



Kela|Fpa[®]

Kelan palvelut uudistuvat ja kehittyvät jatkuvasti

Yhteiselle asiakkaallemme se tarkoittaa helpompia ja nopeampia tapoja hoitaa Kela-asiansa.

Sisällysluettelo

Diat

- [Yhteinen asiakas](#).....3–6
- [Verkkopalvelut: helposti ja nopeasti](#).....7–10
- [Puhelinpalvelussa asia hoituu alusta loppuun](#).....11–15
- [Ajanvarauksella monimutkaiset asiat kuntoon](#).....16–17
- [Henkilökohtaisesti palvelupisteessä ja asiointipisteessä](#).....18–20
- [Palveluita erityistä tukea tarvitseville](#).....21–23
- [Tunnetko myös nämä Kelan palvelut](#).....24–25
- [Yhteiselle asiakkaalle helpompia ja nopeampia tapoja hoitaa Kela-asiat](#).....26–28

Yhteinen asiakas



Tunnistamme yhteisen asiakkaan tilanteen

- Kela tarjoaa monia erilaisia tapoja hoitaa Kela-asiat. Asiakkaamme saavat Kelasta palvelua useista saumattomasti yhteen toimivista palvelukanavista.
- Asiakas voi hoitaa asiaansa itsepalvelussa tai henkilökohtaisessa palvelussa.
- Kun asiakas ohjautuu suoraan hänelle sopivaan palveluun, asiat tulevat hoidettua mahdollisimman helposti ja nopeasti.
- **Kumppaneiden tärkeä rooli:** asiakkaan tilanteeseen kuuluu usein eri viranomaisia ja asiantuntijoita.
- Varmistamme yhdessä, että asiakkaamme saa hänelle kuuluvat etuudet sujuvasti ja ilman katkoksia toimeentulossa.

Kelan palvelukanavat



Asiakas saa palvelua Kelasta

Itsepalvelu



Kela tarjoaa helppokäyttöisiä itsepalvelumahdollisuuksia. Asiakas hakee itse tietoa, käyttää laskureita, käyttää Kysy Kelasta-palstaa, hakee etuutta ja lähettää viestejä ja liitteitä.

Henkilökohtainen palvelu



Henkilökohtaista palvelua saa palvelupisteessä, puhelinpalvelussa, tilapäisessä pop up -palvelupisteessä tai verkossa etäpalveluna tai chattina.

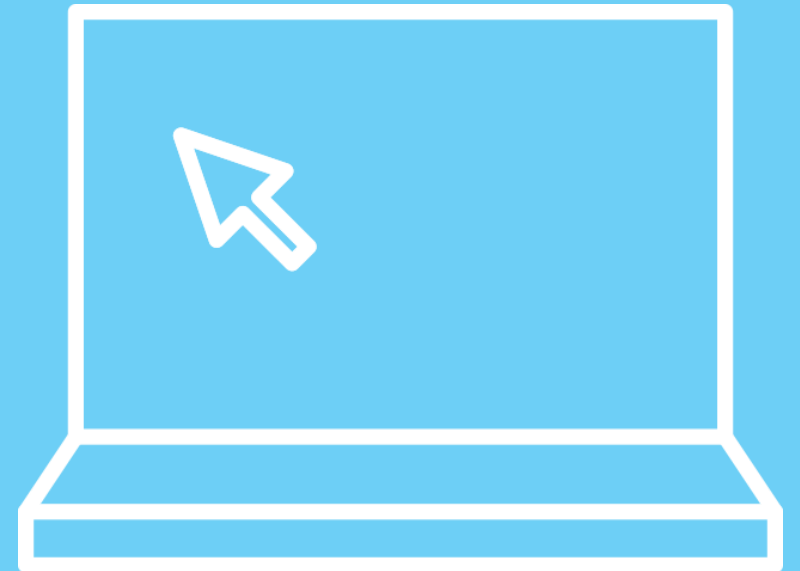
Kumppanipalvelu



Kelalla on yhteistyökumppaneita, jotka hoitavat Kela-palvelua. Kumppanipalvelua on asiakkaan korvauksen antaminen, ohjaus ja neuvonta, hakemusten vastaanotto ja ajanvarauksen tekeminen. Kumppani voi myös laittaa asiakkaan asian vireille.

