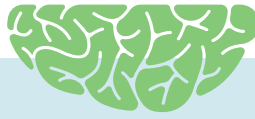




Eettinen päähkinä



Velkapiikki apteekissa

Kysymys: *Apteekissamme on muodostunut ongelmaksi useiden tiliasiakkaiden ja velaksi annettujen asiakkaiden saamisten periminen. Mitä asialle on tehtävissä, jos esimerkiksi annosjakeluasiakkaan lääkelaskuista aiheutuvia saatavia ei muistutuksista huolimatta saada perittyä ja lyhennyssuunnitelmasta neuvotteleminkaan ei onnistu? Eihän asiakasta voi jättää ilman hänen tarvitsemiaan lääkkeitä. Miten pitkään on odotettava, että asiakas maksaa, kun on luvannut?*

Vastaus: Eettisen ohjeen IV mukaisesti kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja toisaalta pyritään varmistamaan siitä, että heikommassa asemassa olevan oikeus saada asianmukaista lääkehoitoa ei vaarannu. Apteekin velvollisuus on ensisijaisesti huolehtia asiakkaidensa välttämättömän lääkehoidon jatkuvuudesta. Tämä velvollisuus on kuitenkin erillinen siitä, mitä lääkkeiden maksamisesta on tiliasiakkuudessa sovittu. Tilimyynti voidaan myös keskeyttää ja ohjata annosjakeluasiakasta esimerkiksi lunastamaan käteisellä seuraavat lääkkeet.

On järkevää, että laskun maksamatta jäämiseen puututaan kaikissa tilanteissa viiveettä ja selvitetään, miksi lasku on jäänyt maksamatta ja laaditaan tarvittaessa kirjallinen maksusuunnitelma. Millainen on ollut apteekin normaali laskutusväli? Mahdollisesti jatkossa voidaan tihentää lasku-

tusväliä ja ohjata asiakasta esimerkiksi hakemaan toimeentulotukea.

Ratkaisuvaihtoehdot näihin tilanteisiin voidaan miettiä valmiiksi sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyössä. Myyntitili voidaan rajoittaa vain kotihoidon kautta tuleviin välttämättömiin lääkehoidon tarpeisiin. Myös tietojen luovuttamiskäytännöistä kannattaa sopia etukäteen. Tärkeää on, että apteekin käytännöt ovat yhtenäiset jokaisessa vastaavassa tilanteessa tasa-arvoisen kohtelun varmistamiseksi ja vaitiolovelvollisuuden toteuttamiseksi.

Apteekilla ei ole velvollisuutta rahoittaa kenenkään

lääkehoitoa. Jos asiakas laiminlyö laskujen maksamisen ilman hyväksyttävää syytä, voi apteekki irtisanoa sopimuksen kirjallisesti ja toimittaa asiakkaalle irtisanomiseen mennessä tilatut annosjaeltavat lääkkeet. Annosjakelusopimukseen voidaan kirjata apteekin oikeudesta irtisanoa annosjakelusopimus ilman irtisanomisaikaa, jos laskun maksaminen apteekille viivästyy maksukehotuksesta huolimatta. Tämän jälkeen välttämätön lääkehoito turvataan käteismaksua vastaan.

Sopimusasiakkailta voidaan vaatia myös panttimaksua, jota hyödynnetään tarvittaessa ennalta sovittuihin tarkoituksiin kuten maksamattomien saatavien kuittaamiseen. Sopimuksen päättyessä pantti palautetaan asiakkaalle, mikäli sitä ei ole ollut tarve lunastaa sopimussuhteen aikana.



Apteekki voi irtisanoa sopimuksen.

Herättikö kannanotto ajatuksia tai mielipiteitä? Lähetä postia neuvottelukunnalle.

Ammattieettiselle neuvottelukunnalle voi lähettää kannanottoopyyntöjä apteekkitoimintaan liittyvistä eettisistä kysymyksistä (apteekit@apteekkariliitto.fi).

Neuvottelukuntaan kuuluvat dosentti, yliopistotutkija **Janne Nikkinen** (puheenjohtaja), farmaseuttinen johtaja **Charlotta Sandler** (pääsihteeri), proviisori **Henna Kyllönen** (sihteeri), apteekkarit **Sari Eerikäinen**, **Leena Penttilä** ja **Johanna Salimäki**, proviisori **Johanna Kaasinen** ja farmaseutti **Kirsi Kotokorpi**.