

Sähköinen suorakorvausmenettely Kelan korvaamissa taksimatkoissa

**Toimintaohje taksiyrittäjälle ja kuljettajille
Vaasan sairaanhoitopiiri**

Ohjeet löytyvät myös www.pohjanmaantaksit.fi –sivustolta otsakkeen
Länsirannikon taksi Oy:n alta



Sisällys

- 1. Ohjeistuksen tarkoitus**
- 2. Tilaukset ja tukinumerot**
- 3. Tilausvälityspäätteen käyttö**
- 4. Maksupäätteen ja taksamittarin käyttö**
- 5. Kelakortin tarkistus ja omavastuun periminen**
- 6. Menopaluumatkat**
- 7. Yhdistely**
- 8. Vakiotaksit**
- 9. Kotipaikkakunnan auto**
- 10. Apteekkipoikkeama**
- 11. Matkat, joita ei ole peruttu**
- 12. Väärinkäytökset**

1. Ohjeistuksen tarkoitus

Tämä ohje sisältää Vaasan sairaanhoitopiirin Kelan suorakorvauskyytejä koskevat toimintaohjeet taksiryttäjiä ja kuljettajia varten. Suorakorvausmenettelyyn siirrytään Vaasan sairaanhoitopiirissä tiistaina 03.04.2012, jonka jälkeen taksimatkoja ei enää voi ajaa valtakirjalla. Pidä tämä ohje mukana autossa.

2. Tilaukset ja tukinumerot

2.1 Tilaukset

Kaikki sairaanhoitopiirin suorakorvausmatkojen tilaukset (myös vakiotaksitilaukset) tehdään yhdestä tilausnumerosta:

0600 399 411

Reitillä tapahtuvat muutokset ilmoitetaan numeroon: **044 774 7674**

Reittimuutosnumeroon on ilmoitettava kaikki ne muutokset, joilla on vaikutusta matkan korvattavuuteen esim. jos matkaan liittyy porrasveto. Jos odotusta tulee jostain poikkeuksellisesta syystä (asiakas ei ole valmis ym.) enemmän kuin 15 min, on tästäkin ilmoitettava samaan numeroon. Näin tieto saadaan heti Kelaan, eikä tilityksen maksatus viivästy lisäkyselyjen vuoksi. Jos asiakas peruuttaa matkan tai ei ilmesty noutopaikalle, on aina otettava yhteyttä keskukseseen. Peruuntuneen matkan tilaustunnusta ei saa käyttää.

2.2 Tukinumerot laitteiden käyttöön

Laitteiden käyttöä koskevat kyselyt tehdään laitetoimittajien tukinumeroista - tilausvälityskeskus ei neuvo laitteiden käyttöön liittyvissä kysymyksissä:

Tilausvälityspäätteet, maksupäätteet ja taksamittarit:

- Creative Pc Systems **010 837 2400**
- Mitax-mittarit Toni Räsänen 044 5130 576
Seppo Räsänen 0440 383 151
- Semel/Sagem autolaitetuki 0600 177 888
- Point tuotetuki **0600 010203**
- Yhdysmiehet paikkakunnittain :
 - Kaj Gullfors 0500 865 220
 - Boris Åhman 0500 346 396
 - Antti Keto 0400 367 890
 - Per Palmberg 0400 664 390
 - Kaj Småfisk 0400 261 230
 - Marcus Lahtinen 0500 261 194
 - Ralf Wilson 0500 368 839
 - Bengt Lähdesmäki 050 511 0025
 - Leif Strömbäck 0500 363 326

Olav Norrbäck 0500 836 127
Roy Andersson 0500 368 899
Krister Båsk 050 542 6121
Anders Linddal 0500 867 011
Timo Kytönen 040 528 5840
Tore Österbro 050 344 2199
Patrik Häggman 050 523 2888
Sven Nygren 044 380 3964
Sven-Olof Björk 0500 160 069
Markku Seppälä (INVA) 040 172 2333

- Maakunnan tukipuhelin 045 857 8578
- Maakunnan tukipuhelin 045 858 2258

2.3 Palautteet

Suorakorvausjärjestelmää koskevat palautteet toimitetaan ensisijaisesti oman kunnan yhdyshenkilölle. Asiattomat yhteydenotot tilausvälityskeskukseen sekä luvaton käynti keskustiloissa on kielletty. Mahdolliset huomautukset keskuksen toiminnasta tulee tehdä kirjallisesti yhdyshenkilölle tai Vaasan Ula-taksi Oy:lle.

