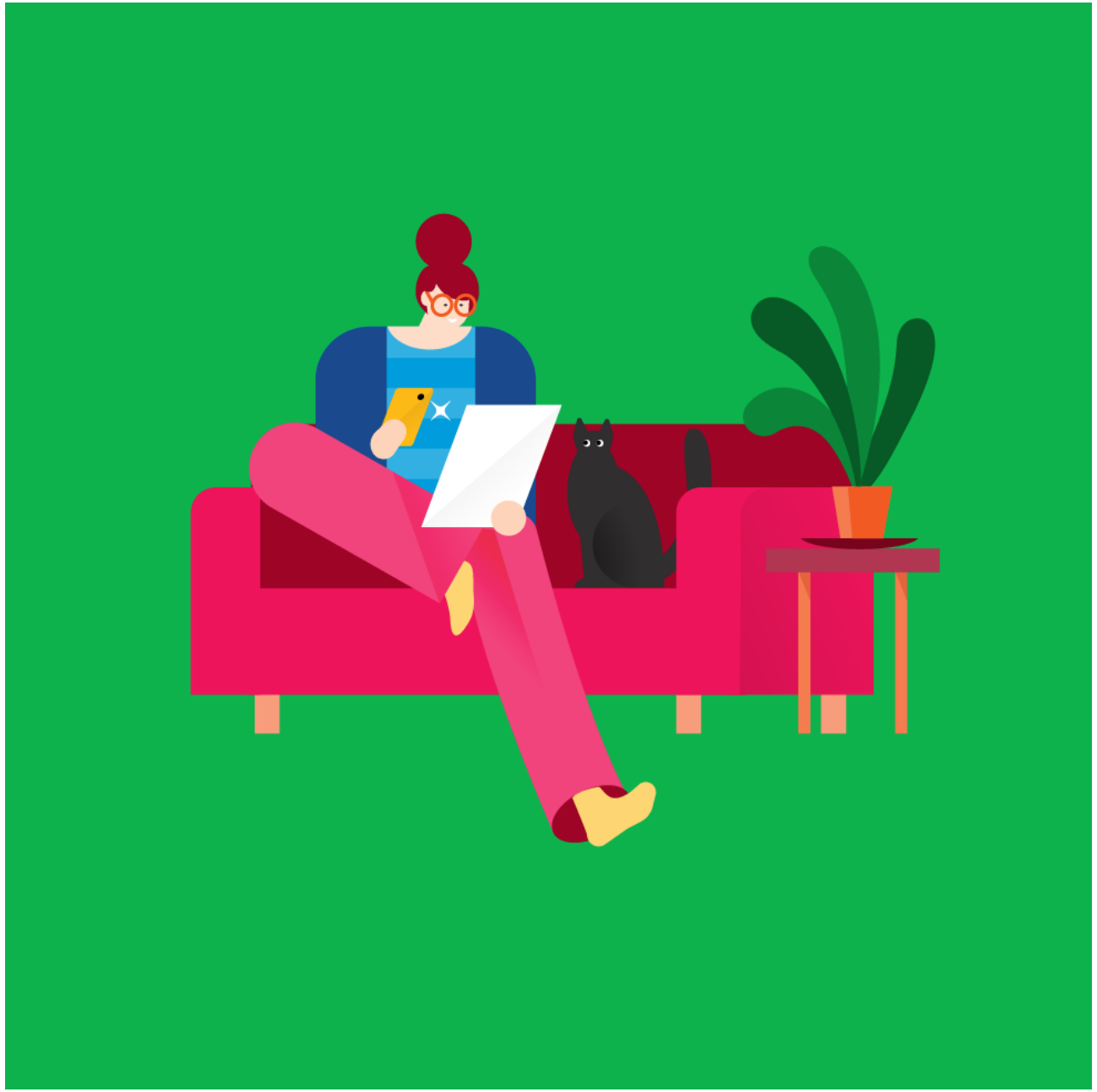
Tilannekatsaus rajat ylittävään terveydenhuoltoon

