

27.12.2019

Kela-SAL-webinaari 28.11.2019

- webinaarissa esitetyt kysymykset ja Kelan vastaukset

- Useaan webinaarissa esitettyyn kysymykseen löytyy vastaus myös 28.11.2019 julkaistusta [Apteekkitiedotteesta 32/2019](#).

Kysymys:

Miten toimitaan Kelan kyselypalvelun häiriötilanteissa?

Miten toimitaan, kun sähköinen Kela-kysely ei toimi eikä omavastuutiedot välity apteekille? Apteekkiohjelmat ilmeisesti olettavat, että lääkkeestä annetaan vain peruskorvaus?

Miten asiakas saa tällaisessa tapauksessa hyvityksen yli menneestä omavastuusta?

Vastaus:

- Kanta.fi –sivustolla on julkaistu ohjeistus siihen, kuinka apteekissa toimitaan erilaisissa häiriötilanteissa. Tutustu [apteekkien toimintamalliin häiriötilanteissa](#) (pdf).
- Kyselypalvelun häiriötilanteet ovat yleensä hetkellisiä, joten jos mahdollista, parasta olisi odottaa asiakkaan lääketoimituksen kanssa, että häiriötilanne menisi ohitse.
- Jos häiriötilanne ei kuitenkaan mene ohitse kohtuullisessa ajassa tai asiakkaan on pakko saada lääke juuri sillä hetkellä, toimitaan seuraavasti:
 - **Asiakkaan oikeus suorakorvaukseen** sekä erityiskorvausoikeudet tarkistetaan esimerkiksi asiakkaan Kela-kortista ([ks. apteekkien toimintamalli häiriötilanteissa](#)).
 - Kun asiakkaan oikeus suorakorvaukseen on tarkistettu:
 - **Alkuomavastuun** osalta toimitaan kuin alkuomavastuu olisi maksettu kokonaan (eli aivan kuten tähänkin asti).
 - **Vuosiomavastuun** osalta käytäntö on päinvastainen: Vuosiomavastuun osalta toimitaan kuin vuosiomavastuu olisi maksamatta kokonaan.
 - Jos kuitenkin asiakkaalle hinnoitellun oston (jossa siis voi olla yksi tai useampi resepti) omavastuu on suurempi kuin vuosiomavastuu, apteekki antaa ostosta lisäkorvauksen suorakorvauksena (apteekkijärjestelmä automaattisesti toimii tällä tavoin).
- Jos asiakas on maksanut apteekissa liikaa vuosiomavastuuta, asia ilmenee Kelan tarkastuksissa. Kelasta ollaan yhteydessä asiakkaaseen (mm. kysytään tilinumero), ja hänelle maksetaan liikaa peritty vuosiomavastuu takaisin.

27.12.2019

Kysymys:

Oletus on, että katto ei ole täynnä. Entä jos apteekki näkee asiakkaan aiemmista ostoista, että asiakkaan katto on todellisuudessa täynnä? Saako tätä tietoa hyödyntää?

Vastaus:

- Asiakkaan aiemmista ostoista apteekissa nähtävää vuosiomavastuukertymätietoa ei voi (eikä saa) hyödyntää. Asiakkaan vuosiomavastuukertymään on voinut tulla jälkikäteen muutoksia apteekeissa tehtyjen korjausten tai Kelassa tehtyjen korjausten vuoksi. Toisin sanoen, vaikka vuosiomavastuukertymä olisi joskus täyttynyt, se voi laskea korjausten vuoksi alle vuosiomavastuurajan.
- Vuosiomavastuukertymä on reaaliaikainen, joka tarkoittaa sitä, että se ”kelluu” ja korjaukset vaikuttavat siihen.

Kysymys:

Ilmoittaako apteekkijärjestelmä erikseen, että asiakkaan vuosiomavastuu ylittyi tässä ostoksessa vai pitääkö farmaseutin itse analysoida se lopputarran summien/laskelman perusteella?

Vastaus:

- Kannattaa kysyä apteekkijärjestelmätoimittajalta, kuinka järjestelmät näyttäytyvät käyttäjälle ja mitä ominaisuuksia järjestelmiin on apteekkien avuksi ”rakennettu”.

Kysymys:

Jos ostokertaa joudutaan korjaamaan, näkyykö korjaukset kertymiin asiakkaalle/apteekille jotenkin eriteltyinä?

Vastaus:

- Jos tässä tarkoitetaan Kelan asiointipalvelua, niin muutokset näkyvät ainoastaan asiakkaan omavastuukertymässä. Ne eivät näy eriteltyinä.
- Jos ostoa korjataan jälkikäteen Kelassa, apteekille lähetetään korjausilmoitus tai korjausesitys, joissa korjaus on eritelty.

Kysymys:

Voiko jatkossa myös yli 1000 euron lääkkeet hinnoitella samaan ostokertaan muiden lääkkeiden kanssa?

Vastaus:

- Tässä 1000 euron lääkkeillä tarkoitetaan ns. kalliita lääkkeitä. Kalliit lääkkeet kuuluvat usein ylempään erityiskorvausluokkaan tai ne ovat asiakkaalle lisäkorvattavia, joten niissä on käytössä poikkeava lääkekohtainen omavastuu. Jos kalliista lääkkeestä peritään viikkokohtainen poikkeava lääkekohtainen omavastuu, sitä ei voi hinnoitella samaan ostokertaan muiden ”tavallisten lääkkeiden” kanssa.