3. Tilausvälityspäätteen käyttö

Tilausvälityspäätettä saa käyttää vain tilausvälitystarkoitukseen. Tilausvälityspäätteen on oltava varattu-tilassa, kun taksamittari on kyyti-tilassa. Päätteen on kytkettävä varattu-tilaan, jos auto ei ole järjestelmän käytössä, esim. muussa kuin Kelan ajossa, omilla asioilla ym. Tilausvälityspäätteen käyttöön ei saa tehdä mitään rakenteellisia tai ohjelmallisia muutoksia, eikä siihen saa kytkeä ulkoisia laitteita.

Kaikki reittimuutokset ja peruutukset on tehtävä tilausvälityskeskuksen kautta.

Kaikki ajotarjoukset on hyväksyttävä. Ainoastaan pakottavan syyn vuoksi voi ajotarjouksen hylätä.

4. Maksupäätteen ja taksamittarin käyttö

Maksupäätettä ja taksamittaria on käytettävä annettujen ohjeiden sekä taksa-asetuksen mukaisesti. Taksiryttäjä vastaa siitä, että kaikki kuljettajat osaavat käyttää laitteita oikein. Toistuvissa virheissä manuaalikuittien käsittelystä aiheutuvat kustannukset peritään taksiryttäjältä. Säästä kaikki kuljettajan kuitit, jotta voit tarkistaa tilitykset.

Virhetilanteessa toimi seuraavasti: Säästä kuitti ja kirjaa siihen matkustajan HETU sekä TILA-USTUNNUS. Täytä maksuliikennekeskuksen lisäselvityslomake (ks. liite), johon on täytettävä kaikki kohdat. Liitä kuitti lomakkeen tietoihin liitteeksi. Kopio tai skanna kuitti sekä täyttämäsi lomake. Pidä itselläsi alkuperäiset lomakkeet ja kuitit, maksuliikennekeskukseen lähetään ainoastaan kopiot alkuperäisistä osoitteeseen Maksuliikennekeskus, Suomen Taksiliitto, PL 50, 00401 Helsinki tai sähköpostilla maksuliikennekeskus@taksiliitto.fi

Peruskyyti (yksisuuntainen, yksi asiakas)

Jaettu maksu suoritetaan ohjeen mukaisesti matkan loppuun. Asiaksmääräksi syötetään

1. Tilauskoodi syötetään tarvittaessa maksupäätteeseen *omavastuun maksutapa*-valinnan jälkeen (maksupäätte kysyy tunnusta).

Mittari jää lopuksi kassatilaan ja näyttöön jää loppuhinta "0".

Mittari palautetaan vapaatilaan.

Meno-paluu (kaksisuuntainen, yksi asiakas)

Menomatka kuten peruskyyti, mutta menokyydin veloituksen jälkeen mittari asetetaan odotus-taksalle. Paluumatkan aluksi mittari siirretään takaisin kassalle tai asianmukaiselle taksalle.

Paluumatkan lopuksi tapahtuma käsitellään kuten peruskeikka.

Huom: Meno- ja paluumatkalle on aina eri tilaustunnukset.

Yhdistely (useita asiakkaita)

Ajo tapahtuu normaalisti.

Asiakkaiden jäädessä kyydistä, jokaisen asiakkaan matka käsitellään erikseen kuten peruskyyti (esim. 3 asiakkaan tapauksessa henkilömääräksi syötetään ensimmäiselle asiakkaalle 3, seuraavalle 2 ja viimeiselle 1; tämän mittari tekee automaattisesti.)

Kun tapahtuma on käsitelty loppuun, mittari jää kassatilaan ja näyttöön jää "0". Tällöin ajo on mahdollista lopettaa (mittari palaa vapaatilaan) tai ajoa on mahdollista jatkaa

valitsemalla taksa (paluukyyti). Paluukyydin matkat käsitellään lopuksi kuten menomatkat.

Huomaa, että jokaisella asiakkaalla ja meno- ja paluumatkoille eri tilauskoodit. Huomioi myös, että paluukyydin omavastuu voi olla pienempi kuin 9,25€, enintään siis mittarin osoittama summa.

Muut kuin KELA-ajot (kuntakyydit yms) MITAX

Tarvittaessa jaettua maksua muihin kuin KELAn korvaamiin ajoihin, esimerkiksi kunnallisiin ajoihin, suoritetaan jaettu maksu normaalisti, mutta maksupäätteelle syötettävänä tilausnumeronä käytetään 000000 (6 nollaa).

Huom! Älä käytä tätä koodia KELA-kyydeissä, sillä siitä ei lähetetä tietoa mihinkään ja rahat jäävät KELA:lta saamatta

SEMEL- järjestelmässä on eri laskutusmahdollisuuksia, vain KELA-laskutus pyytää tilaustunnusta.

