

Sähköinen suorakorvausmenettely Kelan korvaamissa taksimatkoissa

**Toimintaohje taksiyrittäjälle ja kuljettajille
Etelä-Pohjanmaa**

8.5.2012

Sisällys

<u>1.</u>	<u>Ohjeistuksen tarkoitus</u>	2
<u>2.</u>	<u>Tilaukset ja tukinumerot</u>	2
<u>2.1</u>	<u>Tilaukset</u>	2
<u>2.2</u>	<u>Tukinumerot laitteiden käyttöön</u>	2
<u>2.3</u>	<u>Palautteet</u>	2
<u>3.</u>	<u>Toiminta siirtymäaikana</u>	3
<u>4.</u>	<u>Tilausvälityspäätteen käyttö</u>	3
<u>5.</u>	<u>Maksupäätteen ja taksamittarin käyttö</u>	3
<u>6.</u>	<u>Kela-kortin tarkistus ja omavastuun periminen</u>	3
<u>7.</u>	<u>Menopaluumatkat (käyttökyydit)</u>	4
<u>8.</u>	<u>Yhdistely</u>	4
<u>9.</u>	<u>Vakiotaksit</u>	4
<u>10.</u>	<u>Kotipaikkakunnan auto</u>	5
<u>11.</u>	<u>Sairaalamatkat</u>	5
<u>12.</u>	<u>Apteekkipoikkeama matkalla</u>	5
<u>13.</u>	<u>Matkat, joita ei ole peruttu</u>	5
<u>14.</u>	<u>Väärinkäytökset</u>	5

LIITE 1 Alueelliset lähitukihenkilöt / yhdysmiehet

LIITE 2 MLK:n lomake virhetilanteita varten

1. Ohjeistuksen tarkoitus

Tämä ohje sisältää Länsirannikon Taksi Oy:n Kelan suorakorvauskyytejä koskevat toimintaohjeet taksiyrittäjiä ja kuljettajia varten. Suorakorvausmenettelyyn siirrytään Etelä-Pohjanmaalla tiistaina 8.5.2012, jonka jälkeen taksimatkoja ei enää voi ajaa valtakirjalla. Pidä tämä ohje mukana autossa.

2. Tilaukset ja tukinumerot

Tilaukset

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

Tilausnumero 0100-86001 (1,41 €/puhelu + ppm/ mpm)

Reitillä tapahtuvat muutokset ilmoitetaan numeroon:

Reittimuutokset **045 8595221** (pvm)

Kuulovammaisten tilaukset tekstiviestillä numerosta **040 1598089** josta varmistus asiakkaalle auton saapumisesta viestillä (ensimmäisellä kerralla avustaja soittaa jolloin asiakas profiloidaan järjestelmään)

Seuraavan päivän kyydit ilmoitetaan edellisenä iltana klo 17-20 välisenä aikana.

Reittimuutosnumeroon on ilmoitettava kaikki ne muutokset, joilla on vaikutusta matkan korvattavuuteen esim. jos matkaan liittyy porrasveto. Jos odotusta tulee jostain poikkeuksellisesta syystä (asiakas ei valmis ym.) enemmän kuin 15 min, on tästäkin ilmoitettava samaan numeroon. Näin tieto saadaan heti Kelaan, eikä tilityksen maksatus viivästy lisäkyselyjen vuoksi. Mikäli asiakas peruuttaa matkan tai ei ilmesty noutopaikalle, on myös silloin 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:

- Mobisoft tuotetuki **020 700 1088**
- M-Technology Oy
Taksituki arkisin 09:00-17:00 puh. **050 526 3363**
tai tuki@ m-technology.fi

Maksupäätteet ja mittarit

- Point tuotetuki **0600 010203**
- Mitax-mittarit Seppo Räsänen **0440 383151**, Toni Räsänen **0445 130576**
- Semel/Sagem autolaitetuki **0600 17788**
- Halda Jari Mäkinen **040 5647948**

Help desk

- **045 8620788** Ari Alestalo / **040 6785415** Satu Kujala

Laitteen käytössä neuvoja antavat myös alueen kouluttajat (ks. liite 1)

2.3 Palautteet

Suorakorvausjärjestelmää koskevat palautteet toimitetaan ensisijaisesti oman kunnan yhdyshenkilölle. Yhdyshenkilöiden yhteystiedot ovat liitteessä 1. Asiattomat yhteydenotot tilausvälityskeskukseen sekä

luvaton käynti keskustiloissa on kielletty. Mahdolliset huomautukset keskuksen toiminnasta tulee tehdä kirjallisesti yhdyshenkilölle tai Länsirannikon taksi Oy:lle.