Kela & Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste

Asiantuntija kuuleminen
Sosiaali- ja terveysvaliokunta
5.3.2020



Kela|Fpa



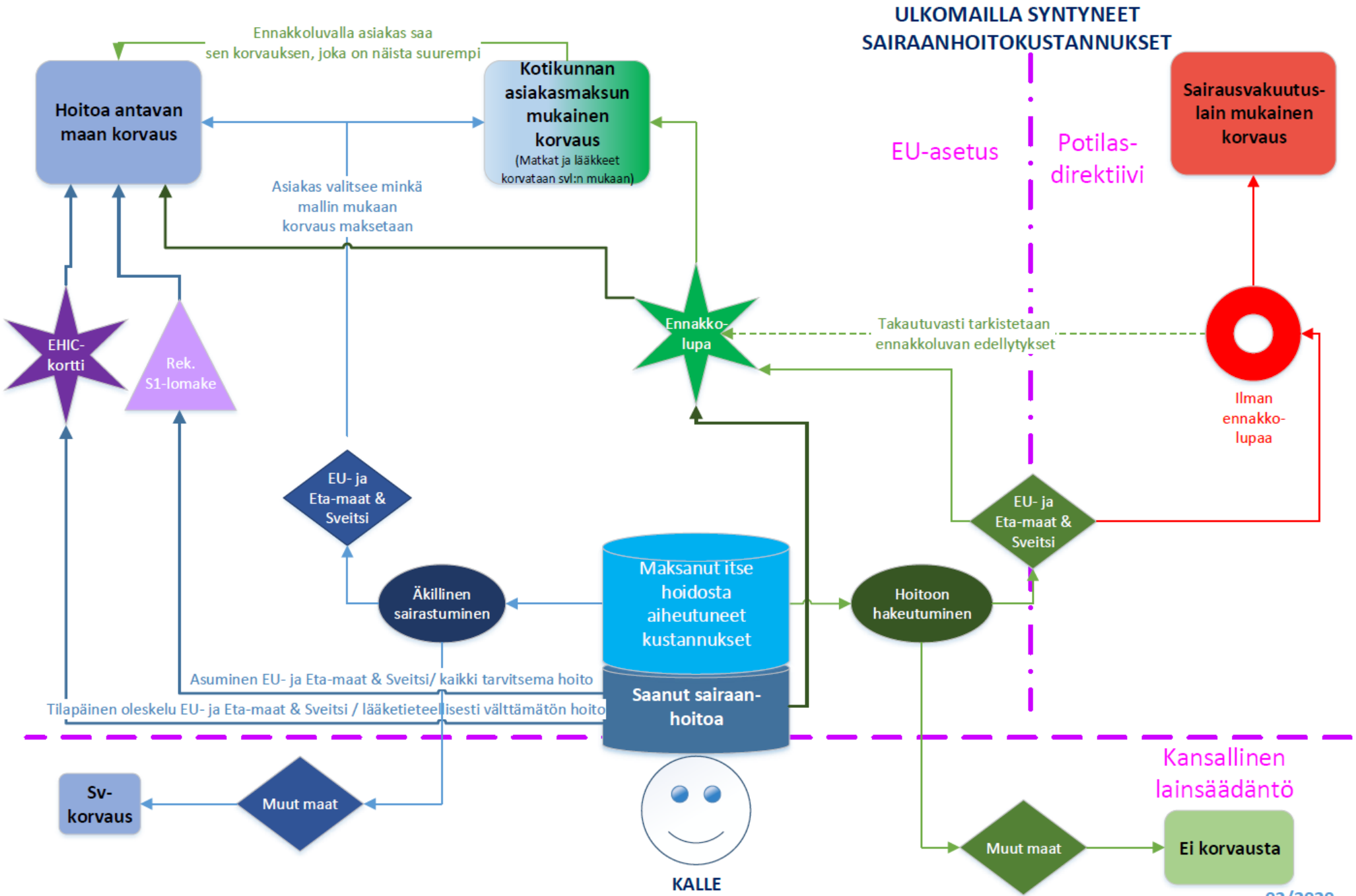
Kela|Fpa

Rajat ylittävä terveydenhuolto pähkinänkuoressa

Rajat ylittävä terveydenhuolto

- Rajat ylittävästä terveydenhuollosta on kyse tilanteissa, joissa
  - henkilö saa tai hänellä syntyy tarve saada terveydenhuoltopalveluita muualta kuin asuinmaastaan tai
  - asuinmaa ei lainsäädännössä määritellyn syyn (mm. työnteko) perusteella ole vastuussa henkilölle asuinmaassa annetun terveydenhuoltopalvelun kustannuksista.

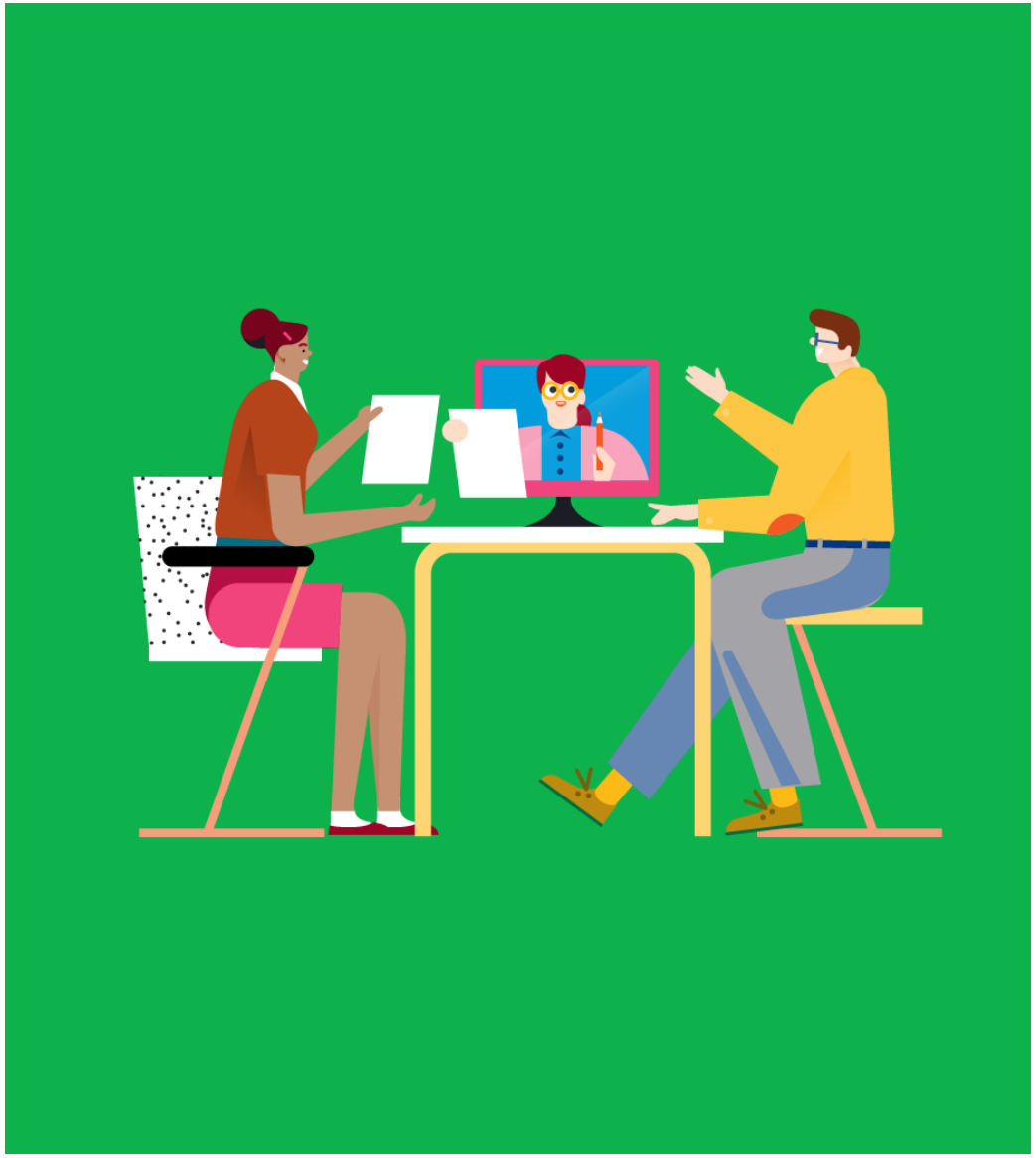
- Kun asiakas tarvitsee tai saa terveyspalveluita ulkomailla hänen tapaukseen voi soveltua kolme eri **rinnakkaista** lainsäädäntökokonaisuutta.
  1. EU:n Koordinaatioasetukset 883/2004 ja 987/2009
  2. Potilasdirektiivi
  3. Pelkkä kansallinen lainsäädäntö = sairausvakuutuslaki


ULKOMAILLA SYNTYNEET
SAIRAANHOITOKUSTANNUKSET
Ennakkoluvalla asiakas saa
sen korvauksen, joka on näista suurempi
Hoitoa antavan maan korvaus
Kotikunnan asiakasmaksun mukainen korvaus
(Matkat ja lääkkeet korvataan svl:n mukaan)
Asiakas valitsee minkä mallin mukaan korvaus maksetaan
EU-asetus
Potilas-direktiivi
Sairausvakuutus-lain mukainen korvaus
EHIC-kortti
Rek. S1-lomake
Ennakko-lupa
Takautuvasti tarkistetaan ennakkoluvan edellytykset
Ilman ennakko-lupaa
EU- ja Eta-maat & Sveitsi
EU- ja Eta-maat & Sveitsi
Äkillinen sairastuminen
Maksanut itse hoidosta aiheutuneet kustannukset
Hoitoon hakeutuminen
Asuminen EU- ja Eta-maat & Sveitsi/ kaikki tarvitsema hoito
Tilapäinen oleskelu EU- ja Eta-maat & Sveitsi / lääketieteellisesti välttämätön hoito
Saanut sairaan-hoitoa
Kansallinen lainsäädäntö
Sv-korvaus
Muut maat
Muut maat
Ei korvausta
KALLE
02/2020