Muistettavaa

- Odotus aina taksalla 0
- Käyttökyydissä ensimmäinen maksu sairaalan pihassa, mittarin jäätävä näyttämään lukemaa 0,00€
 - Jaettu maksu → sitten taksalle 0 **ÄLÄ NOLLAA MITTARIA!**
- Jos menopaluu kyydin paluumatkaan yhdistellään toinen matkustaja, ajetaan kassalla perusmaksun soveltamisalueen rajalle. Jos tuloreitiltä kuitenkin poiketaan, ajetaan poikkeaman osuus henkilöluvun mukaisella taksalla
- Asiakkaalta tulee AINA kysyä KELA-kortti
- Tutustu saamiisi ohjeisiin ja mittareiden käyttöohjeisiin huolellisesti
- Toimi rauhallisesti → laitteiden käyttö ei ole voimalaji
- Lue tilaus huolella läpi kyydin kuitaamisen jälkeen, ennen kyydin ajamista, mieti jo etukäteen käyttöohjeita lukien miten toimit → kirjoita vaikka lunttilappu rattiin

5. Kela-kortin tarkistus ja omavastuun periminen

Tarkista aina asiakkaan Kela-kortti ennen matkan alkua. Mikäli asiakkaalla ei ole Kela-korttia, Kela ei korvaa taksiryttäjälle matkaa. Eurooppalainen sairausvakuutus kortti tai muu vastaava kortti ei anna oikeutta tehdä matkaa suorakorvausmatkana.

Saattajan tehdessä matkaa yhdessä vakuutetun kanssa ei saattajalta peritä erillistä omavastuuta. Jos asiakas jää terveydenhuollon yksikköön, niin saattaja palaa takaisin yleisellä kulkuneuvolla. Tätä paluumatkaa ei tehdä suorakorvausmatkana.

Yhdistelykuljetuksissa peritään jokaiselta kuljetuksessa mukana olevalta omavastuu.

Samaan talouteen kuuluvien asiakkaiden matkasta taksilla peritään yksi omavastuu. Esim. perheen kolmea lasta kuljetetaan samanaikaisesti lääkäriin, peritään yksi omavastuu ja muut mukana matkustavat kirjataan tilauksen tehneen matkustajan lisätietoihin.

Jatkomatka ei peritä erillistä omavastuuta, vaikka se tehdään kahdella erillisellä kulkuneuvolla. Esim. asiakas viedään taksilla kotoa terveyskeskukseen ja myöhemmin saman päivän aikana hänet kuljetetaan terveyskeskuksesta keskussairaalaan toisella taksilla. Tämä toinen matka on jatkomatka, josta ei peritä omavastuuta. Asiakkaalla on esittää omavastuukuitti ensimmäisen matkan osalta. Jos sinulle tulee tietoon matkan aikana, että kyseessä on jatkomatka, ilmoita se välityskeskukseen, jotta tieto saadaan myös Kelaan.

Omavastuuta ei peritä, jos asiakkaan vuosiomavastuu on täynnä. Asiakkaalla on oltava mukana Kelalta saatu vuosiomavastuukortti SV131 ja se on tarkistettava ennen matkan alkua. Jos korttia ei ole mukana, on omavastuu aina tällöin perittävä.

6. Menopaluumatkat (käyttökyydit)

Tieto menopaluumatkasta tulee yleensä asiakkaan tilauksen yhteydessä. Jos kuljettajalle selviää matkan aikana, että pelkän menomatkan sijasta kyseessä onkin menopaluumatka, voi hän ilmoittaa tiedon reittimuutoksena tilausvälityskeskukseen ja saa tilausvälityspäätteelleen muutuneen reitin.

Jotta menopaluumatka voidaan korvata Kelassa, tulee taksamittaria käyttää oikein:

1. Auto saa tilausvälityspäätteelleen reitin, jossa on kaksi tilaustunnusta. Menomatkalle on oma tunnus ja paluumatkalle oma.
2. Hoitolaitoksen saavuttaessa kuljettaja tekee ns. jaetun maksun vaikka kyseessä on vain yksi asiakas. Asiakkaalta peritään menomatkkaan liittyvä omavastuuosuus 9,25 euroa. Maksutapahtumaan liitetään menomatkan tilaustunnus (6 merkkiä), jonka saa tilausvälityspäätteeltä näkyviin. Asiakkaalle annetaan kuitti maksetusta omavastuusta.
3. Asiakasta odotetaan aina odotustaksalla. Jos asiakasta odotetaan tutkimuksen ja hoidon ajan, korvataan odotusaikaa enintään sen verran kuin uuden taksin tilaaminen ja käyttäminen olisi paluumatkalle tullut maksamaan. Jos Kelan korvaama odotusaika edestakaisella matkalla tulee täyteen, laita mittari kassalle, jotta saat Kelan korvauksen ilman maksua hidastavia Kelan lisäkyselyjä. Kun asiakas saapuu kyytiin, ajetaan perusmaksun soveltamisalueen rajalle mittari kassalla. Soveltamisalueen rajalla mittari laitetaan oikean taksaluokan mukaiseksi ja perillä asiakkaalta peritään paluumatkan omavastuu 9,25 euroa. Maksutapahtumaan liitetään paluumatkan tilaustunnus. Asiakkaalle annetaan kuitti maksetusta omavastuusta.

