

22.8.2016

Dnro 5038/4/15

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

HUOLIMATTOMUUS SAIRAUSPÄIVÄRAHAN KÄSITTELYSSÄ

1

KANTELU

Kantelija arvosteli oikeusasiamiehelle 17.11.15 osoittamassaan kirjoituksessa Kelan menettelyä sairaspäiväraha-asiassaan. Hän toimitti 27.10.15 Kelaan lääkärintodistuksen ja potilaskertomuksen saadakseen jatkoa 25.10.15 asti myönnetylle sairauspäivärahalle. Kela myönsi sairauspäivärahaa vain yhdelle päivälle, vaikka kantelija haki jatkoa ajalle 26.10.–31.12.15. Kantelija kertoi joutuneensa vaikeaan taloudelliseen tilanteeseen asian selvittelyn ja päätöksen viipymisen vuoksi Kelassa.

- - -

3

RATKAISU

Katson Kelan Länsi-Uudenmaan vakuutuspiirin laiminlyöneen velvollisuutensa käsitellä kantelijan sairauspäiväraha hakemusta perustuslain 21 §:n edellyttämällä tavalla asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivästystä.

Perustelen ratkaisuani seuraavasti.

3.2

Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa. Asian asianmukaisen käsittelyn vaatimus pitää sisällään sen, että viranomaisen on noudatettava huolellisuutta käsittelemissään asioissa.

Hallintolain 31 §:ssä säädetään selvittämisvelvollisuuden sisällöstä sekä selvitysvastuun jakautumisesta viranomaisen ja asianosaisen välillä. Mainitun pykälän 1 momentin mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asian asianmukainen käsittely pitää sisällään yleisen velvollisuuden käsitellä asioita huolellisesti. Viranomaisen on selvitettävä käsiteltävänä olevat asiat perusteellisesti ja noudatettava annettuja säännöksiä ja määräyksiä.

3.3

Kelan ohjeet toimihenkilöilleen

Kelan menettely- ja etuusohjeet ovat toimintaohjeita, joita käytetään apuna etuuksien ratkaisutyössä ja asiakkaiden neuvonnassa. Ohjeet on ensisijaisesti tarkoitettu Kelan sisäiseen käyttöön. Ne ovat luettavissa Kelan kotisivuilla.

Menettelyohjeet

Kelan menettelyohjeiden mukaan Kela vastaa siitä, että asia tulee selvitettyksi. Toimihenkilön velvollisuus on huolehtia siitä, että vireille pantu asia selvitetään huolellisesti ja että ratkaisun pohjaksi tulevat kaikki tarvittavat tiedot ja selvitykset, joilla arvioidaan olevan merkitystä asian ratkaisemiselle. Etuutta ei saa myöntää eikä hylätä puutteellisin selvityksin.

Sairauspäivärahan etuosohje

Sairauspäiväraharahan etuosohjeessa toimihenkilöä ohjeistetaan sairauden tai vamman selvittämisestä seuraavasti:

”Sairauspäivärahaa haettaessa vakuutetun on esitettävä tarpeellinen ja luotettava selvitys sairaudesta ja työkyvyttömyyden alkamisajankohdasta. A-todistuksella päivärahaa voidaan myöntää yleensä enintään 60 arkipäivän ajaksi. Jos työkyvyttömyys jatkuu sen jälkeen, vakuutetun on esitettävä B-lausunto. Vaihtoehtoisesti vakuutettu voi halutessaan toimittaa potilaskertomuksen kopion työkyvyttömyysajalta.

Edelleen etuosohjeen mukaan: ”Jos vakuutettu on toimittanut Kelalle sairauspäivärahan hakemista varten lääkärinlausunnon ja se on selvästi puutteellinen, etkä sen perusteella pysty ratkaisemaan päiväraha hakemusta, voit tarvittaessa pyytää lausunnon kirjoittajaa täydentämään sitä. Konsultoi tässä tilanteessa asiantuntijalääkäreitä siitä mitä lisäselvitystä tarvitaan.”

3.4 Kantelijan hakemuksen käsittely Länsi-Uudenmaan vakuutuspiirissä

Kantelija toimitti 27.10.15 Kelaan A-todistuksen, jonka liitteenä oli kopio sairauskertomuksesta. Sairauspäivärahapäätös annettiin 6.11.15 lääkärin A-todistuksen perusteella ajalle 26.10.–26.10.2015 vaikean masennusjakson ja ahdistuneisuushäiriön johdosta. Kantelijalle oli myönnetty sairauspäivärahaa tätä ennen 226 päivän ajalta.