Kelan rajat ylittävän terveydenhuollon etuudet

- Kansainväliset korvaukset
  - 1960-luvulta alkaen
  - EU- ja Eta-maista ja Sveitsistä haettua hoitoa Kela on korvannut jo vuodesta 1998 alkaen → ensin suoraan EUT-tuomioiden ja 1.1.2005 alkaen sairausvakuutuslain nojalla. Potilasdirektiivin voimaantulo ei täten tähän tuonut muutosta.
- Hoito-oikeus sekä valtioiden välisten sairaanhoitokustannusten hallinta
  - EU-lainsäädännön soveltamisesta alkaen → oikeus sairaanhoitoon ja korvaukseen, jos oleskelee tilapäisesti tai muuttaa asumaan toiseen jäsenmaahan. Aiheutuneet kustannukset laskutetaan maiden välillä.
- Valtion korvaus
  - Vuodesta 2008 Kela on korvannut Suomen julkisen terveydenhuollon ylläpitäjille valtion korvausta, jos he ovat antaneet sairaanhoitoa henkilölle, jolla ei ole kotikuntaa Suomessa.
- Ennakkoluvallinen hoitoon hakeutuminen
  - Jos hoitoa ei voida järjestää Suomessa lääketieteellisesti perustellun ajan kuluessa, henkilöllä on oikeus saada EU-asetusten mukainen ennakkolupa toisessa jäsenmaassa annettavaa hoitoa varten. Asiakas maksaa paikallisen asiakasmaksun ja loput aiheutuneista kustannuksista laskutetaan maiden välillä.

Kelan vuoden 2019 tilastoja



Kela|Fpa

1. EU- ja Eta-maissa ja Sveitsissä aiheutuneet sairaanhoitokustannukset ja niistä maksetut korvaukset

	Ratkaisujen lukumäärä kpl			Kustannukset € (asiakkaan itse maksamat)			Myönnetyt korvaukset €		
	2019	**2018**	**2017**	**2019**	**2018**	**2017**	**2019**	**2018**	**2017**
Fysioterapia	48	81	81	10 905,45	21 385,58	16 886,37	2 920,1	3 079,6	2 846,00
Hammaslääkärin palkkiot	4 177	5 828	6 376	1 773 334,44	2 257 354,32	2 277 408,59	203 948,18	281 326,99	305 339,84
Lääkkeet	1 834	1 930	1 796	201 157,96	231 579,47	222 539,49	72 199,15	78 808,46	86 774,32
Lääkärinpalkkiot	1 540	2 086	2 114	492 396,2	707 626,56	548 380,99	68 684,04	88 070,67	85 213,61
Matkat	908	1 135	1 361	351 869,21	244 368,91	310 352,20	154 203,69	89 447,46	106 698,96
Tutkimus ja hoito	2 264	3 187	3 234	182 177,99	390 322,85	224 199,64	52 835,13	74 386,01	72 481,29
Välttämätön hoito	4 300	4 132	7 098	3 070 038,92	2 385 105,27	4 874 782,06	2 411 939,45	1 840 262,33	4 025 266,16

- Taulukossa mainitut kustannukset ovat aiheutuneet joko.
  - Äkillinen sairastuminen tarkoittaa sitä, että hoidon tarve on ilmennyt ulkomailla oleskelun aikana.
  - Omatoiminen hoitoon hakeutuminen tarkoittaa sitä, että asiakas on matkustanut ulkomaille tarkoituksenaan saada siellä hoitoa eikä hänellä ole EU-asetusten mukaista ennakkolupaa.
- Välttämätön hoidon kustannukset liittyvät äkillisen sairastumisen tilanteisiin. Hoitokustannukset on korvattu Suomen julkisen terveydenhuollon asiakasmaksun mukaisesti (laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta).
- Fysioterapia, hammaslääkärin palkkiot, lääkkeet, lääkärinpalkkiot, matkat sekä tutkimus ja hoito voivat liittyä joko äkillisen sairastumisen tai omatoimisen hoitoon hakeutumisen tilanteisiin. Korvaus on maksettu sairausvakuutuslain mukaisesti.
- Ratkaisujen määrä tarkoittaa asiakkaille annettujen päätösten määrää. Yhdessä ratkaisussa eli päätöksessä voi olla yksi tai useampi toimenpide, tutkimus, hoito, lääke tai matka. Kela ei tilastoi henkilömääriä.
- Tilastointi tehdään ratkaisupäivän mukaan. Korvausta on haettava puolen vuoden kuluessa kustannusten maksamisesta. Siten tilastoihin liittyvä hoito on saatettu antaa jo edellisenä vuonna.
- Lisätietoa: kela.fi/sairaanhoito-kansainvalisissa-tilanteissa-jos-sairastut-ulkomailla

Lähde: Kela

2. Top 5 maat: omatoimisen hoitoon hakeutumisen sairaanhoitokustannukset ja korvaukset

Vuonna 2019

Maa	Kustannukset €	Korvaukset €
1. Viro	2 033 000	283 000
2. Espanja	289 000	27 000
3. Unkari	152 000	6 000
4. Saksa	99 000	10 500
5. Belgia	90 000	3 700

Vuonna 2018

Maa	Kustannukset €	Korvaukset €
1. Viro	2 581 000	371 000
2. Saksa	485 000	14 000
3. Espanja	331 000	33 000
4. Unkari	224 000	8000
5. Ruotsi	95 000	2000

Lähde: Kela

- Kustannukset ovat asiakkaalta ulkomailla peritty hinta, josta hän on hakenut korvausta Kelasta.
- Kustannukset ovat aiheutuneet omatoimisesta hoitoon hakeutumisesta ulkomaille eli hoitoon on lähdetty ilman ennakkolupaa.
- Kela korvaa omatoimisen hoitoon hakeutumisen kustannuksia, kun hoito on annettu EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä.
  - Hoitokustannukset korvataan samalla tavalla kuin Suomen yksityisessä terveydenhuollossa annettu hoito.
  - Lääkekustannukset korvataan samalla tavalla kuin Suomessa ostetut lääkkeet.
  - Matkakustannukset korvataan siten kuin asiakas olisi matkustanut kotiosoitettaan lähimpään hoitopaikkaan, jossa olisi saanut tarpeellisen hoidon.
- Tilastointi tehdään ratkaisupäivän mukaan. Korvausta on haettava puolen vuoden kuluessa kustannusten maksamisesta. Siten tilastoihin liittyvä hoito on saatettu antaa jo edellisenä vuonna.
- Valtaosa ulkomailla syntyneiden sairaanhoitokustannusten korvauksista on Virossa annetun hammashoidon korvauksia. Tarkempaa tietoa hoidoista ei ole saatavilla.
- Lisätietoa: kela.fi/sairaanhoito-kansainvalisissa-tilanteissa-hoitoon-hakeutuminen-ulkomaille

Potilasdirektiivin implementoinnin jälkeen asiakkaalle maksetut omatoimisen hoitoon hakeutumisen korvaukset EU- ja Eta-maassa ja Sveitsissä annetusta hoidosta