27.12.2019

Kysymys:

Tarkistaahan Kela edelleen, että lääkkeitä on haettu ohjeiden mukaan, jotta saadaan kiinni väärinkäyttäjät, lääkkeiden hamstraajat yms. Ja jos lääkkeitä on haettu liikaa, miten maksettu korvaus peritään asiakkaalta takaisin?

Vastaus:

- Kelan lakisääteinen tehtävä on vastata sairausvakuutuksen toimeenpanoon liittyvistä tehtävistä sekä seurata ja valvoa sairausvakuutuslain ja sen nojalla annettujen asetusten ja määräysten noudattamista ja toteuttamista.
- Sairausvakuutuslain mukaan Kela voi korvata vain [tarpeellisia sairaanhoidon kustannuksia](#). Tästä syystä Kela valvoo asiakkaille muodostuvia lääkekorvauskustannuksia ja asiakkaiden lääkekäyttöä myös jatkossa. Kuten muissakin etuuksissa myös lääkekorvauksissa Kelalla on mahdollisuus takaisinperintään.

Kysymys:

Entä jos toimitus joudutaan syystä tai toisesta peruuttamaan, poistuuko toimituksen tiedot Kelasta automaattisesti?

Vastaus:

- Apteekki voi korjata toimituksen tietoja (poistaa oston) itsenäisesti seuraavan vuorokauden puolelle klo 01.00 saakka.
 - Kun apteekki poistaa itsenäisesti koko toimituksen tässä aikaikkunassa, toimituksen tiedot poistuvat Kelasta ja asiakkaan omavastuukertymistä ”automaattisesti”.
 - Tilanne muuttuu edellä mainitun ajan eli klo 01.00 jälkeen. Silloin apteekki ei voi itsenäisesti korjata toimitusta ilman, että ottaa ensin Kelaan yhteyttä. Apteekin pitää pyytää Kelaa korjaamaan toimitusta. Kun apteekki haluaa perua toimituksen, Kela nolaa toimituksen korvaukset. Näin toimien asiakkaan kertymät ja apteekin tilitys saadaan korjattua.
- Korjaustoimenpiteisiin on ryhdyttävä aina viipymättä.
- Korjaukset tehdään Kelan ja järjestelmätoimittajan antamien ohjeiden mukaisesti!

Kysymys:

Onko Kelan korvausihmisillä yhteys Reseptikeskukseen ja reseptitietoihin?

Vastaus:

- Kela voi katsoa reseptitietoja etuuden ratkaisemisen yhteydessä. Etuustyössä katsotaan vain niitä tietoja, jotka ovat olleet voimassa korvatun reseptin toimitushetkellä.
- Myös apteekkitilityksen käsittelyn yhteydessä voidaan tarkistaa kyseisen sähköisen reseptin tietoja.

27.12.2019

Kysymys:

Miten jos lääke on peruskorvattava ja paketteja hinnoiteltu 2 ja toinen paketti tulee vasta huomenna?

Vastaus:

- Toimitaan [Apteekkitiedotteen 32/2019](#) esimerkkien 2 ja 3 mukaisesti:

2. Apteekin varastossa on vain osa asiakkaan haluamasta lääkemäärästä -asiakas ei tarvitse lääkettä heti

- Jos apteekin varastossa on vain 1x100 tablettia, apteekki tilaa asiakkaalle puuttuvan lääkemäärän (1x100).
- Ostotiedot lähetetään (apteekkijärjestelmästä riippuen terminä: toimitetaan/hyväksytään/kuitataan) Kelaan vasta silloin, kun lääkkeet (2x100 tablettia) luovutetaan asiakkaalle.
- Asiakas maksaa omavastuun silloin, kun hän saa koko lääkemäärän.

⇒ Asiakkaan omavastuukertymä päivittyy reaaliaikaisesti.

⇒ Ostojen jälkikäteisiltä korjaukselta vältytään, kun asiakkaalta peritään omavastuu ja ostotiedot lähetetään Kelaan vasta silloin, kun kaikki lääkepakkaukset (max 3 kk lääkemäärä) luovutetaan asiakkaalle samalla kertaa.

3. Apteekin varastossa on vain osa asiakkaan haluamasta lääkemäärästä - asiakas tarvitsee lääkkeen heti

- Apteekin varastossa on vain 1x100 tablettia, mutta asiakkaan lääkkeet ovat kokonaan loppu.

a) Asiakas saa lääkkeestä peruskorvauksen tai alemman erityiskorvauksen:

- Apteekki hinnoittelee asiakkaalle 1x100 tablettia.
- Ostotiedot (1x100) lähetetään (apteekkijärjestelmästä riippuen terminä: toimitetaan/hyväksytään/kuitataan) Kelaan.
- Asiakas maksaa omavastuun 1x100 tabletista.
- Asiakkaalle kerrotaan, milloin hän voi ostaa seuraavan lääke-erän korvattuna.

⇒ Asiakkaan omavastuukertymä päivittyy reaaliaikaisesti.

⇒ Ostojen jälkikäteisiltä korjaukselta vältytään.

