

17.6.2019

EOAK/3328/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä**

## **HUS:N OHJEISTUS POLIKLINIKKA- JA HOITOMAKSUJEN HUOJENTAMISESTA**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi tutkimaan Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän (jäljempänä HUS) menettelyä potilasmaksujen huojentamista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (jäljempänä asiakasmaksulain) 11 §:n perusteella. Kantelija oli HUS:lle osoittamassaan tiedustelussa vedonnut edellä mainittuun lainkohtaan ja pyytänyt helpotusta ja perinnän lopettamista sekä nykyisiin että tuleviin potilasmaksuihin. Viestissään kantelija vetosi pieneen eläkkeeseensä.

Kantelija sai samana päivänä vastauksen, jossa todettiin, että erikoissairaanhoidossa perittävät poliklinikka- ja muut vastaavat maksut eivät ole asiakasmaksulain 11 §:n 1 momentissa tarkoitettuja sosiaalihuollon palveluista määrättyjä maksuja eikä terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyyn mukaan määrättyjä maksuja. Kirjeessä todettiin vielä, että kantelija voi sopia maksuja perineen perintäyhtiön kanssa maksuajasta.

### **2 SELVITYS**

HUS antoi asiassa selvityksensä.

### **3 RATKAISU**

Saadun selvityksen mukaan kantelija ei ollut tyytynyt saamaansa edellä kerrottuun vastaukseen 19.6.2018, vaan oli kirjoittanut uudelleen HUS:lle 6.8.2018. Asia käsiteltiin maksuhuojennus-anomuksena ja asiasta annettiin päätös 13.9.2018. Päätöksen mukaan kantelijan maksut katsottiin edelleen asiakasmaksulain 11 §:n 2 momentin mukaisiksi maksuiksi, joita laki ei velvoita alentamaan tai jättämään perimättä, vaan soveltaminen riippuu kunnan tai kuntayhtymän omasta harkinnasta. HUS:n asiakasmaksuohjeen mukaisesti nämä poliklinikka- ja hoitomaksut peritään HUS-kuntayhtymässä lähtökohtaisesti kaikilta asiakkailta. Mahdollisia tulevia hoitomaksuja ei poisteta ennakoon. Saataville on kuitenkin voitu myöntää korotonta maksuaikaa. Tämän perusteella kantelijan maksuhuojennusanomus oli hylätty, mutta samalla kohtuullisuusnäkökulma huomioiden kantelijan HUS:lta olevien saatavien perintätoimet oli lopetettu ja saataville oli myönnetty korotonta maksuaikaa 31.12.2018 saakka sekä ohjattu maksuaikataulun sopimiseksi ottamaan yhteyttä kuntayhtymän potilaslaskutukseen. Lisäksi kantelijaa oli ohjeistettu ottamaan yhteyttä asianomaisiin viranomaisiin toimeentulotukiasioissa sekä talouden ja velkojen hoidossa kunnan talous- ja velkaneuvontaan.

HUS:n selvityksessä korostetaan, että kuntayhtymällä ei ollut lakiin perustuvaa velvollisuutta alentaa tai jättää perimättä asiakasmaksulain 11 §:n 2 momentissa tarkoitettuja maksuja, ja että kuntayhtymän asiakasmaksuohjeen (pysyväisohje 21/2011.10/2018) mukaisesti kaikilta asiakkailta peritään lähtökohtaisesti poliklinikka- ja hoitomaksut. Selvityksessä todetaan kuitenkin, että asiakasmaksuohjeen mukaan päätöksen tekemiseen oikeutettu viranhaltija voi päättää maksun perimättä jättämisestä tai alentamisesta, jos henkilön elatusvelvollisuus, toimeentuloedellytykset tai huollolliset näkökohdat huomioon ottaen siihen on syytä. Maksu voidaan jättää

perimättä myös tarkoituksenmukaisuussyistä, mikäli maksun perimisestä aiheutuvat kulut muodostuisivat kohtuuttoman suuriksi perittävään maksuun ja tästä saatavaan hyötyyn nähden. Maksun perimättä jättämisestä tai alentamisesta tulee tehdä kirjallinen viranhaltijapäätös ja ratkaisun tulee perustua oikeudenmukaiseen ja tasapuoliseen harkintaan.

Selvityksessä todetaan vielä, että HUS-kuntayhtymän taloushallinnon ohjeen (pysyväisohje 1/2012) mukaan saaminen voidaan esittää poistettavaksi esimerkiksi, jos velallinen on ulosotossa todettu varattomaksi, perintätoimisto on arvioinut velallisen maksukyvyttömäksi, suorituksen saaminen saatavalle on muista syistä epävarma tai suoritusta ei saada. Taloushallinnon ohjeen mukaan myös perinnän lopettamisesta on tehtävä päätös ja perinnän lopettaminen on selkeästi perusteltava. Kantelijan kohdalla ei ollut esitetty selvitystä varattomuudesta tai maksukyvyttömyydestä.

### *Tutkinnan rajaus*

Arvioin kantelun perustella HUS:n menettelyä siltä osin kuin asiassa on kysymys siitä, miksi kantelijan ensimmäistä kirjallista pyyntöä ei käsitelty maksuhuojennushakemuksena tai miksei häntä oheistettu huojennushakemuksen jättämismahdollisuudesta ja sen tueksi tarvittavasta selvityksestä.

Arvioin myös huojennuspäätöksen sisältöä huojennuksen myöntämistä ja perinnästä luopumista koskevan ohjeistuksen valossa.

