

Suomen Lääkäriliiton ohje jäsenilleen

LÄÄKÄREITÄ JA LÄÄKÄRINPALVELUJA KOSKEVAT MARKKINOINTIOHJEET

Hyväksytty Lääkäriliiton hallituksessa 13.6.2002, muutokset hyväksytty 12.6.2006 ja 4.6.2009.

Ohjeiden tarkoitus

Ohjeiden tarkoituksena on ohjata lääkärinpalvelujen markkinointia siten, että lääkärinammattista, lääkäristä ja hänen antamistaan palveluista annetaan asiallinen kuva. Ilmoituksen sisällön perusteella tulee palvelujen hakijan voida päättää, vastaavatko tarjotut palvelut hänen tarpeitaan. Ohjeiden tarkoituksena on myös ylläpitää kollegiaalista henkeä ja painottaa ammattitoverien huomioon ottamista markkinoinnin yhteydessä.

Markkinointiohjeiden soveltaminen

Markkinointiohjeet koskevat kaikkia niitä lääkäreitä, jotka harjoittavat lääkärinammattia elinkeinona, sekä laitoksia ja yrityksiä, joissa lääkärinpalveluja annetaan tai välitetään. Ohjeet koskevat myös sellaisten perinteisestä vastaanottotoiminnasta poikkeavien etäpalvelujen markkinointia, joissa käytetään hyväksi sähköistä tiedonsiirtoa (virtuaalisairaalat, verkkolääkärit).

Markkinointiohjeita sovelletaan riippumatta siitä, mitä tiedotusvälinettä markkinoinnissa kulloinkin käytetään.

Ohjeita sovelletaan myös silloin kun lääkäri käyttää tai antaa käyttää ammattiaan, oppiarvoaan tai asemaansa muussa kuin lääkärintoimintaa koskevassa markkinoinnissa.

Palvelun tuottaja

Palvelun tuottajan tulee olla selkeästi tunnistettavissa kaikessa markkinoinnissa. Palvelupisteessä tulee olla tieto vastaavasta lääkäristä ja hänen yhteystietonsa.

Kansainvälisessä markkinoinnissa tulee ilmoituksen sisältää myös tieto tahosta, joka on myöntänyt lääkärille oikeuden harjoittaa lääkärinammattia ja/tai ylläpitää lääkärinpalveluja tuottavaa laitosta. Internet-ilmoitukseen on liitettävä linkki lääkärin ammatinharjoittamista koskevaan kansalliseen säännöstyön ja muussa markkinoinnissa tieto siitä, mistä kyseinen säännöstö on saatavissa.

Markkinoinnin sisältö

Markkinoinnin on oltava totuudenmukaista, asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää.

Markkinoinnin on annettava oikea kuva tarjottavan palvelun merkityksestä. Lääkärin eettisten ohjeiden mukaisesti tarjottujen palvelujen tulee olla lääketieteellisen tiedon ja kokemuksen perusteella tehokkaita ja tarkoituksenmukaisia.

Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottoaikasta, -ajasta tai ajanvarausmahdollisuudesta. Telelääketieteellisiä palveluita markkinoitaessa on ilmoitukseen liitettävä tieto myös sähköpostiosoitteista ja arvioituista vastausajoista.

Ilmoitus voi sisältää myös tietoja käytettävissä olevista hoitomuodoista, jos ne ovat yleisesti hyväksytyjä ja perustuvat tutkimukseen ja lääketieteelliseen kokemukseen. Markkinoinnissa ei tule käyttää sellaisia käsitteitä tai nimikkeitä, joita ei kohtuudella voida edellyttää ymmärrettävän, eikä esittää viitauksia sellaisiin menetelmiin, laitteisiin tai tuotteisiin, joiden käytön arviointi edellyttää lääkärin ammattitaitoa. Mikäli markkinoinnissa halutaan tuoda esiin, että kysymyksessä on uusi laitteisto, voidaan tämä mainita. Tällöin uuden kriteeri on se, että laitteisto on alle vuoden ikäinen. Tutkimus- ja hoitomenetelmiä on kuvattava niin, että asiakas voi niiden pohjalta tehdä päätöksensä.

