

18.11.2019

EOAK/6217/2018

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä**

## **KÄYTTÄMÄTTÄ JÄTETYSTÄ AJANVARAUKSESTA PERITTÄVÄ MAKSU**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Kuopion kaupungin Terveystieteiden toimialan suun terveydenhuollon menettelyä käyttämättä jätetystä palvelusta laskutettujen maksujen määräämisessä ja perinnässä. Hän ei ollut itse varannut aikoja. Lisäksi tieto varauksista oli lähetetty hänen isänsä puhelimeen, joka ei ollut aina edes käytössä. Lainvastaiset maksut ja niiden perintä oli johtanut maksuhäiriömerkintään.

### **2 SELVITYS**

Kirjoituksen johdosta Kuopion kaupungin suun terveydenhuollon tukipalvelut antoi selvityksensä.

Saadun selvityksen mukaan kantelijalle oli lähetetty koulu-, neuvola- ja opiskeluterveydenhuollon asetuksen mukaiset kutsut suun terveystarkastukseen. Kantelijalla oli runsaasti peruuttamattomia poisjääntejä ja runsaasti hoidon tarvetta. Asetuksen mukaan, mikäli potilaan kohdalla asiantuntijalle nousee huoli, täytyy huolen syy selvittää. Yhteydenotot kantelijan vanhempiin olivat olleet tätä selvitystyötä. Selvityksen mukaan kantelijan isä soitti hammashoitolaan tammi-kuussa 2016. Ongelmana tällöin oli, että vastaanottoajat menivät muutaman kuukauden päähän eikä silloin enää muistuteta vastaanottoajasta. Tuolloin sovittiin, että tekstiviestimuistutukset menevät jatkossa isän numeroon. Tällöin oli hammashoitolasta isää muistutettu siitä, että peruuttamattomia poisjäänteistä menee sakkomaksu. Isän mukaan sakkomaksut ovat menneet väärään osoitteeseen, vaikka kantelijan osoite on kysyttäessä sama kuin isän ja väestötietojärjestelmästä päivittynyt osoite.

Huhtikuussa 2017 oli lähetetty lasku peruuttamattomasta poisjäännistä 13.4.2017. Kantelija oli saanut vastaanottoajan edellisellä käyntikerralla 6.2.2017. Laskun yhteydessä oli kehoitettu ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun, mikäli kantelija haluaa jatkaa hammashoitoa. Viimeinen kutsu 18-vuotistarkastukseen oli lähetetty 25.4.2017 postissa. Kantelija ei tullut vastaanottoajalle. Käynnistä oli tämän vuoksi laskutettu 51,40 euroa. Tarkastuskäynnillä 22.8.2017 kantelija oli saanut seuraavat kolme vastaanottoaikaa, joille hän ei ollut tullut eikä peruttanut aikoja. Peruuttamattomia ja laskutettuja poisjääntejä oli neljä, perinnässä oleva summa yhteensä 341,39 euroa, joista korko ja käsittelykulut olivat yhteensä 135,97 euroa.

### **3 RATKAISU**

Käyttämättä jätetystä ajasta perittävästä maksusta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992, jäljempänä asiakasmaksulaki) 3 §:ssä. Jos henkilö on varannut ennakolta vastaanottoajan palvelun saamiseksi ja hän on ilman hyväksyttävää syytä jäänyt saapumatta varattuna aikana vastaanotolle, voidaan häneltä mainitun säännöksen mukaan periä enintään asetuksella säädettävä maksu.

Tarkemmat säännökset käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä palvelusta perittävästä maksusta sisältyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (912/1992, jäljempänä asiakasmaksuasetus) 25 §:ään (asetuksessa 1350/2015). Pykälässä säädetään, että käyttämättä ja peruuttamatta jätetystä, asiakkaan varaamasta terveystieteiden tutkimuksen, suun ja hampaiden tutkimuksen ja hoidon, erikoissairaanhoidon tai kalliin kuvantamistutkimuksen vastaanottoajasta voidaan periä 15 vuotta täyttäneeltä enintään 51,40 euroa. Maksua ei saa kuitenkaan periä silloin, kun varatun ajan peruuttamatta jättämiseen on hyväksyttävä syy. 1.1.2018 alkaen maksu on ollut suuruudeltaan 50,80 euroa (asetuksessa 773/2017).