27.12.2019

Kysymys:

Jos apteekissa on peruskorvattavaa lääkettä vain 1 pakkaus varastossa, mutta asiakas saisi kolme pakkausta. Voidaanko hinnoittaa seuraavana päivänä loput pakkauksista ja laittaa tieto lisäkenttään? Vai voiko toimittaa vasta lääkkeen loputtua?

Vastaus:

- Seuraavan kerran voi toimittaa vasta, kun sairausvakuutuslain mukaiset toimitusvälisäännökset sen sallivat.

Kysymys:

Osatoimitusasiasta. Peruskorvattavissa lääkkeissä on ollut myös toimitusvälit: apteekissa vain 1 pakkaus, asiakkaalle 3 kk lääkemäärä olisi 3 pakkausta. Asiakas ostaa 1 pakkauksen ja saa lisää vasta kun enää viikon lääkkeet ovat kotona. Eli onko yhä näin?

Vastaus:

- Kyllä on. Seuraavan kerran voi toimittaa vasta, kun sairausvakuutuslain mukaiset toimitusvälisäännökset sen sallivat.

Kysymys:

Vielä varmistuksena. Miten toimitaan, jos asiakkaalle menisi 2 pakettia lääkettä ja apteekilla on hyllyssä 1. Annettaanko asiakkaalle 1 paketti ja jätetään toinen tilaukseen ja lopullinen toimitus reseptikeskukseen vasta kun asiakas käy hakemassa tilatunkin paketin sekä maksaa lääkkeet siis vasta hakiessaan? Mitä jos hakee kuukauden päästä? Miten joustoajat seuraavalla kerralla? Kommentti: Ei kannata yhtään pakettia antaa mukaan.

Vastaus:

- Toimitaan [Apteekkitiedotteen 32/2019](#) esimerkkien mukaisesti. Aina suositellaan, että koko lääkemäärä toimitettaisiin vasta sitten, kun se on luovutettavissa. Näin toimien vältetään hankalat korjaustilanteet.
- Sairausvakuutuslain mukaiset toimitusvälisäännöt säilyvät ennallaan.

Kysymys:

Eikö asiakas voi maksaa molemmat pakkaukset tänään ja hakea puuttuvan pakkauksen sitten kun tarvitsee? Toimitus reseptikeskukseen tehtäisiin myös tänään.

Vastaus:

- Tämä on mahdollista vain niissä lääkkeissä, joista asiakas maksaa lääkekohtaisen omavastuun ks. [Apteekkitiedote 32/2019](#) esimerkki 3b.
- Apteekki tilaa asiakkaalle puuttuvan lääkemäärän (1x100) ja sopii sen toimittamisesta/noutamisesta (asiakkaan yhteystiedot muutostilanteita varten).
- Tällöinkin suositellaan, että koko lääkemäärä toimitettaisiin vasta sitten, kun se on luovutettavissa. Näin toimien vältetään hankalat korjaustilanteet.

27.12.2019

Kysymys:

Miksei PK- ja AE -lääkkeitä voisi hinnoitella isompaa määrää, jos varmistetaan että lääkettä saadaan tukusta, jolloin ostokertaa ei olisi tarvetta korjata jälkikäteen?

Vastaus:

- Käytäntö ei ole Apteekkien sairausvakuutusohjeiden mukainen.
- On mahdotonta etukäteen varmistua, ettei ostoon tulisi mitään muutettavaa.
 - Apteekki ei voi koskaan täysin varmistua siitä, että saa asiakkaalle hinnoitellut tuotteet tukusta. Varsinkin nykyisessä tilanteessa, jossa lääkkeiden saatavuusongelmat ovat moninkertaistuneet entisestä. Kelaan on tullut korjauspyyntöjä jopa useiden kuukausien päästä. Vanhimmat ovat koskeneet lähes vuoden takaisia ostoja.
 - Asiakkaan lääkehoitoonkin voi tulla muutoksia, jolloin asiakas ei enää tarvitsekaan hänelle etukäteen hinnoiteltuja ja tilattuja lääkkeitä.
- Jos aiemmin tehtyyn ostoon tulisi myöhemmin muutettavaa, vaikutukset kertautuisivat myöhemmissä ostoissa.
- Asiakkaat voivat asioida samanakin päivänä jopa useita kertoja eri apteekeissa/verkoapteekeissa. Jotta korvauslaskenta muodostuisi joka kerta oikein ja asiakas saisi korvaukset sairausvakuutuslain mukaisesti, korvauslaskennan perusteena olevat omavastuukertymät pitää olla jokaisella kerralla ajantasaiset.
- Meillä on käytössä hieno uudistus eli asiakkaan alku- ja vuosiomavastuun reaaliaikaisuus. Asiakkaan ostotietojen on siis oltava ajan tasalla niin Reseptikeskuksessa kuin Kelassakin.

Saisiko Jaanan kertoman esimerkin tarinana? Oli tosi konkreettinen.**Vastaus:**

- Kelan tietoon tullut melko tuore asiakastapaus:

Asiakas on saanut erityiskorvausoikeuden ylemmän erityiskorvausluokan lääkkeeseen (100 %). Hän käy apteekissa ja tekee vuoden ensimmäisen lääkeostonsa (osto nro 1) maksaen lääkkeestään alkuomavastuun 50 euroa sekä lääkekohtainen omavastuun 4,50 eli yhteensä 54,50 euroa. Oston lähettäminen apteekista Kelaan päivittää heti asiakkaan reaaliaikaisen alkuomavastuukertymän (perimättä 0 euroa eli alkuomavastuu on maksettu kokonaan).