Vuosi	Ratkaisut	asiakkaiden esittämät kustannukset, euroa	asiakkaille maksetut korvaukset, euroa	asiakkaiden maksettavaksi jääneet kustannukset, euroa
2019	6304	2 930 734,42	349 147,08	2 581 587,34
2018	8280	4 078 398,17	459 757,19	3 618 640,98
2017	8687	3 537 330,32	475 135,90	3 062 194,42
2016	11 431	4 330 791,52	742 387,24	3 588 404,28
2015	9927	3 616 911,60	826 826,56	2 790 085,04
2014	5604	1 870 765,83	ei tietoa, tilastoitunut väärin	ei pysty laskemaan, maksetut korvaukset tilastoituneet väärin
yhteensä	50 233	20 364 931,86	2 853 253,97 (2015-2019)	15 640 912,06 (2015-2019)

Huom! 2014 tiedot tilastoitu manuaalisesti ja tilastodataa on silloin kerätty vain asiakkaalle myönnetyistä korvauksista. ”Myönnetyt korvaukset” sisältävät myös lopulta asiakkaan vastuulle kuuluvat lakisääteiset omavastuut lääke- ja matkakorvauksista.

3. EU- ja Eta-maiden ja Sveitsin ulkopuolella aiheutuneet sairaanhoitokustannukset ja niistä maksetut korvaukset

	Ratkaisujen lukumäärä kpl			Kustannukset € (asiakkaan itse maksamat)			Myönnetyt korvaukset €		
	2019	**2018**	**2017**	**2019**	**2018**	**2017**	**2019**	**2018**	**2017**
Fysioterapia	34	29	63	11 661,6	6724,73	33 901,24	637,99	607,00	2202,98
Hammaslääkärin palkkiot	48	96	94	23 749,14	55 187,42	39 237,31	2 112, 97	4528,93	4542,39
Lääkkeet	424	532	860	56 784,64	63 898,64	65 803,78	9 837, 24	9528,05	12 880,12
Lääkärinpalkkiot	1 078	1141	2436	689 657,86	547 656,68	1 609 308,97	65 627,73	59 174,57	125 430,29
Matkat	63	98	82	125 282,87	14 391,24	59 382,20	0	0	4669,65
Tutkimus ja hoito	744	691	1532	478 254,6	371 289,22	1 344 983,98	34 462,51	29 520,98	94 738,50

Lähde: Kela

- Kustannukset ovat aiheutuneet äkillisestä sairastumisesta.
  - Äkillinen sairastuminen tarkoittaa sitä, että hoidon tarve on ilmennyt ulkomailla oleskelun aikana.
- Korvaus on maksettu sairausvakuutuslain mukaisesti.
- Ratkaisujen määrä tarkoittaa asiakkaille annettujen päätösten määrää. Yhdessä ratkaisussa eli päätöksessä voi olla yksi tai useampi toimenpide, tutkimus, hoito, lääke tai matka. Kela ei tilastoi henkilömääriä.
- Tilastointi tehdään ratkaisupäivän mukaan. Korvausta on haettava puolen vuoden kuluessa kustannusten maksamisesta. Siten tilastoihin liittyvä hoito on saatettu antaa jo edellisenä vuonna.
- Lisätietoa: kela.fi/sairaanhoito-kansainvalisissa-tilanteissa-jos-sairastut-ulkomailla

4. Top 5 maat: EU- ja Eta-maiden ja Sveitsin ulkopuolella aiheutuneet sairaanhoitokustannukset ja niistä maksetut korvaukset

Vuonna 2019

Maa	Asiakkaan itse maksamat kustannukset (€)	Korvaukset (€)
1. Thaimaa	1 296 000	40 000
2. USA	991 000	13 000
3. Turkki	330 000	15 000
4. Peru	97 000	4 000
5. Venäjä	82 000	3 000

Vuonna 2018

Maa	Asiakkaan itse maksamat kustannukset (€)	Korvaukset (€)
1. Thaimaa	683 000	36 000
2. USA	668 000	10 000
3. Turkki	217 000	13 000
4. Kiina	204 000	4 300
5.Dominikaaninen tasavalta	68 000	3 000

Lähde: Kela

Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste

Kela

5. Suomesta annetut ennakkoluvat EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä annettavaa hoitoa varten sekä tietoja kustannuksista

Vuosi	Ratkaisujen lkm	Myönnetyt lkm	Evätyt lkm	Jätetty tutkimatta lkm	Sairaanhoitopiirit maksaneet ennakkoluvan mukaisesta hoidosta, € *
2019	176	102	69	5	659 419
2018	215	103	104	8	468 966
2017	200	106	82	12	213 332
2016	246	126	113	7	510 160
2015	197	98	97	2	567 239

Lähde: Kela

- Kela voi myöntää tiettyjen ehtojen täyttyessä ennakkoluvan EU-, Eta-valtioissa tai Sveitsissä annettavaa hoitoa varten. EU-maiden ulkopuolelle ennakkolupia ei myönnetä.
- Kela myöntää ennakkoluvan julkisen terveydenhuollon lausunnon mukaisesti.
- Kun potilas saa hoitoa ulkomailla ennakkoluvan perusteella, hoidonantajamaa laskuttaa hoidon todelliset kustannukset Kelalta ja perii potilaalta asiakasmaksun. Kela maksaa kustannukset ja laskuttaa ne edelleen julkiselta terveydenhuollolta.
- Hoitojen hinnat voivat vaihdella suuresti: yksittäinen hoito voi maksaa 100-100 000 euroa. Näin ollen euromäärätkin ovat riippuvaisia siitä, millaisia hoitoja milloinkin on annettu.
- Ennakkolupia on myönnetty pääasiassa raskauden ja synnytyksen, silmätautien sekä syöpätautien hoitoon. Eniten ennakkolupia on myönnetty Viroon, toiseksi eniten Ruotsiin
- Lisätietoa: kela.fi/sairaanhoito-kansainvalisissa-tilanteissa-hoitoon-hakeutuminen-ulkomaille

*Kyseessä on vuosi, jolloin julkinen terveydenhuolto on maksanut Kelalle kustannuksia ennakkoluvan mukaisesta hoidosta. Suomessa asuva potilas on saanut hoidon ulkomailla jo aiemmin, jopa edellisenä vuonna.

