

24.5.2004

251/4/03

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Leila Andersin

VIIVÄSTYS KORVAUSASIAN KÄSITTELYSSÄ

1

KANTELU

A arvosteli 2.2.2003 päivätyssä kirjeessään Kansaneläkelaitoksen ja sen Rovaniemen toimiston menettelyä lääkekorvaushakemuksen käsittelyssä. A kertoi jättäneensä hakemuksen korvauksesta lääkekustannusten omavastuuosuuden ylittävältä osalta Kansaneläkelaitoksen Rovaniemen toimistoon 3.12.2002. Hän ei ollut saanut päätöstä hakemukseensa 2.2.2003 mennessä.

A pyysi oikeusasiamiestä selvittämään syyn pitkiin käsittelyaikoihin sekä siihen, onko Kansaneläkelaitoksen siirtyminen sähköiseen asiakirjahallintaan ja työn tasaamiseen aiheuttanut käsittelyaikojen pidentymistä.

- - -

3

RATKAISU

Hakemuksen käsittelyaika

Saadun selvityksen mukaan A jätti hakemuksen suurten lääkekustannusten korvaamisesta vuodelta 2002 Rovaniemen toimistoon 3.12.2002. Hän sai maksuilmoituksen korvauksesta 20.3.2003, joten asian käsittelyaika oli kolme ja puoli kuukautta.

Kansaneläkelaitoksen asiassa antamasta selvityksestä käy ilmi, että lääkekorvausasioiden keskimääräinen käsittelyaika Rovaniemen vakuutuspiirissä oli tuolloin noin yksi kuukausi. Vuodenvaihde oli kuitenkin useiden etuuksien kohdalla vuoden ruuhkaisin aika. Tästä syystä myös A:n asian käsittelyaika oli keskimääräistä pidempi. Myös lainsäädännön muutokset ja hammashoidon korvausten laajeneminen koskemaan koko väestöä 1.12.2002 alkaen lisäsivät etuusasioiden ruuhkautumista.

Suomen perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Näkemykseni mukaan yli kolmen kuukauden käsittelyaika sairaanhoitokorvausta

koskevassa asiassa on liian pitkä. Hakemuksen käsittelyn viivästyminen ei nähdäkseeni kuitenkaan johtunut kenenkään yksittäisen viranhaltijan tahallisuudesta viivyttelystä.

Totean vielä, että otin kesällä 2003 omana aloitteenani tutkittavaksi Kansaneläkelaitoksen korvaushakemusten käsittelyaikojen pidentymisen ja käsittelyn ruuhkautumisen. Annoin asiassa ratkaisun 30.1.2004 (dnro 2017/2/03). Totesin ratkaisussani, että Kansaneläkelaitoksen toimeenpaneman perustuslain 19 §:n 2 momentin mukaisen perustoimeentulon turvan asianmukaisen toteutumisen kannalta on tärkeää, että etuushakemusten käsittely tapahtuu ilman aihe etonta viivytystä ja että käsittelyajat eivät ole pitkiä. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi on tärkeää se, että Kansaneläkelaitos seuraa hakemusten käsittelyaikoja ja pyrkii kehittämään käsittelyprosessejaan. Ilmoitin lisäksi seuraavani Kansaneläkelaitoksen käsittelyaikojen kehittymistä. Tämän lisäksi olen päättänyt tehdä tänä vuonna tarkastuksia Kansaneläkelaitoksen toimistoihin, jolloin kiinnitän erityisesti huomiota hakemusten käsittelyaikoihin.

Työn tasaamisen vaikutus käsittelyaikoihin

Kansaneläkelaitoksen Pohjois-Suomen aluekeskuksen antaman lausunnon mukaan sähköiseen asiakirjahallintaan siirtyminen ja työn tasaaminen eivät olleet vaikuttamassa A:n asiassa käsittelyaikaa pidentävästi. Rovaniemen toimistoon ei ollut siirretty töitä muista toimistoista vaan Rovaniemen toimistosta oli siirretty hakemuksia ratkaistavaksi alueen muihin toimistoihin.

A:n kirjeessä mainitulla Kansaneläkelaitoksen hankkeella pyritään tasaamaan käsittelyaikoja ja vaikuttamaan siihen, että yksittäisissä toimistoissa olevat ruuhkat saataisiin pienenemään ja käsittelyajat lyhenemään.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3 esittämäni käsityksen Kansaneläkelaitoksen Rovaniemen toimiston liian pitkästä käsittelyajasta sairaanhoitokorvausasiassa toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni toimistolle. Pyydän toimistoa myös ilmoittamaan minulle 30.6.2004 mennessä, mitkä ovat sen lääkekorvausasioiden keskimääräiset käsittelyajat tällä hetkellä.

Lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni tiedoksi myös Kansaneläkelaitoksen terveys- ja toimeentuloturvaosastolle, Pohjois-Suomen aluekeskukselle ja Rovaniemen vakuutuspiirille.

Kirjeen liitteet palautetaan ohessa.