



Potilasasiamies auttaa tarvittaessa



Mielestäni minua kohdeltiin huonosti terveysasemalla.

Minne otan yhteyttä?

Miksi en pääse hoitoon, mitä se hoitotakuu tarkoittaa?

Haluaisin tietää, tapahtuiko hoidossani hoitovirhe. Miten toimin?

Tahdon saada kopiot potilasasiakirjoistani. Keneltä voin kysyä?

Kun asiakas on tyytymätön Tampereen kaupungin terveyspalveluissa saamaansa palveluun tai hoitomenettelyissä on epäselvyyksiä, hän voi selvittää asiaa yhdessä potilasasiamiehen kanssa. Palvelu on maksuton.

Kun potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, hän voi olla myös suoraan yhteydessä hoitopaikan lääkäriin tai hoitajaan. Jos asia ei selviä tai potilas tai potilaan asioita hoitava läheinen haluaa muusta syystä lisätietoja, potilasasiamies voi auttaa.

Potilasasiamiehen tehtävänä on

- neuvoa, miten potilas voi toimia ollessaan tyytymätön terveydenhoidossa saamaansa hoitoon tai kohteluun
- ohjata muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen ja korvausvaatimuksen tekemisessä
- tiedottaa potilaan asemasta ja oikeuksista
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi esim. tuomalla potilailta tulevaa palautetta henkilöstön tietoon.

Potilasasiamiehen työ on neuvova ja ohjaava. Hän ei ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon eikä tehtyihin hoitopäätöksiin. Hän ei myöskään toimi potilaan oikeusavustajana, mutta voi toimia sovittelijana potilaan ja henkilöstön välillä.

Tampereen kaupungin potilasasiamies palvelee seuraavissa kaupungin yksiköissä asioivia potilaita ja heidän läheisiään:

- Hatanpään kantasairaala
- Hatanpään puistosairaala
- Kaupin sairaala
- Rauhaniemen sairaala
- Koukkuniemen vanhainkoti
- terveysasemat
- psykiatrian poliklinikat
- lasten ja aikuisten hammashoitolat
- äitiysneuvolat, lastenneuvolat ja aikuisneuvolat
- kaupungin oppilaitoksia koskeva kouluterveydenhuolto ja opiskeluterveydenhuolto
- kotihoito

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin yksikössä, kuten esimerkiksi Acutassa ja yksityisillä terveydenhuollon yrityksillä, on omat potilasasiamiehensä.

Potilasasiamiehen yhteystiedot:

Tampereen kaupunki

Potilasasiamies

PL 487, 33101 Tampere

sähköpostiosoite: potilasasiamies@tampere.fi

puh. 050 527 2949, tarvittaessa voi jättää viestin puhelinvastaajaan.

Potilasasiamiehen voi myös tavata henkilökohtaisesti. Tapaaminen on sovittava etukäteen. Potilasasiamiehen vastaanotto on osoitteessa Puutarhakatu 6 H, 1. kerros. Potilasasiamies voi sovitus tulla tapaamiseen myös potilaan luo.

Toiminta perustuu potilaslakiin

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostaa potilaan oikeutta hyvään terveyden ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun niiden voimavarojen rajoissa, jotka ovat käytettävissä.

Hoito ei saa loukata potilaan ihmisarvoa, vakaumusta tai yksityisyyttä. Potilaan äidinkieli, kulttuuri ja henkilökohtaiset tarpeet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Potilaalla on oikeus itsemääräämiseen ja tiedonsaantiin ja hänellä on oikeus tehdä muistutus ollessaan tyytymätön hoitoon.

Testaa tietosi potilaan oikeuksista:

www.tampere.fi/terveyspalvelut/potilaanoikeudet