### *Neuvonta*

Asiakasmaksulain 11 § on seuraavan sisältöinen:

Sosiaalihuollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Palvelun tuottava kunta tai kuntayhtymä voi päättää, että:

- 1) muitakin kuin 1 momentissa tarkoitettuja maksuja voidaan jättää perimättä tai alentaa 1 momentissa tarkoitetuilla perusteilla; tai
- 2) maksuja voidaan alentaa tai jättää perimättä, jos siihen on syytä huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Hallintolain neuvontaa koskevan 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Asiassa on kysymys, kuten HUS:n vastauksesta ja päätöksestä ilmenee, asiakasmaksulain 11 §:n 2 momentissa tarkoitettua maksusta. Tällaisten maksujen perimättä jättäminen tai alentaminen on jätetty laissa harkinnanvaraiseksi. Näiden maksujen alentamisesta on annettu HUS:ssa edellä kuvatut ohjeet.

Ohjeistuksen valossa on mielestäni ongelmallista, että asiakkaan nimenomaisesti pyydettyä tulojen vähäisyyden perusteella huojennusta maksuista, kantelijan ensimmäistä kirjettä ei ole käsitelty huojennushakemusmenettelyssä vaan ainoastaan todettu se sinänsä lakiin perustuva

seikka, että kuntayhtymällä ei ollut asiakasmaksulain 11 §:n 1 momenttiin perustuvaa velvollisuutta huojentamiseen lain edellytysten täytyessä. Myöskään maksuajan saamiseksi asiaa ei ollut otettu HUS:ssa käsiteltäväksi, vaikka voimassa olleiden ohjeiden mukaista olisi tullut harkita huojennusta, perinnästä luopumista tai maksuajan myöntämistä. Maksuajan osalta oli ainoastaan kehoitettu kääntymään perintäyhtiön puoleen. Tämän sijasta, jos kuntayhtymä on katsonut hakemuksen olevan puutteellisen, olisi hakijaa nähdäkseni tullut ohjeistaa tarpeellisen selvityksen esittämiseen huojennus- ja perinnästä luopumis päätöksen perusteiden kannalta.

Katson, että kantelijan 19.6.2019 saama HUS:in vastaus oli hallintolain neuvontavelvollisuuden vastainen.

#### *Hallintopäätösmenettely ja päätöksen perusteleminen*

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen. Lain 32 §:n mukaan lausuntoa tai muuta selvitystä koskevassa pyynnössä on yksilöitävä, mistä erityisistä seikoista selvitystä on esitettävä.

Hallintolain 45 §:n mukaan hallintopäätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Päätöksen perustelut voidaan jättää esittämättä, jos tärkeä yleinen tai yksityinen etu edellyttää päätöksen välitöntä antamista, päätös koskee kunnallisen monijäsenisen toimielimen toimittamaa vaalia, päätös koskee vapaaehtoiseen koulutukseen ottamista tai sellaisen edun myöntämistä, joka perustuu hakijan ominaisuuksien arviointiin, päätöksellä hyväksytään vaatimus, joka ei koske toista asianosaista eikä muilla ole oikeutta hakea päätökseen muutosta taikka perusteleminen on muusta erityisestä syystä ilmeisen tarpeetonta.

Päätöksessä 13.9.2018, jolla kantelijan uusi huojennushakemus oli hylätty, ei ollut lainkaan käsitelty HUS:n ohjeiden mukaisia perusteita yhtäältä huojennukselle ja toisaalta perinnän lopettamispäätökselle, tai arvioitu näitä kantelijan tapauksessa. Näin ollen päätöksestä ei ilmene, toisin kuin tänne annetussa selvityksessä todetaan, että perinnästä luopumista koskevan pyynnön hylkäämisen syynä olisi ollut se, että kantelijan kohdalla ei ollut esitetty selvitystä varattomuudesta tai maksukyvyttömyydestä. Toisaalta selvityksestä ei ilmene, että kantelijalle olisi edes varattu mahdollisuutta vaadittavan selvityksen esittämiseen joko huojennusvaatimuksensa tai perinnästä luopumista koskevan vaatimuksen tueksi.

Katson, että huojennusta ja maksun perinnästä luopumista koskeva päätös on perusteltava yksittäistapauksellisen ratkaisun kannalta relevanttien seikkojen ja niiden oikeudellisen arvioinnin esille tuomisella. Näin ollen päätöksestä tulisi ilmetä, millä edellytyksillä huojennus tai perinnästä luopuminen oli mahdollista ja täytyivätkö nämä edellytykset kyseisessä asiassa saadun selvityksen valossa.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä esittämäni käsitykset HUS:n virheellisestä menettelystä sen tietoon.

Totean vielä asiaa koskevasta ohjeistuksesta seuraavaa:

HUS:n selvityksessä viitatus kuntaryhtymän kotisivujen asiakkaille tarkoitetut potilasmaksuja koskevat sivut eivät näyttäisi sisältävän lainkaan tietoa huojennus- tai perinnästä luopumismahdollisuuksista.

Mielestäni kysymys potilasmaksujen vaikutuksesta haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden ylivelkaantumiseen on erittäin tärkeä. Kansalaisjärjestöt ovat niiden edustajien kanssa käymissäni keskusteluissa kiinnittäneet huomiota tiedonsaannin puutteisiin asiakasmaksujen laskutuksessa ja perinnässä. Tiedonsaannin puutteet liittyivät usein huojennusmahdollisuuteen ja menettelyyn sen saamiseksi.

Tämän vuoksi pyydän HUS:a selvittämään ja ilmoittamaan minulle 31.8.2019 mennessä, miten asiakkaille tiedotetaan asiakasmaksulain 11 §:n mukaisista huojennus- ja perinnästä luopumismenettelyistä.