Verkkopalvelut: helposti ja nopeasti

Ohjaa asiakas verkkoon,
kun hän voi hoitaa asiansa itse.



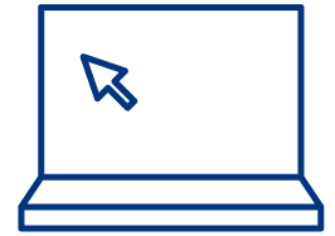
Mahdollistamme itsepalvelun Kela-asioissa



Tarjoamme monipuolisia ja kattavia itsepalvelumahdollisuuksia kansalaisille, sidosryhmille ja kumppaneille.

- Kehitämme **Kelan verkkopalvelua**. Kelan verkkosivut ja asiointipalvelu muodostavat yhdessä Kelan verkkopalvelun www.kela.fi
 - Palvelumme ovat helppokäyttöisiä ja ohjaavia.
 - Tieto löytyy helposti ja ohjaamme oikean tiedon lähteille.
 - Asiakas voi mm. arvioida oikeuttaan etuuksiin ja kysyä palveluista.
- Viestimme **sosiaalisessa mediassa** ja vastaamme asiakkaiden kysymyksiin.
- Tarjoamme **tietoa Kelasta kumppaniamme** sivuilla, mm. www.suomi.fi.
- Asiointipalvelussa asiakas voi hoitaa tunnistautuneena Kela-asioita helposti ja nopeasti 24/7.
- Kanta-palveluissa tarjoamme terveydenhuollon tietoja asiakkaiden käyttöön.

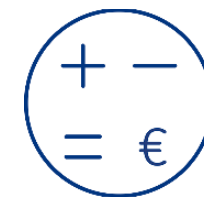
Useimmat asiat voi hoitaa verkossa



- Kelan verkkoasiointipalveluun www.kela.fi/asiointi kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella.
- Kelan verkkoasiointipalvelussa asiakas voi mm:
 - Hakea lähes kaikkia Kelan etuuksia
 - Lähettää hakemukseen tarvittavat liitteet
 - Ilmoittaa muutoksista ja lakkauttaa tuen
 - Muuttaa tilinumeroa
 - Tarkistaa onko hakemus ratkaistu, paljonko etuutta maksetaan ja koska maksupäivä on.
 - Lähettää etuusasioihin liittyviä viestejä
- Monissa Kelan palvelupisteissä on itsepalvelupääte, jos asiakkaalla ei ole omaa konetta. Kelan asiantuntija tukee tarvittaessa verkkoasiointia.
- Verkossa voi varata myös ajan puhelinpalveluun ja palvelupisteisiin www.kela.fi/ajanvaraus.

Kela.fi-sivuilla on myös runsaasti tietoa

- Tarjoamme asiakkaille ja yhteistyökumppaneille tietoa ja ohjaamme palveluiden käyttöön.
- Pika-opas opastaa asiakkaita eri elämäntilanteissa.
- Kysy Kelasta -palstalla vastaamme asiakkaiden yleisiin kysymyksiin.
- Tarjoamme asiakkaiden käyttöön laskureita, joilla voi arvioida, kuinka paljon tukea voisi saada.



Puhelinpalvelussa asia hoituu alusta loppuun

Ohjaa asiakas puhelinpalveluun, kun hän voi hoitaa asiansa keskustelemalla asiantuntijan kanssa.



Puhelimeen vastaa palveluasiantuntija



- Kela-asian voi usein hoitaa alusta loppuun puhelimessa.
- Eri elämäntilanteille on omat palvelunumeronsa (ma-pe klo 9–16).
 - Numerot: www.kela.fi/puhelinpalvelu.
 - Lisäksi ympäri vuorokauden toimii numero, josta voi kuulla lapsilisän, lastenhoidon tuen, eläke- ja vammaisetuuksien, asumistukien, opintotuen sekä sotilasavustuksen maksupäivät.
 - Voit jättää myös soittopyynnön. Takaisinsoittopalvelu on tarjolla rajoitetusti.
- Puhelinpalvelussa voidaan antaa tukea verkkoasiointiin.
- Puhelinpalveluun voi varata ajan.