Kyseiseen ostoon nro 1 tulee myöhemmin korjaustarve. Apteekki ei ota yhteyttä Kelaan korjatakseen ostoa, vaan hinnoittelee asiakkaalle oston uudelleen (osto nro 2). Ostoon haetaan kyselypalvelun reaaliaikaiset tiedot, joiden mukaan asiakas on maksanut alkuomavastuun kokonaan (perimättä 0 euroa). Apteekki tilittää Kelasta korvausta

27.12.2019

(Kelan tilityksessä) 50 euroa enemmän kuin asiakkaan aiemmasta korjattavasta ostopista (osto nro 1).

Myöhemmin apteekki on yhteydessä Kelaan ja pyytää poistamaan asiakkaan ensimmäisen oston. Kelan poistaessa oston, asiakkaalta peritty alkuomavastuu palautuu uudestaan maksettavaksi (perittäväksi). Kyselypalveluun päivittyy samanaikaisesti tieto, että asiakkaan alkuomavastuu on maksamatta kokonaan (perimättä 50 euroa).

Asiakkaan asioidessa seuraavan kerran apteekissa (osto nro 3) ostoon välittyy kyselypalvelusta tieto, että asiakkaan alkuomavastuu on maksamatta kokonaan (eli alkuomavastuusta puuttuu 50 euroa). Asiakas ihmettelee, kuinka hänen pitää taas maksaa alkuomavastuuta, kun hän on sen jo vähän aiemmin (ostossa nro 1) maksanut. Asiakas ottaa yhteyttä Kelaan ja kysyy asiasta.

- Edellä kerrotun kaltaiselta tilanteelta olisi vältytty, jos apteekki olisi ensin ottanut yhteyttä Kelaan ja pyytänyt poistamaan ensimmäisen oston ennen toisen oston toimittamista.

Kysymys:

Mitä kautta/milloin Kela ilmoittaa, että toimituskerran voi hinnoitella uudelleen korjauksen jälkeen?

Vastaus:

- Asiasta on hyvä sopia puhelimesta, kun korjauspyynnöstä keskustellaan Kelan kanssa.

Kysymys:

Mitkä olivatkaan virhemaksun kriteerit?

Vastaus:

- [Apteekkien SV-ohjeet kohta 15.2.2](#)

Virhemaksun perimistä esitetään seuraavissa tapauksissa:

- o lääke, kliininen ravintovalmiste tai perusvoide on toimitettu ennen kuin edellisellä kerralla toimitettua erää vastaava hoitoaika on kulunut lähes kokonaan
- o valmistetta on toimitettu yli 3 kuukauden hoitoaikaa vastaava määrä tai kalliissa lääkkeissä yli 1 kuukauden hoitoaikaa vastaava määrä.

Apteekki ei saa siirtää virhemaksua asiakkaan maksettavaksi.

27.12.2019

Kysymys:

Mitä haittaa siitä on, että osatoimitus kuitattaisiin samalla kertaa? Asiakas kuitenkin hakee loput maksamansa lääkkeet myöhemmin.

Vastaus:

- Toisaalta voidaan pohtia myös, mitä haittaa on siitä, että asiakas hakee koko lääkemäärän myöhemmin, koska hän kuitenkin tulisi hakemaan puuttuvat pakkaukset toisella käyntikerralla. Vaihtoehtoisesti asiakas voi ostaa sillä kertaa vain sen, mikä on varastossa. Riippuen ensimmäisen asioinnin ajankohdasta, voihan olla, että lääkkeet ovat seuraavalla kerralla edullisemmat tai asiakkaan lääkekäyttö loppuu pian ensimmäisen asioinnin jälkeen. Asiakkaalle ei muodostu turhia kustannuksia, eikä lääkejätettä.
- Näin toimien asiakkaiden tiedot ovat ajan tasalla ja kaikki osapuolet välttyvät hankalilta jälkikäteiskorjauksilta ja maksutietojen muutoksilta / kassakorjauksilta, jotka vaativat myös asiakaskontaktia.
- Apteekki ei voi koskaan täysin varmistua siitä, että saa asiakkaalle hinnoitellut tuotteet tukusta. Varsinkin nykyisessä tilanteessa, jossa lääkkeiden saatavuusongelmat ovat moninkertaistuneet entisestä. Kelaan on tullut korjauspyyntöjä jopa useiden kuukausien päästä. Vanhimmat ovat koskeneet lähes vuoden takaisia ostoja.
- Meillä on käytössä hieno uudistus eli asiakkaan vuosiomavastuun reaaliaikaisuus. Asiakkaan ostotietojen on siis oltava ajan tasalla niin Reseptikeskuksessa kuin Kelassakin.
- Apteekkijärjestelmät ovat nykyaikana kehittyneitä ja apteekissa kannattaa hyödyntää järjestelmien tarjoamia lisäominaisuuksia, jotka auttavat apteekin asiakaspalvelussa.