Kelan Länsi-Uudenmaan vakuutuspiirin lausunnon mukaan toimihenkilö olisi voinut tarkistaa asiakkaalta tai lääkäriasemalta, oliko päivämäärässä virhe. Näin ei kuitenkaan tapahtunut. Vakuutuspiirin lausunnon mukaan A-todistuksen liitteenä ollut potilaskertomus ei antanut tukea pidemmän kuin yhden päivän sairauspäivärahan myönnölle. Toimihenkilö ei konsultoinut Kelan asiantuntijalääkäreitä siitä, tarvitaanko asiassa lisäselvitystä.

Kantelijan soitti Kelaan 11.11.15 ja selitti että hän haki sairauspäivärahaa ajalle 26.10.–31.12.15. Lääkärin tekstinkäsittelyohjemassa olleen virheen vuoksi työkyvyttömyysajan päätymisajankohta 31.12.15 oli tulostunut väärään kohtaan A-todistusta. Kantelija pyysi Kelan toimihenkilöä tarkistamaan asian todistuksen kirjoittaneelta lääkäriltä tai lääkäriasemalta.

Toimihenkilö konsultoi Kelan asiantuntijalääkäreitä 12.11.2015 siitä, tarvitaanko asiassa lisäselvitystä.

Kelan asiantuntijalääkärin mukaan ” A-todistukseen on tullut ilmeinen lapsus (virhe) työkyvyttömyyden ajanjaksoa koskevassa kohdassa, jossa on vain päivä 26.10.15. Päätymisajankohda 31.12.15 on kirjautunut virheelliseen kohtaan lomakkeelle. Em. seikan ja sairauskertomuskopiosta ilmenevien tietojen perusteella pidän hakijaa työkyvyttömänä 31.12.15 asti.” Kantelijalle myönnettiin sairauspäiväraha 27.11.15 annetulla päätöksellä ajalle 27.10.–31.12.15. Lisäselvitystä asiassa ei tarvittu.

3.5

Länsi-Uudenmaan vakuutuspiirin menettelyn arviointi

Kantelijalle maksettiin sairauspäivärahaa 23.10.15 kolmeltatoista päivältä. Päätöksen 6.11.15 perusteella päivärahaa maksettiin 10.11.15 yhdeltä päivältä (26.10.–26.10.15). Seuraava maksupäivä oli 27.11.15, jolloin päiväraha maksettiin 11 päivän ajalta.

Päätöksessä 6.11.15 kantelijaa pyydettiin toimittamaan Kelaan lääkärinlausunto B työkyvyttömyydestä 27.10.15 lähtien. Kantelija toimitti 27.10.15 Kelaan A-todistuksen liitteeksi potilaskertomuksen. Kelan etuosohjeen mukaan vaihtoehtona B-lausunnolle vakuutettu voi halutesaan toimittaa potilaskertomuksen kopion työkyvyttömyysajalta.

Kelan toimihenkilöllä on mahdollisuus konsultoida asiantuntijalääkärinä lisäselvityksen hankkimisen tarpeellisuudesta. Katson, että kantelijan tapauksessa tämän mahdollisuuden käyttäminen jo päätöksenteon 6.11.15 yhteydessä olisi nopeuttanut hänen asiansa ratkaisua Kelassa. Nyt mahdollisuutta käytettiin vasta oikaisupäätöksen 27.11.15 yhteydessä. Vakuutuspiirin lausunnon mukaan kantelijan sairauskertomus ei antanut tukea pidemmälle kuin yhden päivän sairauspäivärahan myöntämiselle. Lausunnosta ei ilmene, mihin tämä arvio perustuu.

Yhden päivän sairauspäiväraha 90,22 euroa käytettäväksi toimeentuloon ajalla 10.–26.11.15 on ymmärrettävästi asettanut kantelijan vaikeaan taloudelliseen tilanteeseen. Sairauspäivärahassa kyse on perustuslain 19 §:n 2 momentissa tarkoitetusta oikeudesta perustoimeentulon turvaan. Pienikin viive sairauspäivärahan maksussa voi olla merkittävä yksittäisen henkilön toimeentulolle. Kiinnitän vakuutuspiirin huomiota vastaisen varalle huolellisuuteen sairauspäivärahahakemusten käsittelyssä.

4

TOIMENPITEET

Saatan kohdassa 3.5 esittämäni käsityksen Kelan yhteispalveluiden lakipalveluryhmälle ja Kela Eteläisen vakuutuspiirin tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän niille jäljennöksen päätöksestäni.