3. Toiminta siirtymäaikana

Tilausvälityskeskukseen voi ilmoittaa 2-8.5. tiedossa olevia asiakkaan kanssa jo sovittuja tilauksia, jotka ajetaan ennen 18.5. Nämä kyydit ajaa tilauksen ilmoittanut auto. Tilaukset on tehtävä numerosta **0100-86001 klo 8-17**. Omien tilausten ilmoittaminen loppuu 8.5.2012. Tämän jälkeen vain vakiotaksitilaukset ohjataan tilauksen tehneille autoille ja kaikki muut kyydit jaetaan järjestelmän kautta. Siirtymäajan tarkoituksena on helpottaa järjestelmän käyttöönottoa sekä varmistaa, että asiakkaat ovat tietoisia uudesta tilausnumerosta.

Ilmoittakaa tilaukset hyvissä ajoin ja välttäkää tilausten ilmoittamista suorakorvauksen alkamista edeltävänä päivänä 7.5.2012. Myös ensimmäiset käynnistymisen jälkeiset päivät ovat erittäin ruuhkaisia ja silloin ei voida ottaa vastaan pitkiä puheluita, joissa ilmoitetaan useita matkoja kerralla. Paras aika kyytien ilmoittamiselle on kello 16 jälkeen koskien siirtymäajan jälkeistä aikaa.

4. Tilausvälityspäätteen käyttö

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

Tilauksen siirtäminen toiselle autolle on kielletty. Kaikki reittimuutokset ja peruutukset on tehtävä tilausvälityskeskukseen kautta.

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

5. 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 TILAUSTUNNUS. Täytä maksuliikennekeskuksen lisäselvityslomake (ks. liite 3), 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.

6. 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 sairausvakuutuskortti tai muu vastaava kortti ei anna oikeutta tehdä matkaa suorakorvausmatkana.

Saattajan tehdessä matkaa yhdessä vakuutetun kanssa ei saattajalta peritä erillistä omavastuusuutta. 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 omavastuusuutta. 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.

7. Menopaluumatkat (käyttökydyt)

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 muuttuneen reitin.

Jotta menopaluumatka voidaan korvata Kelassa, tulee taksamittaria käyttää oikein (ks. myös tarkemmat toimintaohjeet luvussa 15):

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 kun painaa ”JÄTÄ”-nappia. 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 (muista painaa JÄTÄ-nappia). Asiakkaalle annetaan kuitti maksetusta omavastuusta.

8. 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.

9. 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 tilausvälityskeskukseksi.

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 (**0100-86001**). 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 peria korvausta enintään siihen määrään saakka, mitä lähin mahdollinen auto tulisi maksamaan.

10. 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.

11. Sairaalamatkat

Seinäjoen keskussairaalan paluukyytien jakamiseksi järjestelmään on luotu oma paluutolppa ja hakuketjut. Sairaalan paluukyydin saa kuitata ainoastaan sellainen auto, joka on tuonut suorakorvauskyydin sairaalaan. Sairaalaan saavuttaessa kannattaa käyttää tilausvälityspäätteen kohta vapaa –toimintoa jota voit käyttää 15 min ennen sairaalaan saapumista. Järjestelmä laittaa sairaalassa vapautuneet autot tuloajan mukaiseen järjestykseen ja hakuketjuilla ohjataan paluukyytejä siten, että ensin tarkistetaan onko kohdealueen ja sen lähikuntien autoja vapaana tai kohta vapaana ja jos näitä ei ole, kyydin ajaa sairaalapaikkakunnan auto. Tästä syystä laitteen oikea käyttö on tärkeää.. Sairaalan ruudussa oloaika on enintään 30 min.

Länsirannikon Taksi seuraa kuukausiraportoinnin avulla kyytien jakaumaa ja valvoo tasapuolisuutta kaupunki- ja maaseutuautojen kesken. Tarvittaessa tehdään muutoksia hakusääntöihin.

12. 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 apteekikäyntejä, jotka tehdään terveydenhuollon yksikköön mentäessä tai erikseen kotoa apteekkiin tehtyinä.

13. 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.

14. Väärinkäytökset

Mikäli taksiryrittäjä tai hänen kuljettajansa toimivat vastoin annettuja ohjeita, seuraa tästä Länsirannikon Taksi Oy:n määrittämä sanktio. Sanktio voi olla väärinkäytöksestä riippuen suullinen huomautus, kirjallinen varoitus, määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva välityskielto tai sopimuksen päättäminen kokonaan.