

20.12.2005

2759/4/04

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

MENETTELYVIRHE LÄÄKEKORVAUSASIAN KÄSITTELYSSÄ

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 17.10.2004 päivätyssä kirjeessään korvaushakemuksensa käsittelyaikaa. Hän oli kertomansa mukaan toimittanut ostamiaan lääkkeitä koskevan korvaushakemuksen 13.2.2004 Kansaneläkelaitokseen, joka antoi asiaan päätöksen vasta 11.10.2004.

3

RATKAISU

3.1

Kannanotto

Katson Kansaneläkelaitoksen Espoonlahden toimiston laiminlyöneen käsitellä kantelijan korvaushakemusta perustuslaissa ja hallintolaissa tarkoitetulla tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä.

Perustelen kannanottoani seuraavasti.

3.2

Kansaneläkelaitoksen selvitys tapahtumista

Kansaneläkelaitoksen selvityksissä myönnetään, että kantelijan hakemuksen kahdeksan kuukauden käsittelyaika on ollut kohtuuttoman pitkä.

Espoonlahden toimiston mukaan käsittely viivästyi inhimillisen virheen vuoksi. Kantelijan hakemus ja siihen liitetty apteekkikuitti olivat toimiston mukaan viitanneet siihen, että kantelija hakisi lääketoistaan myös lisäkorvausta erityiskorvausoikeuden nojalla. Tämän vuoksi asian käsittelyä oli lykätty ja odotettu myöhemmin toimitettavaa B-lääkärintlausuntoa.

Espoon vakuutuspiiri on selvityksessään tuonut esiin Espoonlahden toimiston farmaseuttien lukumääriä. Piirin mukaan yksi toimiston farmaseuteista irtisanoutui 1.3.2004 alkaen eikä tilalle saatu palkattua uutta ennen kuin elokuun 2004 alusta. Piirin mukaan väliaikana kaksi piirin täysipäiväistä farmaseuttia kävi vuorotellen joka toinen viikko Espoonlahdessa selvittelemässä vaikeimpia

tapauksia. Vakuutuspiirin mukaan alkuvuosi on lääkekorvauksissa muutoinkin ruuhkaisinta aikaa ja Espoonlahden toimistossa työt jouduttiin priorisoimaan siten, että kiireellisimpinä käsiteltiin tapaukset, joissa asiakkaille tuli maksettavaksi korvauksia. Kantelijalle ei ollut maksettavaa, joten hänen hakemuksensa ei kuulunut kiireellisesti ratkaistaviin.

Etelä-Suomen aluekeskuksen mukaan Espoon vakuutuspiirin selvitystä yhden farmaseutin koulutuksen saaneen henkilön tiedossa olevaa poissaoloa ei voi pitää ratkaisevana selityksenä nyt kyseessä olevan hakemuksen käsittelyn viivästykselle. Espoonlahden toimiston kokoisen yksikön lääkeasioiden käsittely ei voi aluekeskuksen mukaan olla yhden toimihenkilön varassa ja vastuulla. Aluekeskuksen mukaan piirin työjärjestelyjen ei voi katsoa olleen riittäviä, jos tiedossa olleen pitkän jakson aikana toimiston lääkeasioiden hoitamiseen on ajateltu riittävän piirin muiden farmaseuttien käynti toimistossa yhtenä päivänä joka toinen viikko.

Aluekeskus toteaa lisäksi, että jos hakemuksessa on puutteita tai epäselvyyksiä, tulee viranomaisen hallintolain 22 §:n mukaan pyytää hakijalta lisäselvitystä tai täydennystä hakemukseen. Keskuksen mukaan lisäselvitystä tulee pyytää ensi tilassa, eikä jättää hakemusta odottamaan. Aluekeskuksen mukaan myös Espoonlahden toimiston olisi tullut pyytää kantelijalta lisäselvitystä, koska toimistossa oli epätietoisuutta siitä, mitä etuutta hakemus koski. Ulkomaanmatkaa koskeva tieto ei aluekeskuksen mukaan viitannut erityiskorvattavuuden hakemiseen.

Terveys- ja toimeentuloturvaosasto on lausunnossaan lisäksi selostanut asiassa sovellettuja säännöksiä ja katsoo asian ratkaisun olleen säännösten mukaisen.

3.3

Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Lainkohdan toisen momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Vuoden 2004 alusta voimaan tullut hallintolaki sisältää viranomaisille nimenomaisen velvoitteen käsitellä asiat ilman aiheutonta viivytystä (23 §). Viranomaisten on pyrittävä kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn. Käsittelyn joutuisuus on tärkeää yksilön oikeusturvan kannalta. Sosiaalivakuutusasioissa hakemusten käsittelyn joutuisuus on tärkeää senkin vuoksi, että niissä etuuksien hakijoilla on usein joko terveydellisiä ongelmia tai taloudellisia vaikeuksia, pahimmassa tapauksessa molempia ja päätöksillä on usein tärkeä merkitys heidän elämäänsä.

