuksen tulee sisältyä vähintään seuraavat asiat.

1. Laitekoulutus

- Kuljetuspyynnön hyväksyminen
- Taksamittarin käyttö
- Lisien periminen
- Odotustaksan käyttö
- Meno-paluumatkojen tuottaminen kahtena erillisenä matkana
- Yhdistelymatkojen tuottaminen
- Tilaustunnuksen liittäminen maksutapahtumaan oikein (menopaluuissa menomatkan tunnusta ei saa käyttää paluumatkan tunnuksena)
- Kuljettajan kuitin säilyttäminen
- Asiakkaalle omavastuukuitissa esitettävät asiat ja kuitin antaminen
- Lisätietokentän käyttäminen ja kuitattuun matkaan tulevien muutoksien huomioiminen

2. Korvauseriaatteet

- Kela-kortin tarkistaminen
- Omavastuun määrä ja periminen
- Kela maksaa korvaukset enintään, voimassa olevan VNA:n mukaan
- Kelan kannalta edullisin ja tarkoituksenmukaisin reitti
- Lisät korvauksen näkökulmasta
- Odotusaika korvauksen näkökulmasta, menopaluumatkan enimmäismäärä paluumatkan osalta
- Saattaminen ja avustaminen
- Luokseajon korvauserusteet

- Kuuleminen ja takaisinperintä
- Matkat, joita Kela ei korvaa

3. Kyytijako

- Asiakkaan kulkuneuvon tarve matkalle
- Asiakkaan avustamistarpeet
- Asiakkaan apuvälineet
- Matkojen yhdistelynäkökulma
- Asiakasta lähin auto
- Kotikunnan auto
- Maakunnan autojen paluumatkat sairaalapaikkakunnalta

4. Erikoistilanteet

- Yhdistelty matka
- Menopaluumatka
- Vakiotaksitilaus
- Saattaja kyydissä
- Kotipaikkakunnan auto
- Matkaketju
- Poikkeama matkalla
- SV 191, Matkakustannusten vuosiomavastuukortti
- Alle omavastuun olevat matkat
- Omavastuun perimisen poikkeukset
- Matkan muutokset ja niistä ilmoittaminen tilausvälityskeskukseen

5. Maksuliikenne ks. Liite 1 Autoilijasopimuksen sisältörunko, 8. Autoilijalle suoritettavat tilitykset

- Miten usein autoilijalle tilitetään korvaukset
- Mistä autoilija saa tiedon maksetuista korvauksista

6. Toiminta häiriötilanteissa

- Maksupäätteen toimintahäiriöt ja laiterikot
- Peruuntuneet matkat
- Takaisinperinnät

7. Tietosuoja, asiakasturvallisuus ja asiakkaan saattaminen sekä avustaminen