Erityisyksiköiden puhelinpalvelusta lisää apua ja tukea



Perintäkeskus

- Palvelee asiakkaita kaikissa etuuksien, elatusapuvelan ja opintolainojen takausvastuusaatavien perintään liittyvissä asioissa. Hoitaa elatusapuvelan maksuvapautusten käsittelyn.
- www.kela.fi/perintakeskus

Kansainvälisten asioiden keskus

- Palvelee kaikkia Suomeen tai ulkomaille muuttavia ja muissa kansainvälisissä tilanteissa olevia asiakkaita.
- www.kela.fi/kv-keskus

Vammaisten tulkkauspalvelukeskus

- Vammaisten tulkkauspalvelukeskus välittää tulkit ja hoitaa etäpalvelua.
- www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelukeskus

Puhelinpalvelu yhteistyökumppaneille ja työnantajille



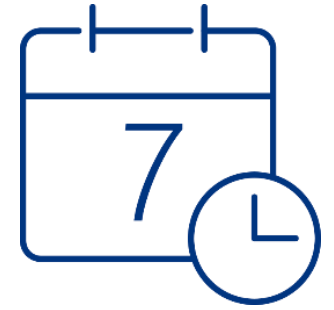
- Kela palvelee yhteistyökumppaneitaan puhelimitse valtakunnallisella **viranomaislinjalla**.
 - www.kela.fi/yhteystiedot-yhteistyokumppanit
 - Viranomaislinja palvelee ma-pe klo 9–15.
 - Yhteistyökumppanien chatti palvelee ma-pe klo 9–15.
 - Yhteistyökumppanien chatissa annetaan yleisneuvontaa eikä siellä vastata yksittäistä asiakasta koskeviin kysymyksiin.
- **Työnantajalinja** palvelee päiväraha-asioissa arkisin klo 9–15.
 - www.kela.fi/yhteystiedot-tyonantajat
 - Työterveyshuollon korvauksiin liittyviin kysymyksiin saat vastauksia alueellisista [korvaushakemusten käsittelypaikoista](#).
 - Kysymyksiin, jotka liittyvät lähetettyihin työntekijöihin, ulkomailta palkattaviin työntekijöihin tai maasta- ja maahanmuuttokysymyksiin vastaa Kelan kansainvälisten asioiden keskus.
 - Työnantajien chatti palvelee ma-pe klo 9–15.
- Lääkärilinjalla Kelan asiantuntijalääkärit vastaavat lääkäreiden kysymyksiin joka arkipäivä.
 - www.kela.fi/laakarilinja
- Vakuutuspiirien tuki oman alueen viranomaisille
 - www.kela.fi/vakuutuspiirit
- Myös monilla erityisyksiköillä (KV-keskus, Perintäkeskus) on oma numeronsa viranomaisille.

Ajanvarauksella monimutkaiset asiat kuntoon



Ohjaa asiakkaasi varamaan aika, kun hänen elämäntilanteessaan on monta muutosta kerralla tai tilanne on muuten mutkikas.

Varatkaa aika, jos tilanne on mutkikas



- Voit varata ajan **puhelinpalveluun** tai **palvelupisteeseen** yhdessä asiakkaasi kanssa (www.kela.fi/ajanvaraus).
- Kela-asiat saa hoidettua puhelimesta samoin kuin palvelupisteessä tai etäpalveluna.
- Ajanvaraus on kätevä, jos asia on mutkikas:
 - Asiakkaan elämäntilanteessa on tapahtunut suuria muutoksia.
 - Asiakkaan elämäntilanne on vaativa ja asiakas tarvitsee säännöllisesti Kelan tukea asioidensa hoitamisessa.
 - Asiakkaat joiden asiointikyky on heikentynyt ja jotka sen vuoksi tarvitsevat Kela-asioidensa hoitamiseen henkilökohtaista tukea.
- Palveluneuvoja ehtii perehtyä asiakkaan tilanteeseen etukäteen ja on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen ennen ajanvarausta.
- Hyvä myös silloin, kun asiakas tarvitsee tulkin tai avustajan.