Kysymys:

La 23.11. Kela lähetti (varoittamatta ennakoon) sanomaa apteekkijärjestelmää siitä, onko vuosiomavastuu/lääkekatto täynnä ja apteekkijärjestelmät eivät osanneet sitä tulkita. Siitä seurasi useamman tunnin häiriö suorakorvauskyselyssä ja ongelmia apteekin asiakaspalvelussa. Onko tällaisia ongelmia tiedossa jatkossakin?

Vastaus:

- Tapahtuma liittyi apteekkijärjestelmätoimittajien kanssa yhteistyössä tehdyn reaaliaikaisen ohjelmien tuotantoon siirtoon. Apteekkijärjestelmässä olleen virheen vuoksi osa apteekeista ei saanut tietoja Kelan suorakorvaustietojen kyselypalvelusta.

27.12.2019

Kysymys:

Voisiko Kelan lääkekorvauskäsittelijöillä olla sitten myös pidempi työaika, jotta saamme niitä korjauspyyntöjä ja vastineita ilmoitettua mahdollisimman vähillä vahingoilla? Illat, viikonloput? Reaaliaikaisuus siltäkin osin? Kommentti: Komppaan!

Vastaus:

- Kelassa seurataan reaalikaton toimeenpanosta apteekkeille aiheutuneita vaikutuksia. Kelassa ei ole suunnitelmia laajentaa puhelinpalvelun aukioloaikoja.
- [Kelan puhelinpalvelu apteekkeille on avoinna arkisin klo 9-16.](#)

Kysymys:

Kuinka nopeasti apteekki saa tilityksen näistä lisäkorvauksista? Ei kai kuukausitilitystä kerran kuukaudessa?

Vastaus:

- Kyllä, kerran kuukaudessa kuten nykyäänkin.

Kysymys:

Saako apteekki tilitykset jatkossa useammin kuin kerran kuukaudessa? Jos useampi asiakas hakee 20000 euron lääkkeitä apteekista, olemme nyt voineet valtakirjalla hakea lisäkorvausosan Kelasta heti, laskut pitää maksaa tukuille. Lisäkorvausrahoja pitää saada apteekille.

Vastaus:

- Tämä menettely ei kuulu suorakorvaussopimukseen.
- Sairausvakuutuslain mukaan Kela maksaa tilitykset apteekille siten kuin siitä erikseen sovitaan. Tilityksestä on sovittu suorakorvaussopimuksessa.
- Kela on jo pyrkinyt ennakkomaksumenettelyin helpottamaan apteekkien maksuvalmiutta suorakorvaustilanteissa.
- Reaaliaikainen ja oikeellinen tietojen välitys apteekkien ja Kelan välillä mahdollistaa tilitysmenettelyn kehittämisen jatkossa.

Kysymys:

Mitä jos esim. totu ei ole voimassa enää seuraavana päivänä?

Vastaus:

- Jos asiakas on saanut esim. toimeentulotukipäätöksen jo alkukuusta, on hänellä ollut mahdollisuus hankkia/varmistua lääkkeen saatavuudesta. Asiakas voi saada alkukuulle maksusitoumuksen Kelasta, jos hän saa myönteisen toimeentulotukipäätöksen vasta loppukuusta.

27.12.2019

Kysymys:

Jos osatoimitus sattuu kuukaudenvaihteeseen ja asiakkaan ToTu on voimassa vain sen yhden kuukauden, niin onko oikein asiakasta kohtaan, ettei saa sitä puuttuvaa pakkausta enää To-Tuun?

Vastaus:

- Katso edellinen vastaus.

Kommentteja:

Poikkeavan omavastuun lääkkeet ja muut lääkkeet on hinnoiteltava nykyisin omiin ostokertoihin. Tämä johtaa siihen, että asiakkaan maksama summa voi muuttua merkittävästikin riippuen siitä kummassa järjestyksessä ostokerrat muodostetaan.

Vastaus:

- Tämä on totta. Ostojärjestys on kuitenkin tilannekohtainen. Jos asiakkaan vuosiomavastuu on täyttymässä ja lääkkeet on hinnoiteltava eri ostokertoihin, niin silloin hinnoittelujärjestystä voi miettiä asiakkaan parhaaksi. Jos lääkkeet on hinnoiteltava eri ostokertoihin, kannattaa yleensä ensimmäisenä hinnoitella resepti/reseptit, joissa **asiakkaan omavastuu on pieni** tai omavastuita on paljon esim. poikkeavaan lääkekohtaiseen omavastuuseen kuuluvat lääkkeet (YE 100 %) tai annosjaellut lääkkeet. Näin toimien asiakkaan pienet omavastuut täyttävät vuosiomavastuun, eikä asiakkaalle tule vuosiomavastuun ylittyessä niin paljon lääkekohtaisia omavastuita.
- Myös alkuomavastuussa on tietty hinnoittelujärjestys, **silloin kun lääkkeet on laitettava eri ostokertoihin**: ensin peruskorvattava lääke, sitten alemman erityiskorvausluokan lääke ja viimeisenä ylemmän erityiskorvausluokan lääke. Hinnoittelujärjestyksellä ei ole väliä, kun lääkkeet hinnoitellaan samaan ostokertaan, koska silloin apteekkijärjestelmä järjestää ne asiakkaalle edullisimmalla tavalla. Hinnoittele siis lääkkeet eri ostokertoihin vain silloin, kun se ohjeiden mukaan on sallittua.