Saadun selvityksen mukaan kantelijan ollessa alaikäinen hänen isänsä kanssa oli sovittu erillisestä menettelystä puhelimen tekstiviestillä muistutuksena varatuista hoitoajoista, jotta kantelija olisi tullut sovittuun hoitoon. Näin ollen puhelinviesteistä, jotka kantelussa mainitaan, ei nimenomaisesti ollut kysymys ajan varaamisesta vaan ylimääräisestä palvelusta, jolla ennen käyntiaikaa oli erikseen muistutettu ajasta. Saadun selvityksen perusteella minulla ei ole aihetta epäillä, ettei asiasta olisi sovittu kerrotun mukaisesti.

Mitä muutoin tulee ajanvaraukseen, selvityksestä ilmenee, että edellä kerrotuista käyntiajoista oli sovittu kantelijan kanssa ja hänelle ja hänen isälleen oli tässä yhteydessä ilmoitettu mahdollisuudesta peruuttaa aika sekä kerrottu seuraamuksista peruuttamatta jättämisestä.

Selvityksen mukaan kuitenkin niin sanottu 18-vuotistarkastusta koskenut 25.4.2017 postitettu kutsu ei perustunut siihen, että kantelija olisi varannut ajan tai että ajasta olisi yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sovittu. Kun asiakas ei ollut tullut käynnille, oli siitä määrätty asiakasmaksuasetuksen 25 §:ssä tarkoitettu maksu.

Asiakasmaksuasetuksen mukaan vain asiakkaan varaamasta ajasta voidaan laskuttaa, jos aikaa ei ole peruutettu tai poissaololle ole ollut hyväksyttävää syytä. Asiassa ei näin jälkikäteen ole saatavissa täysin aukotonta selvitystä käydyistä keskusteluista ja siitä ohjauksesta ja neuvonnasta, minkä kantelija on saanut käyttämättömien varausaikojen seuraamuksista tai ylipäättään siitä, millaisia oikeussuojakeinoja hänellä olisi ollut käytettävissään.

Laillisuusvalvonnassa on kiinnitetty huomiota siihen, että laskutuksen oikeussuojakeinoista tulee ilmoittaa täsmällisesti laskutuksen yhteydessä (AOA 21.4.2015 dnro 746/3/15 ja 5578/4/13 sekä apulaisoikeuskanslerin päätökset dnrot OKV/2105/1/2013 ja OKV/1806/1/2015). Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin esityksestä sosiaali- ja terveysministeriö on sittemmin antanut ohjeet laskuun liitettävästä oikaisuvaatimusosoituksesta. Tämä tosin tapahtui vasta 30.1.2019 (Kuntainfo 1/2019). Näin ollen pidän ilmeisenä, että tässä tarkoitettuna ajankohtana kantelijalla ei ole ollut tiedossaan mahdollisuutta saattaa asiansa oikaisuteitse viranomaisen eli Kuopion kaupungin palvelun järjestämisestä vastaavan toimielimen harkittavaksi.

Näin ollen katson aiheelliseksi arvioida maksuvelvollisuuden määräytymisen perusteiden oikeellisuutta.

Kantelija oli tässä tarkoitettujen maksujen määräytymisen aikaan joko 17- tai 18-vuotias. Minulla ei ole aihetta epäillä, että nämä ajanvaraukset eivät olisi syntyneet asiakkaan tahdonilmaisesta tai ainakin hyväksynnästä ja etteikö hän olisi ollut tietoinen mahdollisuudesta hammashoidon keskeyttämiseen. Asiassa ei laillisuusvalvonnallisoin keinoin mielestäni ole saatavissa enää enempää selvitystä.

Kuitenkin niin sanotun 18-vuotistarkastuksen osalta maksun periminen oli ollut asiakasmaksuasetuksen vastaista, koska ajanvaraus ei ole perustunut asiakkaan tahdonilmaisuuksiin, vaan tieto varatusta ajasta oli lähetetty hänelle postitse. Näin ollen katson, että tästä ajasta laskutettu 51,40 euroa on maksuunpantu virheellisesti.

Saatan Kuopion kaupungin terveydenhuollon toimialan tietoon käsitykseni menettelyn lainvas-  
taisuudesta. Esitän, että kaupunki korvaa aiheettomasti perityn maksun mahdollisine perintäku-  
luineen ja ulosottomaksuineen kantelijalle. Pyydän terveydenhuollon toimialaa myös selvittä-  
mään, mikä vaikutus kyseisellä maksulla on ollut kantelijan maksuhäiriömerkintään ja ryhty-  
mään asiassa tarvittaviin toimenpiteisiin. Pyydän terveydenhuollon toimialaa ilmoittamaan mi-  
nulle, mihin toimenpiteisiin tämä päätös on sille antanut aihetta 31.12.2019 mennessä.