Henkilökohtaisesti palvelupisteessä ja asiointipisteessä



Ohjaa asiakkaasi palvelupisteeseen tai asiointipisteeseen,
jos henkilökohtainen käynti on tarpeen

Palvelupisteet ja asiointipisteet



- Kelalla on omia palvelupisteitä ympäri maata.
 - Yhteystiedot löytyvät palvelupistehausta www.kela.fi/palvelupisteen-haku.
 - Hakemuksen ja liitteet voi jättää mihin tahansa palvelupisteeseen.
- Kelan ja muiden viranomaisten yhteisiä asiointipisteitä on 147.
 - Asiointipisteissä kunnan palveluneuvojat ohjaavat ja opastavat verkkopalveluihin, ottavat vastaan hakemuksia ja ohjaavat asiakkaita asioimaan Kelaan etäpalvelun kautta.
 - Joissain asiointipisteissä saa videoyhteyden Kelan toimistoon.
- Useimmissa palvelupisteissä on myös itsepalvelupääte, jolla asiakas voi hoitaa Kela-asioitaan ja skannata asiakirjoja.



Kelan palveluverkko kattaa koko Suomen



Palvelupisteet 146 kpl

avoinna joka arkipäivä 31 kpl
avoinna 1–4 päivää viikossa 115 kpl



Puhelinpalvelu

arkisin klo 9–16



Verkkoasiointi 24/7 www.kela.fi/asiointi



Palveluyhteistyö muiden viranomaisten kanssa

Asiointipisteet 147 kpl
International House Helsinki 1 kpl



Etäpalvelu

67 kunnan asiointipisteestä saa kuva-
yhteyden Kelan palveluneuvojaan.

Palveluverkko 1.1.2020

- Palvelupiste
- Asiointipiste
- Yhteyskeskus
- International House Helsinki



Palveluita erityistä tukea tarvitseville

Ota yhteyttä alueesi yhteyshenkilöön, kun asiakkaasi tarvitsee erityistä tukea Kela-asioinnissa.

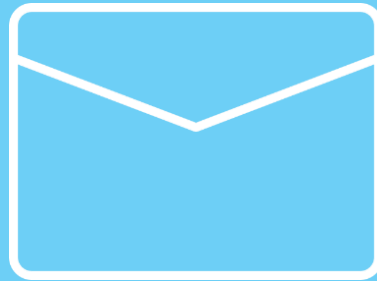
Hoidamme asiakkaan asiaa yhdessä asiakkaan ja kumppanin kanssa:

- TYP-työkykyneuvonnan avulla tuomme pitkäaikaistyöttömien elämäntilanteeseen oikea-aikaisia, vaikuttavia ja toimivia ratkaisuja sekä edistämme pitkäaikaistyöttömien työllistymistä.
- Kela järjestää sairausryhmäkohtaisia sopeutumisvalmennus- ja kuntoutuskursseja, joiden tavoitteena on ylläpitää työ- ja toimintakykyä. Kuntoutuskurssit verkossa: [Kuntoutuskurssihaku](#)
- Ohjaamoissa tarjotaan ilman työ- ja opiskelupaikkaa oleville nuorille yksilöllistä tukea mm. kuntoutuksen palveluissa tavoitteena tukea nuoria koulutukseen ja työllistymiseen.

Lisää palveluita tulossa

- Kelassa kehitetään palveluja asiakkaille, jotka tarvitsevat enemmän tukea asiointiinsa.
- Alueellisia kokeiluja on menossa ympäri Suomea.
- Palveluista tiedotetaan tarkemmin kokeiluista saatujen kokemusten myötä.

Tunnetko myös nämä Kelan palvelut



Kanta-palvelujen kautta terveystietoja käsitellään luotettavasti ja turvallisesti

- Kanta-palvelut tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisia palveluja.
- Kantaan tallentuvat ne tiedot, jotka sinusta on kirjattu terveydenhuollossa ja apteekeissa. Omakannassa näet nämä tiedot itse.
- Jos annat suostumuksen, myös sinua hoitavat ammattilaiset näkevät tietosi Kanta-palvelujen kautta. Sujuva tiedonkulku terveydenhuollon eri yksiköiden välillä mahdollistaa paremman hoidon ja lääkitysturvallisuuden eikä päällekkäisiä tutkimuksia tarvitse tehdä.
- Reseptit määrätään sähköisinä. Paperi- tai puhelinresepti voidaan määrätä vain poikkeustapauksissa. Kaikki reseptit määrätään ja toimitetaan Kanta-palvelujen kautta.