Kommentti:

Iso virheen mahdollisuus esim. annosjakelussa rajoitetusti peruskorvattavien lääkkeiden kanssa. Jos esim. lääkäri ei ole kirjoittanut korvaukseen myöntävää indikaatiota ns. oikeaan kohtaan e-reseptissä, ei tätä välttämättä huomata ostokertaa kuitattaessa. Näin voi pahimmillaan mennä montakin ostokertaa samalla hinnoitusvirheellä ennen kuin virhe huomataan. Toivottavasti Kela palvelee edelleen apteekkeja ystävällisesti, kun joudumme tällaisista inhimillisistä virheistä johtuen korvauksia korjauttamaan. Näin nimittäin kävi ja saimme erinomaista palvelua Kelasta sotkun selvittelyssä.

Vastaus:

- Kyllä palvelemme. Inhimilliset erehdykset ovat aina mahdollisia.
- Jotkut korvausasiat vaativat erityistä tarkkuutta esimerkiksi reseptimerkinnät. Niihin on apteekissa hyvä kiinnittää huomiota.

27.12.2019

- Jos reseptimerkintöihin liittyy epäselvyyttä, eikä apteekki tavoita lääkkeenmäärääjää, niin lääkkeen voi tarvittaessa toimittaa ilman korvausta ja ohjata asiakas hakemaan korvausta Kelasta. Tällöin Kela selvittää, onko asiakkaalla oikeus lääkekorvaukseen.

Kommentti:

(Kysymykseen: Miten jos lääke on peruskorvattava ja paketteja hinnoiteltu 2 ja toinen paketti tulee vasta huomenna, oli vastattu: Toimitus pitää peruskorvattavien lääkkeiden ja aek-lääkkeiden osalta tehdä vain niistä lääkkeistä, mitä ollaan juuri toimittamassa asiakkaalle. Kommentti: NÄIN ON, mutta asiakkaat ei ole tyytyväisiä, joutuvat maksamaan toimitusmaksun kahdesti 😞)

Vastaus:

- Jos ajatellaan positiivisen kautta, niin asiakashan saa lääkkeensä. Tilannehan voisi olla se, ettei varastossa ole lääkettä lainkaan. Lääke voi myös olla edullisempi ensi kerralla (toki myös kalliimpi). Lisäksi lääkitys voi yllättäen muuttua, joten näin toimien asiakkaalle ei tule turhia kustannuksia eikä lääkejätettä. Nykyisissä saatavuusongelmissa ajatus lääkejätteeksi tuotavista lääkkeistä on vähintäänkin harmittava.
- On siis vaikea arvioida etukäteen, onko tilanne asiakkaalle edullisempi vai kalliimpi. Asiakkaalle tulee toinen toimitusmaksu maksettavaksi, mistä Kela korvaa osan.

Kommentti:

Osatoimitus-asiaa kannattaisi miettiä uudelleen. Tälläisenään tuo paljonkin hankaluuksia apteekin tiskille! Kommentti: JUURI NÄIN!!!

Vastaus:

- Osatoimituksia pitäisi olla vähän. SALin teettämän tutkimuksen mukaan [Suomen apteekkien toimitusvarmuus on huippuluokkaa](#).

Kommentti:

Osatoimitus ja peruskorvattava, joustoaika lyhenee, asiakkailta takuuvarmoja valituksia! Tuo osatoimitus-homma ei kyllä toimi käytännössä!!!Käytännön työ unohtunut! Reaaliaikainen katto on kuitenkin erinomaisen hyvä ja kaivattu ominaisuus. Toki on haasteita, mutta niin on nykyisessäkin systeemissä.

Kuvittelen tilannetta osatoimituksissa hintaputken vaihtuessa...Kommentti: tämäkin vielä!

Vastaus:

- Yleensä hankalin tilanne asiakkaan kannalta on uuden viitehintakauden kahden ensimmäisen viikon ajanjakso, jolloin se tuttu asiakkaan käyttämä lääke ei välttämättä olekaan viitehintaputkessa. Asiakas maksaa itse viitehinnan ylittävän osuuden.

27.12.2019

Kommentti:

Juu tuo reaaliaikainen on ihan toivottu uudistus, lähinnä tuo osatoimitus-juttu saa aikaan harmaita hiuksia.

Vastaus:

- Osatoimituksia pitäisi olla vähän. SALin teettämän tutkimuksen mukaan [Suomen apteekkien toimitusvarmuus on huippuluokkaa](#).

Kommentti:

Mikä tarve on kikkailla reseptien järjestyksellä, omavastuukattohan on sama kaikille ja jos tulee maksettua liikaa, KELA korvannee takaisin, kuten ennenkin.

Vastaus:

- Asiakkaiden kannalta on aina selkeintä, että apteekki toimii Kelan ohjeiden mukaisesti ja näin varmistaa asiakkaalle kuuluvan korvauksen oikeellisuuden.
- Kela maksaa asiakkaille korvausta vain tarpeellisista sairaanhoidon kustannuksista.

Kommentti:

Palveluajat pidemmiksi kelassa.

