

8.7.2015

Dnro 3866/4/14

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

VUOSIOMAVASTUUKORTIN KÄYTTÄMINEN AMBULANSSIMATKOILLA

1

KANTELU

Kantelija kertoi 12.9.2014 päivätyssä kirjoituksessaan joutuvansa turvautumaan usein taksi- ja ambulanssikyyteihin sairautensa vuoksi. Kansaneläkelaitoksen (Kela) antaman maksuvapaakortin avulla taksilla matkustaminen sujuu hänen mukaansa ongelmitta. Sen sijaan ambulanssimatkasta hän joutuu ilmoituksensa mukaan maksamaan Kelalle omavastuuosuuden, jonka Kela sitten palauttaa hänelle. Kantelija pitää menettelyä erikoisena.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Kelan selvitys

Kelan terveystosaston mukaan Kela lähettää asiakkaalleen matkakattokortin, kun tämän matkakustannusten vuotuinen omavastuuosuus täyttyy. Kun asiakas esittää sanotun kortin palveluntuottajalle taksi- tai ambulanssimatkan yhteydessä, palveluntuottaja ei peri asiakkaalta omavastuuosuutta, mikäli matkan muut korvausedellytykset täyttyvät.

Osasto viittaa asiasta palveluntuottajien kanssa tehtyyn sopimukseen ja ilmoittaa varmistaneensa, että myös kantelijan kotiseudun pelastuslaitoksella on tiedossaan edellä selostettu menettely. Osaston mukaan pelastuslaitos on menetellyt vastoin ohjeistusta, jos kantelijalta on peritty omavastuuosuus, vaikka hän oli esittänyt matkakattokortin. Kela katsoo ohjeistaneensa palveluntuottajia riittävästi.

3.2

Kantelijan vastine

Kantelija kertoo vastineessaan olettaneensa, että kortti on tarkoitettu nimenomaan taksikyyteihin ja että ambulanssikyydityksen luonteen vuoksi pelastuslaitos saisi tiedon matkakaton täyttymisestä suoraan Kelasta. Hän toi myös esiin, että sairaanhoitopiiri ei ole vastannut hänen kysymykseensä, voiko se periä omavastuuosuuden suoraan Kelalta sen jälkeen kun vuosiomavastuuosuus on täyttynyt.

3.3

Asian arviointia

Kelan terveystosaston antaman selvityksen perusteella katson, että vuosiomavastuuosuuden täyttymistä osoittavaa Kelan myöntämää matkakattokorttia näyttämällä asiakas ei joudu maksamaan kuljetuspalvelun tuottajalle edes omavastuuosuutta. Menettely on lähtökohtaisesti sama sekä taksi- että ambulanssikuljetuksissa, joskin olosuhteet ambulanssimatkan aikana

saattavat nähdäkseni luonnollisesti olla sellaiset, että matkakortin esittäminen ei ole mahdollista. Tällöinkin kortin omaavalla asiakkaalla on luonnollisesti jälkikäteen mahdollisuus saada Kelalta takaisin häneltä peritty omavastuuosuus.

Edellä kerrottu menettely itsessään ei anna puoleltani aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Kantelijalle näyttäisi olleen epäselvää, että matkakorttia tulee näyttää myös ambulanssimatkalla välttyäkseen omavastuun maksamiselta. Matkakustannusten korvausmenettelyn sujuvuuden kannalta on tärkeää, että Kelan asiakkailla on riittävästi tietoa matkakattokortin käyttämisestä. Kelan verkkosivuilla on muun muassa malli kyseisestä kortista (nimeltään vuosiomavastuukortti). Siinä ilmoitetaan kortin koskevan sairausvakuutuslain mukaan korvattavia matkakustannuksia. Kortin käyttöä ei ole siinä rajattu taksimatkoihin.

Lisäksi verkkosivuilla on ohjeistettu henkilöasiakkaita matkakustannusten osalta muun muassa seuraavasti (kursivointi tässä):

"Kela seuraa matkakaton täyttymistä. Kun se on täyttynyt, saat postitse matkakattokortin. Korttia näyttämällä sinun ei tarvitse maksaa matkasta taksin kuljettajalle, jos hän on tehnyt Kelan kanssa valtakirjasopimuksen." (www.kela.fi/matkat_omavastuuosuus) ja

"Jos matkustat sairaanhoitoon ambulanssilla, maksat matkastasi ainoastaan omavastuuosuuden. Kela korvaa sen ylittävän osan suoraan kuljetuspalvelun tuottajalle." ([www.kela.fi\(matkat_nain_haet\)](http://www.kela.fi/matkat_nain_haet))

Käsitykseni mukaan näiden ohjeistusten perusteella Kelan asiakkaalle voi syntyä virheellinen käsitys siitä, että vuosiomavastuukorttia käytetään ainoastaan taksimatkojen yhteydessä. Tiedossani ei luonnollisestikaan ole, onko ja missä laajuudessa ohjeistus käytännössä aiheuttanut Kelan asiakkaille väärinkäsityksiä. Kela antaa asiakkailleen informaatiota myös muilla tavoin kuten esimerkiksi henkilökohtaisessa tiski- ja puhelinpalvelussa sekä kirjeitse. Täällä asiakkaaseen suoraan suunnatussa informaatioissa on mahdollisuus antaa tarkempia tietoja ja ohjeita. Lisäksi matkakattokortin omaavalla asiakkaalla on siis mahdollisuus saada takaisin mahdollisesti virheellisesti maksamansa omavastuuosuus.

Kelan asiakaspalvelun yksi keskeisistä tavoitteista on siirtää asiointia tapahtuvaksi yhä enenevästi verkossa. Kelan tulee tässä tarkoituksessa nähdäkseni varmistua siitä, että verkkopalvelussa asiakkaat saavat riittävän täsmällistä informaatiota oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

Tämän vuoksi saatan edellä esittämäni näkemykset Kansaneläkelaitoksen terveysosaston tietoon ja Kelan verkkosivuilla vuosiomavastuukortin käyttämisestä annetun informaation täsmentämistarpeen arvioimiseksi.

Tässä tarkoituksessa lähetän ratkaisuni Kansaneläkelaitoksen terveysosastolle tiedoksi. Pyydän osastoa ilmoittamaan apulaisoikeusasiamies Jussi Pajujalle 30.9.2015 mennessä siitä, mihin toimenpiteisiin ratkaisuni on antanut aihetta.