Omakanta on verkkoasiointipalvelu, josta näet

- reseptit
- hoitotiedot ja tutkimustulokset
- huoltajana alle 10-vuotiaan lapsen tiedot.

Omakannassa voit myös

- pyytää reseptin uusimista
- tallentaa elinluovutus- ja hoitotahdon
- antaa suostumuksen omien tietojen luovuttamiseen eri terveydenhuollon yksiköihin tai kieltää tietojen luovuttamisen.

Lisätietoja löydät www.kanta.fi sekä [Omakannan verkkoulusta](#)

Tunnetko myös nämä Kelan palvelut?

- **Suorakorvaus** toimii mm. apteekissa.
- **Suullista asiointia** kehitetään edelleen.
- **Toisen puolesta asiointi** verkkopalveluissa laajenee tulevana vuosina.
- **Turvakieltoasiakkaat:** asiakkaat, joiden tietoihin on rajoitettu pääsy myös viranomaisilla. Kela suosittelee turvakieltoasiakkaille asiointia verkossa tai puhelimessa.
- **Palautetta Kelaan:** Palautetta voit antaa Kelan toiminnasta ja palveluista. www.kela.fi/palaute
- **Postia Kelaan:** Hakemukset ja liitteet voi myös postittaa Kelaan. Postitus tapahtuu omalla kustannuksella www.kela.fi/postiosoitteet.
- **International House Helsinki (IHH)** tarjoaa suurimman osan maahanmuuttajien tarvitsemista alkuvaiheen palveluista pääkaupunkiseudulla. Yhteistyössä kaupungin maahanmuuttajaneuvonta, Uudenmaan maistraatti, Kelan ja Verohallinnon In To Finland -palvelu, Uudenmaan TE-toimisto, Eläketurvakeskus sekä Helsingin seudun kauppakamari. www.kela.fi/ihh
- **Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste:** Terveydenhuollon kansallinen yhteyspiste, joka tarjoaa tietoa hakeutumisesta hoitoon Suomesta ulkomaille ja ulkomailta Suomeen. www.kela.fi/yhteyspiste

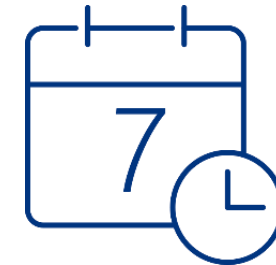
Yhteiselle asiakkaalle helpompia ja nopeampia tapoja hoitaa Kela-asiat.

Ohjaa asiakas...



Ohjaa asiakas...

- ...verkkoon, kun hän voi hoitaa asiansa itse.
- ...puhelinpalveluun, kun hän voi hoitaa asiansa keskustelemalla asiantuntijan kanssa.
- ...varamaan aika, kun hänen elämäntilanteessaan on monta muutosta kerralla tai tilanne on muuten mutkikas.
- ...palvelupisteeseen tai asiointipisteeseen, jos henkilökohtainen käynti on tarpeen.



Uutiskirjeet, lehdet ja muu viestintä

- Uutiskirjeet: terveydenhuollon, työnantajien ja kv-sosiaaliturvan ajankohtaiset asiat www.kela.fi/uutiskirje
- Sosiaali- ja terveysturvan asiantuntijalehti Sosiaalivakuutus Kelan sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille. Ilmainen lehti ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Tilaa sosiaalivakuutus@kela.fi
- Tutustu julkaisuihin ja tilaa esitteitä www.kela.fi/julkaisut
- Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:
 - Facebookissa: [Kela - Fpa](#), [Kela-Kerttu](#), [Opintotuki](#) ja [Kansallinen terveystietokeskus \(Kanta\)](#)
 - Twitterissä: [@Kela_uutiset](#), [@kelantutkimus](#), [@kelankuntoutus](#), [@Kantapalvelut](#), [@rajayhteyspiste](#)
 - [Kela LinkedInissä](#)
 - Instagramissa: [kela_fpa](#)
 - Youtubessa: [Kelakanava](#)
 - Slideshare: [Kela-Fpa](#), [Kelantutkimus](#)
 - Blogi: [Tutkimusblogi](#)
 - [Kysy Kelasta -palstat](#)
 - [Kela-tärpit](#)

