

25.6.2009

Eläinlääkintäpalveluiden yleiset ehdot

1 Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin sopimuksiin, joilla Yliopistollinen eläinsairaala tuottaa eläinlääkintäpalveluja kuluttajille, yrityksille, kunnille tai muille vastaaville asiakkaille. Eläinlääkintäpalvelut käsittävät mm. vastaanotot, konsultaatiot, laboratoriotutkimukset, diagnostisen kuvantamisen tutkimukset, muut vastaavat tutkimukset, leikkaukset, rokotukset, lääkitykset ja muut toimenpiteet, osastohoidon, hammashoidon, fysioterapiapalvelut, hoitovälineiden lainauksen ja muut edellä mainittuihin verrattavissa olevat sekä kaikki niihin liittyvät tukipalvelut kuten ajanvarauksen ja laskutuksen.

2 Sopimusosapuolet

Kaikissa näiden ehtojen mukaisissa eläinlääkintäpalveluissa sopimusosapuolina ovat Yliopistollinen eläinsairaala ja asiakas.

Poikkeuksen voi muodostaa sellainen palvelu, jonka ammatinharjoittaja laskuttaa itse suoraan asiakkaalta. Tällaisia palveluja ovat mm. hevosten kengitys ja asiantuntijalausunnot.

3 Sopimuksen syntyminen ja sisältö

Ellei kirjallisesti toisin sovita, sopimus syntyy, kun asiakas ja Yliopistollinen eläinsairaala sopivat ajanvarauksesta tai potilas otetaan hoidettavaksi Yliopistollisen eläinsairaalan hoitohenkilökuntaan kuuluvan toimenpitein.

4 Peruutus ja viivästys

Yliopistollisella eläinsairaallalla on oikeus veloittaa käyttämätön aika ja palvelu asiakkaalta, ellei palvelua ole peruutettu viimeistään 24 tuntia (tai erikseen sovittua) ennen sovittua ajankohtaa. Yliopistollinen eläinsairaala pyrkii ottamaan potilaan vastaan sovittuna aikana, mutta eläinlääkintäpalvelujen luonteen vuoksi sovittua aikaa ei voida taata. Jos Yliopistollinen eläinsairaala on myöhässä yli 2 tuntia ja potilaan hoitoa tai siihen valmistautumista ei ole ehditty aloittaa, asiakkaalla on oikeus perua aika ilmoittamalla siitä Yliopistolliselle eläinsairaalle.

5 Hinnat

Palveluiden osalta sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa hinnastoa tai palvelun tuottamisesta aiheutuneita kustannuksia. Hoidon, tutkimuksen ja muun palvelun hinnan lisäksi veloitetaan

Yliopistollinen eläinsairaala
Eläinlääketieteellinen tiedekunta
Universitetets djursjukhus
Veterinärmedicinska fakulteten
Veterinary Teaching Hospital
Faculty of Veterinary Medicine

Viikintie 49 (PL 57) 00014 Helsingin yliopisto
puh. (09) 1911 (yliopiston vaihde), fax (09) 191 57281, www.vetmed.helsinki.fi
Viksvägen 49 (PB 57) 00014 Helsingfors universitet
tfn. (09) 1911 (växel), fax (09) 191 57281, www.vetmed.helsinki.fi
Viikintie 49 (P.O. Box 57) FI-00014 University of Helsinki
tel. (09) 1911 (exchange), fax (09) 191 57281, www.vetmed.helsinki.fi



25.6.2009

toimistomaksu. Eläinlääkintäpalvelujen luonteen vuoksi kaikkia tutkimuksia ja hoitotoimenpiteitä ei voida etukäteen arvioida. Palvelun kustannuksista voidaan antaa suuntaa antava hintatieto vasta kun potilas on otettu Yliopistollisen eläinsairaalan hoidettavaksi. Hinta-arvio voidaan pääsääntöisesti antaa vasta, kun potilaan tilan selvittämiseksi tarvittavat tutkimukset on suoritettu ja hoitava eläinlääkäri on ne tarkastanut. Potilaasta johtuvista syistä voi kuitenkin hoitotoimenpiteiden aikana syntyä sellaisia kustannuksia joita ei ole voitu ennakoita hinta-arviota annettaessa. Näitä ovat mm. leikkauskomplikaatiot, ennakoimattomat sairaalabakteeri-infektiot sekä muut vastaavat tapahtumat. Asiakkaan on ilmoitettava Yliopistolliselle eläinsairaalalle mahdollinen hoitokustannusten yläraja. Tämä hinta kirjataan potilaan hoitotietoihin. Maksimihinta ei voi rajoittaa sellaisten toimenpiteiden suorittamista jotka ovat eläinsuojelullisesti, eläintautimääräysten, viranomaismääräysten tai asiakkaan edun mukaisesti suoritettava. Yliopistollinen eläinsairaala pyrkii ilmoittamaan asiakkaalle hoitokustannusten muodostumisesta hoidon edetessä.

6 Maksuehto

Ellei erikseen kirjallisesti sovita, asiakas maksaa palvelun käteismaksuna Yliopistollisen eläinsairaalan hyväksymillä maksukorteilla tai käteisellä Yliopistollisessa eläinsairaalassa noudatettavan käytännön mukaisesti. Yliopistollinen eläinsairaala on oikeutettu perimään ennakkomaksua. Jos potilaan hoidon kustannukset ylittävät 2000 euroa, veloitetaan kertyneet kustannukset 2000 euroon asti ennen hoidon jatkamista. Asiakkaan tulee ilmoittaa ennen eläinlääkintäpalvelun aloittamista tai ajanvarauksen yhteydessä, jos asiakas on maksukyvytön tai ei muun syyn vuoksi pysty maksamaan palvelua edellä kerrotulla tavalla. Kaikkiin laskutettaviin potilaisiin otetaan potilasta noutavalta henkilöltä maksusitoumus aina ennen potilaan luovuttamista. Yliopistollisella eläinsairaalalla on oikeus olla luovuttamatta potilasta, jos hoitoa ei makseta hoitokäynnin yhteydessä.