7. Valtion korvaus hoitokustannuksista ja kiireellisten sosiaalipalvelujen kustannuksista

Vuosi	Laskujen lkm	Korvaukset €
2019	25 644	20,63 M€
2018	23 898	19,59 M€
2017	27 663	21,04 M€
2016	21 340	17,82 M€
2015	22 744	16,57 M€

Lähde: Kela

- Valtion korvauksen tarkoituksena on korvata valtion varoista
  - hoitokustannuksia julkiselle terveydenhuollolle, kun se on antanut hoitoa henkilölle, jolla 1) ei ole kotikuntaa Suomessa tai 2) jolla on kotikunta Suomessa, mutta jonka sairaanhoidon kustannuksista vastaa toinen EU- tai Eta-maa tai Sveitsi
  - kiireellisten sosiaalipalvelujen kustannuksia kunnille, kun ne ovat myöntäneet kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneelle henkilölle ruokaa, lääkkeitä tai hätämajoitusta
- Kela maksaa valtion korvauksen neljä kertaa vuodessa hakemusten perusteella.
- Lisätietoa: kela.fi/yhteistyokumppanit-hoitokustannusten-valtion-korvaus

8. Suomen ja toisten EU- ja Eta-valtioiden ja Sveitsin välisten sairaanhoitokustannusten velat ja saatavat

Vuosi	Suomen lähettämät laskut, lkm	Saadut korvaukset M€	Suomeen saapuneet laskut, lkm	Maksetut korvaukset M€
2019	10 690	9,49 M€	40 192	24,33 M€
2018	9 934	10,08 M€	35 685	18,08 M€
2017	8831	4,79 M€	30 754	8,85 M€
2016	7 173	6,00 M€	33 193	13,45 M€
2015	7 080	3,74 M€	24 270	16,67 M€

Lähde: Kela

- Taulukossa on kustannukset, joita EU- ja Eta-valtiot ja Sveitsi laskuttavat henkilöille annetusta sairaanhoidosta. Kustannuksiin sisältyvät 1) todelliset sairaanhoidon kustannukset ja 2) kiinteämääräiset summat (jotka ovat laskennallisia kustannuksia).
- Kiinteämääräisiä summia voidaan laskuttaa ulkomailla pysyvästi asuvasta henkilöstä, jonka sairaanhoitokustannuksista vastaa muu kuin asuinvaltio. Esim. Espanjassa asuva suomalaiseläkeläinen, joka saa eläkettä vain Suomesta ja on muuttanut väestökirjansa pysyvästi Espanjaan. Suomi maksaa Espanjalle tämän eläkeläisen sairaanhoidosta korvauksia XX€/kk/hlö.
- Hoitokustannusten korvaukset maksetaan suoraan valtioiden välillä. Potilas maksaa paikallisen asiakasmaksun, mutta ei hoidon todellisia kustannuksia.
- Kustannusten laskut liikkuvat eri aikaan, kuin varsinainen hoito on annettu. Potilas on voinut saada hoidon jo useita vuosia aiemmin.
- Lisätietoa: kela.fi/sairaanhoito-kansainvalisissa-tilanteissa-kuka-maksaa-hoitosi

9. Kelan myöntämän eurooppalaisen sairaanhoitokortin (EHIC) määrät

Vuosi	Eurooppalaisten sairaanhoitokorttien lkm
2019	2 078 088
2018	1 977 781
2017	1 869 780
2016	1 755 847
2015	1 578 400



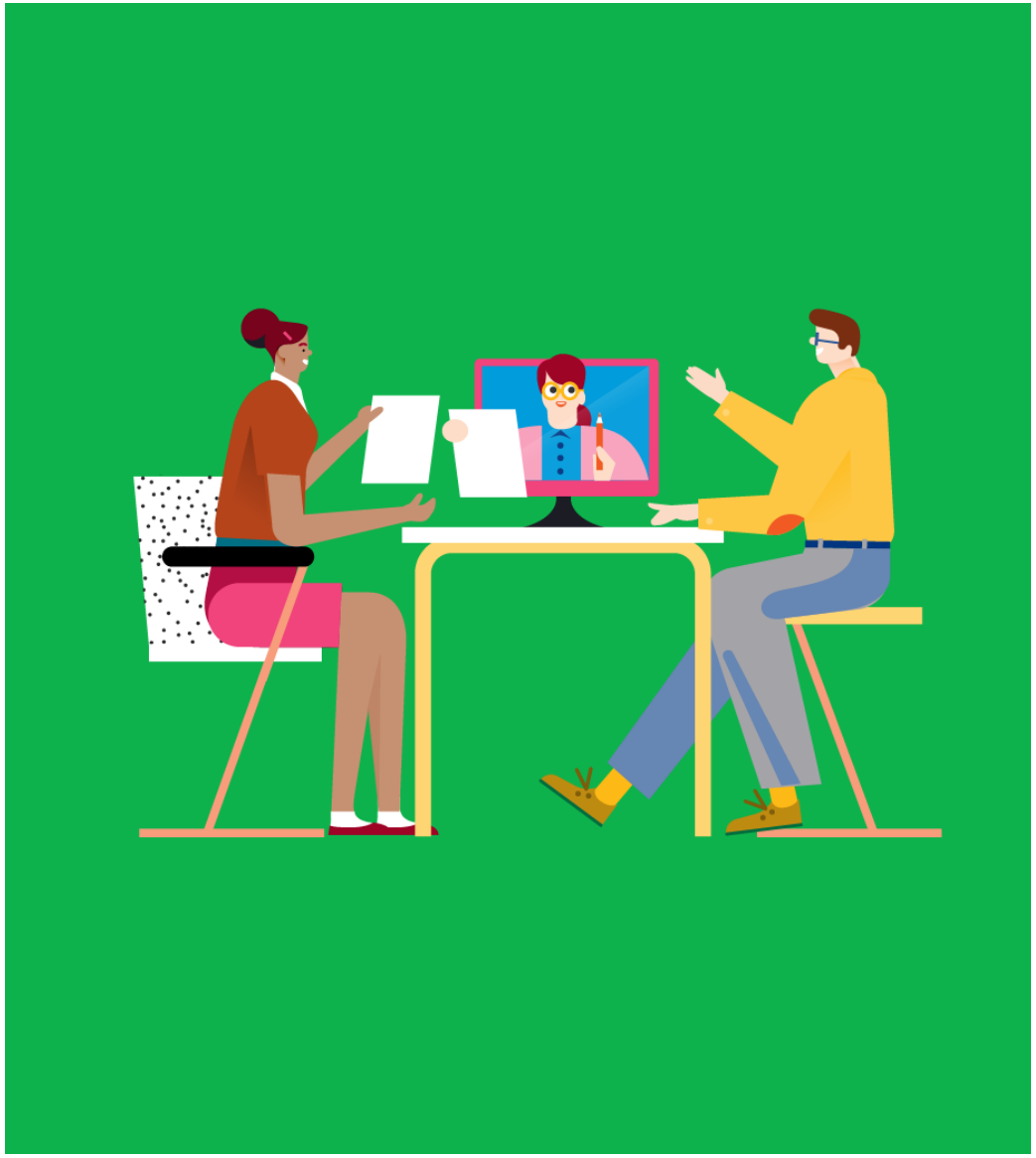
Lähde: Kela

- Kela myöntää eurooppalaisen sairaanhoitokortin henkilöille, jotka ovat sairausvakuutettuja Suomessa, tai joiden hoidon kustannuksista Suomi vastaa.
- Kortti haetaan Kelasta ja se on voimassa kaksi vuotta kerrallaan. Mikäli kortin myöntämisperusteet täyttyvät, uusi kortti postitetaan automaattisesti, kun sen on kerran tilannut.
- Kortilla saa lääketieteellisesti välttämätöntä hoitoa EU-, Eta-maissa ja Sveitsissä tilapäisen oleskelun, esimerkiksi matkan aikana. Hoito maksaa potilaalle paikallisen asiakasmaksun verran.
- Lisätietoa: kela.fi/eurooppalainen-sairaanhoitokortti

Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste

Kela

Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspisteen tilastoja



Kela|Fpa

Mikä on rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste?