Vastaus:

- Kelassa seurataan reaalikaton toimeenpanosta apteekkeille aiheutuneita vaikutuksia. Kelassa ei ole suunnitelmia laajentaa puhelinalvelun aukioloaikoja.
- [Kelán puhelinalvelu apteekkeille on avoinna arkisin klo 9-16](#).

Kommentti:

Tervetuloa selittämään nuo asiat asiakkaalle! Välillä huomaa kyllä ettei Kelaa kiinnosta apteekkien asiakaspalvelu...

Vastaus:

- Kela vastaa lääkekorvausten sairausvakuutuslain mukaisesta toimeenpanosta ja pyrkii kehittämään sitä saatujen palautteiden perusteella. Muun muassa reaaliaikainen lääkekatto on kehitetty asiakkailta saatujen palautteiden ja toiveiden perusteella.
- Apteekkejä ja Kelaa ohjaavat samat lääkekorvauksista annetut säädökset ja ohjeet. Kelan on turvattava asiakkaalle samat sairausvakuutuslain mukaiset oikeudet riippumatta siitä, saako hän korvauksen apteekin välityksellä vai Kelan palvelupisteestä. Apteekkien edellytetään ottavan huomioon SV-ohjeista ilmenevät oikeellisuuden ja yhdenmukaisuuden periaatteet lääkkeitä toimittaessaan ja suorakorvausmenettelyä soveltaessaan.

27.12.2019

Kommentti:

Jollekin asiakkaallemme myös 2,5 eur on mahdottomuus maksaa.

Vastaus:

- Kelasta voi tarvittaessa hakea [perustoimeentulotukea](#) myös lääkekustannuksiin. Apteekki voi halutessaan mainita tästä asiakkaalle.

Kommentti:

Miittikää asiakastiedotus johonkin muuhun aikaan kuin joulun välipäiviin, kiitos!

Kommentti:

Pienessä apteekissa ei voi olla aina monia pakkauksia varastossa ja on ollut tärkeää pienelle apteekille, että voidaan hinnoitella useampi pakkaus ja asiakas noutaa seuraavana päivänä.

Vastaus:

- Tuotteet voi toki hinnoitella valmiiksi, mutta ostoja ei voi lähettää Kelaan ennen kuin lääkkeet luovutetaan asiakkaalle.
- Apteekkijärjestelmät ovat nykyaikana kehittyneitä ja apteekissa kannattaa hyödyntää järjestelmien tarjoamia lisäominaisuuksia, jotka auttavat apteekin asiakaspalvelussa esimerkiksi muistutuspalvelut tai muut vastaavat.

Kommentti:

Palvelukotien reseptien kuittaus kelaan toimituspäivänä ei mitenkään mahdollista, jos/kun toimituspäiviä 1-2x/vko ja palvelukoteja puolen tusinaa. Kommentti: Tämä on vain todellisuutta!

Kommentti2: Tähän päälle vielä lääkevarmennus manuaalisesti! Ei

onnistu. Kyllä nyt ollaan niin kaukana apteekkien käytännön arjesta... voi hyvä tavaton sentään! Ei taas ole joka kohdassa arkipäivän käytännön kanssa tolkkua.

Vastaus:

- Edellä olevien kommenttien aiheet kuuluvat Fimean ohjeistuksen piiriin.
- Kelan tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat saavat lääkekorvaukset sairausvakuutuslain mukaisesti ja oikein.

Kelalle esitetyt lisäkysymykset:**Kysymys:**

Mainitsit tästä Kelan asiointipalvelusta, josta asiakas voi itse seurata ostokertymänsä. Ovatko tiedot myös siellä reaaliaikaiset?

Vastaus:

- Kyllä ovat. Kertymä päivittyy samalla kun lääkeosto toimitetaan ja välitetään Kelaan.
- Kertymä voi muuttua, jos ostotietoja joudutaan korjaamaan jälkikäteen.

27.12.2019

Kysymys:

(Dialyysipotilaan lääkkeitä, jotka ovat kokonaan korvattuja joudutaan pääsääntöisesti aina tilaamaan asiakkaalle, koska niitä ei ole apteekin varastossa. Lääkkeet myös kuljetetaan potilaalle. Voiko oston lähettää Kelaan vasta sitten, kun pakkauksia lastataan autoon?)

Vastaus:

- Lääkkeet voidaan kuitata Kelaan silloin, kun ne luovutetaan apteekista.

Kysymys:

Jos osatoimituksia voidaan tehdä vain niistä resepteistä, jotka ovat kokonaan korvattuja tai katkorvusrajan ylittäneitä, niin eikö tämä tarkoita sitä, että apteekin ei kannata toimittaa peruskorvattavaa lääkettä, jossa varastossa ei ole kaikkia asiakkaan tarvitsemia lääkkeitä ellei ole välitön pakko?

Vastaus:

- On hyvä keskustella asiakkaan kanssa tilanteesta. Asiakkaallehan tulee lisäkustannuksia uudesta toimitusmaksusta ja lisäksi toimitusvälisäännöt rajoittavat seuraavaa toimitusta. Asiakkaalle on hyvä kertoa edellä mainituista asioista, jotta hän voi tehdä valinnan. Suosittelemme kuitenkin, että kaikki lääkkeet (myös YEK ja Lisäkorv.) toimitetaisiin vasta, kun koko lääkemäärä on luovutettavissa.