Avoin tai peitelty vertailu toisiin palvelun tuottajiin on kiellettyä. Palvelun laadun ilmoittaminen on kuitenkin sallittua silloin, kun se perustuu ulkopuolisen tahon arvioimiin objektiivisiin kriteereihin. Tällöin markkinoinnissa olisi tuotava esiin laadun arvioinnin suorittanut taho ja perusteet. Standardien ja laatumerkkien esiintuominen on sallittua. Potilaalle annettavan informaation on oltava sellaista, että potilaalle ei synny vääriä mielikuvia tai epärealistisia odotuksia hoidon tulosten suhteen ja siksi takuita hoitojen onnistumisesta ei tule antaa. Ilmoitus voi kuitenkin sisältää tietoa käytetyistä laadunvarmenusmenetelmistä.

Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla. Markkinoinnista on myös selkeästi käytävä ilmi, mitä hinta pitää sisällään. Jos toimenpiteille on erilaisia hintoja tai niitä ei voida täsmällisesti ilmoittaa, voidaan käyttää alkaen -hintoja. Näitä ei voida kuitenkaan käyttää harhaanjohtavasti, esimerkiksi ns. houkutus hintoina siten, etteivät ne kuvasta lainkaan todellisia toimenpiteestä tyypillisemmin perittäviä hintoja. Hinnoista ilmoitettaessa palvelusta on aina esitettävä sen kokonaishinta. Tämän lisäksi voi esittää mainintoja esimerkiksi Kelan palautusosuudesta tai muista hintoihin vaikuttavista seikoista. Mikäli palveluntuottaja haluaa tuoda esiin erilaisia maksutapoja, esim. luottomahdollisuuden käyttöä, sellainen ei saa olla markkinoinnissa hallitsevassa asemassa. Lääkärin ei tule esitellä, myydä tai muutenkaan vaikuttaa potilaan ratkaisuun luottomahdollisuuksien käytön osalta.

Erilaisten kylkiäisten tai muiden lisätujen liittäminen tarjottuihin lääkärinpalveluihin on kiellettyä. Mikäli potilaan käyttämä maksuväline esim. luottokortti kerryttää piste-etuuksia tai muita hyvityksiä tällaisen maksuvälineen käyttö on sallittua terveyspalveluita ostettaessa. Maksuväline, etukortti ja niistä potilaalle mahdollisesti kertyvät hyvitykset eivät kuitenkaan saa olla terveyspalveluita markkinoitaessa hallitsevassa asemassa eivätkä ne saa muodostaa erityistä houkutinta palvelujen käytölle.

Potilaan käyttö markkinoinnissa

Potilaan nimeä, kuvaa tai muita yksilöitävissä olevia tietoja ei tule käyttää markkinoinnissa ilman potilaan lupaa.

Palveluntuottajien lehdissä voidaan esittää potilaita ja heidän kokemuksiaan kuvaavia artikkeleita potilaiden luvalla. Artikkeleilla ei saa luoda tarpeetonta terveydenhuoltopalvelujen kysyntää ja niiden tulee sisällöltään olla asianmukaisia. Artikkeleiden tulee kuvata yleisesti hyväksytyjä ja tutkimukseen sekä lääketieteelliseen kokemukseen perustuvia hoitomuotoja.

Lääkäripalvelujen markkinoinnissa potilaalle ei tule tarjota maksua, palveluita tai muuta hyvitystä.

Kohdennettu markkinointi

Terveyspalvelujen markkinointia ei tule kohdentaa alle 15-vuotiaille lapsille. Markkinointi ei saa asettaa vanhempien päätösvaltaa kyseenalaiseksi eikä se saa antaa lapselle väärää kuvaa ja käsitystä hänen toimivallastaan. Suggestiivista markkinointia on vältettävä ja markkinoinnissa on muutoinkin noudatettava erityistä varovaisuutta, jos sen kohteena ovat nuoret tai terveydenhuollosta erityisesti riippuvaiset potilasryhmät.

Markkinoinnissa käytettävät nimitykset

Lääkäri voi ilmoituksissaan käyttää vain sellaisia hänelle kuuluvia yleisesti hyväksytyjä oppiarvoja, oikeuksia tai pätevyyskatsauksia ja virka-asemaan liittyviä nimityksiä, jotka liittyvät siihen toimintaan, jota ilmoittaminen koskee. Sellaisten nimikkeiden käyttäminen, jotka eivät liity ilmoituksessa tarkoitetun ammatin harjoittamiseen, ei ole sallittua. Tämä koskee myös virka- tai muuta palvelussuhdetta kuvaavien nimikkeiden käyttämistä.