Hallintolain 22 §:n säädetään puolestaan asiakirjan täydentämisestä. Säännöksen mukaan viranomaisen on kehotettava asiakirjan lähettäjää määrääjässä täydentämään hakemustaan, jos viranomaiselle toimitettu asiakirja on puutteellinen.

Hallintolakia sovelletaan myös Kansaneläkelaitoksen etuusratkaisutoimintaan. Lain voimaan tullessa Kansaneläkelaitos antoi toimistoilleen toimeenpano-ohjeen sen soveltamiseksi etuusasioissa. Asiakirjan täydentämistä koskevilta osin ohjeissa korostetaan, että toimiston toiminta tulisi järjestää siten, että hakemukset voidaan tarkistaa heti niiden saavuttua ja lisäselvitykset pyytää välittömästi ja mahdollisuuksien mukaan samalla kertaa.

3.4

Kansaneläkelaitoksen menettelyn arviointia

Kantelija on kirjoituksessaan ilmoittanut pitävänsä päätöksen lopputulosta oikeana. Asiassa onkin kyse ainoastaan hakemuksen käsittelystä ja sen viipymisestä.

Kantelijan hakemuksen käsittely Kansaneläkelaitoksen Espoonlahden toimistossa kesti siis kahdeksan kuukautta. Käsittelyaika on käsitykseni mukaan ollut kantelijan kannalta kohtuuttoman pitkä.

Pääasiallisena syynä hakemuksen pitkään käsittelyaikaan on nähdäkseni ollut se, että Espoonlahden toimisto oletti kantelijan hakevan lääketoistaan myös lisäkorvausta ja jäi odottamaan hakemukseen B-lääkärinlausuntoa. Käsitykseni mukaan toimiston olisi kuitenkin tullut varmistaa kantelijalta, mitä etuutta hänen oli tarkoitus hakea ja pyytää häntä tarvittaessa täydentämään hakemustaan sanotulla lausunnolla. Nyt toimisto siirsi hakemuksen odottamaan mahdollista lisäselvitystä. Odotus kesti lopulta kahdeksan kuukautta.

Espoon vakuutuspiiri on selvityksessään tuonut esiin Espoonlahden toimiston farmaseutin irtisanoutumiseen. Vakuutuspiiri on antanut oman selvityksensä ennen Espoonlahden toimistoa, joka puolestaan ei selvityksessään mainitse farmaseuttien työtilannetta kantelijan hakemuksen viivästymisen syyksi, vaan B-lääkärinlausunnon odottamisen. Toimiston yhden farmaseutin irtisanoutumisella on varmaankin ollut vaikutusta lääkekorvausasioiden käsittelyyn toimistossa yleisesti, mutta nähdäkseni kahdeksan kuukauden käsittelyaikaa sillä ei voi selittää. Käsitykseni mukaan myöskään edellä kerrotun lisäselvityksen tarpeen arviointiin yhden farmaseutin irtisanoutumisella ei tulisi ollut olla vaikutusta.

Mitä tulee muutoin Espoonlahden toimiston työjärjestelyihin farmaseuttista asiantuntijaosaamista vaativien etuusasioiden osalta, totean, että henkilökunnan vaihtuminen ja uuden henkilön kouluttaminen tehtäviinsä aiheuttaa usein hakemuskäsittelyn hidastumista. Vakuutuspiirin tulee kuitenkin käsitykseni mukaan pyrkiä minimoimaan henkilövaihdosten haitallisia vaikutuksia esimerkiksi hakemusten siirroilla tai työjärjestelyillä ja huolehdittava siitä, että sen toimistoilla on jatkuvasti käytössään riittävästi farmaseuttista asiantuntemusta korvaushakemusten asianmukaiseen viivytyksettömään käsittelyyn.

Kantelijan korvaushakemuksen käsittelyn edellä kerrottu viivästyminen ei ole nähdäkseni aiheuttanut hänelle oikeudenmenetyksiä tai viivästyttänyt hänelle

kuuluvan etuuden maksua. Käsitykseni mukaan Espoonlahden toimiston tulee kuitenkin vastaisen varalle esimerkiksi henkilökuntansa koulutuksessa korostaa menettelyä epäselvien hakemusten täydentämisessä.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.4 esittämäni käsitykset Espoonlahden toimiston menettelyn virheellisyydestä ja farmaseuttien työjärjestelyistä Espoonlahden toimiston ja Espoon vakuutuspiirin tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennöksen tästä päätöksestäni. Lähetän päätökseni tiedoksi myös Kansaneläkelaitoksen terveys- ja toimeentuloturvaosastolle.