Täydentävä kysymys edelliseen: Jos esimerkiksi diabetestabletit ovat asiakkaalta ihan loppu ja hänelle voidaan varastotilanteen johdosta toimittaa kahdesta pakkauksesta vain yksi, niin silloinhan tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle toimitetaan vain se yksi pakkaus. Näin ollen asiakas saa täydennystä korvattuna vasta sitten, kun tämä erä on lähes loppu eli kuuden viikon päästä eikä esim. huomenna, kun tavaraa jälleen on. Eikö asiakas maksa tällöin myös kaksi toimitusmaksua?

Vastaus:

- Asiakas maksaa kaksi toimitusmaksua, jos tehdään kaksi erillistä ostoa sen takia, että apteekki ei pysty ensimmäisellä kerralla toimittamaan asiakkaan haluamaa lääkemäärää. Toisaalta asiakas saa tarvitsemansa lääkkeen eikä jää ilman lääkettä.
- Uuden korvatun erän hän voi hakea sairausvakuutuslain mukaisten toimitusvälien puitteissa.
- Lääkkeen hintaan voi tulla myös myöhemmin muutoksia - hintahan voi myös laskea, joten asiakas voi hyötyäkin siitä, että ostaa lääkettä lisää vasta myöhemmin. Lisäksi pysyväänkin lääkitykseen voi tulla kesken kaiken muutoksia.

27.12.2019

Kysymys:

Toimiiko Kelan puhelinpalvelu jatkossa myös viikonloppuisin, jos esim. lauantaina huomataan, että perjantaina tehtyä ostoa pitää korjata?

Vastaus:

- Kelassa seurataan reaalikaton toimeenpanosta apteekeille aiheutuneita vaikutuksia. Kelassa ei ole suunnitelmia laajentaa puhelinpalvelun aukioloaikoja.
- [Kelán puhelinpalvelu apteekeille on avoinna arkisin klo 9-16.](#)
- Apteekissa on hyvä ymmärtää mitä reaaliaikaisuus tarkoittaa. Lisäksi on mietittävä, miten oston korjaaminen ja uuden oston syöttäminen ja Kelaan kuittaaminen hoideaan. Korjaamisen vaikutukset on syytä kertoa myös asiakkaalle.
- Apteekkien sairausvakuutusohjeiden mukaan :
 - Kello 01.00 jälkeen Kelan ja apteekin välinen rajapinta sulkeutuu eikä apteekki voi itse korjata oston tietoja. Tällöin apteekin on heti virheen huomattuaan otettava puhelimitse yhteyttä apteekin tilityksiä käsittelevään Kelan yksikköön. Apteekki ilmoittaa korjattavan oston numeron, ostopäivän, henkilötunnuksen, korjattavan tiedon ja korjauksen syyn. Tarvittaessa Kela voi pyytää apteekilta lisäksi kirjallisen selvityksen.
 - Apteekki ei saa lähettää uutta ostoa Kelaan ennen kuin virheellinen osto on korjattu Kelassa. Toimimalla toisin korvauslaskennan taustalla olevat asiakkaan omavastuukertymätiedot ovat virheelliset. Ostoa saa korjata tai tehdä oston uudelleen vasta, kun Kela on puhelimitse ilmoittanut, että tämä on mahdollista. Ostoon on haettava aina päivittyneet suorakorvaustiedot. Kelan järjestelmä ei hyväksy samaa oston numeroa uudelleen ilman passivointia. Passivointi avaa apteekkijärjestelmän ja Kelan järjestelmien välisen rajapinnan kyseiselle ostolle (oston numerolle) uudelleen.
 - Puhelimitse annetun korjausluvan lisäksi Kela ilmoittaa tehdystä korjauksesta apteekille korjausilmoituksella.

Kysymys:

Korjauksista kysymys: Jos osto apteekki ja Kela eivät pääse Kelan korjausesityksestä yhteisymmärrykseen ja korjaus etenee erimielisyyssasiana. Mitä tapahtuu tämän asiakkaan omavastuukertymälle?

Vastaus:

- Jos erimielisyyssasiassa on kyse virhemaksusta, niin (yleensä) asiakkaan omavastuukertymään ei tule muutoksia.
- Jos taas kyse on korvauksen korjaamisesta ja erimielisyyksneuvotteluissa päädytään siihen, että korvaus korjataan, asiakkaan omavastuu laskee siitä hetkestä kuin korjaus

27.12.2019

Kelassa tehdään. Jos päädytään siihen, ettei korvausta korjata, asiakkaan omavastuu pysyy muuttumattomana.

- Erimielisyysneuvotteluissa on myös mahdollista kohtuullistaa apteekille tulevaa vähennystä esim. vähentää korvaus vain yhdestä pakkauksesta, jos toimitettu 2 jne. Tällöin asiakkaan omavastuu vähenee tässä esimerkissä vain yhden pakkauksen osalta.
- Apteekille voidaan lähettää myös lasku eli neuvotteluissa voidaan sopia kohtuullistamisesta ja sopia tietty sanktiosummasta. Tällöin korvausta ei korjata, eikä asiakkaan omavastuu vähene.

Terveystieteiden tutkimuskeskus/osaamiskeskus/lääkeryhmä