- Perustettu 2014, sijoitettu Kelaan (ulkopuolinen rahoitus). Töissä 3,5 henkilöä.
- Yhteyspisteen tehtävät ovat lakisääteisiä, taustalla
  - Laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta
  - Potilasdirektiivi

- Yhteyspisteen tehtävänä on koota, tuottaa ja jakaa tietoa mm.
  - Terveyspalveluiden käyttämisestä Suomessa ja ulkomailla
  - Kustannusten korvaamisesta
  - Hoitokäytännöistä ja hoitoon hakeutumiseen liittyvistä menettelyistä
  - Hoidon laatu- ja turvallisuusvaatimuksista ja potilaan oikeusturvasta

- Jokaisessa EU- ja Eta-maassa on yhteyspiste.

Kuinka palvelemme: tietoa ja neuvontaa

- Pääkanavana on verkkopalvelu: EU-terveydenhoito.fi
  - Sivusto on suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, pohjoissaameksi ja viittomakielellä (suomalainen, suomenruotsalainen)
  - Yhteyspiste omistaa verkkopalvelun. Sitä ylläpidetään yhteistyössä STM:n, THL:n ja Kelan kanssa.
  - Nimi muuttui 12/2019 ja oli aikaisemmin ”hoitopaikanvalinta.fi”

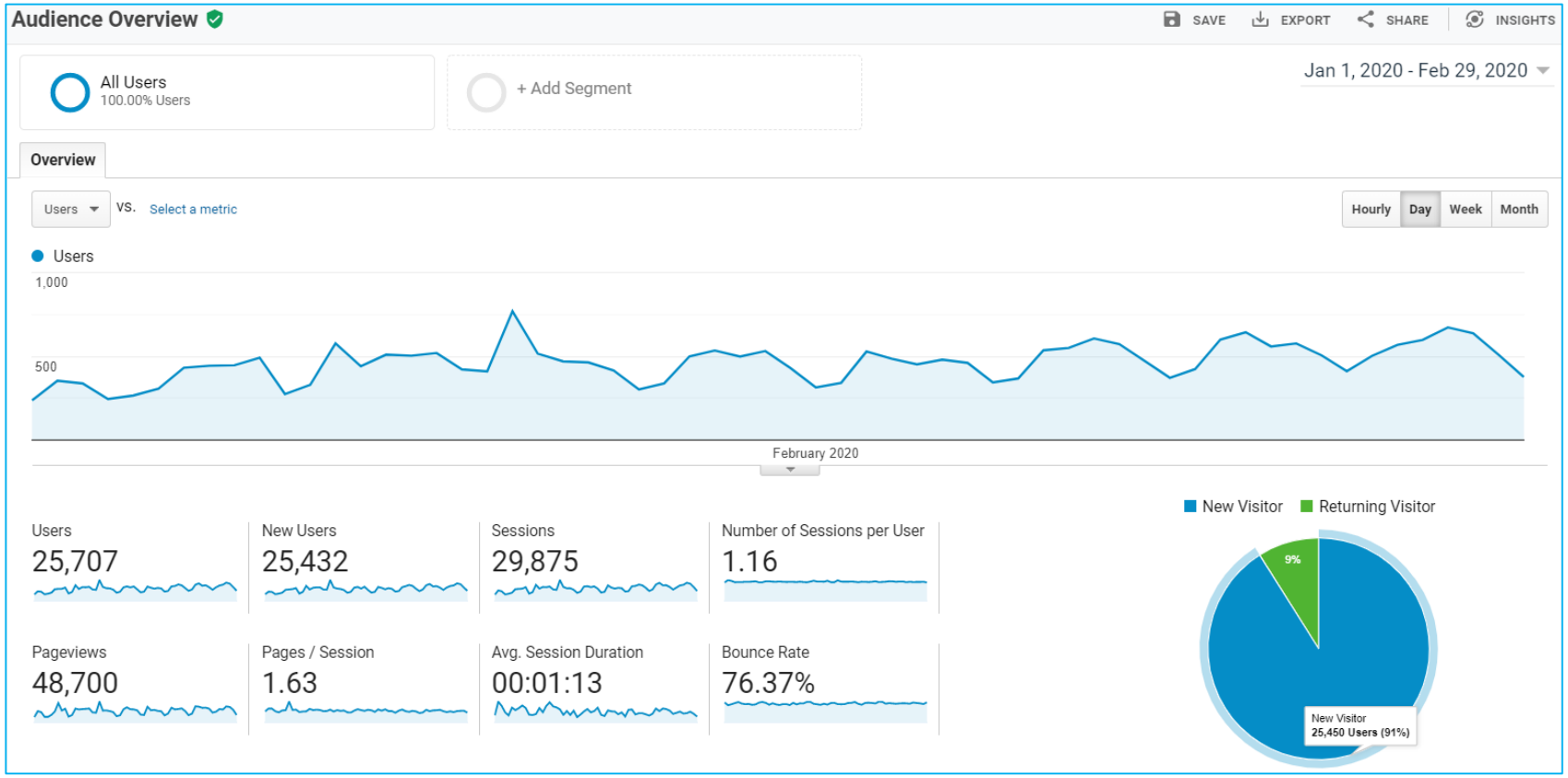
- Sähköposti-asiakaspalvelu: yhteyspiste@kela.fi

- Viestimme sosiaalisessa mediassa, mutta emme suoraan palvele asiakkaita.
  - Twitter @rajayhteyspiste
  - Facebook: www.facebook.com/rajayhteyspiste

Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste

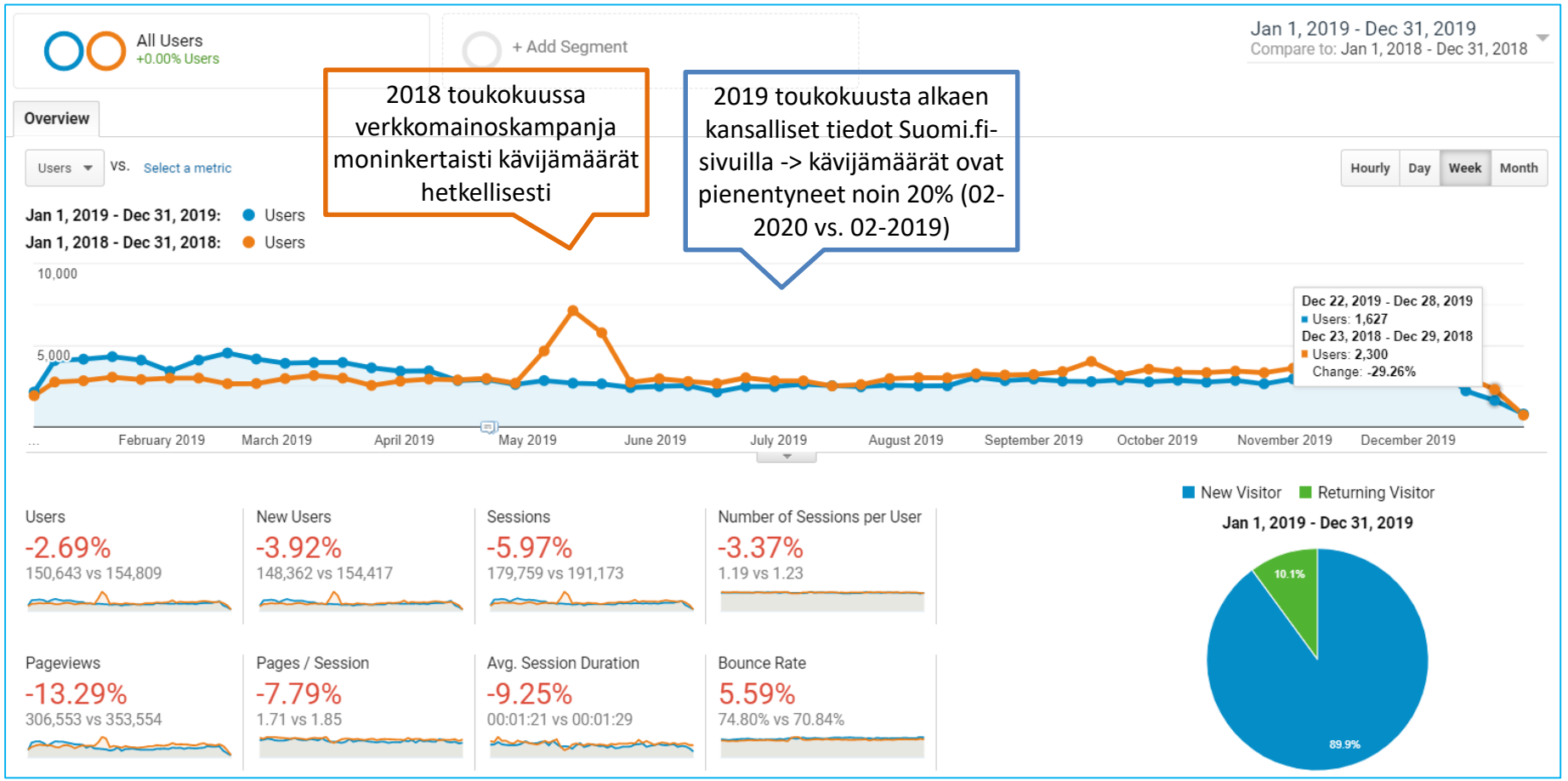
EU-terveydenhoito.fi:
Kävijämäärät tammi-helmikuussa 2020

- Sivustolla yksittäisiä **kävijöitä** tammi-helmikuussa 2020: 25,707 / noin 12.500 kuukaudessa / 3,000 viikossa / arkipäivisin 500, viikonloppuisin 300 päivässä.
- Sivustolla **vierailuja** tammi-helmikuussa 2020: 29,875 / noin 15,000 kuukaudessa / 3,750 viikossa / arkipäivisin 600, viikonloppuisin 350 päivässä.
- Vilkkainta ma-ke-to, hiljaisin lauantai.



EU-terveydenhoito.fi: Kävijämäärät 2019 vs. 2018

- Kävijöitä tammi-joulukuussa 2019: 150,643 vs. 2018: 154,809 / -2.69%
- Vierailuja tammi-joulukuussa 2019: 179,759 vs. 2018: 191,173 / -5.97%
- Huom. kansallista valinnanvapautta koskevat tiedot siirrettiin Suomi.fi-sivustolle 05-2019 → noin 20% pudotus kävijämäärissä (02-2020 vs. 02-2019)



EU-terveydenhoito.fi:
Luetuimmat sivut TOP10 2019

Top10 aiheet tammi-huhtikuussa 2019 (kansalliset tiedot mukana):

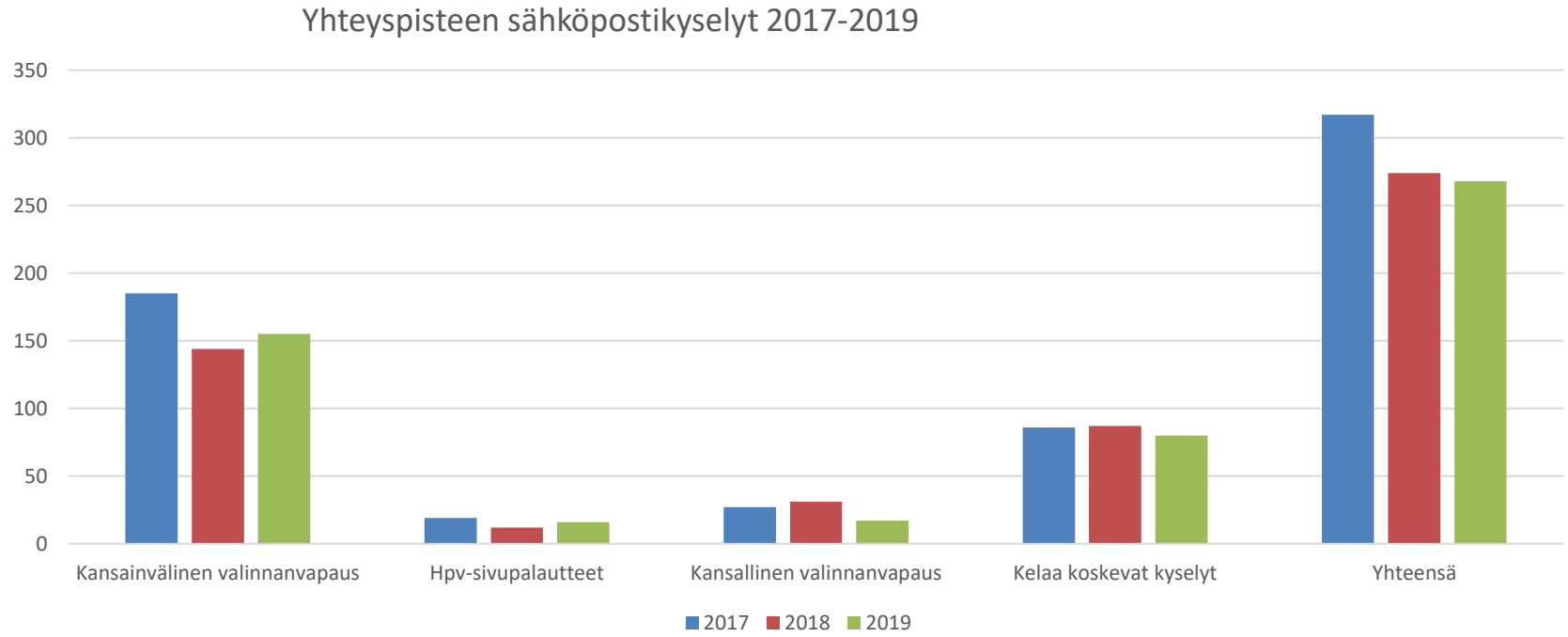
- Terveysasema
- Lomake terveysaseman vaihtamiseen
- Sairaalan valinta
- Lääkkeiden vienti ulkomaille
- Hoidon kustannukset Suomessa
- Usein kysytyt kysymykset
- Eurooppalainen sairaanhoitokortti
- Lääkkeiden ostaminen ulkomailta
- Maakohtaiset tiedot terveyspalveluista
  - Thaimaa, Espanja ja Viro
- Suomen terveydenhuoltojärjestelmä

