

12.9.2019

EOAK/4640/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä**

## **TERVEYDENHUOLLON MAKSUJEN ALENTAMISTA KOSKEVA NEUVONTA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Rovaniemen kaupungin internet-sivuilla olevaa terveyskeskusmaksuja koskevaa ohjeistusta puutteelliseksi siltä osin kuin siinä ja sivustolle linkitetyissä asiakirjoissa ei lainkaan neuvota, miten on meneteltävä terveydenhuollon maksujen alentamista pyydettyä asiakkaan taloudelliseen tilanteen vuoksi. Kantelija kummeksui myös sitä, ettei sosiaali- ja terveysministeriön asiasta antamaa ohjetta ole saatettu perusturvalautakunnalle ja vastuuvirkamiehille tiedoksi.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin selvitys Rovaniemen kaupungin terveydenhuollon palvelualueelta.

### **3 RATKAISU**

Arvioin terveydenhuollon maksujen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992, jäljempänä asiakasmaksulain) 11 §:n mukaista perimättä jättämistä tai alentamista koskevaa neuvontaa ja tiedottamista erityisesti Rovaniemen kaupungin terveydenhuollon palvelualueen internet-sivuilla.

Tiedottamisessa ja neuvonnassa on erotettava tulojen mukaan määräytyvät asiakasmaksut ja niin sanotut tasamaksut. Asiakasmaksulain 11 §:n mukaan 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.

Maksun alentamista koskeva säännös on laadittu sanamuodoltaan ehdottomaksi silloin, kun kyse on sosiaalihuollon palveluista määräytyistä maksuista tai terveydenhuollon tulosisidonnaisista maksuista. Tällaiset maksut ovat lähtökohtaisesti aina ensisijaista toimeentulotuen myöntämiseen nähden (ks. STM:n kuntainfo 1.6.2018: sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut ja vammaisetuudet toimeentulotuessa, sivu 2). Terveydenhuollon palveluista määrätty ns. tasamaksut ovat terveydenhuoltomenoja, jotka otetaan toimeentulotukilaissa tarkemmin säädellyllä tavalla huomioon toimeentulotukea määrättäessä. Edellä mainitussa sosiaali- ja terveysministeriön ohjeessa todetaan, että terveydenhuollosta perittävät maksut ovat pääsääntöisesti tasamaksuja, poikkeuksena pitkäaikainen laitoshoido ja pitkäaikainen kotisairaanhoido, josta lääkäri tekee päätöksen ja jonka yhteydessä asiakkaalle tehdään päätös maksusta.

Asiakasmaksulain 11 §:n 2 momentin mukaan huojentamisen edellytyksenä on, että palvelun tuottava kunta tai kuntayhtymä päättää, että muitakin kuin 1 momentissa tarkoitettuja maksuja voidaan jättää perimättä tai alentaa 1 momentissa tarkoitetuilla perusteilla tai maksuja voidaan alentaa tai jättää perimättä, jos siihen on syytä huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Näin ollen tasamaksujen osalta asiassa on järjestävällä taholla harkintavaltaa enemmän kuin 1 momentissa tarkoitettujen maksujen osalta.

Selvityksen mukaan Rovaniemen kaupungin asiakkaalle lähetettävä lasku sisältää laskuttajan yhteystiedot. Yhteydenotot on ohjattu asiakassihteerille tai asiakasmaksutyötä tekeväälle muulle toimistotyöntekijälle. Jos asiakas laskun saatuaan ottaa yhteyttä taloudellisten haasteiden tai ongelmien vuoksi, selvittää laskun yhteyshenkilö ensi vaiheessa sopivaa ratkaisua asiakkaan kanssa. Tavallisimmin kyseessä on laskun maksajan maksuajan pidentäminen tai maksusuunnitelman tekeminen, jonka asiakassihteri tai toimistosihteri voi ensimmäisenä toimenpiteenään tehdä. Jos kyseessä on vakavampi taloudellinen ongelma, jonka vuoksi kyseeseen voi tulla asiakasmaksun alentaminen tai perimättä jättäminen, ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään, jolloin mahdollisuus saada toimeentulotukea selvitetään. Tarvittaessa asiakas voi hakea asiakasmaksun alentamista tai maksuvapautusta vapaamuotoisesti. Tällöin selvitetään, vaarantaako asiakasmaksu henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai elatusvelvollisuuden toteutumista. Selvittelyn jälkeen asiasta tehdään tarpeen mukaan maksun alentamista tai perimättä jättämistä koskeva päätös.

Selvityksessä todetaan, että terveydenhuollon asiakasmaksujen alentamisen tai perimättä jättämisen prosessi niin sanottujen tasamaksujen osalta vaatii tarkennuksia. Tästä syystä kyseisen maksuvapautusprosessin kuvaus on valmisteilla terveydenhuollon palvelualueella.

Selvityksessä todetaan vielä, että terveydenhuollon asiakaslaskuissa ei ollut tähän asti ollut oikeasuvaatimusohjetta. Ohje on valmisteltu sosiaali- ja terveysministeriön kuntainfon 1/2019 mukaisesti ja tullaan liittämään asiakkaan laskuun jatkossa teknisten ratkaisujen toteutumisen myötä.

Selvityksen mukaan perusturvan nettisivut olivat päivityksessä. Kantelussa mainitut puutteet sivuilla tullaan korjaamaan ja sivujen sisältö uudistetaan vastaamaan sosiaali- ja terveysministeriön kuntainfojen 10/2018 ja 1/2019 ohjeita.

Totean kannanottonani seuraavan.

