

16.2.2005

1854/4/03

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kaija Tanttinen-Laakkonen

VIIVYTYKSETÖN KORVAUSHAKEMUKSEN KÄSITTELY KANSANELÄKELAITOKSESSA

1 KANTELU

Arvostelitte 20.8.2003 päivätyssä kirjeessänne Kansaneläkelaitoksen Hakaniemen toimiston menettelyä korvaushakemuksen käsittelyssä.

3 RATKAISU

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa.

Asioiden käsittelyn asianmukaisuuteen sisältyy myös yleinen huolellisuusvelvollisuus. Asian viivytyksetön ja huolellinen käsittely on siten eräs keskeisistä oikeusturvan takeista.

Kansaneläkelaitoksen antaman lausunnon mukaan Protopic -voide kuuluu sairausvakuutuslain 9 §:ssä tarkoitettuihin merkittäviin ja kalliisiin lääkkeisiin, joiden peruskorvausoikeus ratkaistaan tiettyjen erillisselvitysten ja erityisten käyttöaiheiden perusteella. Kansaneläkelaitoksella on sairausvakuutuslain 68 §:n mukaan oikeus salassapitosäännösten estämättä saada käsiteltävänä olevan etuuden ratkaisemista varten välttämättömät tiedot potilasasiakirjoista.

Lausunnon mukaan hakemuksenne käsittely viipyi valitettavan kauan. Hakaniemen toimiston antaman selvityksen mukaan tieto liittymisestäne työpaikkakassaan tuli toimistoon heinäkuussa 2003, mutta hakemustenne ei valitettavasti siirretty heti kassaan. Vastuun siirto Hakaniemen toimiston ja työpaikkakassan välillä tapahtui kesken hakemuskäsittelyn silloin, kun hakemukseen odotettiin ensimmäistä asiantuntijalääkärin lausuntoa. Sen jälkeen odotettiin sairaalasta pyydettyä lisäselvitystä. Ruuhkatilanteesta ja mahdollisesta toimihenkilön kokemattomuudesta johtuen hakemuksen käsittelyssä ja informaation antamisessa ei osattu reagoida nopeasti tavanomaisesta poikkeavaan tilanteeseen. Asioiden selvittyä toimisto toimi nopeasti yrittäen vielä tehdä päätöksen poikkeavalla tavalla. Koska olitte jo

siirtynyt työpaikkakassan vastuulle, hakemuksen käsittelypaikkaa ei voitu enää siirtää. Näin ollen hakemuksenne siirrettiin välittömästi työpaikkakassaan.

Kansaneläkelaitoksen Helsingin vakuutuspiirin antaman lausunnon mukaan Hakaniemen toimiston ja koko vakuutuspiirin erityiskorvattavia lääkkeitä koskevien hakemusten käsittelyaika oli kesällä 2003 keskimäärin noin kaksi kuukautta. Vakuutuspiirissä otettiin toukokuussa 2003 käyttöön piirin yhteiset työjonot lääkärinlausuntoja edellyttävissä etuuksissa. Käyttönoton jälkeen vakuutuspiirin toimistoissa oli ruuhkaa, koska jo pitkään työmäärän suhde lääkäriresursseihin oli ollut liian suuri. Ruuhkaa purettiin kaikin käytettävissä olevin keinoin. Kesällä lääkäritilanne yleensä myös lomien vuoksi vaikeutuu. Lausunnossa todetaan edelleen, että vakuutuspiirin henkilöstön vaihtuvuus on ollut melko suuri, näin myös Hakaniemen toimistossa. Uuden toimihenkilön kouluttaminen monimutkaisen ja jatkuvasti muuttuvan lainsäädännön soveltajaksi on pitkäaikainen tehtävä ja myös tästä syystä ratkaisutoiminta ei ole niin nopeaa kuin pitäisi. Vakuutuspiiri pahoittelee sitä, että ette saanut päätöstä hakemuksenne niin pian kuin se olisi ollut mahdollista.

Kansaneläkelaitoksen antaman lausunnon mukaan Hakaniemen toimistossa toimittiin merkittävien ja kalliiden lääkkeiden peruskorvausoikeuden hakemista koskevien säännösten ja määräysten edellyttämällä tavalla lukuun ottamatta hakemuksen siirtämisen viipymistä toimivaltaiselle viranomaiselle.

Edellä esitetyn perusteella käsitykseni on, että Kansaneläkelaitoksen Hakaniemen toimisto ei menetellyt korvaushakemuksenne käsittelyssä perustuslain 21 §:ssä edellytetyllä tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Ottaessanne yhteyttä toimistoon heinäkuussa 2003 ja ilmoitettuanne liittymisestäänne Elannon sairauskassaan, toimiston olisi tullut siirtää lääkekorvausta koskeva hakemuksenne viipymättä ko. työpaikkakassan käsiteltäväksi. Saatan tämän käsitykseni Hakaniemen toimiston tietoon vastaisen varalle lähettämällä sille jäljennöksen tästä päätöksestäni.