Erikoistuva lääkäri

Kun erikoistuva lääkäri ryhtyy pitämään erikoisalalan vastaanottoa, on ilmoituksesta käytävä ilmi, että hän on vasta erikoistumassa. Ehtona on, että hänet on rekisteröity yliopistossa alan erikoistumiskoulutusohjelmaan. Lisäksi hänellä tulee olla vähintään kahden vuoden koulutus kyseisellä erikoisalalla.

Ilmoittaminen lääkäriammattiin kuulumattomasta toiminnasta

Lääkärintoimintaa harjoittavan laitoksen ei tule mainostaa lääkäriammattin harjoittamiseen kuulumattomia palveluja eikä tuotteita. Lääkäriammattin harjoittamiseen kuulumattomasta toiminnasta ilmoittamisen tulee tapahtua erillään lääkärintoimintaa koskevasta markkinoinnista.

Lääkäriammattin, oppiarvojen ja aseman esiintuomisen esim. vaali-ilmoittelussa tulee tapahtua asiallisesti ja ammattikunnan arvonn mukaisella tavalla.

Lääkäriammattia, oppiarvoja tai asemaa voidaan käyttää markkinoitaessa lääkäriammattin omaa kirjallista tai taiteellista tuotetta. Muussa lääkäriammattin liittymättömässä markkinoinnissa niitä voi käyttää vain siinä tapauksessa, että kyseessä on keksintö, jonka syntyyn kyseinen lääkäri on oleellisesti vaikuttanut. Tällöin keksinnön merkityksen tulee olla luotettavasti toteen näytetty.

Nimetön ilmoittelu

Koska potilaan luottamus lääkäriin perustuu tämän henkilöön, ei nimetön markkinointi ole sallittua. Lääkärien yhteisvastaanottoa koskevassa ilmoittamisessa lääkärien nimien luetteleminen ei kuitenkaan ole välttämätöntä.

Lääkäriliittoon kuuluminen

Suomen Lääkäriliiton jäsenet ovat sitoutuneet noudattamaan eettisiä, kollegiaalisuus-, markkinointi- ja muita liiton ohjeita. Tällä tiedolla voi olla yleisölle merkitystä, ja on suositeltavaa, että lääkäri tuo ilmi jäsenyytensä myös markkinoinnin yhteydessä ilmaisulla: ”Suomen Lääkäriliiton jäsen”.

Liiton jäsenillä on myös oikeus käyttää markkinoinnissaan Lääkäriliiton logoa.

Markkinointitoiminnan valvonta

Jokaisen lääkärin on oman asemansa osalta ja vastaavan lääkärin palveluja tuottavan yhteisön osalta huolehdittava siitä, että markkinointi on ohjeiden mukaista.

Lääkärien markkinointia valvoo Lääkäripalvelujen markkinoinnin valvontalautakunta. Lääkäriliiton paikallis- ja alaosastot valvovat markkinointia paikallis- ja erikoisalakohtaisesti. Valvontalautakunnan tehtävänä on ottaa kantaa epäselviin tai tulkinnanvaraisiin kysymyksiin ja antaa markkinointia koskevia ohjeita opastaen markkinointityötä tekeviä oikeaan markkinointitapaan.

Mikäli valvontalautakunta on antanut huomautuksen markkinointiohjeiden vastaisesta toiminnasta ilman, että markkinoinnissa kuitenkaan tapahtuu riittävää muutosta, voi valvontalautakunta sen jälkeen harkita myös asian tekemistä julkiseksi. Julkistamisesta ja sen muodosta päättää liiton hallitus.

Mikäli ohjeiden vastainen markkinointi ei valvontalautakunnan toimenpitein korjaannu, tai jos valvontalautakunta pitää ohjeiden vastaista toimintaa muutoin vakavana, on valvontalautakunnan tehtävänä saattaa asia Lääkäriliiton luottamusneuvoston käsittelyyn. Luottamusneuvosto voi antaa liiton jäsenelle kirjallisen varoituksen, josta on ilmoitettava liiton hallitukselle. Ohjeiden vastainen toiminta voidaan myös saattaa Lääkäriliiton hallituksen käsittelyyn. Hallituksella on rankaisukeinoinaan julkisen varoituksen antaminen ja jäsenen erottaminen liitosta.