Top10 aiheet touko-joulukuussa:

- Julkinen terveydenhuolto
- Lääkkeiden vienti ulkomaille
- Hoidon kustannukset julkisessa terveydenhuollossa
- Hoidon kustannukset Suomessa / Costs of treatment in Finland
- Terveyspalvelut ulkomailla
- Lääkkeiden ostaminen ulkomailta
- Hoitosuunnitelma
- Maakohtaiset tiedot terveyspalveluista
  - Viro, Espanja, Thaimaa
- Usein kysyttyä: Hoito Suomessa
- Yksityisen terveydenhuollon hintatietoja

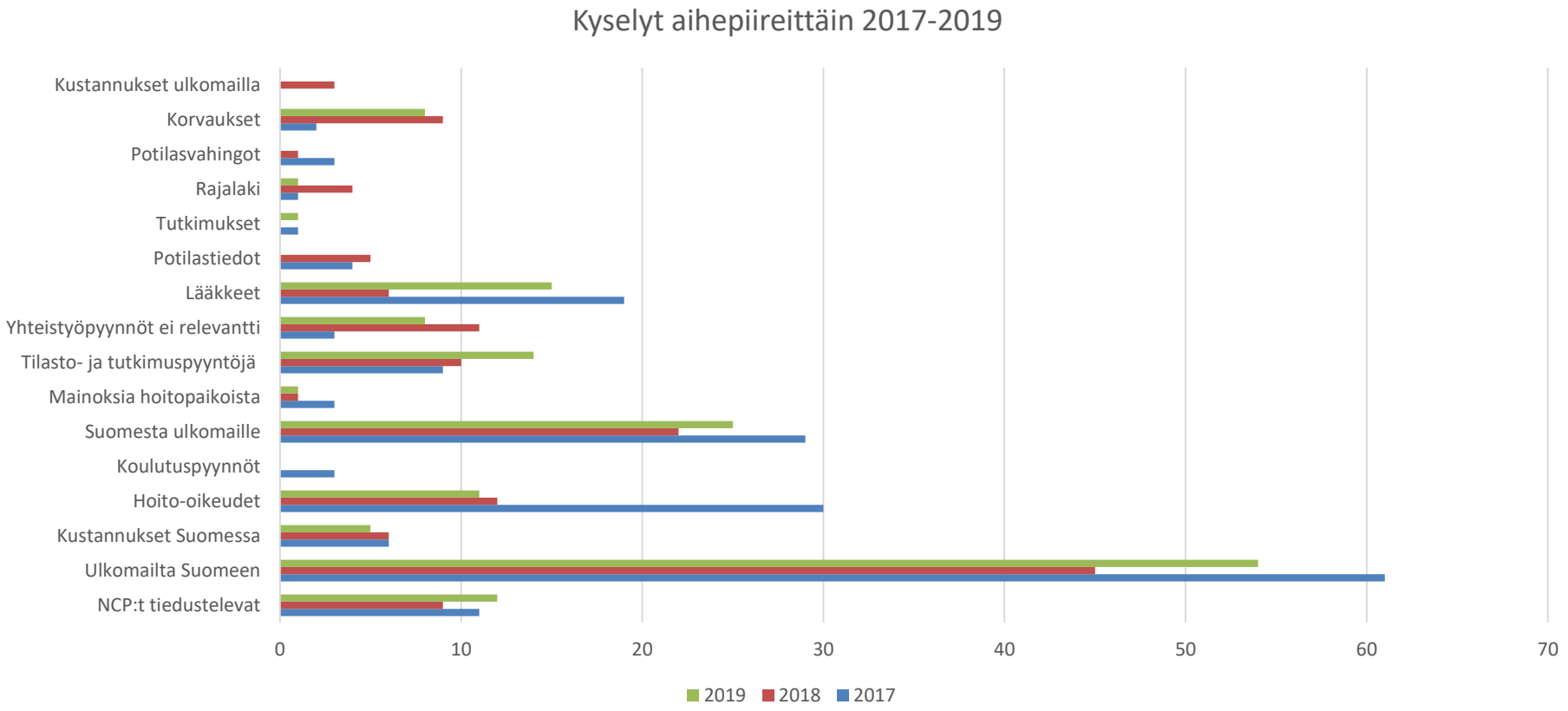
Asiakaspalvelu sähköpostitse

- Yhteyspiste vastaa vuosittain n. 300 sähköpostitiedusteluun. Kyselyjen määrä on ollut laskussa 2017-2019 (-15 %)
  - 30 % kyselyistä koskee Kelan etuuksia, eli ei kuulu yhteyspisteen vastuulle
  - Osin laskua selittää kansallisten tietojen siirto Suomi.fi-sivustolle toukokuussa 2019, jonka jälkeen kansalliseen valinnanvapauteen liittyviä kysymyksiä ei ole tullut. (esim. vuonna 2018 kyselyistä 11 % koski kansallista valinnanvapautta)
  - Kansainväliseen valinnanvapauteen liittyvien kyselyjen määrä kasvoi n. 8 % 2018-2019
  - Yhteyspiste on tehnyt paljon työtä EU-terveydenhoito.fi-verkkopalvelun selkeyttämiseksi. Selkeät sisällöt voivat osaltaan selittää yhteydenottojen vähenemistä välillä 2017-2019



Asiakaspalvelu sähköpostitse: aihepiirit

- 2019 suosituimmat aiheet: ulkomailta Suomeen hoitoon (35 %), Suomesta ulkomaille hoitoon (16 %), lääkkeet (10 %), tilasto- ja tutkimuspyynnöt (9 %) ja muiden yhteyspisteiden selvityspyynnöt (8 %).
- Vuoteen 2018 verrattuna nousussa olivat lääkkeet, Suomesta ulkomaille ja ulkomailta Suomeen, sekä muiden yhteyspisteiden pyynnöt.
- Myös Brexit on kiinnostanut etenkin vuonna 2020, mutta sille ei ole omaa tilastoluokkaa. Aihepiirien tilastointi uudistuu vuonna 2020 SDG-asetuksen myötä, jolloin kaikkien maiden yhteyspisteet tilastoivat kyselyjä yhdenmukaisesti.



Marika Lahtivirta
Etuuspäällikkö / Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspisteen päällikkö
Rajat ylittävän terveydenhuollon ryhmä
Kansainvälisten asioiden osaamiskeskus
Kelan Lakiyksikkö

Kela|Fpa