7. Yhdistely

Tilausvälityskeskus yhdistelee matkoja erityisesti pitkillä sairaalamatkoilla. Lue tarkkaan tilauksen tiedot – reitillä voi olla useita asiakkaita. Kaikilta kyydissä olevilta peritään omavastuuosuus ja asiakkaiden jäädessä pois kyydistä tehdään jaettu maksu. Jos asiakas matkustaa vain saattajan kanssa, ei kyseessä ole yhdistelymatka.

8. Vakiotaksit

Vakiotaksia voivat Kelan korvaamilla matkoillaan käyttää seuraavat asiakasryhmät:

1. Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen vaikeavammaiset asiakkaat (KKRL 9§) ja yli 65-vuotiailla asiakkaat, jotka ovat aikaisemmin kuuluneet etuuden piiriin.
2. alle 16-v yksin matkustavat lapset
3. vaikeasti sairaat lapset, joiden hoito on keskitetty keskus- tai yliopistosairaaloihin

Muilla asiakasryhmillä ei ole vakiotaksiasiakkuutta, joten asiakkaita ei tule ohjata Kelan toimistoihin vakiotaksin saamiseksi. Kela on lähettänyt kirjeen lääkinnällisen kuntoutuksen vaikeavammaisille asiakkaille mahdollisuudesta vakiotaksiin. Vakiotaksin halunneet asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä Kelaan ja Kela on ilmoittanut tiedot vakiotaksiasiakkaista tilausvälityskeskuselle.

Käytännössä vakiotaksilla tarkoitetaan sitä, että asiakas sopii itse valitsemansa kuljettajan tai taksirytyksen kanssa kuljetuksen ajankohdat. Tämän jälkeen autoilija ilmoittaa matkan tiedot tilausvälityskeskukseen heti, kun kuljetuksesta on sovittu samaan puhelinnumeroon, mistä kaikki tilaukset tehdään **0600 399 411**. Yhdellä puhelulla voi ilmoittaa useita tilauksia, kuitenkin enintään 2 viikon jaksolle eteenpäin.

Jos haluat peruuttaa sopimasi matkan vakiotaksiasiakkaan kanssa, sovi hänen kanssaan myös matkan peruutus. Jos asiakas itse soittaa välityskeskukseen, haetaan hänelle lähin vapaa taksi, joka voi olla muukin kuin asiakkaan käyttämä vakiotaksi.

Vakiotaksin tulee olla samasta kunnasta kuin asiakas tai mikäli se on toisesta kunnasta, matkoista saa periä korvausta enintään siihen määrään saakka, mitä lähin mahdollinen auto tulisi maksamaan.

9. Kotipaikkakunnan auto

Asiakkaalla on oikeus toivoa kotipaikkakunnan autoa kuljetukselle. Tiettyä kuljettajaa/yritystä ei kuitenkaan voida toivoa. Järjestelmä hakee vaaditun kotipaikkakunnan autoa asiakkaan lähtöpaikan läheltä ja haku etenee muille alueille, kunnes vapaa kotipaikkakunnan auto löytyy.

10. Apteekkipoikkeama matkalla

Apteekkipoikkeama sairaalasta kotiutuksen yhteydessä paluumatkalla on mahdollinen. Mikäli apteekkipoikkeama tulee ilmi vasta matkan aikana, ilmoita tilausvälityskeskukseen poikkeama ja tilausvälityskeskus lisää tämän tiedon asiakkaan matkatilauksen yhteyteen. Näin apteekkipoikkeama saadaan tiedoksi myös Kelaan korvauskäsittelyä varten. Yhteiskuljetuksissa apteekkipoikkeama keskitetään yhteen apteekkiin.

Kela ei korvaa apteekkikäyntejä, jotka tehdään terveydenhuollon yksikköön mentäessä tai erikseen kotoa apteekkiin tehtyinä.

11. Matkat, joita ei ole peruttu

Kela ei korvaa peruuntuneita matkoja. Niitä ei korvaa myöskään mikään muu taho, joten myös suorakorvauksessa näissä tapauksissa vahinko jää taksiryrittäjän kannettavaksi kuten valtakirjamenettelyssäkin.

12. Väärinkäytökset

Mikäli taksiryrittäjä tai hänen kuljettajansa toimivat vastoin annettuja ohjeita, seuraa tästä erikseen määritelty sanktio. Sanktio voi olla väärinkäytöksestä riippuen suullinen huomautus, kirjallinen varoitus, määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva välityskielto tai sopimuksen päättäminen kokonaan.