Yliopistollisella eläinsairaalalla on oikeus keskeyttää sopimusveloitteensa, jos ilmenee seikkoja joiden nojalla on syytä epäillä, että asiakas jättää sopimusveloitteensa noudattamatta. Yliopistollisella eläinsairaalalla on edellä mainituissa tapauksissa oikeus vaatia ennakkomaksu suoritettavaksi ennen hoidon jatkamista. Maksun viivästyessä asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaisen viivästyskoron sekä muistutus- ja perintäkulut. Yliopistollinen eläinsairaala siirtää kaikki maksamattomat eräänntyneet laskut perintätoimiston hoidettavaksi.

Yliopistollinen eläinsairaala pidättää oikeuden hinnastojen muutoksiin. Muilta kuin Suomessa vakinaisesti asuivilta sekä muilta kuin Suomen kansalaisilta voidaan edellyttää ennakkomaksua ennen potilaan hoidon aloittamista.

7 Palvelun ominaisuudet ja laatu

Eläinlääkintäpalvelujen luonteen vuoksi palvelun tiettyä hoidollista lopputulosta ei voida taata. Www- sivuilla, tieteellisissä julkaisuissa ja muussa viestinnässä esitetty tieto pätee vain kyseisessä tapauksessa vallinneisiin seikkoihin.



25.6.2009

8 Palvelua koskevien palautteiden ja vaatimusten käsittely

Palvelua koskevat erimielisyydet tulee ensisijaisesti selvittää suoraan palvelun tuottaneen eläinlääkäriin tai muun hoitohenkilökuntaan kuuluvan kanssa. Tarvittaessa vaatimus voidaan toimittaa myös Yliopistollisen eläinsairaalan taloussihteerin tai sairaalan johtajan käsiteltäväksi. Vaatimukset on toimitettava Yliopistolliselle eläinsairaallalle ilman aiheetonta viivästystä 2 viikon kuluessa palvelutapahtumasta

9 Ylivoimainen este

Yliopistollinen eläinsairaala ei ole vastuussa viivästyksistä tai muista velvoitteiden rikkomisista, jotka aiheutuvat Yliopistollisesta eläinsairaalaan riippumattomista syistä. Edellä mainittuina syinä pidetään mm. lakko tai muu työtaistelutoimenpide, ammattihenkilön sairastuminen, tulipalo, sairaalabakteeri, keskeytys teknisissä järjestelmissä, julkisoikeudellinen toimenpide tai muu sellainen syy, jota Yliopistollinen eläinsairaala ei voi kohtuudella poistaa.

10 Vahingonkorvaus

Yliopistollisen eläinsairaalan vastuu rajoittuu palvelusta maksettuun hintaan. Välillisiä vahinkoja ei korvata.

11 Muut ehdot

Yliopistollisella eläinsairaalla on näiden ehtojen sitomatta eläinlääkintähuoltolain, eläintautien valvonnasta annetun lain tai muiden toimialaa rajoittavien säädösten tai viranomaismääräysten johdosta oikeus tahi velvoite ryhtyä potilaaseen kohdistuviin toimenpiteisiin asiakkaan tahdon vastaisesti.

12 Opetussairaala

Yliopistollinen eläinsairaala on opetusta ja tutkimusta varten ylläpidettävä eläinsairaala. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että:

- Eläinlääketieteen opiskelijat osallistuvat kaikkien eläinsairaalaan tulevien potilaiden hoitoon. Tämä voi tarkoittaa myös sitä, että eläimen omistaja ei voi olla paikalla kaikissa hoitotoimenpiteissä. Hoitava eläinlääkäri päättää omistajan mahdollisuudesta olla läsnä hoitotoimenpiteessä.
- Yliopistollisen eläinsairaalan kaikkien potilaiden veri-, virtsa-, kudos- tai vastaavia näytteitä ja näytteiden tuloksia voidaan käyttää eläinlääketieteellisessä tutkimuksessa. Saman periaatteen mukaisesti tutkimuksessa voidaan käyttää kliinisen hoidon yhteydessä kertynyttä kirjallista, kuvallista tai muuta vastaavaa materiaalia. Tutkimusta tekevä eläinlääkäri vastaa kaikista tutkimukseen liittyvistä asioista. Omistajien tietoja ei julkaista ilman omistajan antamaa suostumusta. Lisätietoja potilastutkimuksesta antavat Kliinisen hevos- ja pieneläinlääketieteen laitoksen johtaja ja Kliinisen tuotantoeläinlääketieteen laitoksen johtaja.



25.6.2009

- Kaikki eläinsairaalassa hoidon aikana ennalta arvaamattomasti kuolleet potilaat toimitetaan patologille kuolinsyyn selvittämiseksi. Ensisijaisesti obduktio suoritetaan peruseläinlääketieteen laitoksella. Omistajan, hoitovastuussa olleen eläinlääkärin tai yksikön johtajan aloitteesta obduktio voidaan myös suorittaa Evirassa.

Sairaalan johtaja

Jussi Anttila