Rovaniemen kaupungin terveyskeskusmaksuja koskevalta internet-sivustolta voidaan havaita, että kantelun tekemisen jälkeen sivustoa on uusittu ainakin siltä osin, että terveyskeskusmaksu-sivulla todetaan: ”Kunnan on alennettava tai jätettävä perimättä sosiaalihuollon maksu tai maksukyvyn mukaan määräytyvä terveydenhuollon maksu, jos periminen vaarantaa asiakkaan ja hänen perheensä toimeentulon tai lakisääteisestä elatusvelvollisuudesta huolehtimisen”. Lisäksi sivustolla on linkki mm. ohjeeseen ”ohje taloudellisiin haasteisiin”. Asiakirjassa selvitetään yksityiskohtaisemmin, miten asiakkaan tulee menetellä, mikäli hänellä on taloudellisia haasteita maksaa saamansa terveydenhuollon laskua eräpäivään mennessä. Ohjeen mukaan ensisijaista on soittaa laskuttajalle ja sopia mahdollisesta maksuajan pidentämisestä tai maksusuunnitelmasta hyvissä ajoin ennen eräpäivää. Toissijaisesti kehoitetaan asiakasta olemaan yhteydessä maksukyvyn mukaan määrätyn maksun päätöksen tekijään mahdollisen maksun alentamisen selvittämiseksi. Kolmantena ohjeessa todetaan: ”mikäli edellä mainitut toimenpiteet eivät auta, voitte hakea Kelasta toimeentulotukea, joka on tarkoitettu tilapäiseksi avuksi ja on viimesijainen etuus.”

Mielestäni ohjeistus on tältä osin asianmukaista. Sen sijaan tasamaksuja koskeva ohjeistus puuttuu siten kuin kaupungin selvityksessäkin todetaan.

Kaupunki on selvityksessään korostanut henkilökohtaisen neuvonnan tärkeyttä. Totean, että neuvonta onkin ensisijaisen tärkeää erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ollessa kysymyksessä. Laillisuusvalvonnassa on havaittu, että niiden osalta, joilla maksamattomia asiakas-

maksuja on kertynyt merkittävästi, kyky itsenäisesti selvittää käytössään olevia oikeussuojakeinoja on alentunut. Riittävällä neuvonnalla ja ohjeistuksella ja talouden hallinnan neuvonnalla voitaisiin vaikuttaa merkittävästi ylivelkaantumiseen ja maksukyvyttömyyteen.

Korostan vielä, että hallintolain 8 §:n mukaisesti hyvän hallinnon takeisiin kuuluvan neuvonnan asianmukaisuus ei poista yleisen julkisuuslakiin perustuvan tiedotuksen ja julkisyhteisön tiedotusvelvollisuuden tärkeyttä.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 20 §:n mukaan viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisön oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat ja niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa ja yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla.

Kantelija kiinnittää huomiota sosiaali- ja terveysministeriön edellä mainittuun ohjeistukseen ja sen huomioon ottamiseen kaupungin tiedotuksessa.

Kaupunki on selvityksessään todennut, että sosiaali- ja terveysministeriön kuntainfo 10/2018: ”sosiaali- ja terveyshuollon asiakasmaksut ja vammaisetuudet toimeentulotuessa” on saapunut Rovaniemen kaupungin kirjaamoon ja jaettu sieltä eteenpäin virkamiehille kesäkuussa 2018, mutta valitettavasti jakelu ei ollut saavuttanut perusturvalautakunnan sihteeria. Kyseessä oleva kuntainfo ei siis ole ollut lautakunnan ilmoitusasioissa vuonna 2018 vaan vasta 27.3.2019 § 53 ilmoitusasiat.

Totean, että sosiaali- ja terveysministeriön ohje koskee lähinnä muita kuin tasamaksuja, joita terveydenhuollon maksut pääsääntöisesti ovat. Tältä osin ei tämän kantelun perusteella havaittu puutteita. Katsonkin, että ohjeen tiedoksisaantijankohta ei asian kannalta ole siten merkittävä, että minun tulisi enemmän selvittää, mistä ohjeen jakelun puute oli kaupungin toimielimessä johtunut.

Kysymys huojennuksen ja toimeentulotuen suhteessa on ollut esillä mm. apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin 23.3.2018 tarkastuspöytäkirjassa (EOAK/1195/2018) Rovaniemen kaupungin talouspalveluiden tarkastukselta. Tällöin keskusteltiin myös sosiaali- ja terveydenhuollon maksujen laskutusta hoitavien henkilöiden läsnä ollessa mm. riittävästä ohjeistuksesta kaupungin rahasaatavien laskutuksessa ja perinnässä. Kaupungille toimitetun apulaisoikeusasiamiehen kannanoton mukaan asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumiseksi menettely tulisi olla asianmukaisesti ohjeistettu siten, että menettely on kaikilla toimintasektoreilla yhtenäistä.

Rovaniemen kaupungin terveydenhuollon palvelujen selvityksessä kerrotulla tavalla kaupunki tulee laatimaan ohjeistusta erityisesti ns. tasamaksujen osalta.

Edellä esitetyn perusteella katson Rovaniemen kaupungin menetelleen asiassa julkisuuslain 20 §:n vastaisesti, kun se ei ole riittävästi tiedottanut ja ohjeistanut asiakkaita siitä, miten ns. tasamaksujen huojennuksen osalta tulee menetellä. Saatan tämän käsitykseni Rovaniemen kaupungin tietoon ja pyydän sitä ilmoittamaan 31.12.2019 mennessä, miten erityisesti tasamaksujen alentamista ja perinnästä luopumista koskeva ohjeistus ja tiedotus on toteutettu.